

## 平成 27 年 4 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	68												68
問い合わせ	23												23
要望	0												0
計	91												91
(前年度計)	(67)	(68)	(84)	(69)	(59)	(69)	(85)	(62)	(70)	(50)	(65)	(73)	(821)

### 相談事例

内容	事例
健康食品	<p>認知症の祖母が電話勧誘で健康食品を契約し、定期購入の申し込み確認書と初回の商品が届いた。祖母は今までも必要ない商品を契約したことがある。商品は開封してなく、祖母は契約したことも覚えていない。必要ないのでクーリングオフをしたいが、商品はどうしたらよいか。</p> <p><b>【結果】</b> 健康食品が未開封であれば、着払いで送り返すことができると説明し、クーリングオフの書面はハガキに書き、ハガキの裏表をコピーし簡易書留扱いで出すように伝えました。さらに、今後勧誘の電話はかけないでほしいと勧誘拒否の意思表示もするように話しました。</p>
スマートフォンのアダルトサイト	<p>スマートフォンにアダルトサイトの利用料金が未納なので電話をするようにと、電話番号を利用したショートメッセージメールが届いた。アダルトサイトを利用した覚えはないが、身に覚えがない人は確認の連絡をしてほしいとある。どうしたらよいか。</p> <p><b>【結果】</b> 利用していないのなら請求は架空請求と考えられるので、サイト業者には連絡しないように伝えました。連絡をするとサイト業者のオモウツボになってしまいます。連絡をしないことが解決方法です。</p>
多重債務	<p>8年前に消費者金融から借金をしたが、4年前から返済をしていなかった。裁判所から訴状が届いたが、残っている元金に遅延損害金が増え高額になっていた。元金は全額返済するつもりであるが、遅延損害金については全額返済はできない。どうしたらよいか。</p> <p><b>【結果】</b> 答弁書に返済意思はあるが、請求額の返済は難しいことを記入して2週間以内に出すように助言し、出廷日には出席して裁判所で話し合うように伝えました。</p>

### 多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	6												6
(前年度)	(10)	(5)	(8)	(5)	(7)	(11)	(9)	(9)	(7)	(3)	(8)	(7)	(89)

### 年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	3												3
20歳代	7												7
30歳代	11												11
40歳代	14												14
50歳代	18												18
60歳代	19												19
70歳以上	15												15
その他・不明	4												4
計	91	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	91

### 相談状況

5月は消費者月間です。消費者基本法に「消費者は、自ら進んで消費生活に関して必要な知識を習得し、必要な情報を収集するなど、自主的かつ合理的に行動しなければならない」とあります。しかし、テレビ、新聞等では毎日のように法の盲点をついた悪質業者が、高齢者から老後の蓄えを騙し取ったり、インターネットなどの匿名性を利用した手口で、消費者からお金を騙し取ったことを報道しています。消費者は、悪質業者に負けない知識を身に付けなければいけません。不安なことがあったら消費生活センターにご連絡下さい。

## 平成 27 年 5 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	68	50											118
問い合わせ	23	17											40
要望	0	0											0
計	91	67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	158
(前年度計)	(67)	(68)	(84)	(69)	(59)	(69)	(85)	(62)	(70)	(50)	(65)	(73)	(821)

### 相談事例

内容	事例
光回線	<p>光回線が今よりも安くなると電話があり申し込んだ。今までの業者から転用承認番号を取得して新しい業者に知らせた。まだ開通に関する書面は届いていないが、よく調べればもっと安い業者があると思う。クーリングオフしたい。</p> <p><b>【結果】</b> 光回線などの電気通信サービスは、電話勧誘や訪問販売であってもクーリングオフはできません。解約するには通常、違約金が発生します。大手通信業者が光回線の卸売りサービスを開始したことから同様の相談が多くなっています。よく考えて、安易に返事をしないようにしましょう。</p>
リュックサック	<p>ネットでリュックサックを注文し代金を振り込んだが、1か月経っても商品が届かない。メールをしても返信がなく、サイトには電話番号が書かれていないので連絡が取れない。</p> <p><b>【結果】</b> 事業者はサイトに、事業者名、住所、電話番号などを記載しなければなりません。商品が市価よりも極端に安い、支払方法が振り込みだけの場合は注意が必要です。今回は詐欺と考えられるので、警察へ相談するようアドバイスしました。</p>
貴金属買い取り	<p>母が電話で不用品を買い取りたいを言われ、洋服だったらあると答えた。来訪した業者から貴金属はないかと聞かれ、ないと断った。業者は帰ったが、自宅を知られているので今後何かされないかと不安だ。</p> <p><b>【結果】</b> はっきりと断っているのであまり心配しないように、不安なことがあればまた相談してほしいと話しました。</p>

### 多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	6	7											13
(前年度)	(10)	(5)	(8)	(5)	(7)	(11)	(9)	(9)	(7)	(3)	(8)	(7)	(89)

### 年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	3	1											4
20歳代	7	4											11
30歳代	11	5											16
40歳代	14	13											27
50歳代	18	4											22
60歳代	19	18											37
70歳以上	15	17											32
その他・不明	4	5											9
計	91	67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	158

### 相談状況

商品先物取引は、勧誘を要請していない人に対して勧誘することは禁止されていました。しかし、平成27年6月1日から規制が緩和され、年収800万円以上もしくは金融資産2000万円以上の人に対しては要請がなくても勧誘できるようになりました。(現在、取引を行っていない65歳以上の人や年金等生活者に対しては勧誘できません。)規制緩和を受け、今後は相談が増えることが考えられます。商品先物取引は、あらかじめ支払った金額の何倍もの取引ができるため、価格変動により実際に支払った金額がなくなったり、さらに追加でお金を支払う必要が生じることもある損失のリスクが高い取引です。十分注意しましょう。悪質な業者、迷惑な勧誘などで困りのときは、消費生活センターにご相談ください。

## 平成 27 年 6 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	68	50	56										174
問い合わせ	23	17	11										51
要望	0	0	0										0
計	91	67	67										225
(前年度計)	(67)	(68)	(84)	(69)	(59)	(69)	(85)	(62)	(70)	(50)	(65)	(73)	(821)

### 相談事例

内容	事例
パソコンの アダルトサイト	<p>パソコンでアダルトサイトに興味本位に入り、18歳以上をクリックしたら登録完了と表示された。サイトの問い合わせ先に電話をすると、コンビニのマルチメディア端末でプリペイド型の電子ギフト券を購入するように指示された。購入したら連絡するように言われたが、高額なのでまだ購入していない。</p> <p><b>【結果】</b> 18歳以上をクリックすると登録になると知らず、登録するつもりがなかったのであれば、支払わないで様子を見るように伝えました。</p>
老人福祉施設	<p>市内に老人福祉施設ができるので、2千人に資料を送っているが、青い封筒は届いていないかと電話があった。入居予定がないのなら資料を譲ってほしい、お礼に商品券を差し上げると言われたが、信用できるか。</p> <p><b>【結果】</b> 今流行りの劇場型の電話勧誘詐欺と考えられることを伝え、今後も同様の電話がかかってくる可能性もあるので、はっきりと断るように伝えました。</p>
外国為替証 拠金取引	<p>知人から紹介され、毎月配当があると外国為替証拠金取引を申込んだ。1年後に全額償還されると説明されていたが、配当は8回しかされず償還日から1年以上経つが償還されない。業者から裁判所に業務停止を言い渡され、返金は未定と連絡がきた。どうしたらよいか。</p> <p><b>【結果】</b> 業者は無登録業者のため、投資被害対策弁護団を案内しました。</p>

### 多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	6	7	8										21
(前年度)	(10)	(5)	(8)	(5)	(7)	(11)	(9)	(9)	(7)	(3)	(8)	(7)	(89)

### 年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	3	1	0										4
20歳代	7	4	10										21
30歳代	11	5	5										21
40歳代	14	13	10										37
50歳代	18	4	5										27
60歳代	19	18	17										54
70歳以上	15	17	15										47
その他・不明	4	5	5										14
計	91	67	67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	225

### 相談状況

全国には消費生活センターが750か所以上あります。平成22年1月から「消費者ホットライン」という、全国共通の10桁の電話番号が、契約、悪質商法、製品・食品やサービスによる事故等について、どこに相談してよいかわからない方のために設置されました。平成27年7月1日より消費者ホットラインの電話番号が3桁の188番(イヤヤ)になりました。古河市消費生活センターの直通の電話番号は、0280-92-8811(パパイイ)で、平日月曜日から金曜日、午前9時～12時、午後1時～4時まで相談を受け付けております。それ以外の時間帯や土日祝日は消費者ホットラインに連絡していただくと、利用できる相談窓口ご案内されます。一人で悩まないで消費生活センターにご相談下さい。

## 平成 27 年 7 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	68	50	56	48									222
問い合わせ	23	17	11	10									61
要望	0	0	0	0									0
計	91	67	67	58									283
(前年度計)	(67)	(68)	(84)	(69)	(59)	(69)	(85)	(62)	(70)	(50)	(65)	(73)	(821)

### 相談事例

内容	事例
祈禱サービス	週刊誌で見て、飾ると開運するという絵画を買った。絵画と一緒に草類が入っていて、その草類の燃えかすを業者に送り運氣を見てくれる、と言うので送った。結果は「運氣が下がっている、悩みは無い」と言われ悩みを話すと祈禱を勧められ、寺の住職を紹介された。住職から電話があり話を聞いてもらい、祈禱料10万円を払ったが効果は無かった。再祈禱が必要で料金がかかると言われ信用出来なくなった。情報提供する。 【結果】 開運商法と言われるもので「運勢が開ける」「購入しないと不幸になる」等不安をあおる言葉で勧誘し商品や占い、祈禱等を契約させます。このような手口がある事を説明し、情報提供として受けました。
屋根の瓦止め工事	訪問され屋根の雨どい清掃を依頼した。清掃後別の担当者が屋根の様子をビデオに撮りに来た。すると、瓦補修工事が必要と説明され工事を契約した。瓦止め工事一式とした価格は高額だったが、2日間かかるはずの工事が何時間もかからず終わった。銀行で瓦止め工事の代金を振込もうとしたら行員に「代金が高額なので消費生活センターに相談した方が良い」と言われた。 【結果】 センターから業者に工事内容の確認をします、と話す「業者から何かされると怖いので連絡は不要」と言われました。支払い前なので「一式」となっている工事内容を聞いて納得いかない場合は、減額交渉するよう助言しました。その後、業者と交渉して減額になったと連絡がありました。
ネットショッピング	パソコンのネットでブランドバッグと財布を注文し、外国人名義の口座へ代金を振込んだが商品が届かない。麥だなどと思ってサイトを開こうとしたが、クローズされていた。商品を注文した時は、偽サイトとは全く気が付かなかった。電話番号の記載は無く、メールは送信出来るが返信は無い。騙されたのだろうか。 【結果】 ネット上には実在する通販サイトそっくりの偽サイトが存在することがあり、見分けることは困難です。ネットショッピングは通信販売なので、販売業者の住所、電話番号、責任者名等の表示をする義務があることを説明しました。相手が不明な場合は交渉することが出来ないため、警察や銀行に相談するように助言しました。

### 多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	6	7	8	6									27
(前年度)	(10)	(5)	(8)	(5)	(7)	(11)	(9)	(9)	(7)	(3)	(8)	(7)	(89)

### 年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	3	1	0	0									4
20歳代	7	4	10	6									27
30歳代	11	5	5	7									28
40歳代	14	13	10	5									42
50歳代	18	4	5	12									39
60歳代	19	18	17	11									65
70歳以上	15	17	15	13									60
その他・不明	4	5	5	4									18
計	91	67	67	58	0	0	0	0	0	0	0	0	283

### 相談状況

事例にもありますが、依然として多いトラブルにネットショッピングがあります。ここ数年は「商品が届かない」「連絡が取れない」等の傾向があり、事例で述べた内容に加え、以下のような特徴がうかがわれるサイトは注意してください。①連絡方法がフリーメールしか無い。②正規販売店の価格よりも極端に安い③不自然な日本語表記がある。④支払い方法が銀行振込みのみで、振込先の口座名義人が店舗名や運営者氏名と異なっている。消費生活センターでは広報、ホームページ等で最新の情報をお伝えしております。

## 平成 27 年 8 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	68	50	56	48	57								279
問い合わせ	23	17	11	10	4								65
要望	0	0	0	0	0								0
計	91	67	67	58	61								344
(前年度計)	(67)	(68)	(84)	(69)	(59)	(69)	(85)	(62)	(70)	(50)	(65)	(73)	(821)

### 相談事例

内容	事例
皇室のアルバム	<p>数日前、「皇室のアルバムができたので送ります」と電話がかかってきた。突然の電話だったのでびっくりして返事ができずにいると、電話が切れてしまった。もし届いたらどうしようと不安だ。</p> <p><b>【結果】</b> 返事をしていないので契約は成立していません。届いてしまったら受取拒否をしましょう。受取拒否をしても宅配業者に迷惑はかかりません。このような電話がかかってきたら、きっぱりと断ることが大切です。</p>
ファンド型投資商品	<p>今年に入って、投資会社を名乗るところから頻繁に勧誘の電話がかかってくるようになった。100万円を投資すると月に1900円儲かると説明される。興味がないと断り続けているのに、しつこく電話がかかってくるので困っている。2日前にも電話があり、動揺して具合が悪くなってしまった。</p> <p><b>【結果】</b> 消費生活センターから投資会社に連絡をして苦情を伝えたところ、今後は勧誘しないと返答されました。日頃から留守番電話機能を利用して、すぐに出ないようにすることも必要ではないでしょうか。</p>
冷凍食品	<p>冷凍の海老フライを購入した。調理し、子供が食べたらプラスチックの破片が入っていた。すぐ気が付いたので子供に怪我はなかった。メーカーに連絡をしたら、「現品を確認したい、宅配業者を手配する」と言われた。明日宅配業者が商品を取りに来るが、他にすることはないだろうか。</p> <p><b>【結果】</b> 保健所に連絡をしておくよう伝えました。今後、メーカーの対応に納得がいかなければ、消費生活センターに相談してほしいと話しました。</p>

### 多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	6	7	8	6	4								31
(前年度)	(10)	(5)	(8)	(5)	(7)	(11)	(9)	(9)	(7)	(3)	(8)	(7)	(89)

### 年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	3	1	0	0	1								5
20歳代	7	4	10	6	3								30
30歳代	11	5	5	7	12								40
40歳代	14	13	10	5	14								56
50歳代	18	4	5	12	7								46
60歳代	19	18	17	11	7								72
70歳以上	15	17	15	13	14								74
その他・不明	4	5	5	4	3								21
計	91	67	67	58	61	0	0	0	0	0	0	0	344

### 相談状況

9月は、高齢者向け悪質商法・ニセ電話詐欺被害防止キャンペーン月間です。昨年度、古河市では821件の相談を受け付けました。そのうち、契約者が65歳以上の相談は3割に当たる251件でした。本年度も同様の割合で相談を受けています。また、高齢者からの相談で多い事例は、投資詐欺が一番多く、次いで外壁塗装工事や屋根瓦などのリフォーム工事となっています。悪質業者は言葉巧みに近づき、貴重な財産を狙っています。高齢者は、だまされたことに気付にくい、被害にあっても誰にも相談しないなどの特徴があります。周りの身近な人たちが日頃から見守ることが重要です。心配なことがあったら消費生活センターにご相談ください。

## 平成 27 年 9 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	68	50	56	48	57	60							339
問い合わせ	23	17	11	10	4	5							70
要望	0	0	0	0	0	0							0
計	91	67	67	58	61	65							409
(前年度計)	(67)	(68)	(84)	(69)	(59)	(69)	(85)	(62)	(70)	(50)	(65)	(73)	(821)

### 相談事例

内容	事例
電気	<p>大手電力会社の代理店という業者から「古河市と提携し電気代を節約する事業をしている。高額な電気料金を払っている場合や夏場は今より節約出来る」と電話があり、家族数や電気料金を聞かれて答えた。数日後に業者が来ることになっているが、古河市はそのような事業をしているのか。</p> <p>【結果】 行政と民間事業者が提携した事業は存在しないので節電器等の勧誘と考えられます。業者が来る前に大手電力会社に、そのような事業があるか確認しておくようアドバイスしました。</p>
携帯電話の アダルトサイト	<p>携帯電話のアダルトサイトに入り年齢制限を押したら登録完了となった。サイトに電話をして間違えたと話したが、登録が完了しているので支払うように言われ住所と名前を教えてしまった。どうしたらよいか。</p> <p>【結果】 年齢制限をクリックすると登録になると知らず、登録するつもりがなかったのであれば、支払わないで様子を見るように伝えました。なお、住所と名前が相手に知られているので、送付物などに注意するように話しました。</p>
補習用教材 セット	<p>1週間前に訪問販売で中学生の子どもに3年間分の補習用教材セットを購入したが、高額な教材なのに子どもにやる気がなくネットの評判も良くない。教材セットが届いてしまったがクーリング・オフしたい。</p> <p>【結果】 訪問販売のクーリング・オフは契約書面を受け取った日を含めて8日間です。相談者の受領書類の中にクーリング・オフのハガキが付いていたので、それに記入して出すように話しました。センターからも業者へクーリング・オフをする旨を伝えました。</p>

### 多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	6	7	8	6	4	2							33
(前年度)	(10)	(5)	(8)	(5)	(7)	(11)	(9)	(9)	(7)	(3)	(8)	(7)	(89)

### 年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	3	1	0	0	1	4							9
20歳代	7	4	10	6	3	8							38
30歳代	11	5	5	7	12	11							51
40歳代	14	13	10	5	14	11							67
50歳代	18	4	5	12	7	10							56
60歳代	19	18	17	11	7	11							83
70歳以上	15	17	15	13	14	10							84
その他・不明	4	5	5	4	3	0							21
計	91	67	67	58	61	65	0	0	0	0	0	0	409

### 相談状況

今月はアダルトサイトに関する相談が増えました。事例の他には「コンビニでプリペイド型電子ギフト券を買って番号の写真を送るように言われた」、「スマートフォンやパソコンに請求画面が張り付いて消えない」、「ネットで調べた解約代行サービスに電話をしたら、解約手続き費用を請求された」などがありました。最近では「登録完了画面表示の時にカメラのシャッター音が鳴ったので撮影されたかもしれない」といったものがあります。不当と思われる請求には、支払う前に消費生活センターに相談してください。

## 平成 27 年 10 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	68	50	56	48	57	60	55						394
問い合わせ	23	17	11	10	4	5	5						75
要望	0	0	0	0	0	0	0						0
計	91	67	67	58	61	65	60						469
(前年度計)	(67)	(68)	(84)	(69)	(59)	(69)	(85)	(62)	(70)	(50)	(65)	(73)	(821)

### 相談事例

内容	事 例
マイナンバー	<p>マイナンバーの件で行政を名乗り電話があった。個人情報調査すると一人暮らしか旦那さんがいるかなど家族構成を聞かれた。不審に思い何も答えず電話を切ったが、情報提供する。</p> <p>【結果】 マイナンバーの通知や利用手続き等で、国や自治体の職員が家族構成や資産や年金・保険の状況等を聞くことはありません。不審に思ったらまずは相談しましょう。マイナンバー制度の問い合わせは、内閣府のマイナンバー専用コールセンター0570-20-0178で受け付けています。</p>
パソコンの アダルトサイト	<p>パソコンで無料の写真を印刷しようとしたら、いきなりアダルトサイトに入り登録となってしまった。料金を請求され、支払わないと高額になり裁判をする等書かれていた。納得がいけないので問い合わせ番号に電話をしたが出なかった。今後どうしたらよいか。</p> <p>【結果】 ワンクリック請求詐欺であることを知らせ、今後は何もしないで様子を見るように伝えました。</p>
羊羹	<p>注文した覚えのない栗蒸し羊羹が3本届き、振込用紙が同封されていた。販売業者に注文していないことを伝えると、新聞広告を見て注文していると言われた。着払いで送り返すと言ったら検討するので待つてほしいと言われた。どうしたらよいか。</p> <p>【結果】 販売店からの連絡を待つて納得がいけない場合は、再度センターに連絡してほしいと伝えました。その後販売店から、相談者宅に商品を宅配業者が取りに来るとの電話がありました。注文書は手書きではなくワープロ書きとのことでした。</p>

### 多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	6	7	8	6	4	2	5						38
(前年度)	(10)	(5)	(8)	(5)	(7)	(11)	(9)	(9)	(7)	(3)	(8)	(7)	(89)

### 年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	3	1	0	0	1	4	0						9
20歳代	7	4	10	6	3	8	4						42
30歳代	11	5	5	7	12	11	5						56
40歳代	14	13	10	5	14	11	16						83
50歳代	18	4	5	12	7	10	6						62
60歳代	19	18	17	11	7	11	12						95
70歳以上	15	17	15	13	14	10	16						100
その他・不明	4	5	5	4	3	0	1						22
計	91	67	67	58	61	65	60	0	0	0	0	0	469

### 相談状況

今月は、マイナンバー制度に関する相談が何件かありました。国民一人ひとりに12桁のマイナンバー(個人番号)が、社会保障や税、災害対策の行政手続きに必要となります。10月からそのマイナンバーの通知が始まりました。マイナンバー制度を悪用し、個人情報や金融機関の口座番号を聞き出そうとする、不審な電話や訪問に関する相談が全国の消費生活センターに寄せられています。今後、マイナンバーが普及すると不安に付け込んで金をだまし取ろうとする、「ニセ電話詐欺」が増える恐れがあります。タイムリーな話題はだましの手口になりやすいです。マイナンバー制度に便乗した不審な電話はすぐに切り、来訪があっても断ってください。不審だと思ったら消費生活センターに相談して下さい。

## 平成 27 年 11 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	68	50	56	48	57	60	55	50					444
問い合わせ	23	17	11	10	4	5	5	8					83
要望	0	0	0	0	0	0	0	0					0
計	91	67	67	58	61	65	60	58	0	0	0	0	527
(前年度計)	(67)	(68)	(84)	(69)	(59)	(69)	(85)	(62)	(70)	(50)	(65)	(73)	(821)

### 相談事例

内容	事例
スマートフォンのアダルトサイト	<p>スマートフォンの無料アダルトサイトを見たら、いきなり登録完了になり12万円を請求された。画面に記載されてあった電話番号に電話をしたら「契約になっているので払わなくてはならない。コンビニへ行って12万円分のプリペイドカードを購入し、番号を写真でメールするように」と言われた。高額なので払えないがどうしたらよいか。</p> <p>【結果】 無料のアダルトサイトに入ったので払う必要はありません。このまま何もせず様子を見るようにと伝えました。</p>
羽毛布団	<p>5日前、無料で羽毛布団をクリーニングすると業者が自宅を訪れた。話を聞いているうちに、羽毛布団をリフォームしてはどうかと誘われ内金を払って頼んでしまった。娘にそのことを話したら、高すぎると反対された。解約したい。</p> <p>【結果】 訪問販売なので契約書を受け取った日から8日間はクーリング・オフができます。相談者にはクーリング・オフ通知を出してもらい、内金は無事返金されました。</p>
ヤミ金融	<p>ネットで調べたヤミ金融業者に登録したらメールが届いた。電話をして借りの必要はなくなったと伝えたら、キャンセル料がかかると言われた。払わないで無視をしていたら、勤務先に請求の電話をされてしまった。勤務先には事情を説明したが、今後もかかってくるらどうすればよいか。</p> <p>【結果】 勤務先に事情を説明してあるので協力してもらい、決して払わないようにと話しました。警察へ相談するようアドバイスしました。</p>

### 多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	6	7	8	6	4	2	5	2					40
(前年度)	(10)	(5)	(8)	(5)	(7)	(11)	(9)	(9)	(7)	(3)	(8)	(7)	(89)

### 年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	3	1	0	0	1	4	0	2					11
20歳代	7	4	10	6	3	8	4	8					50
30歳代	11	5	5	7	12	11	5	4					60
40歳代	14	13	10	5	14	11	16	11					94
50歳代	18	4	5	12	7	10	6	7					69
60歳代	19	18	17	11	7	11	12	12					107
70歳以上	15	17	15	13	14	10	16	11					111
その他・不明	4	5	5	4	3	0	1	3					25
計	91	67	67	58	61	65	60	58	0	0	0	0	527

### 相談状況

プリペイドカードを不正に取得しようとする詐欺業者とのトラブル【プリカ詐欺】が増えています。アダルトサイトや有料サイトなどの料金を不当に請求され、プリペイドカードで払うよう指示してきます。コンビニなどの店舗やネット上でプリペイドカードを購入し、カードに記載されてある番号など(複数桁の番号や文字)を知らせてしまうと、相手に購入額が渡ってしまいます。一度相手に渡ってしまうと返金は非常に困難です。プリペイドカードの特性が詐欺業者に悪用されています。他人から言われてプリペイドカードを購入したり、カード番号などを知らせたりしないようにしましょう。心配な時は消費生活センターにご相談ください。



## 平成 27 年 12 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	68	50	56	48	57	60	55	50	55				499
問い合わせ	23	17	11	10	4	5	5	8	5				88
要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
計	91	67	67	58	61	65	60	58	60	0	0	0	587
(前年度計)	(67)	(68)	(84)	(69)	(59)	(69)	(85)	(62)	(70)	(50)	(65)	(73)	(821)

### 相談事例

内容	事例
新聞	<p>何度も訪問されて新聞の購読契約をした。契約期間が7か月残っているが解約したいと専売所へ連絡したら断られた。簡単に止められると思っていた。専売所の言う事は本当なのか。</p> <p><b>【結果】</b> 契約は一度してしまうと簡単には止められません。訪問販売で契約した場合の解約は、クーリング・オフ期間であれば無条件で解除できますが、過ぎてしまった場合は専売所との交渉となります。契約は慎重にするようアドバイスしました。</p>
電気磁気治療器	<p>数年前にオープンした健康サロンで、電気磁気治療器の無料体験をやっていると友人から誘われた。足の悪い私は血液がサラサラになると聞き興味を持ったが、渡されたパンフレットには業者の住所が書いてなかったのが不審に思った。信用できるか教えて欲しい。</p> <p><b>【結果】</b> 業者の信用性についてはセンターでは分からないので、同様の事例として、高額な商品を契約させられてしまう場合があることを伝え、不審に思うなら行かないように話しました。</p>
光回線とプロバイダ	<p>プロバイダ料金が安くなると電話があったが、契約はしないで資料の送付を依頼したら契約書が届き、光回線の契約先も変更になっていた。資料内容を検討し条件が合えば契約するが、そうでない場合はクーリング・オフしたい。</p> <p><b>【結果】</b> 電話で勧誘されても電気通信サービスにはクーリング・オフの制度はありません。条件が合わなければ、契約はしていないと主張し業者と話し合うことになるので、再度センターに連絡をしてください、と伝えました。その後、条件が一致したので契約することにしたと連絡がありました。</p>

### 多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	6	7	8	6	4	2	5	2	7				47
(前年度)	(10)	(5)	(8)	(5)	(7)	(11)	(9)	(9)	(7)	(3)	(8)	(7)	(89)

### 年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	3	1	0	0	1	4	0	2	2				13
20歳代	7	4	10	6	3	8	4	8	6				56
30歳代	11	5	5	7	12	11	5	4	3				63
40歳代	14	13	10	5	14	11	16	11	8				102
50歳代	18	4	5	12	7	10	6	7	13				82
60歳代	19	18	17	11	7	11	12	12	11				118
70歳以上	15	17	15	13	14	10	16	11	14				125
その他・不明	4	5	5	4	3	0	1	3	3				28
計	91	67	67	58	61	65	60	58	60	0	0	0	587

### 相談状況

大手通信会社による光回線の卸売サービスが平成27年2月から開始され、多くの事業者が参入しています。それに伴い契約のトラブルが増加しています。そのため、消費者を保護する内容の改正電気通信事業法が平成28年5月から施行されます。「初期契約解除制度」が導入されますが、契約する時には業者名、月額料金、契約期間、解約料金、トラブル発生時の連絡先などよく確認し、契約する気が無い場合はきっぱり断ることが重要です。心配に思うことがあれば消費生活センターにご相談ください。

## 平成 28 年 1 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	68	50	56	48	57	60	55	50	55	58			557
問い合わせ	23	17	11	10	4	5	5	8	5	7			95
要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
計	91	67	67	58	61	65	60	58	60	65	0	0	652
(前年度計)	(67)	(68)	(84)	(69)	(59)	(69)	(85)	(62)	(70)	(50)	(65)	(73)	(821)

### 相談事例

内容	事例
スマートフォンの有料サイト	<p>スマートフォンに調査会社から、総合コンテンツ提供会社に料金滞納者の身辺調査を依頼されたというメールが届いた。「無料期間中に登録したが退会処理が正常に行われず、遅延損害金が発生している。放置すると電子消費者契約法に基づき訴訟を行う。相談に乗るので本日中に電話で相談してほしい」という内容だが、身に覚えがない。</p> <p><b>【結果】</b> 身に覚えがないのなら架空請求と考えられるので、電話はしないように伝えました。電話をすると高額料金を請求される場合が多いです。無視をすることが最良の対応になります。</p>
消費者金融	<p>携帯電話に知らない番号から電話があり、出ると融資が必要なお客様は相談してくださいとテープが流れた。会社名は聞き取れなかったが、必要ないので途中で切った。以前消費者金融から融資を受けたが、携帯電話機を持っていない時期なので、電話番号は知られていないはず。不安だ。</p> <p><b>【結果】</b> 同様の相談が数件ありました。消費者金融業者の電話勧誘は法律で定められた条件を守れば違法ではありませんが、電話勧誘の中には悪質業者も潜んでいるので必要ない場合は拒否しましょう。</p>
白蟻駆除工事	<p>別暮らしの両親が業者に床下点検に訪問され、点検後傷んでいる床材を見せられ、白蟻駆除工事を契約した。クーリングオフ期間は過ぎているが、父は認知症で通院しており、家は古く今後住む予定はない。工事代金も高額なので解約したい。</p> <p><b>【結果】</b> 契約内容について(公社)日本しろあり対策協会に確認するように案内しました。協会員に見積もりを取ってもらうと契約金額が高いことがわかりました。契約者の病気と家を修理する必要がないことを業者に伝え、解約交渉をするようにアドバイスしたところ解約となりました。</p>

### 多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	6	7	8	6	4	2	5	2	7	6			53
(前年度)	(10)	(5)	(8)	(5)	(7)	(11)	(9)	(9)	(7)	(3)	(8)	(7)	(89)

### 年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	3	1	0	0	1	4	0	2	2	0			13
20歳代	7	4	10	6	3	8	4	8	6	5			61
30歳代	11	5	5	7	12	11	5	4	3	9			72
40歳代	14	13	10	5	14	11	16	11	8	7			109
50歳代	18	4	5	12	7	10	6	7	13	16			98
60歳代	19	18	17	11	7	11	12	12	11	15			133
70歳以上	15	17	15	13	14	10	16	11	14	13			138
その他・不明	4	5	5	4	3	0	1	3	3	0			28
計	91	67	67	58	61	65	60	58	60	65	0	0	652

### 相談状況

消費者を取り巻く社会の状況は日々変化しています。昨年のオレオレ詐欺などの特殊詐欺の被害額が、前年より15.7%減少したことを警察庁が発表しましたが、これは6年ぶりの減少で消費者にとっては少しホッとところです。今年は家庭向きの電力小売り自由化が4月からスタートし、消費者は電気の購入先を自由に選べるようになります。新規参入業者には、ガスや携帯料金と電力をセットで販売する企業もいます。仕組みをよく理解しないで契約すると、「料金が安くない」、「元に戻したいが解約料がかかる」などのトラブルが発生する可能性があります。消費者は今まで以上に、慎重に契約内容の確認が必要になります。

## 平成 28 年 2 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	68	50	56	48	57	60	55	50	55	58	46		603
問い合わせ	23	17	11	10	4	5	5	8	5	7	6		101
要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
計	91	67	67	58	61	65	60	58	60	65	52	0	704
(前年度計)	(67)	(68)	(84)	(69)	(59)	(69)	(85)	(62)	(70)	(50)	(65)	(73)	(821)

### 相談事例

内容	事例
賃貸アパート	<p>賃貸アパートを退去したが、請求されている修繕費が高額のように感じる。見積書を見ると、確かに傷を付けた部分の請求なので仕方がないと思うが腑に落ちない。相談窓口を教えてください。</p> <p><b>【結果】</b> 修繕費は、国土交通省の原状回復をめぐるトラブルとガイドラインを参考に、自然損耗や通常損耗、経過年数で負担割合を考えていきます。詳しくは、宅地建物取引業協会の相談窓口聞いてみるようにご案内しました。</p>
敷パット	<p>以前購入した敷パットの点検に行くと業者から電話があった。購入者名簿を見て電話をしていると言われたので、削除してほしいと伝えた。すると、点検に行かないと削除できないと言われてしまい、明日来ることになった。購入の記憶があいまいで業者名は分からないが、業者と会うとついおしゃべりしてしまうので留守にしたほうが良いか。</p> <p><b>【結果】</b> 点検をしないと名簿から削除できないというのは、訪問するための口実です。決して会ったりせず、玄関先に「点検の訪問を断る、今後は一切勧誘しないでほしい」と張り紙をしてはどうかとアドバイスしました。さらに、今後は留守番電話機能を利用するよう話しました。</p>
ダイエット食品	<p>11日前、友人から誘われてダイエット食品の代理店契約をした。1本購入し、途中まで飲んでいいる。両親に話をすると、契約書を見てマルチ商法だと反対された。クーリングオフをしたいが書き方を教えてください。</p> <p><b>【結果】</b> マルチ商法は、20日間のクーリングオフ期間があります。センターから業者に連絡をすると、途中で飲んでしまっても送料負担で返品すれば全額返金してくれることになりました。クーリングオフはがきの書き方を知らせ、コピーをして証拠として残し、簡易書留で送付するよう話しました。</p>

### 多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	6	7	8	6	4	2	5	2	7	6	7		60
(前年度)	(10)	(5)	(8)	(5)	(7)	(11)	(9)	(9)	(7)	(3)	(8)	(7)	(89)

### 年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	3	1	0	0	1	4	0	2	2	0	0		13
20歳代	7	4	10	6	3	8	4	8	6	5	3		64
30歳代	11	5	5	7	12	11	5	4	3	9	9		81
40歳代	14	13	10	5	14	11	16	11	8	7	5		114
50歳代	18	4	5	12	7	10	6	7	13	16	7		105
60歳代	19	18	17	11	7	11	12	12	11	15	6		139
70歳以上	15	17	15	13	14	10	16	11	14	13	16		154
その他・不明	4	5	5	4	3	0	1	3	3	0	6		34
計	91	67	67	58	61	65	60	58	60	65	52	0	704

### 相談状況

3月4月は、入学、入社、転勤に伴い引っ越しの多いシーズンです。この時期は、退去時の賃貸アパートの修繕費の相談を多く受けます。修繕費については、国土交通省の原状回復をめぐるトラブルとガイドラインを参考にしますが、日ごろから部屋をきれいに使用し、退去時は掃除をしておくというのも必要ではないでしょうか。また、入居時には部屋の傷などをチェックし必要があれば写真に撮っておき、契約書をよく確認しておきましょう。分からない点があれば不動産業者に確認し、疑問点を残さないことが大切です。心配なことがあれば、古河市消費生活センターにご相談ください。

## 平成 28 年 3 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	68	50	56	48	57	60	55	50	55	58	46	50	653
問い合わせ	23	17	11	10	4	5	5	8	5	7	6	12	113
要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	91	67	67	58	61	65	60	58	60	65	52	62	766
(前年度計)	(67)	(68)	(84)	(69)	(59)	(69)	(85)	(62)	(70)	(50)	(65)	(73)	(821)

### 相談事例

内容	事例
ネックレス	<p>SNSで知り合った女性と貴金属の話をしているうちに会うことになった。一昨日待ち合せた後ビルの一室に案内され、雑談をしていると女性の上司が入って来て宝石の説明を受けた。その後も長時間に渡りネックレスの購入を勧められ、帰りたい一心で契約をしてしまった。必要ないので解約したい。</p> <p>【結果】 アポイントセールス(販売目的を言わないで呼び出し商品等を売りつける商法)なのでクーリング・オフが出来ると話しました。業者へ電話でクーリング・オフ通知の送付先を確認し、書面の書き方と送付の仕方をアドバイスしました。</p>
携帯電話の有料サイト	<p>携帯電話に有料サイトの料金が未納なので電話が欲しいとメールが届いた。電話をすると高額料金を請求され、コンビニで電子マネーを購入したら番号を連絡するように言われた。払わないと訴訟を起こすと言われたが、身に覚えがない。どうしたらよいか。</p> <p>【結果】 身に覚えがないのであれば、架空請求と考えられるので支払わないように伝えました。サイトから電話があっても無視をするようにアドバイスをしました。</p>
風呂場のリフォーム工事	<p>電話がかかってきて家の床下点検をしてくれると言うので依頼した。すると、風呂場の土台の水分量が他の場所と比べて4倍多いと言われた。原因は風呂場タイルの目地からの水漏れらしく、ユニットバス工事を勧められた。高額なので迷っている。</p> <p>【結果】 まだ、契約をしていないので、他の業者へ調査と見積もりを依頼して、比較してから契約を考えるよう伝えました。</p>

### 多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	6	7	8	6	4	2	5	2	7	6	7	2	62
(前年度)	(10)	(5)	(8)	(5)	(7)	(11)	(9)	(9)	(7)	(3)	(8)	(7)	(89)

### 年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	3	1	0	0	1	4	0	2	2	0	0	1	14
20歳代	7	4	10	6	3	8	4	8	6	5	3	8	72
30歳代	11	5	5	7	12	11	5	4	3	9	9	7	88
40歳代	14	13	10	5	14	11	16	11	8	7	5	8	122
50歳代	18	4	5	12	7	10	6	7	13	16	7	9	114
60歳代	19	18	17	11	7	11	12	12	11	15	6	14	153
70歳以上	15	17	15	13	14	10	16	11	14	13	16	13	167
その他・不明	4	5	5	4	3	0	1	3	3	0	6	2	36
計	91	67	67	58	61	65	60	58	60	65	52	62	766

### 相談状況

古河市消費生活センターで平成27年度に受け付けた相談件数は766件でした。相談内容は、昨年とほぼ変わらずアダルトサイトの架空請求やインターネット回線、多重債務などが依然多数を占めています。アダルトサイトの架空請求は、携帯電話番号で送れるショートメールを利用して請求するケースが増えました。インターネット回線は、光回線の卸売サービスに関わる苦情が目立ちました。どうすれば良いか迷った時は、古河市消費生活センターへご相談ください。