

けいひんを あげるから、 なまえ かいて。



事例 1



ヘルパー・Aさんの場合

知的障がいのあるBさんは、一人暮らしを始めたばかり。アパートを訪ねると「みんな親切だから、さびしくないよ」と、うれしそうに商品券を見せてくれました。新聞勧誘員からもらったそうです。

気になって聞くと、2年分の新聞購読の契約書がありました。なぜBさんはこういう契約をしたのでしょうか…？

「新聞代は、毎月どれくらいかかるの？」

「かからないよ。名前を書いてハンコを押したら、商品券をくれるって」

やはりBさんには新聞購読の意思がなかったとわかり、私は販売店に契約解除を申し出ましたが、「本人が契約したので解除はできない」とのこと。何か方法がないかと、消費者センターに相談することにしました。

その後の対応

- ①消費者センターから「契約して8日以内ならクーリング・オフができる」とアドバイスを受けました。
- ②クーリング・オフの方法を教わりました。
- ③Bさんにクーリング・オフの書き方を伝え、Bさんは書面を販売店に送って、契約を解除しました。

POINT!

気づきのポイント

新聞をはじめとする訪問販売では、親切な言葉につられたり、断わりきれなかったりして被害にあうケースがあります。

<参照法令>

- 新聞の景品は景品表示法や新聞公正競争規約で制限されています。景品につられて先々の契約をする場合がありますが、新聞が不要なら「いりません」ときっぱり断るよう、本人に伝えてください。



車いすで生活する娘のために家を建て、同居することにしました。娘は近々引っ越すことをアパートの管理会社に連絡。すると多額の修理代を請求され、困って私に相談してきました。見積書には原状回復の費用として、壁紙全部の張り替え費用とドア鍵の交換費用まで含まれていました。敷金も戻ってこないそうです。

「車いすでできた壁紙の傷はほんの少しだけ。あとはきれいに使ってたのに」

「こんな請求、納得できないよな」

このまま泣き寝入りはできないと思い、私は消費者センターに相談してみました。

その後の対応

- ①消費者センター相談員からは、賃貸借契約に関するトラブル解決のために、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**(※)が役立つとアドバイスを受けました。
(※民法改正により、原状回復に関するルールが明確化されます。)
- ②壁紙の傷は一部なので、全面の張り替え費用を払う必要はないとわかりました。
- ③管理会社にかかけ合ったところ、急に対応が変わりました。敷金は返還され、傷のある部分の修理代のみを負担することで解決しました。

もともとおりにするのは、あたりまえですよ。



POINT!

気づきのポイント

- ①原状回復とは、通常の範囲を超えた使用によって借主が物件を破損させた場合に生じるもので、「元の状態に戻す」という意味ではありません。
- ②もともと敷金は、入居時に貸主に預け、退去時に借主に返還される性質のもので、(借主の責任によって生じた損耗や滞納家賃がない場合)。
- ③退去時の原状回復に関するトラブルは多く発生しています。納得できない場合は、貸主と十分話し合ってください。

<参照法令>

- 借主が一方的に不利にならないよう国土交通省が定めた**原状回復をめぐるトラブルとガイドライン**(※)を契約前に参照してください。

https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000020.html

- たとえ契約書に署名・捺印があっても、**消費者契約法**により消費者に一方向的に不利益な条項と判断されれば、借主の申し出により、特約が契約時にさかのぼって無効となることがあります。

このケータイ、 いまなら むりょう です。



事例 3



福祉施設職員・Dさんの場合

ある日、Eさんが新しい携帯電話を持っていることに気づきました。「替えたの?」と聞くと「ううん、2台目。インターネット用に契約した。いままでのは通話用だから」。それまでのEさんの使い方からして、2台も必要だとは思いませんでした。

「契約のとき、どんな説明を受けた?」

「新しいほうは機種代がタダだって。2台別々に契約したほうが安いわって言うから」

そういえば、**携帯電話契約**にまつわるトラブルが多いという話を、消費生活推進員から聞いたことがあります。私はEさんに契約書を見せてもらうことにしました。

その後の対応

- ① 契約書を確認し、Eさんに課金のしくみを図にして説明。契約内容がわかると、Eさんは「2台もいらない」と言い出しました。
- ② 消費者センターに相談すると「勧誘のしかたに問題がある」と言い、店側と交渉してくれました。
- ③ 交渉で中途解約費用を減額してもらい、1台分の契約を解除しました。

POINT!

気づきのポイント

- ① 新しい携帯電話を見かけたら、契約書や請求書の内容を一緒に確認しましょう。
- ② 「機種代がタダ」などの言葉につられ、課金のしくみをよく理解していない場合があります。重複サービスなど不要な課金がないのかも、本人と一緒にチェックしましょう。
- ③ 契約時に機種代が無料でも、契約期間内に解約すると中途解約金が発生するケースがほとんどです。

<参照法令>

- **電気通信事業法**では、電話サービスを行う事業者の義務として、消費者が最低限理解すべき条件について、契約時に書面等を交付し、十分に説明しなければならないと定めています。
- 街頭などで声をかけられて購入した場合は、訪問販売にあたります。**特定商取引法**でクーリング・オフが適用され、8日以内であれば契約の解除ができます。

事例
4



職場の同僚・Fさんの場合

職場で一緒のGさんが、最近よくため息をつきます。気になって聞くと、芸能人のマネージャーを名乗る人と出会い系サイトで知り合い、「必ず本人に合わせるから」と約束していたとのこと。好きな芸能人に会いたくてメールのやりとりをしていたのに、マネージャーとの連絡が途絶えたそうです。

「どうして連絡できなくなったの？」

「ぼくの口座にお金がないんだ。出会い系サイトでポイントを買えばメールのやりとりができるけど、貯金も使っちゃったし。でもこの話、会社の人には言わないでよ」

いやな予感がした私は、Gさんと一緒に消費者センターを訪ねてみました。

その後の対応

- ①消費者センター相談員にGさんの話を聞いてもらい、出会い系サイトに関するトラブル事例を教えてもらいました。
- ②Gさんは自分のケースと似ていることに気づき、ショックを受けていましたが、解決方法があると知って安心したようです。
- ③相談員のアドバイス通り、Gさんは手紙でサイト運営会社などに解約返金を申し出ました。幸い、一部のお金が戻りましたが、サイト利用料を現金で支払った場合は、返金は難しいそうです。

POINT!

気づきのポイント

- ①最初は無料で、その後のメールのやりとりをするためにポイントを購入させるなど、出会い系サイトの手口にはさまざまなものがあり、注意が必要です。
- ②悪質な手口では、サイト運営者がポイントを消費させるために芸能人や架空の人物を装うなどの「サクラ行為」もあります。
- ③本人が忠告を聞き入れない状態であれば、似たような事例を話して「こういう話、あなたの身近にある？」などと声をかけてみるのも効果的です。

あいたか メール してたのに。





私のいる障がい者相談支援事業所に、相談に来ているKさんがいます。最近になって株の話ばかりするので、ちょっと話を聞いてみました。

「株のこと、詳しいみたいだね」
「まあね。興味あるなら教えるけど」

Kさんが教えてくれたのは、**未公開株**のこと。Kさんは友人から「いましか買えないし、絶対にもうかる株だから一緒にどう?」と誘われ、手続きは友人に任せて20万円を振り込んだと言います。

「そのお金、いつ戻ってくるの?」

Kさんは「それも任せてある。友達に聞いてみるよ」と言いましたが、数日後、「大変だ!」と私に相談してきました。

その後の対応

- ① Kさんと友人が買った未公開株は、上場する見込みのないものだとわかりました。私は消費者センターに連絡し、Kさんと一緒に相談に行きました。
- ② 消費者センター相談員が事業者と交渉した結果、一部のお金は戻ってくることになりました。しかし、こうしたケースで一度払ったお金を取り戻せることはほとんどないそうです。

POINT!

気づきのポイント

- ① 上場する見込みのない未公開株や、あやしげな社債を売りつける詐欺的商法が増えています。
- ② 「確実にもうかる」「お金が○倍になる」など、過大な利益を期待させる話に乗ってはいけません。
- ② 仲間内でもうけ話が広がる場合があります。お金のトラブルで人間関係が壊れる可能性があるので要注意です。

<参照法令>

- 金融商品取引法では、未公開株の販売ができるのは登録を受けた証券会社だけです。
- 勧誘してきた人が金融商品取引業者かどうかについては、金融庁ホームページの**免許・許可・登録等を受けている業者一覧**で確認できます。

<http://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyo.html>

ゼツタイにもうかるから、だいじょうぶ。



あなたの周りで、こんなことはありませんか？

どれも実際にあった事例です。

これ以外にも「もしかして消費者トラブル？」と思ったら、札幌市消費者センターにご相談ください。

事例

6

障害者手帳を貸したら 知らない請求がきた。

「障害者手帳、貸してくれない？」と言われた息子が親切心で友人に貸したら、知らないうちにサラ金でお金を借りられてしまった。前にも、別の友人にクレジットカードを預けて被害を受けたことがあるので、カードのキャッシング枠を減額したばかりなのに…。



ポイント

クレジットカードや障害者手帳等を他人に預けて名義を使われることを「名義貸し」といい、名義人は返済の義務を負うことになります。絶対に人に貸さないよう注意を促してください。もしも悪用され、被害にあったら、すぐ警察に被害届を出してください。

事例

7

「よく効く」と買った 大量の健康食品。

持病のある職場のJさん、訪問販売員に「よく効くから」と言われて2年分の健康食品を買ったらしい。そんなに買って大丈夫かしら。



ポイント

健康食品は医薬品ではないので、効き目をうたった販売行為は禁止されています。また、過量販売も問題で、クーリング・オフ期間を過ぎても契約を解除できることがあるので、早めに消費者センターに相談しましょう。

事例

8

病気が治らないのは 先祖のたたり？

Mさんは「先祖のたたりを解けば病気が良くなる」と言われ、数万円で買ったお守りとお札を身に着けている。「もう薬は飲まないことにした」と言うけど、Mさんのことが心配で…。



ポイント

「靈感商法」によくある事例です。こうした悪質商法があることを伝え、医師の指示もなく薬をやめることのないよう説得してください。

事例

9

副収入で元が取れると 思っていたら…

「会員になれば、友人を紹介するごとに収入が得られる」と言われ、高額な登録料をローンで払って会員になった。友人からは次々と紹介を断られてしまい、副収入で元が取れるどころか、人間関係も悪化させるはめになった。



ポイント

連鎖販売取引(マルチ商法)は特定商取引法に定められている取引形態に該当するので、クーリング・オフが適用されます。契約書を受け取ってから20日以内であれば、契約の解除ができます。

事例

10

追加の補強工事は 本当に必要なのか。

階段に手すりを取り付ける工事を頼んだら、「壁の材質が弱くて手すりが取り付けられない」と言われ、補強工事をするようになった。疑わしいので契約を解除したい。



ポイント

工事の前に、数社から見積りを取って内容を比較検討しましょう。契約に問題がある場合は、クーリング・オフ期間を過ぎても契約を解除できることがあるので、消費者センターに相談しましょう。