

## 寒い時期!! 自宅で起こる消費者トラブルにご注意!

### 光回線サービスの卸売に関する契約トラブル

#### 相談事例

大手通信会社の名前をかたり「今よりネット料金が安くなる」と電話があったため、てっきり新プランへの変更の用件かと思っていたら、後日自宅に契約書が送られてきて、見たこともない業者と契約していることがわかった。

#### アドバイス

電話で安くなると言われても、実際には高額になったというケースが発生しています。光卸とは、NTTの光回線を様々な事業者が使い通信サービスを提供できるもので、業者が新たな契約であることを明確に説明しない場合があります。契約内容が複雑なものが多いため、電話勧誘や訪問販売では即決せず、現在の契約より光卸の契約が安くなるか、慎重に検討しましょう。

### 訪問購入（訪問買い取り）

#### 相談事例

業者が「何でも買い取る」と頻りに電話をかけてきて、後日急に訪問してきた。実際に訪問してくると、不要な物は買い取ってもらえず、「ブランド品や貴金属はないか」などと強引に言い、しぶしぶ出した品物を安く買い取られた。業者が居座って帰らないため、怖かった。

#### アドバイス

業者には買取価格などを記載した書面を交付する義務があり、書面を受領した日から8日以内であればクーリング・オフが可能です。しかし一旦渡してしまった貴金属などを取り返すのは容易ではありません。売却したくない時はきっぱり断りましょう。

### 点検商法

#### 相談事例

業者が急に訪問してきて「近所を回っていたので、ついでに外壁の無料点検をします」や「下水管の洗浄しませんか」などと勧誘してきた。点検した後に高額な修理契約や別の契約を持ちかけられた。

#### アドバイス

呼んでいない業者が訪問してきたら、きっぱり断りましょう! 無料と言われても屋根や床下を点検してもらうことで家に入れると、断りにくくなります。リフォームは即断する必要はありません。修理が必要な場合は他の業者からも見積りを取るなど、慎重に契約しましょう。また訪問販売の場合は、契約後や工事完了後でも書面を受領した日から8日以内であればクーリング・オフができます。

### 送りつけ商法

#### 相談事例

一人で暮らしている高齢の母の様子を見に行ったところ、家に大量のサプリメントが置いてあった。本人に頼んだのかを確認したが、頼んでいないと言っている。払込用紙が置いてある。

#### アドバイス

注文していない商品を一方的に送りつけてくる業者がいます。商品を受け取る前に、送付元の業者名などをよく確認しましょう。一方的に送りつけられた商品は受取を拒否し、念のため送付元の業者名・住所・電話番号を控えておきましょう。また代金引換を利用する場合は、安易には支払わないようにしましょう。

## 新年度間近!! 新たな生活の始まりや人間関係の広がりで増えるトラブルにご注意!

### 引越に伴う敷金返還トラブル

#### 相談事例

10年住んだ借家を退去し、退去時には立ち合いはしなかった。後日不動産会社より清算書が届き、ハウスクリーニング代や畳・ふすまの張替代で20万円を請求された。敷金を16万円預けていたが、それ以上の追加請求があり驚いている。金額は妥当か。

#### アドバイス

契約書の内容(特に退去する際にかかる費用負担の特約事項)をよく確認の上契約しましょう。入退去時は家主等の立ち合いのもと、部屋の状態を記録しておくトラブル防止に役立ちます。また国土交通省が原状回復の費用負担のあり方を示した「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考に話し合いをしましょう。経年変化や通常損耗分は借主が家賃として負担しているというのが原則です。なお、法律のように強制力はなく、あくまで基準を示したものです。

### マルチ商法への勧誘

#### 相談事例

SNSを通じて同級生から突然連絡があり、喫茶店で会った。「自分は化粧品関連の会社で働いている。凄く充実している」と言われた。その後別の人が合流し「化粧品を販売するネットワークビジネスだ。人に勧めるとリベートが入る。」と言われた。「やりたくない」と言ったが、人間関係が壊れるのが気になり押し切られて契約してしまった。

#### アドバイス

こういった取引で利益を得るためには新たな会員を獲得し、販売実績をあげる必要があります。無理な勧誘活動により友人関係の悪化が起こりやすいので注意しましょう。連鎖販売取引に該当する場合は、原則として法定書面を受領した日から20日以内であればクーリング・オフが可能です。

### 出会い系サイトでの高額請求

#### 相談事例

「当選! 1億円差し上げます」というメールが届いた。興味があったので返信したところ、指定のサイトでやりとりをするよう誘導された。その後、受取手数料として5,000円を請求された。コンビニで電子マネーを購入し、裏面に記載のあった番号を連絡した。その後も様々な名目で手数料を請求され、総額で100万円支払った。1億円が受け取れれば返済できると思い、消費者金融で借入した。

#### アドバイス

懸賞金が当たったというメールに興味を持たせ、懸賞金の受取手数料と称しお金を振り込ませる手口です。お金は支払わず、また個人情報や口座情報などを伝えないようにしましょう。一回お金を支払ってしまうと、次々とお金を要求される場合があります。

### 起業家育成プログラムへの勧誘

#### 相談事例

SNSで知り合った知人に「起業家育成講座があるので話を聞いてみないか」と誘われ事務所に連れて行かれた。代表者を名乗る人物と数時間話し、自己成長が出来るのではと思った。受講料120万円と言われたが、お金がないため消費者金融で借入をした。後日受講に行った際に「友人を紹介しろ」と言われ起業家育成には繋がらない内容であり不審に思い始めた。

#### アドバイス

若者を対象に起業家育成セミナーと称して、実際には訪問販売の勧誘方法を教えていたなどとして他県にて逮捕者が出ている事例があります。友人などからの誘いでも必要がないものはきっぱり断りましょう。