

## 【エステティックサービスのトラブル】

これからのシーズンは、エステティックサービスのトラブルが増える時期です。

### 【事例①】

お試しの美顔エステを受けに店に行った。エステティシャンに『キャンペーン中なので、今契約するとお得！』としつこく勧誘され、つい高額な契約をしてしまった。

### 【事例②】

契約している脱毛エステサロンに行ったところ、店が倒産していた。18回のエステのうち4回しか行っていない。お金はすでに支払っているがどうしたらよいか。

### 【事例③】

美顔エステを受け始めたが、化粧品が肌に合わず通う事が出来なくなった。

### 【事例④】

通っていたサロンが閉鎖、遠方のサロンに通うよう言われているが、通えない。

### 【解説】

エステティックサービスには、長期間、継続的にサービス（役務）を受けるという特徴があります。コース一式として契約して、高額な代金を現金一括で前払いする、またはクレジットカードで分割払いをするなどといった契約内容が一般的です。サービス期間中に、契約者本人や、事業者側の事情が変わり、契約が続行できないというトラブルが起こりがちです。

そのためエステティックサービスにはクーリング・オフや、中途解約権が設けられています。契約書面の解約料などの記載内容をよく確認しましょう。

万一サロンが倒産してしまった場合は、支払った代金は取り戻せなくなります。また、サロンに行くたびに勧誘を受け、次々に高額な契約をしてしまうという事例もみられます。

業者選びは慎重にし、よく考えて契約しましょう。

## 【減らない新聞契約のトラブル】

新聞購読契約に関する相談が後を絶ちません。

### 【事例①】

訪販で「テレビを景品にあげる」と言われ、7年間の新聞契約をした。最近支払いが苦しくなり解約を申し出たが、7年の契約期間や景品をもらったことを理由に解約できないという。

### 【事例②】

突然新聞が入りだした。販売所に確認したら、3年前に契約しているという。現在他紙を取っているのが不要だ。

### 【解説】

訪問販売で契約した場合には、契約書面を受け取った日を含めて8日以内はクーリング・オフ（無条件解約）できます。しかしクーリング・オフ期間が過ぎると一方的に解約することはできません。この場合、販売店と消費者との話し合いで解決するしかなく、高額な解約料や契約時に受け取った景品相当額の返金を求められることもあります。

トラブルを防ぐためには、

#### ○契約書は必ず内容を確認！○

新聞の契約書面は、他の契約書に比べて小さいため、契約書としての認識が薄いようです。必ず内容を確認し、きちんと保管しましょう。

#### ○高額な景品に惑わされないで！○

販売店が購読契約の勧誘時に提供できる景品の上限額は、6ヶ月分の購読料の8%です。また、購読料の値引きやスポーツ紙などの無償提供は禁止されています。

#### ○長期間の契約や数年先の契約はトラブルのもと！○

契約時には大丈夫と想着いても、配達が始まる時期に事情が変わっていて、購読が難しくなることもあります。長期間の契約の場合、テレビや電動自転車など提供される景品が高額な場合が多く、解約交渉が難しくなります。

新聞を契約する場合、景品で選ぶのではなく、自分にあった内容か、契約期間は妥当かなど慎重に検討しましょう。

## 【賃貸住宅のトラブルに注意！】

賃貸住宅のトラブルの相談が増えています。

「6年間住んだマンションを退去した。敷金の返金がなく、壁・床・ふすま・畳の張替え費用やハウスクリーニング代など38万円の修理費用を請求された。支払わなければならないのか」という相談がありました。

「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」※によると、故意や過失による傷や汚れなどは借り主の負担になりますが、通常の使用による傷や退色などは賃料に含まれていると考えられ、家主が負担することになっています。賃貸契約では「退去の際には物件を原状に回復し、明け渡さなければならない」とされていますが、借りた当時の状態に戻すという意味ではありません。トラブルを防ぐには、次のことに気をつけましょう。

### ①入居前

契約書、重要事項説明書などをよく読み、家主（または管理会社）立ち会いのもと室内の汚れや損傷など部屋の状況を確認し、日付入りの写真を撮るようにしましょう。

### ②入居中

故意・過失などによる修理代は借主負担です。修繕が必要な場合はその都度家主に連絡しましょう。

### ③退去時

家主・管理会社・仲介業者などの立ち会いのもと、修理が必要な箇所など、部屋の状態を双方で確認しましょう。また写真を撮っておくとよいでしょう。

※国土交通省 原状回復をめぐるトラブルとガイドライン

<http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/torikumi/honbun.pdf#search=>

## 【解約料がいるの？冠婚葬祭互助会】

「冠婚葬祭互助会に加入し、掛金を5年間かけて満期を迎えた。解約すれば解約手数料を引かれると聞いたが、納得できない」「解約したら返金されるまで一ヶ月以上もかかるという。返金が遅すぎる」などという冠婚葬祭互助会の解約に関する相談があります。

冠婚葬祭互助会とは、毎月一定の金額を積み立てて、結婚式やお葬式などの冠婚葬祭サービスを会員価格で受けられるものです。事業者は経済産業大臣の許可が必要で、サービス内容は約款で定められており、中途解約も認められています。約款では中途解約すれば45日以内に契約者本人の口座に返金されます。

冠婚葬祭互助会の掛け金は預金ではありませんので、満期になっても解約する場合は約款で定められた解約手数料が差し引かれて返金されます。入会后早い段階で解約すると返戻金がない場合もあります。

冠婚葬祭互助会は多額な出費に備えるサービスですが、長期間にわたる契約なので、生活事情もかわるかもしれません。契約する時は以下のことに注意しましょう。

- ・契約をするときは詳しく説明を受け、パンフレットや約款をよく読みましょう。
- ・家族が利用できる場合もあります。契約する時は家族に相談し、入会することを家族に伝えておきましょう。
- ・冠婚葬祭互助会は契約してから、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。

## 【クリーニングトラブルが増えています】

### 【事例①】

1年前にクリーニングに出したジャケットを、受け取った状態のビニール袋に入れたまま、洋服ダンスに保管していた。着ようとして開封すると変色していた。

### 【事例②】

3か月前にブラウスをクリーニングに出した。昨日受け取ってみると、クリーニングに出す前には無かったシミが、襟や脇についていた。

ドライクリーニングは、汗などの水溶性の汚れは取れにくいといわれます。また、取れたように見えても、残っていた汗などのシミが保管中に変化して浮き出てくることもあります。ビニール袋のまま長期間保存すると、カビや変色がおこる恐れがあります。クリーニング事故は、クリーニング方法の他に、経過年数、素材の特性や着用状況、メーカーの表示や縫製の不具合など、さまざまな要因で起こります。

トラブルが起こったとき、クリーニング業者に原因があれば「クリーニング事故賠償基準」をもとに補償されます。しかし、消費者がクリーニング店から品物を受け取ってから6か月以上、あるいは、預けてから1年以上経過したものは、事故の原因特定が困難であり、補償はされないのです。次のことに注意しましょう。

- クリーニングに出す時：ポケットを空にする・シミがあればその原因を店に伝える・穴あきがないか点検・高級ボタンや付属品は取り外す。
- 受け取った時：異常がないか相互確認をする・問題があれば、すぐにクリーニング店へ言う。
- ビニール袋からすぐに取り出し、風を通して保管する。

おかしいなと思ったときは、すぐに消費生活センターに相談してください。

## 【公共放送の受信料は支払い義務があるの？】

「公共放送受信料の集金人が高圧的に代金の請求をする。訴訟をするというが法的に支払わなければいけないのか。」「マンションの共同アンテナでテレビを見ている。衛星放送を見ていないのに受信料を請求された。納得できない。」などの相談が寄せられています。

公共放送には、地上デジタル放送と衛星放送（BS放送）の二種類があります。地上デジタル放送と衛星デジタル放送は2011年7月にアナログ放送から完全移行しました。

それに対応する為に多くの家庭ではアンテナの取り付けや調整、またはケーブルテレビや光回線テレビなど有料放送契約を結び、デジタル放送受信環境を整えています。アンテナでデジタル放送を受信されている方は、衛星放送を見るためのパラボラアンテナが必要になりますが、ケーブルや光回線、マンションの共同アンテナは、アンテナ不要で自動的に視聴できる可能性があります。

放送法の第32条第1項で、「協会の放送を受信することのできる受信設備を設置した者は、協会と放送の受信の契約をしなければならない」と定められています。つまり、地上デジタル公共放送と衛星放送を視聴できる環境にあれば、法的に支払義務が生じます。

受信料には家族割引の他にも生活保護受給者や障がい者の全額免除や半額免除などの規定がありますので、公共放送受信料の窓口にお問い合わせ下さい。

## 【スマートフォンのワンクリック請求】

「スマートフォンで無料のアダルトサイトにアクセスし、動画をダウンロードしたら、高額請求の画面が消えなくなった」「スマートフォンに見知らぬ相手からメールがきた。添付してあったURLにアクセスしたら、いきなり登録されて高額な請求を受けた」など、スマートフォンをターゲットにしたワンクリック請求が増えています。

スマートフォンは、携帯電話のように持ち歩ける小さなパソコンのようなものです。

その特性から、次のような注意が必要です。

1. 動画を見ようとしてアプリをダウンロードすることにより、業者に電話番号、メールアドレス、位置情報などの個人情報を自動的に送信してしまう場合があります。安易にアプリをダウンロードしないようにしましょう。
2. 業者は料金請求画面をスマートフォンに残すことで、利用者を心理的に追い込もうとします。慌てて業者に連絡をしないようにしましょう。ダウンロードしたアプリを削除することで請求画面が消える場合があります。
3. 執拗な請求を受けた場合は、メールアドレスの変更や電話の着信拒否をしましょう。

迷惑メールには業者の罠が仕掛けられています。またアニメサイトや芸能サイトにアクセスしたつもりが、いつの間にかアダルトサイトに登録されていた例もあります。怪しげなサイトには近づかないように気をつけましょう。

また、相変わらずパソコンや携帯電話への架空請求も続いています。スマートフォンの対応と同様に、業者へ連絡しないようにしましょう。おかしいなと思ったら、消費生活センターへご相談ください。

【「押し買い」に法律の規制！～法律施行までの駆け込み勧誘に注意～】

【事例】

「不用品を買い取る」と言い、買い取り業者が訪問してきた。着ていない着物などを見せたが、「貴金属はないのか」と言われた。「ない」と言ったのにしつこく居座られ怖くなり、仕方なく指輪など数点を売ってしまった。

【解説】

貴金属などの「訪問買い取り」に関する相談が近年急増しています。自宅を訪問し、貴金属を売る意思がない消費者に対し、強引に売却を迫り、お金を置いて貴金属を持ち帰ってしまうことから「押し買い」などとも呼ばれています。訪問買い取りは消費者が売り手になる契約なので、訪問による契約であっても特定商取引法は適用されず、救済は困難でした。

このたび特定商取引法の一部が改正され（平成24年8月10日成立、6か月以内に施行予定）、このような訪問買い取りにも厳しい規制が課されることになりました。

改正内容は、①消費者が訪問を希望しない場合の訪問を禁止、②勧誘を受ける意思を確認する義務、③契約書面を交付する義務、④8日間のクーリング・オフ（クーリング・オフ期間内は商品を業者に渡さなくてもよい）、⑤断わった人に対して再び勧誘することを禁止などです（店での取引や、消費者側から売買契約をするために事業者を呼んだ場合はこの法律は適用されません）。

しかし、法律が施行されるまでの数ヶ月間はまだ適用されないため、駆け込みの勧誘に対して警戒が必要です。買い取りの必要がなければきっぱりと断りましょう。また「蛇口点検を装った男性に家に上がりこまれ、貴金属を物色されて買い取りを強要された」という相談も寄せられています。脅されたり、断わっても帰ってくれない場合、警察へ通報しましょう。

## 【「火災保険で住宅修理ができる」と誘う住宅修理トラブルに注意！】

### 【事例①】

近所で工事をしているという業者が訪ねてきた。「工事中にお宅の屋根が壊れているのが見えた。火災保険で修理ができるので早めにした方がいい」としつこく屋根の修理をすすめるので不審だ。

### 【事例②】

「自然災害で壊れたところはないか。」と電話があり、先日の台風で屋根が傷んでいるようだと話すと「火災保険に加入していれば自己負担がなく家の修理ができる」と言われ住宅修理工事の契約をした。しかし、なじみの業者ではないので不安。解約したい。

### 【解説】

電話や訪問、チラシなどで「火災保険で家の修理ができます」「見積もりや保険の申請は無料です」と勧誘される相談が寄せられています。

火災保険には台風などによる自然災害を補償するものがあり、風災なども補償対象になっている場合があります。しかし、経年劣化によるものは対象外です。そのため、契約してしまったが、保険会社から自然災害だとは認められず、保険金が支払われないというケースもあります。

また工事がずさんだったり、必要のない修理までさせられたりするトラブルも発生しています。

ほとんどのケースで、消費者は業者に勧誘されるまで住宅修理をしようとは思っていませんでした。自然災害による住宅の損害が、火災保険の補償対象になる場合があることを知らない消費者を狙った勧誘方法と言えます。

このようなトラブルにあわないためには・・・

- ・自然災害で住宅が損害を受けた場合は、まず自分で損害保険会社か代理店に連絡し、支払いの対象になるか、また補償範囲や内容、申請の方法などを確認しましょう。
- ・契約をする前に、複数の業者から見積もりをとって十分に検討しましょう

## 【怪しい投資商品はきっぱり断りましょう！】

未公開株、社債、投資ファンド、など金融商品で詐欺的なもうけ話のトラブルが、高齢者の方を中心に多く寄せられています。金融商品かどうかは定かではないリゾート地や水資源の権利などの「権利取引」や、コンゴフラン、シリアポンドなどの「通貨取引」など、次々と新しい儲け話の相談が目立ちます。

その一つに「劇場型」といわれる投資詐欺があります。「劇場型」とは、電話などで数人が入れ替わり立ち代り、まるでドラマのように演技しながらだます手口です。たとえば、①A社の未公開株の購入をB社から電話や郵送で持ちかけられる。→②後日、C社から「A社の未公開株を代わりに買ってこないか。必ず高値で買い取るから」という話を巧妙にもちかけられ、儲かると信じて未公開株を購入する。→③未公開株を買ったものの、どの会社とも連絡がとれなくなる、というのが代表的な手口です。

また家を訪問してファンドや社債、先物取引などを「毎月配当金が入る」「元本は保証される」「将来値上がりする」などというよくあるセールストークで購入させるケースもあります。

過去に投資トラブルにあった人には「被害を取り戻してあげる」とか「出資金を返還する」とか言って、再びお金を振り込ませる二次被害も後を絶ちません。いったん現金を支払ってしまえばほとんど戻ってくることはありません。このようない儲け話には絶対に耳を貸さないよう注意してください。

## 【カード会社から突然オンラインゲームの高額請求が！】

### 【事例①】

突然カード会社からオンラインゲームの高額な請求がきた。小学生の息子に聞いたところ、友達とゲーム機で遊んでいるときにクレジットカードの番号を入力したことが分かった。高額な請求をどうしたらよいか。

### 【事例②】

娘と一緒にパソコンでオンラインゲームをしたときに、カード決済でアイテムを一度購入した。その後、娘が無断で次々とアイテムを購入していたらしく、カード会社から20万円の請求を受けている

### 【解説】

最近、小中学生など未成年者が親のクレジットカードを勝手に利用して、オンラインゲームを利用したため、高額な請求を受けたという相談が増えています。

オンラインゲームには無料のゲームもありますが、有料アイテムなしでは楽しめないものもあり、サービス形態や決済手段も多様化しています。子供にクレジットカードを無断で利用された場合、カード契約者である親の管理責任が問われます。

このようなトラブルにあわないために、保護者もオンラインゲームの仕組みをよく理解し、ゲーム利用のルールを日頃から子供とよく話し合っておくことが大切です。

## 【悪質なサギ的商法にご用心！】

### 【事例①】 「収入になる」と言われて他人に渡した携帯電話

「見知らぬ人から携帯に電話があった。『あなたの名前で契約した携帯電話を渡してくれば手当を払う。携帯はすぐに解約するので費用請求はない』と言われた。2社で3台の携帯を契約して相手に渡し数万円を受け取った。携帯会社から高額な請求がきた。相手と連絡がとれない。」

### 【解説①】

「携帯を渡せば融資をする」などと電話が入るケースもあります。クレジットカードや財布と同様に、携帯電話を他人に渡すことは危険です。契約当事者は支払い義務を免れません。絶対に渡さないでください。

### 【事例②】 強引に取り付けられた火災報知機

「夜10時頃にチャイムが鳴った。ドアを開けると、いきなり若い男性が家に上がり込んできた。有無を言わず火災警報器を取り付け、手元にあった15万円を取り上げられた。名刺や契約書はもらっていない。貧相な器具だ。返金して欲しい。」

### 【解説②】

訪問販売で契約した場合、業者は契約書面を渡す義務があり、違反すると刑事罰が科せられます。消費者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）ができますが、業者の所在がわからなければ解約、返金交渉も不可能です。

サギ的商法が横行しています。おかしいなと思った時は、できるだけ早く（お金を払う前に）消費生活センターへ相談してください。