

## 賃貸住宅のトラブルにご注意！

就職、進学、転勤といった節目の時期は、賃貸住宅に関する相談が多く寄せられます。

「3年住んだ賃貸マンションを退去する。ハウスクリーニング代を請求されたが不当ではないか」「8年住んだマンションを退去する。原状回復として高額な修理代を請求されたが納得できない」「1か月前に賃貸マンションの退去を申し出たが、契約書面には2か月前とあり、1か月分請求されたが払わなければいけないか」「息子の賃貸マンションの連帯保証人になるのに保証会社の代金も請求された。保証が2つも必要なのか」賃貸住宅のトラブルは、原状回復や修理代、解約金、保証金に関するものなどさまざまです。

原状回復とは、借りた当時の状態に戻すという意味ではありませんが、故意や過失による傷や汚れは修理義務があります。契約時には契約書、重要事項説明書などをよく読み、入退去時には、家主と部屋の状況を十分に確認しましょう。退去時の原状回復については「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」（国土交通省）をご覧ください。

連帯保証人とは、基本的に借借人と同等の責任を負います。最近では、保証会社と連帯保証人の2つを求める契約もありますので契約時に確認しましょう。

## アダルトサイトのワンクリック詐欺にご注意！

### 【事例①】

パソコンでアダルトサイトの年齢認証ボタンをクリックした途端に登録された。請求画面に自分のIPアドレスが記載されているが、個人情報分かるのか。

### 【事例②】

小学生の息子がスマートフォンで遊んでいてアダルトサイトにアクセスしたようだ。高額な請求をされた。

### 【解説】

クリックしたのは、あくまで「年齢認証」に対してだけであって、登録をしたわけではありません。「契約は不成立」または「勘違いで契約したのだから無効」と主張できます。しかし、「契約成立だ」と主張する業者に連絡をすると、個人情報を教えることになり、かえって脅迫的な請求を受けることになってしまいます。IPアドレス、携帯電話会社名などの情報が画面に表示されたとしても、個人を特定することはできません。慌てて業者に連絡をしないでください。

また、スマートフォンはパソコンと同じです。子どもにおもちゃ代わりに持たせることには危険が伴います。どうしても子どもに使用させる際は、セキュリティを確保できる設定にしましょう。

スマートフォンが普及し、インターネットがより身近なものになりましたが、その分トラブルも増えています。安易にアクセスしたり、信用性に乏しいアプリをダウンロードしたりしないようにしましょう。

万一スマートフォンやパソコンに不正アプリなどをダウンロードした場合は、IPA（独立行政法人情報処理推進機構）ホームページで対処法をご確認ください。

## 「商品が届かない」「偽物だ！」 なくなるネットショッピングのトラブル

### 【事例】

インターネットショッピングでブランド品を注文し、先に代金を支払ったが、商品が送られてこない。サイトには業者の住所や電話番号の記載がなく、他の連絡先もわからない。

### 【解説】

インターネットショッピングは、商品を手軽に探し、注文も簡単にできるため、近年利用者が増えています。しかしその一方で、「商品が届かない」「届いたが偽物だ」といった相談が相談窓口によく寄せられています。

また、消費者が前払いで商品代金を支払った後に、販売業者と連絡が取れなくなるという相談も多くあります。ほかにも「ブランドの正規のサイトだと思い注文したが、そのブランドのサイトをそっくりコピーした偽サイトだった」というケースもあります。

通信販売、特にインターネットショッピングは、店舗などでの販売と比べるとトラブルに遭うリスクが高い販売形態です。利用する場合、次のような点に注意しましょう。

- ・ 特定商取引法に定められている表示(会社名、住所、連絡先など)が記載されているかを会社概要で確認する。またショップの住所や電話番号などの連絡先が実在するものかどうかを確認する
- ・ ブランドの正規販売価格より大幅に安い場合、偽物の可能性も視野に入れる
- ・ 不自然な日本語表記で書かれているサイトには注意する
- ・ 前払いの取引はできるだけ避ける

## 貴金属の訪問買取りにご注意！

突然の訪問や電話勧誘による指輪やネックレスなどの「貴金属の買取り」に関するトラブルが発生しています。

### 【事例】

「いらぬ着物があれば買取る」と電話があり、売りたい着物があつたので、家に来てもらった。着物の査定後に「アクセサリ類はないか」と聞かれたので、使っていない指輪やネックレスなどを見せ、よくわからないまま5点を売つた。そのときに、業者に運転免許証の提示を求められたので、言われるままに見せたが、悪用されないか心配。また、後で調べると相場より安く買取られたように思う。

### 【解説】

このように、消費者宅に訪問した業者が貴金属などを買取つた場合や、買取つてほしいと依頼したもの以外を買取られた場合（訪問買取り）は、書面を受け取つてから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。不意に業者の訪問を受けても、買取つてもらつつもりがないのであれば毅然と断りましょう。買取りが本当に必要かどうかをよく考え、話を聞く場合は家族などに同席してもらつなど、一人で対応するのは避けましょう。

また、古物を買取つるサービスを行う業者は古物営業法の適用を受けます。買取つる際「古物商許可証」または「古物行商従業者証」を携帯しなければなりません。業者の住所や電話番号を確認するのはもちろんのこと、古物商許可証などの提示を求め、内容を確認して書きとめておきましょう。家に居座られるなど、怖い思いをした場合は警察に連絡してください。

なお、古物商が1万円以上の買受けをしたときは、相手方の住所、氏名、職業および年齢を確認することが古物営業法で義務づけられています。

## プロバイダの変更 電話勧誘にご注意！

### 【事例】

「ネットの料金を簡単に安くできる」と電話があり、業者に自分のパソコンを遠隔操作してもらってプロバイダを変更した。ところが、請求が来てみると勝手にいろいろなサービスが付けられていて、料金が今までより高くなっている。解約をしたいが、高額な解約料が必要らしい。

### 【解説】

これは、遠隔操作の無料ソフトやパソコンのOSが提供する機能の使用によって自分のパソコンの画面を業者のパソコン画面に表示させて、遠隔で操作できることを利用したものです。表示されたIDとパスワードを相手に伝えるだけで遠隔操作が可能になります。そのため、プロバイダの契約内容をきちんと確認しないまま契約に至ったり、自分のパソコン内にある情報を業者に見られ個人情報が出たりすることにもつながります。

プロバイダの契約は特定商取引法の適用がなく、法律上のクーリング・オフができません。一定期間の取消しを認めている業者もありますが、これは自主基準です。遠隔操作によるプロバイダの変更には注意しましょう。

## なかなか減らない新聞の契約トラブル

### 【事例①】

3年前に契約した新聞が来月から入るが、母が施設へ入所するので「解約したい」と言うと、もらった景品の代金を請求された。

### 【事例②】

「高齢で視力が弱くなり新聞を読めなくなった」と販売店に言うと「あと7年の契約期間が残っている。解約するなら解約料が必要だ」と言われた。

### 【事例③】

86歳の父が「2万円の商品券をあげる」と言われたのでサインすると、5年分の契約だった。

### 【解説】

訪問販売で契約した場合、契約書を受け取ってから8日以内はクーリング・オフ（無条件解約）できますが、その期間を過ぎると販売店と話し合い、合意解約をめざすこととなります。受け取った景品代金や解約料を請求されることがあり、無条件解約はできません。

高額な景品をつけて高齢者に長期の契約をさせることは問題です。生活や身体状況の変化など事情が変わることもあり、長期間や数年先の契約はトラブルの元です。

期間を定めない契約にしていればいつでも解約ができます。契約するのは“新聞”です。景品に惑わされず、契約は慎重にしましょう。

## 通信販売のトラブルにご注意！

### 【事例①】

インターネットのサイトに「送料のみでダイエットサプリの無料サンプルがもらえる」とあったのでクレジット決済で申し込んだところ、無料サンプルが届いた。サンプルだけだと思っていたのに、その後も継続的に商品が送られてきて、カード会社からも商品代を請求された。慌てて業者に解約メールを送ったが返事がない。カード会社に調査してもらったところ定期購入したことになることがわかった。解約したい。

### 【事例②】

ネットショップで自転車の部品が安く売られていたので注文すると「先に代金を振り込んでください」とメールが来た。指定口座に振り込んだが商品が届かない。問合せのメールを送っても返事がなく、他の連絡先も見つからない。どうしたらよいか。

### 【解説】

通信販売は自宅でいつでも簡単に注文でき、とても便利です。しかし、「無料やお試しのつもりで申込みをしたのに、有料や定期購入になっていた」「代金を前払いで払った後に業者と連絡が取れなくなった」「商品が届かない」「届いた商品が偽物だった」といった相談が後を絶ちません。

無料やお試しで商品を注文する際には、送料や支払方法、継続の有無などの条件や特定商取引法に定められている表示（会社名、住所、連絡先電話番号）を確認してから利用しましょう。

## 管理会社を名乗る訪問販売業者にご注意！

### 【事例】

新築賃貸マンションに引っ越してきたばかりだ。先日「管理会社だ。水質検査をする」と業者がやってきた。業者は水道水に試薬を入れて色が変わるのを見せ、「水が汚れているので浄水器を付けないといけない。本来は月払いのレンタル品だが、買取りした方がお得だ」と、高額な浄水器の購入を高圧的に勧めてくるので、仕方なく浄水器を購入した。

その際領収書も契約書も受け取っていない。後日管理会社に確認すると、浄水器の勧誘などしていないという。解約し、返金してもらえるだろうか。

### 【解説】

消費者が訪問販売など不意打ちで商品を購入してしまった場合、契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフ(無条件解約)が可能です。しかし、この業者は領収書や契約書面を残しておらず、業者名や連絡先が全く分からないため、クーリング・オフで被害を回復することは困難です。

新築の集合住宅では“管理会社を名乗る業者がやってきて商品を買わされた”という相談がよくあります。入居直後の居住者は管理会社の業務内容がよくわからず、近隣とのコミュニケーションもまだ出来ていないため、悪徳業者のターゲットにされやすい傾向にあります。

トラブルを避けるためにも、突然訪れる見知らぬ相手には注意し、商品購入などの契約をした際には契約書や領収書を必ず残しておきましょう。

## 減らないワンクリック請求

### 【事例①】年齢認証ボタンを押したら突然登録

アニメの無料サイトをスマートフォンで見ているとき、アダルトサイトの年齢認証ボタンを間違えてクリックしたら、突然登録になり9万9,800円の登録料を請求された。取り消してほしいとメールを送ったところ、「メールでは退会できないので電話するように」との返信がきた。不審なので電話はしていない。

### 【事例②】芸能情報サイトから有料アダルトサイトへ誘導

携帯電話でアイドルグループを検索していたところ、突然無料のアダルト動画サイトにつながった。無料なら大丈夫だと思い、興味本位で閲覧していたところ「ご登録ありがとうございます」という画面が出た。画面には自分の携帯電話の個人識別番号や個人のID番号などが記載されており不安だ。

### 【解説】

無料だと思っていたものが突然有料になるというものだけではなく、芸能情報や小説、アニメ、ゲーム、占いなどアダルトサイトとは関係のないサイトを閲覧していたところ、アダルトサイトに接続されたという事例もあります。高齢者や女性、未成年者からの相談も少なくありません。

興味本位でアクセスやクリックをしたり、慌てて業者に連絡したり、請求されるままに支払ったりしないでください。また、未成年者はまず親に相談してください。

## 被害回復をうたう業者にご注意！

インターネット上で「消費者トラブルを解決する」「被害金を取り戻す」「民間の消費者センター」などとうたい、簡単に解決できるように思わせて調査費を請求する業者があります。また、業者に依頼したのに被害金が返金されないというトラブルも寄せられています。

まず、行政の窓口である消費生活センターにご相談ください。

## 認知症など高齢者の契約トラブルが増加

### 【事例①】

一人暮らしの父の家に業者がやってきて次々とリフォームの契約をさせているようだ。父は以前から認知症気味であり、業者から「地震に備えて耐震工事が必要だ」と言われたので契約したと言い、多額のお金も支払っている。

### 【事例②】

最近、母の家に行ったら健康食品が山ほど置いてあった。サプリメントを飲むと膝が治ると電話で勧められ、言われるままに健康食品を買っているようだ。

### 【事例③】

独居の叔母に久しぶりに会った。毎月配当金が入ると言われて何かの投資の契約をしているようだ。叔母に聞いてもどんな仕組みの投資か説明できない。

### 【解説】

認知症などにより判断力が不十分になっている高齢者は悪質な業者のターゲットです。業者のセールストークを鵜呑みにし、言われるままに契約してしまう傾向があり、そのうえトラブルに遭っているという意識もないので、被害の発見が遅れてしまいます。また次々と勧誘され、支払いが高額になったり、事例のように本人自身が契約の内容を覚えていなかったりする場合も少なくありません。

これらの被害に遭わないようにするためには、家族や周りにいる人の見守りが大切です。日頃から声かけをし、変わったことがないか尋ねてあげましょう。

また、電話を留守番電話にしておくことや、通話記録装置のついた電話を利用して被害を未然に防ぎましょう。認知症が疑わしい場合は診断を受け、診断書を取っておくことも被害回復のために有効です。成年後見制度の利用も考えましょう。このようなトラブルがあればできるだけ早く消費生活センターにご相談ください。