

「うまい話」はありません!

2013年度の消費生活相談から

消費生活センター ☎725・8805 FAX722・4263

2013年度に、消費生活センターに寄せられた相談件数は前年度より増加し、3362件でした。社会経験の少ない若者、高齢者を中心に、内容が複雑で解決に時間がかかる相談や、詐欺的な手口による被害回復が困難な相談が増えています。最近の相談内容の傾向や主な事例を紹介します。

事例①

いつの間に?子どもがカード決済でゲームアイテムを購入!

オンラインゲームのアイテムを10歳の息子にねだられ、「今回だけなら」とクレジットカードで購入した。後日、カード会社から届いた請求書の金額が用意していたよりも高額だったので、息子に聞くと、ゲーム機にクレジットカード番号が登録されたので、その後もアイテムを購入し続けたとのことだった。支払いを免除してもらう方法はないだろうか (30代女性)。



◆アドバイス

- ※未成年者契約の取り消しが認められない場合もあります。
- オンラインゲームには、有料アイテムを購入しないと楽しめないものが多く、決済手段も多様化しています。まず、親がゲームの仕組みをよく理解したうえで、インターネットの利用について、日ごろから親子でよく話し合っておきましょう。
- 親がインターネット通信販売を利用するために登録していたクレジットカード番号やパスワードを、子どもが勝手に使ってゲームのアイテムを購入していた、という事例もあります。クレジットカードの情報は、適切に管理しましょう。
- ゲーム機には、保護者による使用制限機能が備わっていますので活用しましょう。
- パソコンだけでなく、スマートフォン、タブレット端末、ゲーム機等、インターネットに接続できる機器が増えており、インターネットに関連するトラブル (特に子どもによるトラブル) が次々と発生しています。子どもに利用させるときは、大人が十分に注意しましょう。

事例②

大手企業の名前を悪用! 「買え買え詐欺」に注意!

A銀行を名乗る男性から「あなたの名前が、大手企業B社の株を買う人のリストに載っているので、購入しないか」と電話があったが、よく意味が分からず断った。翌日、今度はB社の社員という男性が、「自分で自社の株を買うとインサイダー取引になるので、あなたの名前で買わせてほしい。お金は後日倍にして返す」と言ってきた。B社は有名な会社だから間違いはないだろうし、お金がもらえるなら…と、指示されたとおりに口座開設料300万円をA銀行に郵送した。その後も「保証金」等の名目で、合計約1500万円支払った。あまりに高額になったので不安になり、業者に電話をしてみたがつかまらない。どうしたらよいか (70代女性)。



◆アドバイス

- ※いったんお金を支払ってしまうと取り戻すのは極めて困難です。
- 「買え買え詐欺」の中で、実在する大手企業の株や社債等が販売されているかのように装って勧誘し、お金を支払わせようとする手口の相談が増えています。大手企業の名前を出すことで消費者を信用させようとするが、名前が使われた企業が社債等の勧誘を個人向けに行っているという事実はほとんどありません。
- 購入を持ちかける業者が、大手銀行や証券会社の名をかたっている場合もあります。「うまい話」には耳を貸さず、きっぱり断りましょう。

事例③

1000円のはずが20万円の工事に!?屋根工事の契約トラブル

「近所で工事をしているのであいさつに来た」と訪ねてきた男性から、「お宅の屋根の鬼瓦が傾いている。隣の家に落ちると大変だ。今なら残っているしっくいを使って1000円で直してあげる」と言われ、修理をお願いした。終了後、「瓦が浮いている。このままだと雨漏りするので屋根全体を工事したほうが良い」と言われ、約20万円で工事の契約をした。しかし、冷静になると契約を急ぎすぎたような気がする。クーリング・オフしたい (60代男性)。



◆アドバイス

- ※訪問販売の場合、工事が終わっていてもクーリング・オフできることがあります。
- 突然自宅を訪問し、屋根工事に関して「修理しないと大変なことになる」等と不安をあおり、その場で契約を結ばせるといった手口による被害が後を絶ちません。「瓦が浮いている」等の説明が事実ではない場合もあります。決してその場では契約せず、相手の言うことが事実か、必要な工事なのか等を家族や周囲の人に相談しましょう。
- 事例の他にも、電話や訪問で「火災保険で家の修理ができるので、見てあげる」等と勧誘され、断ると手数料や解約料を請求される事例もあります。自宅が損害を受けたら、自分で損害保険会社か代理店に連絡し、保険金支払いの対象となるか、申請はどのようにするか等を確認しましょう。
- 工事を頼む前に、複数業者から見積もりを取って、慎重に業者を選ぶことをお勧めします。(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターの「住まいのダイヤル」(☎0570・016・100、一部のIP電話及びPHSからは☎03・3556・5147、受付時間=平日の午前10時~午後5時)では、住宅リフォームに関する相談や見積もりチェックサービスを行っています。

2013年度の消費生活相談件数 (上位10位)

順位	相談内容	件数
1	放送・コンテンツ等 (出会い系・アダルトサイト等)	496
2	賃貸アパート・借家	127
3	商品一般	122
4	役務その他 (結婚相談所、不用品回収等)	115
5	住宅関連工事	106
6	健康食品	101
	フリーローン・サラ金	101
8	移动通信サービス (携帯電話)	91
9	自動車	78
10	インターネット通信サービス (回線契約)	71
	パソコン・パソコン関連用品	71

困った時は消費生活センターへ

世の中に「うまい話」はありません。その場で契約せず、必要かどうかよく検討しましょう。悪質商法には十分ご注意ください。

消費生活センターでは、専用電話 (☎722・0001) で相談を受け付けています (月~土曜日=午前9時~正午、午後1時~4時)。来所相談は、月~金曜日の午前9時~11時30分、午後1時~4時に受け付けています。

困ったときは一人で悩まず、ご相談下さい。

クーリング・オフについて

訪問販売・電話勧誘等で契約した場合、契約日から8日間 (一部は20日間) は、工事の完了や商品の使用 (消耗品を除く) とは関係なく無条件で解約できます。

クーリング・オフ期間を過ぎていても、販売方法や契約書に問題があれば解約できる場合があります。諦めずにご相談下さい。

また、クーリング・オフ対象外のものもあるので、詳細は消費生活センターへお問い合わせ下さい。