特集　消費生活センター

# こんなトラブルは 消費生活センターへ

教えて！

消費生活センターでは、悪質商法による被害や商品事故の苦情など、消費生活に関する事業者とのトラブル相談に、専門の資格を持った相談員が対応し、助言や各種情報の提供を行っています。「おかしいな」と思ったら、一人で悩まず当センターに気軽にご相談ください。

事例などを参考に、暮らしの中での消費者トラブルをなくしましょう。

**問い合わせ**　交野市消費生活センター（TEL891・5003）

## どんな相談が多いの？

平成28年相談100件以上！

**事例1**　有料動画サイトの請求メールが来た。覚えがないけど、放っておくとどうなるの？

携帯電話番号で送れるショートメールメッセージで届き、連絡先の固定電話番号が記載されています。この番号に電話をかけると「調べてみます」と言われ、住所や名前などの個人情報を聞き出してきます。連絡はしないようにしましょう。

**事例2**　動画サイトを見ていたら、急に登録完了画面になった。表示された番号に電話をすると高額請求をされたので、ネットで見つけた相談センターに電話をし、調査契約をしてしまった。

このように言われて契約してしまいがちですが、探偵業の届け出をしている調査会社でも返金交渉などは、法律で認められていません。

ネットで広告している〝センター〟ではなく、「消費生活センター」に相談しましょう。

**事例3**　「今よりもネットが安くなる」と電話があり、遠隔操作をしてもらったけど大丈夫？

光フレッツ回線とインターネット接続業務のセット販売に多くの事業者が参入し、価格競争が始まりました。セキュリティーのオプションなどを含むと、今よりも料金が高くなったり、3年以内に解約すると違約金が発生するものも多くあります。

遠隔操作後でも、契約書面受領後8日間経過するまでは、初期解除ができるようになりました。

## 危険・危害

**事例1**　突然、電子レンジから火が出た。製品の不具合では？

詳しい状況とリコール情報などを確認の上、当センターから外部機関に商品テストを依頼する場合もあります。

しかし、利用者の使用方法に問題があって事故につながるケースもあります。製品の取扱説明書の使用方法を守りましょう。

## 70歳以上の高齢者に多い相談

**事例1**　有料老人ホームの入居権利で、「交野市民のあなただけに与えられた権利。迷惑をかけないので、不要なら名義だけ貸してあげて！」と電話がかかってきた。

未公開株の購入や有料老人ホームなどの入居権利を勧める電話がかかり、断ると名義を貸すように言われます。

承諾してしまうと、後日「名義を貸したことで警察が動き出している」と脅されて、解決に高額の支払いを迫る、劇場型詐欺が後を絶ちません。いったん支払ったお金を取り戻すのは困難です。

**事例2**　申し込んでいないと言っても、「録音を取っています。健康食品を代引き決済で発送する」と電話が切れてしまった。

高齢者を狙った、強引な健康食品の送り付け商法です。

もし、商品が届いても送り主を確認し、記録して受け取り拒否をしましょう。

## 若者に多い相談

**事例1**　携帯電話の覆面調査のアルバイトで客を装い、自分名義でスマートフォン4台を契約し、雇用主に機器を渡した直後、連絡が取れなくなった。機器代・通信費が携帯電話会社から請求された。

自分名義の契約であるため、この請求を免れるのは困難です。契約した携帯電話が、オレオレ詐欺などの犯罪に利用されて、責任を追及されるおそれもあります。

また、宅配荷物の受け取りのアルバイトで同様に、スマートフォンを契約させられる手口もあります。

**事例2**　アダルトサイトの不当請求で、プリペイドカードを買わされて、お金を取られた！

不当請求で「コンビニでプリペイドカードを買い、カードに記載されている番号を教えろ」と言われ、購入代金をだまし取られる被害が増えています。プリペイドカードのID番号を他人に知らせることは、お金を他人に渡したことと同じです。

## ＝＝＝ 消費生活相談 ＝＝＝

**相談日**　月～金曜日午前9時30分～午後4時（年末年始、祝・休日、正午～午後0時45分までを除く）

**ところ**　ゆうゆうセンター1階　消費生活センター

**受付方法**　電話（891・5003）または来所

※「出前講座」で、講師の派遣を行っています。詳しくは、お問い合わせください。

### こんな場合はご相談ください

▶年齢に関係なく、市内在住・在勤者が相談できます。

▶「商品・サービスの説明が違う」など、事業者とのトラブル、製品・サービス事故、買い物相談が対象となります。

▶当センターは、消費者の代理人として事業者と交渉することはできません。両者の問題解決のために、消費者を支援する立場で助言やあっせんを行います。来所の場合は、できるだけ事前に電話でご連絡ください。

## 電気通信サービスのキャンセルのルールが改正されました

**①固定通信インターネットサービスのキャンセル**

契約書面を受け取ってから、8日間経過するまでは可能です。法令により、業者の合意なく、一方的に消費者からキャンセルできます（初期契約解除制度）。

◆**対象**＝光回線、ケーブルテレビ回線のインターネットサービス

▷店舗販売や通信販売などの契約も対象です。

▷やめるのに理由はいりません。

▷はがきなどの書面で事業者に通知します。

**②移動通信サービスのキャンセル**

サービスや提供事業者により、キャンセルの扱いが違います。ただし、そもそもキャンセルできないものもあるので、説明を聞いて契約書面でよく確認しましょう。

◆**対象**＝スマートフォン、携帯電話、モバイルルーター、タブレット向けサービスなど

▷「確認措置」によるキャンセル（電波がつながりにくい、明らかな説明不足などに限り、端末も含めてキャンセルできるルール）

▷「初期契約解除制度」によるキャンセル