

平成 28 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	44												44
問い合わせ	11												11
要望	0												0
計	55												55
(前年度計)	(91)	(67)	(67)	(58)	(61)	(65)	(60)	(58)	(60)	(65)	(52)	(62)	(766)

相談事例

内容	事例
太陽熱温水器撤去工事と屋根修理工事	<p>昨日屋根の太陽熱温水器の点検に業者が訪問して来た。温水器は壊れていたもので撤去工事を依頼した。業者が屋根に上ると割れている瓦があると、屋根の修理工事を勧められ契約した。屋根の修理工事は高額なので解約したい。</p> <p>【結果】 クーリングオフ期間内なので無条件で解約ができることを知らせ、書面による解除通知の書き方を案内しました。</p>
光回線	<p>訪問され、インターネットの光回線速度が速くなり、料金も安くなりさらにキャッシュバックもあると説明され契約した。契約内容の確認書はまだ届いてなく、工事もされていない。説明が信用できるか不安だ。</p> <p>【結果】 信用性についてはセンターでは答えられないことを伝え、説明の中で不安な点は業者のお客様相談室に確認するように話しました。</p>
クラブ会員	<p>10年以上前に電話で呼び出され、資格取得用教材と旅行が安く行けるクラブ会員の契約をした。支払いはクレジット払いで教材費が完済した時にクラブ会員を退会すると連絡している。その後何の連絡もなかったのに、突然2年間分のクラブ会費の請求書が届いた。どうしたらよいか。</p> <p>【結果】 センターから業者にすでに退会手続きをしていることを連絡すると、本日付で脱会証明書を送ってくれることになりました。</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	1												1
(前年度)	(6)	(7)	(8)	(6)	(4)	(2)	(5)	(2)	(7)	(6)	(7)	(2)	(62)

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	1												1
20歳代	5												5
30歳代	4												4
40歳代	11												11
50歳代	4												4
60歳代	19												19
70歳以上	8												8
その他・不明	3												3
計	55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	55

相談状況

相談事例で紹介した屋根に載っている太陽熱温水器の点検は、屋根に上る口実を作り、屋根の修理工事を勧め高額な契約をさせる点検商法です。「今すぐ修理すべきだ」とか「取り換えが必要」などと不安をあおり、契約をさせます。他に市役所に委託され雨樋の点検に訪問したいと電話が来たとの相談もありました。行政で雨樋の点検を委託することはありません。訪問販売による工事契約の場合、契約から8日以内であれば「クーリングオフ」ができます。契約を急がされても冷静に考えることが大切です。不安になったらセンターに相談してください。

平成 28 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	44	45											89
問い合わせ	11	7											18
要望	0	0											0
計	55	52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	107
(前年度計)	(91)	(67)	(67)	(58)	(61)	(65)	(60)	(58)	(60)	(65)	(52)	(62)	(766)

相談事例

内容	事例
健康食品	<p>高齢の母宛に代金引き換えで健康食品が届いた。母は頼んだ覚えがないと言うので受け取り拒否をした。だが、母は軽い認知症のため記憶があいまいだ。毎月継続で届くことになって困るし、本当に契約したのかも知りたい。どのように業者に伝えればよいだろうか。</p> <p>【結果】 母の状態などありのままを伝え、契約の内容を問い合わせるよう伝えました。問題があればセンターに相談してほしいと話しましたが、その後連絡はありませんでした。</p>
ガム	<p>イベントで使うガムをネットで注文した。キャンペーン中なので明日までに料金を払えば500円安くなると書いてあったため、急いで代金を振り込んだ。注文確認メールは届いたが1週間経っても商品が届かないので、確認するとホームページが無くなっていた。よく考えると、住所や電話番号の記載がなく、口座名義人が外国人名だった。警察へ相談すると、センターに情報提供するよう言われた。</p> <p>【結果】 業者はサイト上に住所や電話番号などを記載しなければなりません。注文するときはよく確認するよう話しました。</p>
CO2排出権取引	<p>高齢で一人暮らしをしているが、訪問されてCO2排出権取引の投資を勧められた。10万円を投資すれば2か月後に3万円の利息が付くと言うので、よくわからなかったが10万円を預けた。しかし、2か月経っても13万円を持ってこないで業者へ電話をした。利息は付いていると説明されたが、元金の返済日については答えがなかった。</p> <p>【結果】 センターから業者に電話をして相談者の状況を伝えて交渉すると、10万円の返金を約束してくれました。</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	1	1											2
(前年度)	(6)	(7)	(8)	(6)	(4)	(2)	(5)	(2)	(7)	(6)	(7)	(2)	(62)

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	1	1											2
20歳代	5	4											9
30歳代	4	7											11
40歳代	11	14											25
50歳代	4	7											11
60歳代	19	4											23
70歳以上	8	8											16
その他・不明	3	7											10
計	55	52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	107

相談状況

平成28年4月1日から電力小売りが全面自由化され、電力小売り業者を自由に選べるようになりました。小売り自由化によって8兆円の市場が開放されると期待されています。「今よりも5%安くなると言われたのに安くならない」「電気と〇〇をセットにすれば安くなると言われ、必要のない商品をセット販売された」などの相談が寄せられています。契約をするときは内容をよく確認しましょう。電力を電話勧誘や訪問販売で契約した場合はクーリングオフができます。電力小売り業者は国の登録を受けなければならない、経済産業省電力・ガス取引監視等委員会のホームページで登録業者名を確認できます。心配なときは消費生活センターにご相談ください。

平成 28 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	44	45	49										138
問い合わせ	11	7	12										30
要望	0	0	0										0
計	55	52	61										168
(前年度計)	(91)	(67)	(67)	(58)	(61)	(65)	(60)	(58)	(60)	(65)	(52)	(62)	(766)

相談事例

内容	事 例
光回線	<p>3日前、今より通信料金が安くなると電話があり光回線を申し込んだ。工事日を知らせる通知が届き、家族に話したら反対された。解約したい。</p> <p>【結果】 光回線は、契約書面を受け取った日から8日以内だったら初期契約解除ができます。今回は解約はできましたが、実際にかかった事務手数料は払うことになりました。</p>
化粧品	<p>ネットで化粧品を注文し代金を振り込んだ。入金確認メールに、人気商品のためしばらくお待ちくださいと書いてあった。その後も待ったが商品が届かない。催促すると、熊本地震のため遅れていると返信が届いた。</p> <p>【結果】 センターから業者に電話をしましたがつながりませんでした。(社)日本通信販売協会に問い合わせると、当該業者の同様の相談があり、2か月位かかってから商品が届く例がある、キャンセルや受け取り拒否をするとキャンセル料がかかるかと説明されました。相談者に内容を知らせ、少し待ってみよう話しました。その後相談者から、化粧品が届いたと連絡がありました。</p>
出会い系サイト	<p>出会い系サイトで知り合った女性とメールのやり取りをした。メールを送受信するたびにポイント代がかかるのでクレジットカードで決済をした。何度もメールのやり取りをしたが、会う約束を引き延ばされてしまう。サクラだと思うので、クレジット決済したポイント代を払いたくない。</p> <p>【結果】 相談者に今までの経緯を書面にしてもらい、センターからクレジットカード決済代行業者に送付しました。結果、全額取り消し処理ができ払わずに済みました。</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	1	1	5										7
(前年度)	(6)	(7)	(8)	(6)	(4)	(2)	(5)	(2)	(7)	(6)	(7)	(2)	(62)

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	1	1	3										5
20歳代	5	4	6										15
30歳代	4	7	6										17
40歳代	11	14	10										35
50歳代	4	7	8										19
60歳代	19	4	11										34
70歳以上	8	8	11										27
その他・不明	3	7	6										16
計	55	52	61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	168

相談状況

通信に関する、改正電気通信事業法が平成28年5月21日に施行されました。事業者は契約後に、個別の契約内容が明らかになる書面を交付しなければなりません。また、相談事例にある光回線の場合、契約書面を受け取った日から8日以内であれば初期契約解除ができます。上限金額は告示で規定されていますが、事業者は発生している事務手数料や、すでに行った工事代金を契約者に請求することができます。また、利用したサービス料なども払わなくてはなりません。提供済みの対価の支払いが必要、という点がクーリングオフと異なります。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 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	44	45	49	41									179
問い合わせ	11	7	12	8									38
要望	0	0	0	0									0
計	55	52	61	49									217
(前年度計)	(91)	(67)	(67)	(58)	(61)	(65)	(60)	(58)	(60)	(65)	(52)	(62)	(766)

相談事例

内容	事 例
電気	<p>電話で大手電力会社を名乗り、電力会社を変える気はないかと聞かれ、ないと答えると契約書の書換えが必要と言われ来訪することになった。電気の検針票を用意して欲しいと言われ、また契約中のガス会社を聞くので怪しいと思った。来訪した時にはどんなことに注意したら良いか。</p> <p>【結果】 同じような相談が多く、プロパンガスと電気のセット販売や他の商品とのセット販売を勧誘されることがあるので、必要がないと思ったらはっきり断るよう話しました。</p>
竹炭入りマット	<p>他市で一人暮らしの母が一昨年訪問販売で羽根布団修理の契約をした。その後、竹炭入りマットの契約もしたが両契約とも受注書のみで契約書が見当たらない。同一業者の勧誘だが母が狙われているようで心配だ。竹炭入りマットは必要ないので解約したい。</p> <p>【結果】 竹炭入りマットはクーリングオフの期間内なのでクーリングオフが出来ます。先に契約した羽根布団修理契約も契約から8日経過していますが、クーリングオフが可能な場合があると話し、クーリングオフの通知方法を知らせました。今後が心配なら業者へ2度と勧誘しないように書面を出すよう助言しました。その後、相談者から竹炭入りマットをクーリングオフ出来ましたと連絡がありました。</p>
モバイルWi-Fiルーター	<p>電話で、無料でモバイルWi-Fiルーターを送ると言われ使用したが、容量が少ないのですぐ使えなくなる。解約の連絡をしたら機種変更で3年間のローン契約になっていて、解約するには解約料がかかると言われたが説明を受けていない。契約書はなく、電話の口約束で契約は成立するのか。支払わないといけないのか。</p> <p>【結果】 センターから業者に確認すると、無料ではなく機種変更契約で手数料がかかること、分割払いなので解約しても支払いは残ることや容量についても説明し、契約書も送付していると言われた。相談者に伝えると、契約書は届いていたが放置したとのことだった。書類が届いていたなら確認すべきで、契約は口約束でも成立するので解約料は払わないといけない、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	1	1	5	4									11
(前年度)	(6)	(5)	(8)	(6)	(4)	(2)	(5)	(2)	(7)	(6)	(7)	(2)	(60)

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	1	1	3	1									6
20歳代	5	4	6	9									24
30歳代	4	7	6	0									17
40歳代	11	14	10	10									45
50歳代	4	7	8	4									23
60歳代	19	4	11	10									44
70歳以上	8	8	11	9									36
その他・不明	3	7	6	6									22
計	55	52	61	49	0	0	0	0	0	0	0	0	217

相談状況

契約は口約束だけでも成立します。法的な拘束力のある約束なので勝手に契約をやめることは出来ません。ただし、訪問販売や電話勧誘販売など販売業者の勧誘により契約した場合やお店で契約したエステティックや学習塾なども一定の条件を満たせばクーリングオフが可能です。また、勧誘時の条件と違う、などで納得がいかない場合には、契約の解除や取消し等ができる場合がありますので消費生活センターにご相談ください。

平成 28 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	44	45	49	41	53								232
問い合わせ	11	7	12	8	3								41
要望	0	0	0	0	0								0
計	55	52	61	49	56								273
(前年度計)	(91)	(67)	(67)	(58)	(61)	(65)	(60)	(58)	(60)	(65)	(52)	(62)	(766)

相談事例

内容	事 例
個人情報削除	<p>消費生活センターを名乗り、貴方の個人情報が入社に漏れていて2社は削除出来た。残り1社はワクチンメーカーで、その新型ワクチン1千万円分を買えば削除出来る。買ったがっている人がいるが購入資格は貴方にあるので、代わりに買ってあげれば1週間後にその人が返金する、と言われた。不審に思い断ったが、心配になってきた。</p> <p>【結果】 消費生活センターが連絡することはありません。よくある詐欺の手口なのできっぱり断ったので心配いりません。個人情報の削除を持ちかける電話は相手にせず、すぐに電話を切るようアドバイスしました。</p>
プロバイダ	<p>大手通信会社の代理店から「プロバイダ変更をしないと固定電話番号が変わってしまう」と電話がかかってきたが変だと思ふ。今まで3回かかってきて私が断ったがまたかけると言っていた。父が電話に出ると契約してしまいそうで心配だ。</p> <p>【結果】 代理店や大手通信業者に勧誘しないでほしい、と連絡することを提案しましたが、名前等を知られてしまうので望まないと言うことでした。留守番電話対応をした上で、父本人が電話に出ってしまったら、勧誘の電話はきっぱり断るよう伝えて欲しい、と話しました。</p>
スーツのクリーニング	<p>紳士用スーツをクリーニングから受け取りそのまま保管した。7か月经った昨日スーツを出したら私の物ではなかった。クリーニング業者に話したら「取り違えの苦情はない」と言われたが、探しても見つからない場合は賠償されないのか。</p> <p>【結果】 クリーニング事故賠償基準には「利用者が洗たく物を受け取った後6か月を経過したときは、クリーニング業者は本基準による賠償額の支払いを免れる」とあることを伝えました。算定式により賠償額が決定されますが、今回は6か月を過ぎてしまっているため、クリーニング業者の対応を待ってみよう話しました。</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	1	1	5	7	7								21
(前年度)	(6)	(7)	(8)	(6)	(4)	(2)	(5)	(2)	(7)	(6)	(7)	(2)	(62)

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	1	1	3	1	5								11
20歳代	5	4	6	9	5								29
30歳代	4	7	6	0	9								26
40歳代	11	14	10	10	10								55
50歳代	4	7	8	4	5								28
60歳代	19	4	11	10	12								56
70歳以上	8	8	11	9	7								43
その他・不明	3	7	6	6	0								22
計	55	52	61	49	53	0	0	0	0	0	0	0	270

相談状況

9月は「高齢者被害防止キャンペーン月間」です。平成27年度、古河市消費生活センターには766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27%に当たる204件でした。訪問販売や電話勧誘販売などのトラブルに遭いやすいのは、一人で自宅に居ることが多い事も一因と言われています。今年度は電力小売自由化がスタートした関係か「契約中の電力会社なくなるので、契約変更が必要だから家に来ると電話があった」などの苦情がありました。その他、健康への不安に対して、過大な健康効果等があると勧誘し、健康食品や治療器などを購入させるトラブルもあります。高齢者は、被害にあっても知られたいから誰にも相談しない等の特徴があるので、周りの人たちの見守りが重要です。疑問や不安を感じたら消費生活センターへご相談ください。

平成 28 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	44	45	49	41	50	53							282
問い合わせ	11	7	12	8	3	7							48
要望	0	0	0	0	0	0							0
計	55	52	61	49	53	60							330
(前年度計)	(91)	(67)	(67)	(58)	(61)	(65)	(60)	(58)	(60)	(65)	(52)	(62)	(766)

相談事例

内容	事例
リュック	リュックをネットで注文すると、入金確認後出荷の準備をしますと返信メールが届いた。振込先の口座名義人の名前に不自然さを感じたので、ホームページを再確認しようとしたら見つからない。注文時販売店の住所や電話番号の記載もなかった。代金を払わなければ取り消しになるが信用できるか。 【結果】 ネット業者は事業主の氏名・住所・電話番号等を表示しなくていけない規則になっています。代金支払い後商品が届かないトラブルもありますので、取り消した方が安全ではないかと伝えました。
スマートフォンの有料サイト	スマートフォンに有料サイトの脱会の確認が取れていないので、電話がほしいとショートメッセージが届いた。電話をすると県名と名前を聞かれ利用した月日を言われたが、利用していないと答えて電話を切ったが不安だ。 【結果】 同様の相談が多いことを知らせ、架空請求なので心配しないように伝えました。今後は心当たりのない電話番号には出ないように話しました。
還付金	市役所の年金課から29,550円の還付金があると電話があり、銀行からも通帳とカードを持ってATMの場所に行くように言われた。通帳の残高を聞かれたので、3万円位あると伝えたらその後電話がかかって来なかった。詐欺には気を付けていたのに信用してしまった。情報提供する。 【結果】 警察にも情報提供するように伝え、行政に寄せられている同様の還付金詐欺について知らせました。

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	1	1	5	4	7	5							23
(前年度)	(6)	(7)	(8)	(6)	(4)	(2)	(5)	(2)	(7)	(6)	(7)	(2)	(62)

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	1	1	3	1	5	3							14
20歳代	5	4	6	9	5	7							36
30歳代	4	7	6	0	9	6							32
40歳代	11	14	10	10	10	9							64
50歳代	4	7	8	4	5	8							36
60歳代	19	4	10	10	12	14							69
70歳以上	8	8	8	9	7	12							52
その他・不明	3	7	11	6	0	1							28
計	55	52	62	49	53	60	0	0	0	0	0	0	331

相談状況

今月は携帯電話やスマートフォンにショートメッセージで架空請求をされた相談が多く寄せられました。身に覚えがない時は、サイトに電話をする前に消費生活センターに相談していただければ対処方法をお話しします。還付金詐欺の電話も同様です。不安になったら慌てないでまずは誰かに相談することです。相談する人が身近にいなかったら消費生活センターや警察などの公的機関に連絡してください。不安をあおったり、うまい話をするのは騙しのテクニックです。ズバッとあやしさを見抜く冷静な消費者になりましょう。

平成 28 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	44	45	49	41	50	53	54						336
問い合わせ	11	7	12	8	3	7	9						57
要望	0	0	0	0	0	0	0						0
計	55	52	61	49	53	60	63						393
(前年度計)	(91)	(67)	(67)	(58)	(61)	(65)	(60)	(58)	(60)	(65)	(52)	(62)	(766)

相談事例

内容	事 例
架空請求	<p>訪問販売会社に未納金があるので訴状申請されたと確認書が届いた。財産の差し押さえをされることがあると記載されている。訪問販売で購入した物はなく身に覚えはない。</p> <p>【結果】 同様の相談がセンターに寄せられていることを知らせ、架空請求なので無視をするように伝えました。住所と名前が知られているので、今後も同様の通知書等が届くかもしれないので、心配だったらセンターに連絡してほしいと話しました。</p>
携帯電話の有料サイト	<p>携帯電話にコンテンツの利用があり、脱会するには電話がほしいとショートメッセージメールが届いた。電話をすると12万円を請求された。利用した覚えがないので、払えないと言って電話を切ったが払わないといけないか。</p> <p>【結果】 同様の相談が多数あることを知らせ、架空請求なので無視をするように話しました。電話番号が流出している可能性があるので心配なことがあったらセンターに連絡してほしいと伝えました。</p>
コート	<p>妻に有名デパートの社員を名乗り、6万円のコートをクレジットカードで購入したことに間違いはないかと電話がきた。買ってないと言って電話を切ったが心配だ。</p> <p>【結果】 有名デパートを名乗り不審な電話がかかってくるのが流行っていることを知らせ、クレジットカードの番号や暗証番号を聞き出す手口であることを伝えました。</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	1	1	5	4	7	5	1						24
(前年度)	(6)	(7)	(8)	(6)	(4)	(2)	(5)	(7)	(2)	(6)	(7)	(2)	(62)

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	1	1	3	1	5	3	1						15
20歳代	5	4	6	9	5	7	4						40
30歳代	4	7	6	0	9	6	8						40
40歳代	11	14	10	10	10	9	10						74
50歳代	4	7	8	4	5	8	6						42
60歳代	19	4	11	10	12	14	17						87
70歳以上	8	8	11	9	7	12	15						70
その他・不明	3	7	6	6	0	1	2						25
計	55	52	61	49	53	60	63	0	0	0	0	0	393

相談状況

消費者被害の情報は、新聞、テレビ、ラジオ等で見聞きしますが、古河市でも広報やホームページでお知らせしています。ただ、一番知ってほしい被害に遭いやすい環境の消費者に、その情報が届いているかと考えると難しいです。ここ数年、65歳以上の高齢者の相談が全国的に3割以上を占めており、古河市でも同様の傾向が見られます。老人会や町内会、民生委員の方達に出前講座で被害防止を呼びかけておりますが、市民一人一人が地域の見守りネットワークの一員として、活動していただくと被害防止になります。不審なことがあったら、消費生活センターに情報提供をよろしく願いいたします。

平成 28 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	44	45	49	41	50	53	54	51					387
問い合わせ	11	7	12	8	3	7	9	3					60
要望	0	0	0	0	0	0	0	0					0
計	55	52	61	49	53	60	63	54	0	0	0	0	447
(前年度計)	(91)	(67)	(67)	(58)	(61)	(65)	(60)	(58)	(60)	(65)	(52)	(62)	(766)

相談事例

内容	事例
健康食品	<p>インターネットで、「ダイエットに効果がある健康食品がお試し価格で980円」という広告を見て、スマートフォンで注文した。1か月後に同じ商品が届き、5600円の請求書が同封されていた。業者のサイトをよく見てみると、4回以上継続する定期購入になっていた。解約できないか。</p> <p>【結果】 センターから業者に連絡をすると、「定期購入は割引になっている。お試し価格と2回目を通常価格の7800円、合計15600円で購入すれば解約できる」と言われました。相談者は、通常価格15600円を払って解約することにしました。</p>
廃品回収サービス	<p>母が一人で留守番をしていると、男女の業者が軽トラックで庭に乗り込んできた。いらぬものはないか聞かれ、ないと答えた。すると、勝手に庭にあった古タイヤを軽トラックに乗せ、14000円を請求してきた。断ると、業者は玄関先に古タイヤを放置して帰ってしまった。強引にお金を取ろうとする悪質業者なので、情報提供する。</p> <p>【結果】 国民生活センターでも、見守り情報として廃品回収サービスの注意喚起を行っています。相談者には、情報提供として受け付けますと話しました。</p>
光回線	<p>大手通信業者を名乗り、今利用している固定電話を残すには光回線を契約しなければならない、工事代金は無料にする、74歳以下の人のところと連絡をしていると電話がかかってきた。インターネットは使わないが固定電話がないと困るので、分かりましたと答えた。家族に話したら、変だと言われ辞めたいと思った。電話をかけてきた業者の電話番号が分からないので困っている。</p> <p>【結果】 センターでは、同様の相談を連続して受けました。今回、電話をかけてきた業者は代理店と考えられます。大手通信業者に電話をして、事情を説明するようアドバイスをしました。</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	1	1	5	4	7	5	1	3					27
(前年度)	(6)	(7)	(8)	(6)	(4)	(2)	(5)	(2)	(6)	(7)	(8)	(2)	(63)

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	1	1	3	1	5	3	1	0					15
20歳代	5	4	6	9	5	7	4	3					43
30歳代	4	7	6	0	9	6	8	11					51
40歳代	11	14	10	10	10	9	10	10					84
50歳代	4	7	8	4	5	8	6	8					50
60歳代	19	4	11	10	12	14	17	13					100
70歳以上	8	8	11	9	7	12	15	8					78
その他・不明	3	7	6	6	0	1	2	1					26
計	55	52	61	49	53	60	63	54	0	0	0	0	447

相談状況

ホームページやSNSで、「健康に良い」「ダイエットに効果的」「通常価格より80%引き」などという広告を見て、お試しや1回だけのつもりでインターネットで健康食品を注文したところ、実際は定期購入契約だったという事例が多発しています。解約を申し出ても、定期購入が条件なので今すぐには解約できない、と言われることもあります。注文前に、定期購入になっていないか、定期購入期間内に解約できるかなどを確認しましょう。通常価格よりも大きく割引されている商品は、十分注意が必要です。また、スマートフォンだったので字が小さく、定期購入の表示に気付かなかったという事例もあります。スマートフォンでの注文の際は、特に気を付けましょう。

平成 28 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	44	45	49	41	50	53	54	51	64				451
問い合わせ	11	7	12	8	3	7	9	3	8				68
要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
計	55	52	61	49	53	60	63	54	72	0	0	0	519
(前年度計)	(91)	(67)	(67)	(58)	(61)	(65)	(60)	(58)	(60)	(65)	(52)	(62)	(766)

相談事例

内容	事例
スマートフォンの副業サイト	SNSで悩みに応じたら2,500万円の報酬がもらえるという副業サイトに申し込んだ。報酬を得るためには会員にならなければならない合計3万円をサイト業者の銀行口座に振込んだ。その後さらに10万円を振り込むようにとメールが来たので詐欺と気付いた。返金して欲しいがサイト業者の住所や電話番号が分からない。 【結果】 今後いろいろな名目で料金を請求する手口と考えられると説明しました。銀行口座がわかっているので警察で事情を説明し、銀行口座の凍結を相談するよう伝えました。
賃貸マンション	8年住んだ賃貸マンションを退去した。不動産会社は、通常損耗や経年変化の修繕費は借主負担だと言っている。契約書の特約に明記されていると言うが覚えていない。まだ修繕費の明細は届いていないが、払わなければならないのか。 【結果】 契約書に特約として記載があれば原則有効となります。その場合であっても経過年数と負担割合や負担対象範囲があるので、国土交通省の現状をめぐるトラブルとガイドラインを参考にするようにアドバイスしました。
旅行会員サービス	知人から会員になれば安く旅行できると紹介されて、月会費1万円をクレジット決済し海外の業者の旅行会員になった。2か月前に辞めたいと知人に伝えたら、業者にメールで退会の連絡をするよう言われメールを送った。しかし、退会の連絡をしたのに退会月と翌月分の請求書がクレジット会社から届いた。退会になっていないと思うが、連絡方法はメールしかない。クレジット会社は間に入れないと言うので困っている。 【結果】 国民生活センターの越境消費者センターを案内し相談するよう伝えました。

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	1	1	5	4	7	5	1	3	7				34
(前年度)	(6)	(7)	(8)	(6)	(4)	(2)	(5)	(2)	(7)	(6)	(7)	(2)	(62)

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	1	1	3	1	5	3	1	0	4				19
20歳代	5	4	6	9	5	7	4	3	8				51
30歳代	4	7	6	0	9	6	8	11	7				58
40歳代	11	14	10	10	10	9	10	10	8				92
50歳代	4	7	8	4	5	8	6	8	7				57
60歳代	19	4	11	10	12	14	17	13	16				116
70歳以上	8	8	11	9	7	12	15	8	16				94
その他・不明	3	7	6	6	0	1	2	1	6				32
計	55	52	61	49	53	60	63	54	72	0	0	0	519

相談状況

消費者問題に関する2016年の10大項目が(独)国民生活センターから公表されました。2016年は、パソコンやスマートフォンなどの普及によりインターネット利用者数が増えインターネット通販に関するものや、光回線サービスの卸売など情報通信関連の相談が増加しました。他には、電力小売の全面自由化がスタートしそれに便乗した商法や、大規模な自然災害の発生につけこんだ不審な電話や訪問の相談も寄せられました。心配なことがあれば消費生活センターにご相談ください。

平成 29 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	44	45	49	41	50	53	54	51	64	62			513
問い合わせ	11	7	12	8	3	7	9	3	8	6			74
要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
計	55	52	61	49	53	60	63	54	72	68	0	0	587
(前年度計)	(91)	(67)	(67)	(58)	(61)	(65)	(60)	(60)	(58)	(65)	(52)	(62)	(766)

相談事例

内容	事例
タブレット端末のアダルトサイト	<p>中1の息子がタブレット端末でアダルトサイトに入り、何かをワンクリックしたら「登録ありがとうございます」と表示された。30分以内にサイトに連絡すると解約できると記載されていたので、家の電話からサイトに連絡したが出なかった。息子は住所や名前は登録していない。今後どうしたらよいか。</p> <p>【結果】 未成年者であり、登録するつもりがなかったのだから、支払う必要もないのでこのまま様子を見るように伝えました。家の電話番号が知られているので今後電話がかかってくる可能性があるが、出ないように話しました。</p>
シュレッダー	<p>半年前に購入したシュレッダーがキルキルと音がし出したので、あわててスイッチを入れたままスプレー式の油を吹きかけたところ、爆発しケースが壊れ部屋が焦げ臭くなった。怪我はしなかったがシュレッダーに問題はないか。取扱説明書は捨ててしまった。</p> <p>【結果】 国民生活センターに確認すると同様の苦情があり、相談者に確認するとシュレッダーの本体にスプレー式油は使用しないように警告表示がされていました。(独)製品評価技術基盤機構のホームページにも同様の事故情報が掲載されているとのことで、今後は表示や取扱説明書の確認をするように話しました。</p>
健康食品	<p>ネットで初回価格が割引されている青汁の4回の定期購入を契約した。初回の商品が届き飲むと、嫌いな果物の味がした。解約を伝えたら定価の支払いを要求された。差額を支払わないといけないうか。解約についての記載は読まなかった。</p> <p>【結果】 4回購入することが条件での割引価格なので、支払わないで済ませることは難しいと伝えました。センターから販売店に解約について確認しましたが応じてはもらえませんでした。成分の表示もネット上に表示されていると説明され、確認すると表示がありました。</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	1	1	5	4	7	5	1	3	7	8			42
(前年度)	(6)	(7)	(8)	(6)	(4)	(2)	(5)	(2)	(7)	(6)	(7)	(2)	(62)

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	1	1	3	1	5	3	1	0	4	1			20
20歳代	5	4	6	9	5	7	4	3	8	6			57
30歳代	4	7	6	0	9	6	8	11	7	11			69
40歳代	11	14	10	10	10	9	10	10	8	10			102
50歳代	4	7	8	4	5	8	6	8	7	4			61
60歳代	19	4	11	10	12	14	17	13	16	17			133
70歳以上	8	8	11	9	7	12	15	8	16	12			106
その他・不明	3	7	6	6	0	1	2	1	6	7			39
計	55	52	61	49	53	60	63	54	72	68	0	0	587

相談状況

消費生活センターに寄せられる相談のほとんどは契約に関する内容です。日常生活は契約の連続ですが、トラブルになる相談には共通の問題点があります。勧誘や広告に惑わされて契約。他社の同種商品、サービスと品質や価格を比較検討しないで契約。契約書をよく確認しないで契約等があります。契約は原則守らなければならないが、一方的に契約を解消することはできません。内容をよく理解したうえで、その契約が本当に必要なものなのかをよく考えることが大切です。困ったことがあったら消費生活センターに相談してください。

平成 29 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	44	45	49	41	50	53	54	51	64	62	45		558
問い合わせ	11	7	12	8	3	7	9	3	8	6	4		78
要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
計	55	52	61	49	53	60	63	54	72	68	49	0	636
(前年度計)	(91)	(67)	(67)	(58)	(61)	(65)	(60)	(58)	(60)	(65)	(52)	(62)	(766)

相談事例

内容	事例
スマートフォンの有料サイト	スマートフォンに、「有料動画閲覧履歴があり料金が未納となっている。本日中に連絡なき場合は法的手続きに移行する」というショートメッセージメールが届いた。サイト業者にはまだ電話をしていないが、どうすればよいか。 【結果】 架空請求メールですので心配はいりません。同様の相談が多いことを伝え、このまま何もしないようにと話しました。
低反発マットレス	低反発マットレスをインターネットで注文した。商品が到着し、2日間使用したが寝心地が悪い。返品返金をしてもらおうと業者に電話をしたら、一度使用したものはできないと断られてしまった。クーリングオフはできないのか。 【結果】 インターネットでの注文、カタログ通販、テレビショッピングなどを通信販売と言います。通信販売はクーリングオフができません。あらかじめ業者が返品について取り決めをしていることが多く、それに従うこととなります。
雨どいの修理と火災保険	自宅を訪問され、「数年前の大雪で傷んだ雨どいの修理に火災保険が使える。取りあえず調査したい」と言われた。大雪で雨どいが傷んだという認識はなく、調査費用は一切かからないとのことだった。どういうことなのか。 【結果】 修理業者を紹介され修理代金が高額であるとか、下りた保険金の何割かを払ってほしいなどと言われる可能性があるとして説明しました。火災保険を利用できるかは自分自身で損害保険会社に確認しましょう。

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	1	1	5	4	7	5	1	3	7	8	3		45
(前年度)	(6)	(7)	(8)	(6)	(4)	(2)	(5)	(2)	(7)	(6)	(7)	(2)	(62)

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	1	1	3	1	5	3	1	0	4	1	2		22
20歳代	5	4	6	9	5	7	4	3	8	6	2		59
30歳代	4	7	6	0	9	6	8	11	7	11	7		76
40歳代	11	14	10	10	10	9	10	10	8	10	7		109
50歳代	4	7	8	4	5	8	6	8	7	4	9		70
60歳代	19	4	11	10	12	14	17	13	16	17	12		145
70歳以上	8	8	11	9	7	12	15	8	16	12	9		115
その他・不明	3	7	6	6	0	1	2	1	6	7	1		40
計	55	52	61	49	53	60	63	54	72	68	49	0	636

相談状況

消費者庁から、「ショートメッセージメールを用いて有料動画サイトなどの名目で、料金を払わせようとするサイト業者の注意喚起」が出ています。サイト業者は実在する業者をかたっているもので、信じてしまう相談者もいます。サイト業者に電話をしてしまうと、本日中にお金を払えば法的手続きは取り下げるなどと言われます。支払いは、コンビニでギフト券を購入しカード番号を知らせるようになどと言われます。一度払ってしまうと、他にも未納料金がある、弁護士費用がかかるなど、追加の支払いを求められてしまいます。このようなメールは詐欺の手口ですので、絶対に電話をかけないようにしましょう。心配なときは消費生活センターにご相談ください。

平成 29 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	44	45	49	41	50	53	54	51	64	62	45	57	615
問い合わせ	11	7	12	8	3	7	9	3	8	6	4	6	84
要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	55	52	61	49	53	60	63	54	72	68	49	63	699
(前年度計)	(91)	(67)	(67)	(58)	(61)	(65)	(60)	(58)	(60)	(65)	(52)	(62)	(766)

相談事例

内容	事例
美顔エステ	<p>チケットを購入し通っていたエステが倒産したことを、店舗に行き張り紙を見て知った。張り紙に書いてあった破産管財人の弁護士事務所に連絡をしているが電話に出ない。どうしたらよいか。</p> <p>【結果】 弁護士事務所に電話連絡が取れなかったら、書面でチケットを購入していることを通知しておくように伝えました。その後相談者から、弁護士事務所と連絡が取れ裁判所から書類が届くので、記入して返送するように言われたと連絡がありました。</p>
家庭教師の学習教材	<p>家庭教師の説明を家で聞き、中学3年生と中学1年生を同時に見てもらおう契約をした。教材が必要と言われ追加契約した。一年後家庭教師の契約を解約したが、教材の解約は出来ないと言われた。教材費の支払いが残っているが教材は使用しないので返品したい。</p> <p>【結果】 せめて未使用の中学2年生の教材は返品できないか、と聞いてみてはとアドバイスしました。その後相談者から、責任者と話し合い中学2年生の分は返品することになり、払わずに済むことになったと連絡がありました。</p>
スマートフォン	<p>別居している息子は1年半前に24回の分割払いでスマートフォンを購入した。それから半年後にスマートフォンをなくしたので通信サービスを解約し、その後息子は転居した。しかしスマートフォンが未払いだったようで、突然実家に未払い分を一括払いするよう通信業者から電話があった。いきなり一括払いを要求するのは納得いかない。</p> <p>【結果】 転居したため通信業者は連絡が取れなかったのではないかと話しました。スマートフォンの分割払いは通信契約とは別契約なので、未払いで請求されるのは仕方がなく、払わないと個人情報取扱機関に事故情報として載ってしまうと説明しました。</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	1	1	5	4	7	5	1	3	7	8	3	6	51
(前年度)	(6)	(7)	(8)	(6)	(4)	(2)	(5)	(2)	(7)	(6)	(7)	(2)	(62)

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	1	1	3	1	5	3	1	0	4	1	2	1	23
20歳代	5	4	6	9	5	7	4	3	8	6	2	10	69
30歳代	4	7	6	0	9	6	8	11	7	11	7	3	79
40歳代	11	14	10	10	10	9	10	10	8	10	7	10	119
50歳代	4	7	8	4	5	8	6	8	7	4	9	9	79
60歳代	19	4	11	10	12	14	17	13	16	17	12	12	157
70歳以上	8	8	11	9	7	12	15	8	16	12	9	14	129
その他・不明	3	7	6	6	0	1	2	1	6	7	1	4	44
計	55	52	61	49	53	60	63	54	72	68	49	63	699

相談状況

古河市消費生活センターで平成28年度に受け付けた相談件数は699件でした。相談内容は、アダルトサイトの架空請求や多重債務が多数を占めております。他にはインターネットショッピングで「お試し」「1回だけ」のつもりで健康食品を注文したところ、実際は定期購入契約であり、事業者に解約を申し出たところ拒否された、という相談が増加しました。どうしたら良いか迷った時は、古河市消費生活センターへご相談ください。