

## エステサロンが閉鎖！ どうしたらいいの？

### 【事例①】

今まで通っていたエステサロンに行くと言店が閉まっていた「倒産しました」と貼り紙があった。代金を現金で前払いしているが、エステは受けられないのか。

### 【事例②】

契約中のエステサロンから一時閉鎖するという封書が届いた。電話をしても「現在使われていません」というアナウンスが流れるだけだ。代金は分割で支払っているが解約できないか。

### 【解説】

エステサロンが倒産した場合、その後の施術は受けられません。また、支払った代金が返ってくることも難しいです。倒産などの情報を得たらすぐに消費生活センターにご相談ください。分割支払いしている場合はクレジット会社に連絡しましょう。さらに、何らかの事情で債権者名簿から漏れるケースがありますので、現金で支払った場合も破産管財人やエステサロンが委任した弁護士に対し、自ら債権者であることを伝えてください。

エステに限らず英会話教室や学習塾などの長期契約をした場合、契約が終了する前に事業者が倒産するケースはときどきあります。多額のクレジット契約やチケットの契約を強く勧められるときは、業者の資金繰りが悪化していることも考えられますので、長期にわたる契約は慎重にしましょう。

**注文前には十分な確認を！ 「定期購入」だった通信販売の健康食品！**

**【事例①】**

“初回限定、2個セットならさらに〇〇円お得”という健康食品の広告を見て、セット注文したが、効果がないように思う。解約したいと業者へ電話すると「2個セットは3回の定期購入なので格安にしている。3回買ってもらわなければならない」と断られた。

**【事例②】**

娘がスマホで“お試し割引価格”のダイエット食品を注文した。体調不良になったので返品を申し出ると、「4回の定期購入なので、解約はできない」と言われた。

**【解説】**

“初回限定”“お試し”などと書かれた格安の健康食品や化粧品の広告が多く見られます。事例のような、「1回だけのつもりで注文すると定期購入だった」という相談が増えています。広告を確認すると、「〇回の定期購入」、「〇回以後でなければ解約できない」などの表示があり、解約交渉が難航するケースがほとんどです。

通信販売で注文するときは、内容を十分に確認し、「おかしいな」と思ったときは、相談してください。

## 減らない新聞契約のトラブルに注意！

### 【事例①】

83歳の祖父が2年前に7年間の新聞契約をし、景品にテレビをもらったようだ。祖父が亡くなったので解約を申し出ると、テレビの代金を請求された。

### 【事例②】

独居の母が3年前に契約した新聞が今月から入るが、施設に入所することになり、解約を申し出ると、景品でもらった高額なロボット掃除機代を請求された。

### 【解説】

新聞契約の中途解約や景品代金に関するトラブルが後を絶ちません。訪問販売で契約した場合、契約書を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフ（無条件解約）ができます。しかし、その期間を過ぎると販売店と交渉して合意解約をめざすしかありません。

長期的な契約は、生活や身体状況の変化など事情が変わることもありトラブルのもとです。高額な景品に惑わされず、紙面の内容や契約期間が妥当かどうかなどをよく考えて契約しましょう。

## 災害に便乗した悪質商法にご注意！

### 【事例①】

自宅に自動音声で「震災関係のアンケートに答えてほしい」という電話があった。地震が起きた後だったので、役所が調査しているのかと思ってしまった。アンケートに答えると「震災で被害に遭ったら補償金が受け取れます」と案内があった。詐欺のようで不安だ。

### 【事例②】

自宅のパソコンに「被災地支援のため」というタイトルのメールが届いた。本文を確認したところ、「大地震被災地の支援、競馬・支援の輪を広めよう」とあり、別サイトに誘導された。入ってみたら競馬情報提供サイトだった。

### 【解説】

「被災者の役に立つ事業に投資しませんか」「高齢者施設への入居権が当たったので被災者の方へ譲ってほしい」など、被災者への親切心につけこむような怪しい話もみられます。

「内容が怪しい」「よく理解できない」と思ったら、話に乗らないよう気をつけましょう。

また義援金は、確かな団体を通して送るようにしてください。さらに、振込口座がその団体の正規のものであることも確認しましょう。不審に思った場合は、警察（全国共通の短縮ダイヤル「#9110」または最寄りの警察署）に相談してください。もしトラブルに遭ってしまったり、勧誘を受けて不安に思ったりしたら、消費生活センターにご相談ください。

**いまだ減らない劇場型勧誘にご注意！**

**【事例①】**

A社という会社からパンフレットが届いた。その後B証券と名乗るところから電話があり、「パンフレットが届いた人だけがA社の社債を購入できる。購入したいが権利がなく買えないので、あなたの名前だけ貸してほしい」と言われた。A社に社債を買うと電話をするように言われたが、だまされているのか。

**【事例②】**

C銀行と名乗るところから「大手飲料メーカーD社が東大阪に老人ホームを建てるが、あなたの名前が入居可能リストの上位に載っている。入居希望者がいるが権利がなく、入居できずに困っている。お金はこちらが払うので、名前だけ貸してほしい」と言われた。「名前を貸すだけなら」と承諾したが、2日後にD社から「名義貸しは違法で罪になる。100万円払えば警察に届けずに名前を消す」と言われ、怖くなって宅配便で現金を送ってしまった。

**【解説】**

複数の業者が役回りを分担して、高齢者をだます「劇場型勧誘（買え買え詐欺）」に関する相談が寄せられています。

ある会社からパンフレットが届き、別会社から電話で「買えるのはパンフレットが送られてきた人だけ」「名義を貸してほしい」などともちかけられます。また、大手企業に似た名前を出し、信用性を高めるケースもあります。

消費者が名義貸しを承諾すると、その後「名義貸しは違法だ」などと脅し、さまざまな理由でお金を請求されます。お金を払ってしまうと取り戻すのは極めて困難です。

不審な電話は相手にせず、ご相談ください。

## 強引な貴金属の訪問買取りに注意

### 【事例①】

「不要なものはないか」と電話があり、来訪してきた業者に「これは売らない」といった品を無理やり買い取られた。返してほしい。

### 【事例②】

「着物を買取る」と電話があり来てもらうことにした。その後、家族に反対されたので断りたいが電話がつながらない。

### 【解説】

買い取ってほしい品以外を買い取られた場合は、契約書面の受取りから8日間はクーリング・オフ（無条件解約）ができます。その期間内であれば、売却品の引渡しを拒むこともできます。

事例②のような、「電話がつながらない」「連絡先がわからない」といった相談が増えています。買い取ってもらうつもりがない場合は、家に入れず、断りましょう。また、1人で対応せずに家族などに同席してもらい、業者の所在地、電話番号、古物商許可証なども確認してください。

※自動車（2輪車を除く）、家電（携行が容易なものを除く）、家具、書籍、有価証券、CD・DVD、ゲームソフト類はクーリング・オフができません。

## アダルトサイトの被害回復をうたう業者に注意

### 【事例】

スマートフォンでアダルトサイトにアクセスし、年齢認証後に登録完了画面で料金15万円を請求された。慌てて相談できる窓口をインターネットで「消費生活センター」と検索し、上位に表示された窓口で電話した。広告には相談費用無料とあったが、相談後、解決費用5万4,000円と言われた。

### 【解説】

スマートフォンなどのインターネット端末から、意図せずアダルトサイトに登録となり料金請求画面が表示されるという相談が多く寄せられています。年齢認証ボタンをクリックしただけでは登録が完了せず、契約は不成立または錯誤無効（勘違いで契約した）と主張できます。このような場合は、慌てて業者に連絡せず、請求に対しても無視してください。

インターネット検索では、検索した言葉に応じた広告が上位に表示されるサービスがあり、民間の相談窓口で相談してしまうケースがあります。民間の相談窓口は有料でトラブルを解決することを目的にしていますので、調査費用などを請求されることがあります。契約してすぐであれば、解約できる場合もあります。

おかしいと思ったらすぐに、自治体が設置している消費生活センターに相談してください。

## 注文していない健康食品が送られてきた！

### 【事例①】

突然、男性から電話があり「注文を受けた健康食品を代引配達で送るので、代金2万円を用意しておくように」と言われた。そんな高額な商品を頼むはずがないので断ったが、「注文している」と強引に言われ、電話を切られた。

### 【事例②】

注文を受けた健康食品を送るという電話が何回もかかってくる。断っても「注文している」と再三言われ続け、怖くなり承諾してしまった。業者名や名前を聞いても答えてくれない。

### 【解説】

業者からこのような電話がかかってきたときは、注文した覚えや購入するつもりがなければきっぱりと断りましょう。それでも商品が届いた場合、受取りを拒否してください。その際、できれば業者名、住所、連絡先を控えておいてください。

電話で断りきれず、承諾してしまった場合はクーリング・オフ（無条件解約）ができます。しかし、商品を受け取り、代金を支払ってしまった場合、業者と連絡がとれないなど、お金を取り戻すことが困難になることがあります。おかしいなと思ったときは早めにご相談ください。

## 賃貸住宅の原状回復トラブルに注意！

### 【事例①】

賃貸マンションを退去した。壁にポスターを貼っていたので高額なクロスの張替代を請求された。

### 【事例②】

7か月間だけ住んだ賃貸マンションを退去したら、高額な修理費を請求された。支払うべきか。

### 【事例③】

娘が8年間住んだ賃貸マンションを退去したところ、契約書にないハウスクリーニング代などを請求された。敷金を上回っているのでどう対処すればいいか。

### 【解説】

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。契約時には契約書や重要事項説明書などをよく読み、退去時には家主と部屋の状況を確認しあい、部屋の写真を撮っておきましょう。国土交通省が公表している「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考にしてください。

家主との話し合いによる解決が難しい場合は、民事調停や少額訴訟などの手続きもあります。まずは、消費生活センターに相談してください。

## よく確認してから購入を～通販の健康食品～

### 【事例①】

「初回限定、2個セットなら1つ半額！」の健康食品のテレビ広告を見て2個セットを注文したが効果がなく体調が悪くなった。返品しようと電話をすると、「2個セットは定期購入3回が条件になっているので、あと2回分は購入してもらわないといけない」と言われたが、定期購入だとは知らなかった。解約できるか。

### 【事例②】

高校生の娘がインターネット通販で「お試し割引価格」のダイエットサプリメントを注文した。1回だけの注文のつもりが翌月も商品が届き、「4回以上の定期購入契約なので途中解約はできない」と高額な通常料金を請求された。

### 【解説】

「初回限定」「お試し価格」などうたわれた格安の健康食品や化粧品などの広告が多くみられます。事例のように1回だけのつもりが定期購入だったという相談が増えています。よく確認すると「〇回の定期購入」「〇回以降でない」と解約できないなどの表示があり、解約交渉が難航する場合はほとんどです。

通信販売での注文は、契約条件や返品規定などの内容を十分に確認してから契約をしましょう。なお、未成年者が契約した場合は取消しできる場合もありますので、ご相談ください。

## パソコン画面にウイルス感染の警告表示が！

### 【事例】

パソコンを使用中、突然警告音が鳴り「ウイルスに感染した」という表示が出た。慌てて画面に表示された電話番号にかけたところ、高額なセキュリティソフトの契約を勧められた。言われるがまま住所やクレジット番号などを伝えてしまい、遠隔操作でソフトをダウンロードさせられた。

### 【解説】

実際にはパソコンに異常がないにもかかわらず、事例のように不安をあおり、すぐに契約しないといけないような心理状態にさせるケースが相次いでいます。

クレジットカードでの支払いを求められることが多く、月々引き落とされる継続的な契約になっていることもあります。

ソフトの販売は海外の会社が行い、解約はウェブサイトから申し出ることができる場合もありますが、解約のページが分かりにくい、また英語でないと解約申請できない、といったケースもあります。

このような場合、表示されている電話番号にはかけず、次のような対応をしてください。

- ・ パソコンに導入されているウイルス駆除ソフトでトラブルの有無を確認する。
- ・ パソコンメーカーやプロバイダーのサポートに相談する。
- ・ インターネットなどで販売会社の評判や支払方法、解約条件などを確認する。

※ I P A (独立行政法人情報処理推進機構) のウェブサイトも参考になります。

平成29年3月15日号掲載

## なかなか減らない新聞トラブル

### 【事例】

80歳の母が2年前に5年間の新聞契約をした。来月から施設に入所することになり解約を申し出ると、景品でもらった米と掃除機代を請求された。

### 【解説】

新聞を訪問販売で契約した場合、契約書の交付義務やクーリング・オフの規定があります。契約書を受け取ってから8日以内であれば無条件で解約できます。しかし、その期間を過ぎると販売店と交渉して合意解約をめざすしかありません。

生活や身体の事情が変わることもあるので、長期的な契約はトラブルのもとです。豪華な景品に惑わされず、紙面の内容や契約期間が妥当かどうかなどをよく考えて契約しましょう。