

【震災に便乗した悪質商法や詐欺に注意！！】

東北地方太平洋沖地震に便乗した悪質商法が横行する恐れがあります。耐震診断や工事、停電の不安につけこむ太陽光発電の訪問販売など手口はさまざまです。また、義援金詐欺にも注意してください。

【もうけ話で大損！】

「以前、未公開株に投資してだまされて多額の被害を受けた。先日『未公開株の被害者を救済しています。当社は、公的に認められた団体で、手数料を払えば救済手続きをします』と勧誘されたが信用できるか」という相談がありました。

未公開株などで被害にあうと、同様の投資やこのような救済の勧誘があります。これは、被害者の名簿が業者間で出回ってターゲットにされる二次被害です。被害者はお金を取り戻したいという焦りから、業者のセールストークに惑わされ、さらに被害にあってしまいます。

【浄水器の強引な勧誘にご注意！】

最近、高齢者を狙って強引に浄水器を契約させる相談事例が増えています。

「訪問してきた業者がいきなり浄水器を取り付けた。現金で支払うよう求められ、その場で支払った。どこの業者かわからない」「認知症気味の母が浄水器を契約し、帰ってきた家族がすぐに解約を申し出た。しかし浄水器を使用しているので違約金を支払えと言われ、10万円支払った」「水道局を名乗り、電話勧誘してきた業者に水質調査をされ、浄水器を契約してしまった。契約書や領収書もなく、連絡先がわからない」という相談がありました。

訪問販売の契約は、契約書を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフ（無条件解約）ができます。浄水器を使用していても、支払い済みの代金は返金してもらえます。しかし、業者の連絡先がわからない場合、返金交渉は困難です。

次のことに注意しましょう。

- ・不要な場合はきっぱり断わる。
- ・1人で業者に対応することは避け、家族などに相談する。
- ・現金で支払わない。
- ・脅されたり、帰ってくれない場合は警察に連絡する。

【使えないの？私の持っている商品券】

「私の持っている商品券が、テレビで使えなくなると言っていたが、本当か」「ギフト券があるが、払い戻しの連絡を今日中にしないとイケないのに、電話がつながらない」最近、使えなくなる商品券やギフト券、プリペイドカードが増えており、センターへも上記のような相談が寄せられています

これは、平成22年4月に「資金決済法」が施行されたことによります。従来は発行停止になった商品券は、発行業者が存続している限り無期限で払い戻しに応じる義務がありました。しかし発行会社の負担が大きいため、資金決済法では新聞広告や店頭で告知を行えば、最短60日で払い戻しを打ち切ることができるようになりました。お手持ちの商品券やギフト券、プリペイドカードの中に、発行停止になり払い戻しが始まっているものがないか、また該当する場合は払い戻し期限はいつなのか、商品券などに記載されている発行業者に確認しましょう。それらの情報は金融庁や国民生活センターのホームページでも確認することができます。

また、該当する商品券などをお持ちの場合、払い戻し期限が近づくと発行業者との連絡が取りにくくなることがあるので、なるべく早く手続きをすませましょう。

【震災関連の迷惑メールにご注意！】

「『地震速報』というメールが来たので、クリックしたらアダルトサイトにつながり、利用料金を請求された」「義援金を募るメールの振込先が会社名義になっているが信用していいのか」という相談がありました。

最近、東日本大震災に関係した迷惑メールが出回っています。このようなメールに引っ掛からないためにも、次のことに注意してください。

- 心当たりのないメールにあるアドレスはクリックしない
- 義援金は確かな団体に送る
- 子どもにも送られるので、家族で話し合っておく

【請求画面が消えないワンクリック詐欺】

パソコンのサイトからアダルトサイトにつながり、クリックしたら「登録されました。お支払いください」という請求画面が出て、消しても何度も立ち上がるという相談が増えています。これは、コンピューターウイルスが取り込まれたことが原因です。

独立行政法人情報処理推進機構 (<http://www.ipa.go.jp/>) が公表している対処方法をご覧ください。

【光回線の契約トラブルにご注意】

『光回線にすると電話代が安くなると言われ、断ったつもりが契約したことになっていた』『光回線にすると便利だと言われ契約したら、パソコンを持っていないのにプロバイダ契約もさせられ、解約したいと言うと解約料を請求された』など、光回線の契約に関する相談が増えています。

光回線は、光ファイバーを使った通信回線で、高速・高画質のインターネット接続ができるものです。通信事業者やその代理店が販売しており、「高速インターネット接続」「光電話」「テレビやビデオの映像配信」のサービスが受けられます。設置には、工事費や使用料、インターネットのプロバイダ料金、光電話の基本料金と通話料などが必要になります。

通信回線の契約は、クーリング・オフ（無条件解約）が適用されません。工事前であれば無条件で解約できる制度を作っている事業者もありますが、工事が完了すれば、解約料が発生します。

契約するときは、契約内容を十分に検討し、おかしいなと思ったときは、できるだけ早く消費生活センターへ相談してください。

【震災に便乗した悪質商法や詐欺にご注意】

東日本大震災に便乗した悪質商法や詐欺などの相談が寄せられています。ご注意ください。

【クレジットカードの現金化をめぐるトラブルにご注意】

現金が欲しい消費者を狙って、クレジットカードのショッピング枠で商品などを購入させ、それを業者が買い取ることで消費者に現金を渡していた業者が摘発されました。

このような「クレジットカードの現金化」は、クレジットカード規約に違反し、消費者自身も思わぬトラブルに巻き込まれる可能性がありますので、利用しないでください。

【ネットオークションのトラブルにご注意】

「インターネットオークションで、ブランドの指輪を落札した。出品者に代金を振り込んだ後に商品が届いたが、商品は偽物だった。出品者に『偽物ではないか。返金して欲しい』と言ったが『返金する』と言うばかりで、一向に返金しない」という相談がありました。

インターネットオークションは、個人間で遠隔地の人と容易に商品を売買できるので利用が広がっていますが、その反面、相手の居場所が特定できない、特定できても相手が遠隔地にいるということからトラブルが多発しています。

相談のように相手と連絡が取れ、「対応する」と言われるうちは、まだ詐欺にあったとは言えません。

相手と全く連絡が取れなかったり、虚偽の住所だったりした場合は詐欺といえますが、相手がいなければ返金を求めることもできません。

インターネットオークションは個人間の取引なので、自己責任が原則です。取引相手が信用できるかどうかをよく調べ、大きな取引はリスクが高いことも認識しましょう。

【水漏れ修理にご注意】

「チラシを見て、洗面台の水漏れ修理を頼んだが『修理できない。交換は13 万円かかる』と言われ、断ったが帰らないので、請求された出張費2 万円を支払った。翌日、メーカーに相談したら簡単な水漏れ修理で直った」「チラシを見て、急いでいたので見積もりを取らずにトイレタンクの水漏れ修理を頼んだ。簡単な作業に見えたが高額な修理代金を請求された」など、水漏れ修理に関する相談が増えています。

水漏れのトラブルは急を要することもあり、じっくり業者を選ぶ間もなく、身近なチラシなどで業者を決めてしまいがちです。

修理代金は業者によって違うので、見積もりをとって相場を確認しましょう。また、水漏れ修理のために業者を呼んだのに洗面台などを買わされたときはクーリング・オフ（無条件解約）できる場合があります。おかしいと思ったときは、できるだけ早く消費生活センターへ相談してください。なお、水道工事や修繕は上下水道局指定の工事店へ申し込んでください。

【趣味につけこむ商法にご注意！】

「俳句が趣味の高齢の母に『俳句がすばらしいので新聞に掲載したい』という電話がかかってきて、無料と言うので掲載を承諾したが10万円を請求され、その後全く知らない業者からも請求されるようになりました」俳句や短歌、絵画などが趣味の高齢者に「作品を新聞（雑誌、インターネット）に掲載しないか」と勧誘があり、無料と思い承諾したところ高額な掲載料を請求されたという相談や、掲載料が高額なので断ったのに強引に契約させられたという相談が増えています。また、契約業者と違う業者から次々と請求されるという相談も多く、中には「利益を震災の義援金にする」という勧誘もあります。

自分の作品が誉められ、新聞などに掲載されると言われると嬉しいものですが、業者はそのような心理を巧みに利用して契約を結ばせます。

次のことに気をつけましょう。

- ・契約前に掲載新聞（雑誌）名や掲載時期などを書面で確認する
- ・しつこい勧誘でも、必要がなければきっぱりと断る
- ・勝手に掲載して請求された場合、契約が成立していないと考えられるので支払わない

このような勧誘は、契約書（法定書面）を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフ（無条件解約）できます。怪しいと思ったら相談してください。

【劇場型投資詐欺に注意】

複数の業者をよそおって、言葉巧みに社債や未公開株などを契約させる「劇場型詐欺」と呼ばれる商法が横行しています。

【相談事例】

「A社から、『B社の水源地に関する資料が届いていないか』と電話があった。届いていないというと、『届いたら連絡してほしい』と言われた。数日後B社から資料が送付されたのでA社に連絡すると『当社が探していた水源地の権利を購入できる資料で、選ばれた個人しか購入できない権利だ。高く買い取るので数口購入してほしい』と言われ、契約した。しかしその後A社ともB社とも連絡が取れなくなった」という相談がありました。

このほかにも、権利（レアアース、金鉱山、老人ホームの利用権、二酸化炭素排出権など）や両替がほとんどできない外国通貨などの詐欺的な取引の相談も相次いでいます。

【アドバイス】

- ・電話や訪問での勧誘などにすぐに応じない。
- ・取引の内容が理解できないときは契約しない。
- ・未公開株や社債の販売ができるのは、登録を受けた証券会社と発行会社だけです。
- ・過去に投資トラブルにあった人は「損失を取り戻せる」などと勧誘する二次被害に注意しましょう。

一度業者にお金を支払うと、取り戻すのは困難です。「あなただけ特別」といううまい話はありません。もうけ話をうのみにしないようにしましょう。また「今日中に振り込まないと他の人に権利がうつる」などと契約を急がされる場合は、特に慎重に対応しましょう。

【長期使用の家電製品の事故に注意！】

「20年間使用している扇風機。昨年から変な音がして回っていたが、最近モーター部分から焦げ臭いにおいがして煙が出てきた。欠陥品ではないか？」という相談がありました。

長い間使用している家電製品は大切に使っていても劣化が進んでいます。また使用状況や環境によって耐久性が違ってきます。家電製品に不調や変化があったら、使用できてもメーカーに相談しましょう。

消費生活センターにはこのような長期使用による家電製品の発火・発煙事故が報告されています。長期使用による事故を防ぐため、平成21年4月から「長期使用製品安全点検制度」がスタートしました。この制度は、対象製品＊を購入する際に、メーカーや輸入業者に所有者の登録をすることで、登録した業者から適切な時期に点検通知が届き、点検（有料）を受けることができる制度です。所有者が登録と点検の責任を果たさず重大事故を招いた場合は、所有者はその責任を問われる場合もありますから気をつけて下さい。

＊屋内式ガス瞬間湯沸器（都市ガス用、LPガス用）、屋内式ガスバーナー付きふろがま（都市ガス用、LPガス用）、石油給湯器、石油ふろがま、密閉燃焼（FF）式石油温風暖房機、ビルトイン式電気食器洗機、浴室用電気乾燥機

なお、法定点検は必要ではありませんが、経年劣化の事故の多い、5品目（扇風機、換気扇、洗濯機（洗濯乾燥機を除く）エアコン、ブラウン管テレビ）については『長期使用製品安全表示制度』として設計上の注意喚起の表示がメーカーに義務づけられています。これらの家電製品は長期間使用していると熱、湿気、ほこり等の影響で内部の部品が劣化して発煙、発火のおそれがありますので注意しましょう。

【水まわりの修理業者に要注意！】

「チラシを見て修理業者を呼ぶと、見積書も出さずに工事をされてしまった。終了後に高額請求された」という相談が増えています。市の指定業者を選び、必ず工事前には見積額や工事内容を確認しましょう。

【スマートフォンに関する相談！急増中！～スマートフォンは小型のパソコンです～】

【事例①】

携帯ショップで「簡単で便利だ」と勧められ、スマートフォンを契約したが 設定が難しい。

【事例②】

充電しても電池がすぐに無くなる。使いにくいので解約したい。

【事例③】

メールや電話をあまり利用していないのに、料金が高額になった。解約を 申し出ると、高額な解約料を請求された。

【解説】

スマートフォンは、通話機能つきの手のひらサイズのパソコンです。外出先でウェブサイトを見たり、新聞を読む、動画を取り込む、データの送受信や自分の好きな機能を追加するなど、さまざまなサービスが利用できます。

購入後、接続作業や基本ソフトを提供している会社への登録をしなければ使えません。スマートフォンは電源を入れると、常時インターネットに接続することになり、ウイルス対策も必要です。ソフトの更新などで消費者が意識しない間にも通信が行われます。携帯電話に比べると大量のデータ通信をするため、電池は早く消耗します。またデータ通信にかかるパケット料金も高額になるので、料金プランにも注意を要します。解約をすると解約料が必要な場合も多く、契約時には注意してください。

最近、スマートフォンの特性を理解しないまま、携帯電話の延長で契約する人が増えています。メールや電話機能だけを利用するつमोरの場合は、コマーシャルなどに惑わされず、自分に必要なものかどうか慎重に検討しましょう。

【インターネットショッピングは慎重に！！】

最近、インターネットショッピングにかかわる相談が増えています。

【事例①】

「通販サイトでフリーサイズのジーンズを購入した。サイズが小さかったので解約したい。クーリング・オフできないか。」

【事例②】

「ネットショップで外国ブランドのショールを半額で3枚購入した。その内1枚の糸がほつれているので交換を求めたが対応してくれない。」

【解説】

クーリング・オフは、訪問販売などの特定の販売方法で商品等を購入した場合、消費者に冷静になって考え直す機会を与えようと、一定の期間、無条件で契約を解除できる制度です。カタログやインターネット等で商品を確認した上で契約できるネットショッピングは通信販売に該当し、クーリング・オフ制度はありません。通信業者には返品に関する特約をあらかじめサイト上に表示しておく義務があります。返品規定の記載がなければ、商品を受け取ってから8日以内であれば返品できます。

ただし、送料は消費者負担です。注文と違う商品や壊れた商品が届いた時はすぐに連絡しましょう。自己都合で交換してもらえる時もショップが近くにあるとは限らないので、返送料がかかり、購入した価格より高額になってしまう場合もあります。

安全な取引をするために

- ①ショップの住所、連絡先を確認する。
- ②支払い方法が前払いの取引は避ける。
- ③返品に関する記載内容や条件を事前に確認する。
- ④注文確認画面等は必ず印刷する。
- ⑤商品が届いたらすぐ中身をチェックする。