★貴金属買い取りの「押し買い」に注意しましょう！・・・福岡県消費生活センター

**（相談事例）**

突然、電話で古着の訪問買い取りを勧誘され了承した。女性物の呉服等７０枚で３００円と言われ、「あまりに安過ぎる」と言うと、貴金属も良いと言うことになりダイヤの指輪（購入価格４６万円）、ネックレス（同３１万円）、サファイヤの指輪（同４０万円）カフスボタン（同６万円）等売り、３万５千円貰った。その時は疲れて来て１人暮らしでもあり、怖くなっていた。

３日後にどう考えても１００万円以上の物を３万５千円で売ったのは納得出来ないので、電話で返して欲しいと伝えた。しかし、「既に売れた物がある。金額はもう少しなら何とかなるかも知れない。本社と相談する」と言われたので、「せめてダイヤだけでも返して欲しい」と頼んだ。今日、担当者から話し合いに来ると連絡があったが心配だ。（７０代　女性）

**（処理結果）**

　　センターから相談内容を販社に伝えた結果、販社は「適正に買い取りを行っており、一旦買い取った物は一切返品に応じていない」と回答した。翌日、販社は「クレームがあったので再度査定し３万５千円を８万円に増額した。消費者の同意書もある」と回答して来た。同意書を確認し、相談者もこれ以上は要求しないと了承した。

**（アドバイス）**

改正特定商取引法が平成２５年２月２１日に施行され、貴金属等を相場より極端に安い値段で強引に買い取る、いわゆる「押し買い」が規制されました。飛び込みの訪問勧誘が禁止され、買い取り価格等を記載した書面の交付が義務付けられます。

また、８日以内であれば契約解除ができるクーリング・オフが適用され、同時にこの期間中の品物の引き渡しも拒否できます。この規制は訪問で買い取りされるすべての商品が対象ですが、大型家電や家具等の品目は対象外ですので、詳しくはお住まいの地域の消費生活センターにご相談下さい。

★**「**新聞の名刺広告掲載**」**の悪質な電話勧誘にご注意！・・・宗像市消費生活センター

**（相談事例）**

知らない広告代理店から、自分の名前の名刺広告が載った業界新聞と振込用紙が送られてきた。頼んだ覚えがなかったので、業者に問い合わせたら「以前お宅に電話をかけた時に承諾を得た」と言われた。しかし電話を受けた覚えもないし契約書もない。（80代　女性）

**（処理結果）**

契約の覚えがなく、契約書もないとのことなので、クーリング・オフ通知のハガキ（特定記録郵便）を出すように助言しました。

**（アドバイス）**

消費者が断ったにもかかわらず、あるいは事例のように、契約をした覚えがない場合でも掲載料を請求してくるとった相談が寄せられています。クーリング・オフ通知を出した後でも、違法に請求の電話がかかってくる場合もあります。お金を払ってしまうと取り返すのは大変困難です。その上、自動継続され掲載料を請求される可能性もあります。勧誘を受けた際はきっぱりと断る事が大切です。断ったにもかかわらず一方的に掲載紙を送りつけ料金を請求されても支払わずに無視しましょう。電話が執拗にかかってくる場合は着信拒否などの対応をしましょう。

* **各消費生活センターの相談窓口　●**

福岡県　　０９２－６３２－０９９９（日曜日も電話相談可）

福岡市　　０９２－７８１－０９９９（第２・第４土曜日も電話相談可）

北九州市　０９３－８６１－０９９９（土曜日も相談可）

久留米市　０９４２－３０－７７００　「消費者ホットライン」０５７０－０６４－３７０

飯塚市　　０９４８－２２－０８５７　　あなたの地域の消費者生活センターにつながります。

宗像市　　０９４０－３３－５４５４　　　　　　　　＊電話のかけ間違いにご注意ください。

**★ 1,000円の占いに行ったのに、６万円の印鑑を購入してまった！**

･・･北九州市立消費生活センター

**（相談事例）**

２週間前、1,000円の占いに行ったら、「運気が悪い」「名前が悪い」などと言われ、「ローズクォーツの印鑑を作れば運気が変わる」と勧められ、６万円の印鑑を購入した。本日、印鑑が出来上がったと連絡があったが、冷静になって考えると不要なので解約したい。（６０代　女性）

**（処理結果）**

事例のように、占い目的であるのに印鑑を勧められて契約した場合、訪問販売にあたり、クーリング・オフ（契約書を交付した日から８日間）が適用されます。

にもかかわらず、業者からクーリング・オフ期間が過ぎているとして、違約金１万円を請求されました。しかし、書面が交付されていなかったことを再度申し出たところ、違約金は取り下げられ、契約は解除されました。

**（アドバイス）**

これは「開運商法」です。「開運商法」とは、悩みや不安につけこんで高額な契約をさせる商法です。

事例のように、クーリング・オフ期間が過ぎていても、契約書が交付されていない場合や書面に不備がある場合など、解約できるケースがありますので、消費生活センターまでご相談ください。

高額な商品を購入したからといって必ず運が開けるわけではありません。「今日、買わないと運が逃げていく」などと契約を急かされても、その場ですぐに契約せず、一度家に帰ってよく考えましょう。

**★ 信頼している知人からの「儲かるという出資話」**･･･久留米市消費生活センター

**（相談事例）**

先日、知人から出資しないかと話があり、『国の○○省からの防音施行業務も受けている会社で、１００万円出資すると、毎月５万円の配当が受け取れる。』というもので、実際、預金通帳を見せてもらうと５万円が入金されていました。そこで、実在する会社かどうか調べてほしい。（６０代　女性）

**（アドバイス）**

会社は法務局での登記手続きをするなどにより設立は可能で、実際、数え切れないくらいの会社が存在しますが、「証券取引所に上場している会社」や「事務代行会社に委託している会社」などその実態は様々です。実在するからといって安心して出資できる会社とは限りませんし、そのような判断をすることは危険です。

また、相談者は「信用できる知人からの話なので」と言うことでしたが、配当金の振込みがなされていたとしても、今後も引き続き振り込まれる保証がないことや会社が突然倒産し出資金が帰ってこない相談がたくさんあることなどを伝えました。

この様な相談の他に「会場に人を集めて儲かる投資話をしている」などの情報もあります。うまい投資話には簡単に乗らずに、冷静に対処しましょう。

**● 各消費生活センターの相談窓口 ●**

福岡県　　０９２－６３２－０９９９（日曜日も電話相談可）

福岡市　　０９２－７８１－０９９９（第２・第４土曜日も電話相談可）

北九州市　０９３－８６１－０９９９（土曜日も相談可）

久留米市　０９４２－３０－７７００　＊「消費者ホットライン」０５７０－０６４－３７０

飯塚市　　０９４８－２２－０８５７　　　あなたの地域の消費生活センターにつながります。

宗像市　　０９４０－３３－５４５４　　　　＊電話のかけ間違いにご注意下さい。

**★**「ちょっと待って、本当に必要？そのエステ」･・･福岡市消費生活センター

**（相談事例）**

街頭でエステティックサービスの無料体験ができると声をかけられた。体験後、通常より安くすると勧められ、有効期間２年、２４回３６万円の契約をした。契約後３回利用したが仕事が忙しくなり通えないので解約したいと申し出ると、必要な費用が発生するのでお店にきてほしいと言われた。いくらぐらいかかるのか。

**（処理結果）**

相談者が契約したエステティックサービスは特定商取引法の特定継続的役務提供に該当するため、中途解約の場合の解約料は未利用サービス料金の１割か2万円のいずれか低い額と決められています。上限以上の解約料を要求された場合は、再度、消費生活センターへ相談するよう助言しました。

**（アドバイス）**

・エステティックサービスは特定商取引法により期間が１カ月を超え金額が５万円を超える契約であれば、　8日間はクーリング・オフ（無条件解約）が可能であり、契約期間内の中途解約もできます。

・体験だけと思っていても、強引に勧誘されることがあります。エステティックサービス契約は期間も長く高額になるので、契約をする前に十分に説明を受け本当に自分に必要なものなのか検討し、必要ないものはきっぱり断りましょう。

・クレジット契約の申し込み時に収入を実際より多く記入させるなど虚偽の申告をさせたり、「あなただけに特別なサービス」などとささやく事業者には注意しましょう。

・断り切れずに契約してしまっても、一人で悩まずに家族や消費生活センターへ相談しましょう。

**★注文していない健康食品の送りつけに注意を！**･･･飯塚市消費生活センター

**（相談事例）**

電話で「２ヶ月前に注文した健康食品ができましたので、送ります。」との言葉に記憶をたどりましたが、覚えがないので断ると、相手から「忘れたのか。注文していたのだから送ります。」と強く言われ、仕方なく代金を支払ってしまったが、やはり高額で残金が払えない、と相談に来られた。（７６歳　女性）

**（処理結果）**

この方は、総額139，900円の代金の一部39，900円を年金から無理して払っていましたが、受け取って７日目の相談でしたので、クーリング・オフの手続きをとり、相手に注文を受けた証拠を出すように抗議した結果、即代金を返金してきて残金を払うことなく解決した。

**（アドバイス）**

今後、このような同じ手口で１～２ヶ月前に注文を受けたと、記憶の曖昧な高齢者をねらって、代引きで健康食品を送りつける悪質な商法が増加しています。業者が強引に注文を受けたと言った場合、証拠の提示を求め、すぐにお住まいの自治体の消費生活センター等に相談し、商品が送ってきても受取り拒否することです。

不安になったら、ひとりで悩まず公的機関に相談しましょう。

**● 各消費生活センターの相談窓口 ●**

福岡県　　０９２－６３２－０９９９（日曜日も電話相談可）

福岡市　　０９２－７８１－０９９９（第２・第４土曜日も電話相談可）

北九州市　０９３－８６１－０９９９（土曜日も相談可）

久留米市　０９４２－３０－７７００　＊「消費者ホットライン」０５７０－０６４－３７０

飯塚市　　０９４８－２２－０８５７　　あなたの地域の消費生活センターにつながります。

宗像市　　０９４０－３３－５４５４　＊電話のかけ間違いにご注意下さい。

**★**太陽光発電システムの契約は慎重に検討して！･・･宗像市消費生活センター

**（相談事例）**

２週間前に訪問販売で、太陽光発電システムを勧誘された。「月額のクレジット代金を払っても、余剰電力を買い取ってもらえるので、年間を通してプラスになる、今ならキャンペーン中なので安い」と説明されたので契約した。最近、太陽光発電システムを設置した友人にこの話をしたところ、契約金額が、80万円も違うことが分かった。納得できない。（30代　男性）

**（処理結果）**

センターにて3者間で話し合いを行った。業者に「貴社は他社よりも価格が高いのでは？」と伝えたら「自家生産している効率のよいパネルを使っている」との回答。相談者が他社のメーカーのパネルを希望したので、それに変更したら価格がかなり減額になり、相談者も納得した。

**（アドバイス）**

太陽光発電システムは高額な契約です。勧誘されたときは急いで契約しないで、他社からも見積もりを取るなどして、慎重に検討しましょう。訪問販売で契約した場合は、契約書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフで契約解除ができます。また販売方法に問題がある場合は、8日過ぎても解約できる場合があるので、消費生活センターに相談しましょう。

　＊平成25年度の固定買取価格は、１kW当たり38円です。（発電量10kW未満の場合）

　　　（相談窓口：経済産業省 資源エネルギー庁　0570-057-333）

　＊国の補助金については、太陽光発電普及拡大センター（043-239-6200）に相談してください。

**★きくらげで本当にもうかる？**･･･福岡県消費生活センター

**（相談事例）**

知人からきくらげ栽培のマルチビジネスが儲かると言われ、無農薬の国産きくらげ・タモギダケの栽培農家を支援するエージェントとして登録するように勧誘された。登録すると取次代理店として多品種の商品の原価仕入れによるビジネスができ、友人紹介によるマージンもあるとのことであった。不審だが間違いなければ投資したい。

（30代　男性）

**（処理結果）**

マルチ商法や利殖商法について説明し、不審であれば契約を控えるように助言した。

**（アドバイス）**

「簡単に儲かる」、「絶対に儲かる」という、うまい話はありません。このような投資話の場合、契約者がビジネスの内容をよく理解していないケースも少なくありません。業者の甘い誘い文句をうのみにすることなく、よくわからない場合は、契約しないことが大切です。

契約等で疑問やトラブルを抱えたりしたときは、お住まいの地域の消費生活相談窓口へご相談ください。

**● 各消費生活センターの相談窓口 ●**

福岡県　　０９２－６３２－０９９９（日曜日も電話相談可）

福岡市　　０９２－７８１－０９９９（第２・第４土曜日も電話相談可）

北九州市　０９３－８６１－０９９９（土曜日も相談可）

久留米市　０９４２－３０－７７００（第２日曜日も相談可）

飯塚市　　０９４８－２２－０８５７

宗像市　　０９４０－３３－５４５４（第２・第４土曜日も電話相談可）

＊「消費者ホットライン」０５７０－０６４－３７０(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

＊電話のかけ間違いにご注意下さい。

* **「被害金が取り戻せる」という不審な勧誘にご注意！**

･・･北九州市立消費生活センター

**（相談事例）**

数年前に未公開株を購入したが、その後、業者と連絡が取れなくなり、３００万円の被害に遭った。先日、別の業者から「６０万円払えば被害金が取り戻せる」という電話があった。信用してよいか。（７０代　女性）

**（処理結果）**

過去に未公開株や架空請求などの被害に遭った人に「被害を回復する」などと勧誘し、手数料等をだまし取るもので、投資の二次被害となる可能性があると説明し、今後一切関わらないよう助言した。

**（アドバイス）**

最近では、ボランティアやＮＰＯ法人を名乗る団体からの電話、インターネットの「被害回復の無料相談」などからトラブルに遭うケースもあります。

簡単に被害回復できると思わせるような説明や広告をうのみにしてはダメです。

困ったことや不安なことがある場合は、すぐにお近くの消費生活センターへご相談ください。

**★** なかなか帰らない訪問買取業者･･･久留米市消費生活センター

**（相談事例）**

「古着でも反物でもいいから売って欲しい。」と電話がありました。衣替えの時期でもあったので、玄関先に古着を準備していました。訪ねてきた担当者は衣類専門ではないので、テレカ、古銭、アクセサリーはないかと言います。話が違うと断りましたが、担当者は「査定の練習中である。」「貴金属で練習させてほしい。」「子どもが生まれたばかりなので、手ぶらで帰らない。」などと言います。さらには、「トイレを貸して下さい。」と言い、そのまま1時間ほど帰りませんでした。

なかなか帰らないので、「警察に連絡しますよ。」と言うと、慌てて名刺を差し出し、「怪しいものではありません。」と言って、やっと帰りました。この名刺の会社は実在するのでしょうか？

**（処理結果）**

「会社に関する情報はない」ことや「訪問買取」について説明しました。センターから業者へ申し出ることができる旨伝えましたが、空き巣狙いではないかと思っているので、近くの交番に相談して様子を見るとのことでした。

**（アドバイス）**

電話はいつも留守番電話にしておき、知らない電話番号にはすぐ出ずに、又、掛け直さないようにします。電話に出てしまった場合は、相手の氏名、会社名、用件などをメモし、興味がなければ、キッパリと断りましょう。

**● 各消費生活センターの相談窓口 ●**

福岡県　　０９２－６３２－０９９９（日曜日も電話相談可）

福岡市　　０９２－７８１－０９９９（第２・第４土曜日も電話相談可）

北九州市　０９３－８６１－０９９９（土曜日も相談可）

久留米市　０９４２－３０－７７００（第２日曜日も相談可）

飯塚市　　０９４８－２２－０８５７

宗像市　　０９４０－３３－５４５４（第２・第４土曜日も電話相談可）

＊「消費者ホットライン」０５７０－０６４－３７０(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

＊電話のかけ間違いにご注意下さい。

* インターネット通販にご注意を！･・･飯塚市消費生活センター

**（相談事例）**

A子さん７７歳は、店頭ではなかなか見つからない香水をインターネットで購入。カード決済をしましたが、送ってきた香水は、茶色に変色した古いものでした。香水をいつも利用しているので茶色の液体に不快感を感じ、返品したいが出来るでしょうかとの相談でした。

**（処理結果）**

相談者が高齢のためセンターから業者に連絡をしましたが、相手が電話に出ず、センターから事情を書いた文書を送付しました。後日、返品を受けるとのことで連絡があり、幸運にも返品することが出来ました。

**（アドバイス）**

近年、インターネット通販でのトラブルが急増しており、若い人から高齢者まで被害に遭っています。インターネットは便利で割安等があるため利用しやすい反面、リスクがあることも知っておきましょう。

なお、インターネット通販は通信販売になるためクーリングオフが出来ません。注文する時は画面の表示をよく確認し、前払いのインターネット販売は避けましょう。前払いすると、お金だけ取られ商品が届かず、被害に遭うこともあります。

トラブルにあったと思ったら、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

**★** 旅行の季節 インターネットで申し込む時の注意点

･･･福岡市消費生活センター

**（相談事例）**

2週間後に出発する国内パック旅行をインターネットで申し込み、支払いは後日振り込むことにした。しかし、友人の都合がつかなくなり、翌日解約したがキャンセル料の請求を受けた。支払わなければいけないだろうか。（20代 女性）

**（処理結果）**

キャンセル料は一般的に旅行開始21日前から発生しますが、今回の場合はクレジット契約ではなく申込金の支払いもしていないため、契約は成立していないので解約料の請求に応じる必要はないと助言。

**（アドバイス）**

●「標準旅行業約款」では、パック(募集型）旅行のインターネット等による申込み（通信契約）の契約成立時期は、旅行業者の承諾通知が申込者に到達した時とされています。

※通信契約では、クレジットでのサインレス決裁契約を前提としています。

●インターネットでの申込みは、「見えない相手」との契約なので、予約・購入の際は特に注意が必要です。

・事業者名や連絡先（特に電話番号）を確認　・キャンセルの条件やキャンセル料の発生時期と金額の確認

・入力事項に誤りがないかを送信前に確認　　・確認画面は最後まで目を通す

・カード払いの時は、利用明細書を確認　　　・予約画面や確認メールは印刷するか保存しておきましょう

●インターネットでの申し込みは通信販売となり、クーリング・オフの対象とはなりませんので、注意が必要です。

**● 各消費生活センターの相談窓口 ●**

福岡県　　０９２－６３２－０９９９（日曜日も電話相談可）

福岡市　　０９２－７８１－０９９９（第２・第４土曜日も電話相談可）

北九州市　０９３－８６１－０９９９（土曜日も相談可）

久留米市　０９４２－３０－７７００（第２日曜日も相談可）

飯塚市　　０９４８－２２－０８５７

宗像市　　０９４０－３３－５４５４（第２・第４土曜日も電話相談可）

＊「消費者ホットライン」０５７０－０６４－３７０(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

＊電話のかけ間違いにご注意下さい。

**★**『電気代が安くなる！』とオール電化の訪問販売･･･宗像市消費生活センター

**（相談事例）**

10日前、制服姿で名札を付けた業者が「電気代が安くなるオール電化について説明を聞いて欲しい」と来訪した。説明だけならと承諾したら、電気温水器やIHクッキングヒーターの案内をして短時間で帰って行った。

ところが昨日、同じ業者の別の担当者が来訪して勧誘するので、「妻は軽い認知症で米も炊けないし料理もできない。この先どうなるか分からないので必要ない」と言って断ったが、3時間近く執拗に勧誘するので電気温水器とIHクッキングヒーター及びオール電化工事の契約をした。高額だし不要なので解約したい。（８０歳代　男性）

**（処理結果）**

訪問販売先で1日前（８日以内）の契約なので、クーリング・オフによる通知書の書き方を指導し特定記録郵便で出すよう助言しました。また、センターから業者に、断っている人に長時間勧誘するなど担当者の販売方法を注意しました。

**（アドバイス）**

最近、８０歳代の一人暮らしや老夫婦に電気代が安くなると言って、電気温水器やIHクッキングヒーターなどオール電化を勧める訪問販売業者が多いようです。

販売担当者は断るのが苦手な高齢者に、大手電機会社や大手電気工事会社の下請け業者や委託業者を名乗って高齢者を安心させ契約を迫ります。「子どもに相談しないと返事はできない」などと言って即決しないようにしましょう。

**★**パソコンの偽セキュリティソフトの表示にご注意下さい！

･･･福岡県消費生活センター

（相談事例）

パソコンでインターネット利用中、突然スパイウエアを検出したと表示が出た。対策ソフトを即時購入するように勧める広告が出たので、すぐにクリックして申込み、カード決済した。ところがその後、それは詐欺の手口だと家族に言われた。カード会社に連絡したら、カード番号の変更を提案されたが、請求は止められないので、契約の経緯を書いた書面を提出してほしいと言われた。どうしたらよいか。（４０歳代　男性）

**（処理結果）**

契約の経緯の書き方を説明し、今後の対処法を助言しました。

**（アドバイス）**

パソコンに表示される「エラーがある」「ウイルスに感染している」などのエラー表示は、必ずしも信頼できる表示とは限りません。嘘の表示で消費者の不安をあおり、必要のない「偽セキュリティソフト」を購入させて代金を支払わせたり、購入後に料金の請求やソフト性能についてトラブルになることもあります。

安易にパソコンソフトはダウンロードせず、OSやアプリケーションソフトは常に最新の状態にして、トラブルにあったらすぐに消費生活センターに相談しましょう。ウイルスに関する情報等は、独立行政法人情報処理推進機構（ＩＰＡ）のホームページで情報収集しましょう。

**● 各消費生活センターの相談窓口 ●**

福岡県　　０９２－６３２－０９９９（日曜日も電話相談可）

福岡市　　０９２－７８１－０９９９（第２・第４土曜日も電話相談可）

北九州市　０９３－８６１－０９９９（土曜日も相談可）

久留米市　０９４２－３０－７７００（第２日曜日も相談可）

飯塚市　　０９４８－２２－０８５７

宗像市　　０９４０－３３－５４５４（第２・第４土曜日も電話相談可）

＊「消費者ホットライン」０５７０－０６４－３７０(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

＊電話のかけ間違いにご注意下さい。

**★注文した商品が届かない！**･･･久留米市消費生活センター

**（相談事例）**

インターネットを見ていると、気になる腕時計がありました。早速注文し、業者から在庫があるので代金を振り込むようにとメールがありました。後日代金を支払い、○月○日までに送ってほしいと申し添えました。しかし、期限を過ぎても商品が送って来ません。

**（処理結果）**

ホームページに記載されている事業者のフリーダイヤルや固定電話に電話をしても「現在使われていません。」のメッセージが流れ、結局電話は繋がりませんでした。事業者と連絡が取れない場合、返金は困難であると相談者に説明しました。

**（アドバイス）**

インターネットで商品を注文し、代金を支払ったにも関わらず、商品が届かないという相談が増えています。今回の相談者はこれまでに何度もインターネットで商品を購入しており、商品が届かなかったことは一度もなく、今回も当然商品が届くものと事業者を信用していたそうです。事業者の信用性については、ホームページなどだけで判断することは困難です。トラブルに遭わないためにはホームページ上の事業者情報を鵜呑みにするのではなく、所在地の住所が実在し、連絡が取れる電話番号が記載されているかなどを自ら確認することが重要です。

また、不安であれば「代金後払い」や「代金引換」などを利用し、そのような支払方法のないサイトは利用しない、なども一つの方法ではないでしょうか。

**★インターネットの光回線契約は慎重に！**･･･北九州市立消費生活センター

**（相談事例）**

大手電力会社の関連会社と名乗る業者から電話があり、「現在使っているインターネット接続回線を光回線に変更したら、月１万円の使用料が、６千円になる。」と言われた。４千円も安くなるならと思い了承した。工事は２ヶ月後だが、信用してよいか。（６０代女性）

**（処理結果）**

電気通信の契約は多くの場合、工事前であれば解約に応じているので、心配であれば一旦解約の連絡をするのも一つの方法だと伝え、家族とよく話し合うよう助言した。

**（アドバイス）**

インターネット光回線の勧誘電話の苦情相談が多く寄せられています。電話で不意をついて勧誘されるため、契約内容を十分に理解できずに契約してしまうケースが見られます。「他社よりも安い」などの説明につられて、内容を理解しないまま即決するのはトラブルのもとです。ひとりで決めずに家族や周りの人にも相談しましょう。契約は口頭の合意のみで有効に成立します。日頃のインターネットの使い方を考えて、自分に合ったサービスを選びましょう。必要がなければ、きっぱり断りましょう。不審な電話がかかったり、おかしいなと思ったら、すぐにお近くの消費生活センターへご相談ください。

**● 各消費生活センターの相談窓口 ●**

福岡県　　０９２－６３２－０９９９（日曜日も電話相談可）

福岡市　　０９２－７８１－０９９９（第２・第４土曜日も電話相談可）

北九州市　０９３－８６１－０９９９（土曜日も相談可）

久留米市　０９４２－３０－７７００（第２日曜日も相談可）

飯塚市　　０９４８－２２－０８５７

宗像市　　０９４０－３３－５４５４（第２・第４土曜日も電話相談可）

＊「消費者ホットライン」０５７０－０６４－３７０(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

＊電話のかけ間違いにご注意下さい。

**★**物干し竿の移動販売には気を付けましょう！･･･飯塚市消費生活センター

**（相談事例）**

A子さん77歳は物干し竿が欲しいと思っていた矢先、外から聞こえる「物干し竿はいりませんか・・・」と移動販売車から出る音声が聞こえたので、呼び止め、口頭で値段を聞くと、１本５千円というので自宅まで来てもらい設置してもらいました。竿２本と土台を購入しましたが、支払う時に価格を聞くと竿が１本５万円、土台も入れて１５万円と言われ、びっくりしてしまいました。

業者に抗議すると価格表を見せられ、仕方なく自分の聞き違いと思い支払ったのですが、価格が高いのではないかと販売業者に電話して欲しい、との相談でした。

**（処理結果）**

センターから連絡先に電話をしましたが、電話番号が使用されておらず、解決には至りませんでした。

**（アドバイス）**

この手口の販売は過去にもあります。口頭では安い価格を伝えて敷地内に設置し、竿を切ったりするなどして返品出来ない様にして高額な代金を請求する悪質な商法です。

購入する時は口頭ではなく必ず書面を要求して確認し、契約をすることが重要です。口頭で聞いた価格は跡には残らず、証拠となるものは業者が提示する価格表だけなので、なかなか証明が出来ず被害に遭います。早急に購入を決めず、店舗等で価格を調べて慎重に契約するようにしましょう。

**★**中古車売却時は気を付けて･･･福岡市消費生活センター

**（相談事例）**

車を売却するため査定を受け、60万円で売却する契約を行った。車両を引き渡した後に、修理歴があるから25万円価格を下げると連絡してきた。新車で購入したので修理歴がないことはわかっているが、どうしたら良いだろうか。

**（処理結果）**

事業者は自己査定により60万円で買い取ると言い、相談者も合意して契約成立となっている。一方的に内容の変更はできない。内容の変更には双方の合意が必要である。

**（アドバイス）**

一旦契約した後は、車両の不具合などによる契約の解除、それに伴うキャンセル料や減額については原則として認める必要はありません。車を売る場合は数社に見積もりを依頼し、慎重に検討して契約しましょう。

**● 各消費生活センターの相談窓口 ●**

福岡県　　０９２－６３２－０９９９（日曜日も電話相談可）

福岡市　　０９２－７８１－０９９９（第２・第４土曜日も電話相談可）

北九州市　０９３－８６１－０９９９（土曜日も相談可）

久留米市　０９４２－３０－７７００（第２日曜日も相談可）

飯塚市　　０９４８－２２－０８５７

宗像市　　０９４０－３３－５４５４（第２・第４土曜日も電話相談可）

＊「消費者ホットライン」０５７０－０６４－３７０(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

＊電話のかけ間違いにご注意下さい。

★無料と思っていた「オンラインゲーム」で課金？・・・福岡県消費生活センター

**（相談事例）**

クレジットカードで高額のオンラインゲーム代金が請求されているのがわかり驚愕した。どうやら4歳の息子が利用したようだ。私のタブレット端末はWIFI しか使用できず、カード情報は一切入力していない。私が利用していない時に無料アプリで遊ばせていたが、課金されるとは知らなかった。

**（処理結果）**

未成年契約のオンラインゲームに関する相談事例について情報提供し、ゲーム会社などの問い合わせ窓口や、クレジットカード会社に申し出るように助言しました。

**（アドバイス）**

「無料ゲーム」と謳っていても、アイテム等を購入しなければゲームが楽しめないなど全て無料で利用できるとは限りません。また、ネットショッピング等の決済で一度クレジットカード情報を登録しておくと、IDや暗証番号を入力しなくても簡単な認証だけで決済される場合があります。

オンラインゲームの利用については子どもとよく話し合い、子ども任せにしないようにしましょう。また、大人がゲームの利用規約や料金体系、課金・決済のしくみなどをよく理解した上で利用し、クレジットの利用明細は毎月確認するようにしましょう。

オンラインゲームでトラブルが発生したり、不安に思った場合は、お住まいの地域の消費生活相談窓口へご相談下さい。

★**「**当選しました**」** と賞品持参で勧誘に来る新聞契約にご注意！

…宗像市消費生活センター

**（相談事例）**

一週間前、「抽選でお食事券が当たる」という新聞の懸賞に応募したところ、昨日、「当選しました」と言って新聞販売店の担当者が商品を持ってきた。現在５年間の購読契約の４年目で１年間の契約が残っていたが、担当者から購読期間を延長して欲しいと言われ、賞品も受けとっていたので断りきれず新たに１年間契約してしまった。高齢でもあるため、もう新聞を取るのをやめようかと考えていたところだった。解約したい。

（７０代　女性）

**（処理結果）**

　 これは訪問販売による新たな新聞購読契約です。クーリング・オフ期間内なので通知書の書き方を指導し特定記録郵便で出すよう助言しました。

**（アドバイス）**

当選賞品や景品などを持参して、断りにくい状況で、契約をせまるという相談が寄せられています。訪問による新聞購読契約はクーリング・オフが適用されますので、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が、クーリング・オフ期間を過ぎてしまうと解約は難しくなります。トラブルを避けるために契約書をきちんと確認し、契約期間が終わるまでは大切に保管してください。勧誘を受けた際には慎重に検討し、必要がなければきっぱりと断ることが大切です。

**● 各消費生活センターの相談窓口 ●**

福岡県　　０９２－６３２－０９９９（日曜日も電話相談可）

福岡市　　０９２－７８１－０９９９（第２・第４土曜日も電話相談可）

北九州市　０９３－８６１－０９９９（土曜日も相談可）

久留米市　０９４２－３０－７７００（第２日曜日も相談可）

飯塚市　　０９４８－２２－０８５７

宗像市　　０９４０－３３－５４５４（第２・第４土曜日も電話相談可）

＊「消費者ホットライン」０５７０－０６４－３７０(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

＊電話のかけ間違いにご注意下さい。

**★「汚水枡、排水管の洗浄が必要！」にご注意を！**

･･･北九州市立消費生活センター

**（相談事例）**

６日前に突然、水道工事の業者が来て、「下水が詰まっているのではないか。」と言われ、以前から気になっていたので診てもらうと、「汚水枡と排水管の洗浄が必要。工事代金は６万３千円になる。」と言われた。その場で工事を依頼してしまったが、信用してよかったか。（８０代女性）

**（アドバイス）**

「このままでは下水が詰まり、使用不能となる。」などと不安をあおられ、その場で工事を依頼してしまったという苦情相談が多く寄せられています。本当に工事が必要でも、その場で契約せず、他社からも見積もりをとるなどして、慎重に検討しましょう。訪問販売で契約した場合は、契約書面を受け取った日から８日以内であれば、工事後でもクーリング・オフで契約を解除できます。困ったことや、不安なことがある場合は、すぐにお近くの消費生活センターへご相談ください。

**★「水色の封書が届いていませんか？」との怪しい電話**

･･･久留米市消費生活センター

**（相談事例）**

先日「水色の封書が届いていませんか？」と電話がかかってきました。「届いています。」と返事をすると、「その封筒は県内の５０名様限定で送付されており、その方々はダイヤモンドの原石を買う権利をお持ちです。金が高くなっているのはご存知ですよね。これからはダイヤモンドです。当社に代わって買って頂ければ、倍の値段で買い取ります。」と言います。「私は宝石が嫌いなのでその封書は捨てた。」と言いました。「10万円損しましたね。封書を再度送るように依頼してはどうか」と勧めてきました。

捨てた封書を見ると、特定商取引法に基づく「購入申込書」が入っており、申込口数と金額が記載してあり、希望口数を記入してＦＡＸにて3日以内に送付するようになっていました。

このようなことで騙される人がいると思うので情報提供するとのことでした。

**（アドバイス）**

今回の相談者は、冷静に対応していたので騙されることなく、情報提供までしています。投資関連の儲け話による被害の特徴は、その被害金額の大きさにあり、数千万円を騙されたとの新聞報道もあります。怪しい儲け話を持ちかけてくる業者は、騙される人がいる限り、様々な手口で狙って来ます。

覚えのない電話や封書には注意し、家族や消費生活センターに相談しましょう。

**● 各消費生活センターの相談窓口 ●**

福岡県　　０９２－６３２－０９９９（日曜日も電話相談可）

福岡市　　０９２－７８１－０９９９（第２・第４土曜日も電話相談可）

北九州市　０９３－８６１－０９９９（土曜日も相談可）

久留米市　０９４２－３０－７７００（第２日曜日も相談可）

飯塚市　　０９４８－２２－０８５７

宗像市　　０９４０－３３－５４５４（第２・第４土曜日も電話相談可）

＊「消費者ホットライン」０５７０－０６４－３７０(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

＊電話のかけ間違いにご注意下さい。

**★クリーニングをめぐるトラブルを防ぐために** ･･･福岡市消費生活センター

**（相談事例）**

クリーニングに出した礼服を１年ぶりに着ようとしたら別物だった。クリーニング店へ連絡したが、対応できないと言われた。何か決まりがあるのか。（３０代女性）

**（処理結果）**

クリーニングのトラブルに適切かつ迅速に対応するための統一基準として、各消費者団体や行政、業界関係者などで決定された「クリーニング事故賠償基準」が定められています。その基準には、客が洗濯物を受け取って６ヶ月経つと、クリーニング業者が賠償の支払を免れると規定されていると説明した。

**（アドバイス）**

クリーニング店に衣類等を預けたり、それを受け取る際には、預り証の内容と現物があっていることや、ボタンがとれていないか、シミの有無などをクリーニング店と一緒に確認しながら受け渡しをしましょう。また、クリーニングの仕上がり品は早めに受け取りましょう。

**★電話勧誘でのインターネット接続回線契約には気をつけて**

･･･飯塚市消費生活センター

**（相談事例）**

A男さん（２７歳）の自宅に電話がかかり、「現在のネット回線代は１ヶ月いくら払っていますか？」との問いに、月6,500円だと答えた。すると「わが社は月5,500円です。」と言われて今の会社を解約するよう勧められ、「解約書もわが社が出す。」との言葉でその会社と契約した。

その後届いた請求書には、1ヶ月12,000円となっていた。話が違うと苦情を言ったが取り合ってくれないので、センターに相談に来た。

**（処理結果）**

　回線事業者・代理店・本人とでセンターで話し合うこととなった。事実関係を確認した結果、契約書面の確認（本人には届いていない）は行われていなかった。事業者は安さを誇張し消費者の誤解を招いたこと、工事代の説明もなかったことを認め、解約に伴って生じた手数料等を代理店が負担することで解決となった。

**（アドバイス）**

電話でのインターネットの接続回線契約は、説明不足が生じたり、内容を説明されても仕組みが複雑で消費者が理解しにくいものです。良い面だけが強調され誤解を招くことがあります。通信契約には、クーリング・オフが適用されないので、安易に口頭だけでの契約はしないよう注意しましょう。

困ったら、最寄りの消費生活センターへ相談して下さい。

**● 各消費生活センターの相談窓口 ●**

福岡県　　０９２－６３２－０９９９（日曜日も電話相談可）

福岡市　　０９２－７８１－０９９９（第２・第４土曜日も電話相談可）

北九州市　０９３－８６１－０９９９（土曜日も相談可）

久留米市　０９４２－３０－７７００（第２日曜日も相談可）

飯塚市　　０９４８－２２－０８５７

宗像市　　０９４０－３３－５４５４（第２・第４土曜日も電話相談可）

＊「消費者ホットライン」０５７０－０６４－３７０(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

＊電話のかけ間違いにご注意下さい。