

みやこ

京・くらしの安心安全情報 第81号

(平成27年6月)

京都市消費生活総合センター

1 消費者支援功労者表彰の受賞のお知らせ！！

「消費者支援功労者表彰」は、消費者庁が、消費者利益の擁護及び増進を図る目的で、消費者支援活動に極めて顕著な功績のあった個人又は団体等に対して、その功績をたたえ、顕彰するものです。

この度、「京（みやこ）・くらしのサポーター」の山内 寛さんが、消費者支援功労者表彰（内閣府特命担当大臣表彰）を受賞し、5月26日に首相官邸において、山口俊一内閣府特命担当大臣から表彰状が授与されました。

やまうち ひろし
山内 寛 さん

「京（みやこ）・くらしのサポーター」として、当センターでのイベント等において消費者啓発に取り組まれ、本市消費生活行政の推進に貢献されています。また、地域の高齢者見守り支援活動等を通じて、消費者被害の防止にも取り組まれています。

さらに、「京都市ごみ減量めぐるくん推進友の会」の会長及び「京都市ごみ減量推進会議」の副会長として、ごみ減量に関する啓発活動等を積極的に行い、本市の環境行政の推進にも大きく貢献されています。



山口大臣（右）から表彰状を授与される山内さん（左）



表彰式の様子

山内さん
おめでとうございます！

2 高齢者を狙う手口にご注意ください！

高齢者に関する消費者相談が依然として多く寄せられています。

高齢者は自宅にすることが多いため、訪問販売や電話勧誘の対象になりやすい傾向があります。

例えば、訪問販売では、最初に粗品を渡し、断りにくい雰囲気にしてから契約を持ちかけるという方法が多く見られます。**契約したくない場合は、「結構です」といった言い方ではなく、「いりません」「お断りします」とキッパリ断ることが大切です。**

また、電話勧誘では、最初に「アンケートに協力してほしい」と警戒心を解いておいてから、最後に「お礼に商品のサンプルを送る」と言われている事例が見られます。アンケートに答えることで業者に個人情報教えてしまうことになりますので、**知らない業者から電話が掛かってきた場合は相手にしないようにしましょう。**

<事例>

① 訪問販売の場合

新聞購読の訪問販売があり、タオルを渡されたので一度は断ったが「あいさつ代わりに配っていますので」と渡されてしまった。契約したくなかったが、タオルをもらってしまったため断り切れず、1箇月だけ契約してしまった。その後さらに粗品を渡され、1箇月だけと思っていた契約期間が半年になってしまった。やはり断りたいのだが、どうすればよいか。

② 電話勧誘の場合

「健康に関するアンケートに答えてほしい」と電話があり、質問に答えた。アンケートが終わると「協力してくれたお礼に健康食品サンプルを送ります」と言われた。無料かどうかわからないので断りたい。

<アドバイス>

① 訪問販売の場合

- 一度ドアを開けて応対してしまうと、断るのが難しくなります。**ドアを開ける前に相手をよく確認しましょう。**
- 契約したくない場合は、「いりません」「お断りします」とキッパリ断りましょう。

② 電話勧誘の場合

- むやみにアンケートに答えると、業者に個人情報教えることになってしまいますので、**知らない業者から電話が掛かってきても相手にしないようにしましょう。**
- もし、代金引換で商品が届いたとしても、**送り先の情報をメモし、受取拒否をして、代金を支払わないようにしましょう。**



訪問販売も、電話勧誘販売も、契約書を受け取った日を含めて**8日以内**であれば、**クーリング・オフの対象となることがあります**（通信関連の契約など適用対象外の場合もあります。）。詳しくは、**京都市消費生活総合センター（☎256-0800）**までご相談ください。

3 ワンクリック請求の二次被害が発生しています！

国民生活センターによると、平成26年度は、架空請求やワンクリック請求などアダルトサイトに関する相談件数が全国で10万件を超え、過去最多となりました。

そもそも、請求画面が表示されたとしても、契約前の確認画面や取消しボタンの設定がなければ、契約として成立していませんので支払義務はありません。

しかし最近では、アダルトサイトでのトラブルを解決するために、相談窓口をインターネットで検索する方が増えています。そして、表示された窓口に電話したところ、解決のための費用を請求されたという事例が発生しています。その事例をここでは紹介します。

<事例>

- ① スマートフォンで無料アダルトサイトの動画を再生したら料金請求画面となった。何とかして高額請求を取り消したいと思い、インターネットで検索して見つけた消費者センターに電話した。すると、「当方でIDの抹消手続を取れば、1週間くらいで請求は来なくなる」と費用を請求された。請求を取り消したい一心で、FAXで送られてきた契約書に署名押印して返送したが、冷静に考えると怪しいので解約したい。
- ② スマートフォンでアダルトサイトに接続したところ、年齢確認後すぐに登録完了となり高額な請求を受けた。動揺し、インターネットで見つけた行政書士に電話をしたところ、申込書類がFAXで届いた。
「早い方がよいから」と急かされて、申込書類を返送してしまったが、どうしたらよいだろうか。



<アドバイス>

- 行政書士や調査会社等は、アダルトサイト業者に対する文書の作成や、その相談を受けることはできますが、解約交渉を行うことはできません。いったん契約してしまうと契約を取り消すことは難しくなりますので、**解約や解決をうたう行政書士や調査会社等とは契約しないようにしましょう。**
- 相談窓口を検索するときは、本当に公的な相談窓口であるかどうかを確認しましょう。公的な相談窓口である消費生活センターの場合、**相談は無料**です。

心配な場合は、消費生活総合センターの電話番号を携帯電話やスマートフォンに登録したり、手帳に控えたりしておいてください！

点線で切り取るとカードサイズになります→→→→



左のQRコードでも
登録できます！



クーリング・オフマン

消費生活に関する困りごとは…

京都市消費生活総合センター
☎075-256-0800

相談時間：平日 午前9時～午後5時

4 宅配クリーニングのトラブルにご注意ください！

最近、インターネットで申し込み、衣類の受渡しを宅配便で行う形態のクリーニング（宅配クリーニング）に関するトラブルが急増しています。

店舗を利用する従来の形態であれば、衣類を受け渡す際に消費者とクリーニング業者が直接対面し、双方立会いのもとで確認作業を行います。しかし、宅配クリーニングの場合には、消費者とクリーニング業者が直接対面することがなく、さらに、衣類の確認も消費者のいない所でクリーニング業者が行うため、これまで生じなかったトラブルが起きているようです。

宅配クリーニングを利用する場合は、従来の店舗型との違いをよく調べて確認しておくようにしましょう。

<事例>

- ① 預けておいた衣類を紛失された。電話をしたが「メールで問い合わせるように」との録音テープが流れたため、メールを送ったが返事が来ない。
- ② 2, 3週間で返却と言われたが送られて来ず、早急に対応するよう伝えたところ、クリーニングされて戻ってきたが、袖口の汚れが落ちていなかった。
- ③ ドライクリーニング不可の表示があつたのにドライクリーニングをされてしまった。業者から一方的に「規約により補償上限は1万円である」と言われ、納得できない。

利用する前には…

- ・ 預ける前の状態を写真に残しておきましょう！
- ・ 困ったときの問合せ先を確認しておきましょう！
- ・ どんなサービスを提供しているのか、サイトで確認するだけでなく、不明な点は事前に電話で問い合わせるなど、十分確認しておきましょう！



【編集後記】 「オレオレと アレアレ増える 高齢化」

今年のサラリーマン川柳コンクールの応募作品の中からベスト10に選ばれた中の一句です。
ここ数年、「オレオレ詐欺に注意しましょう」とテレビ等でもよく言われるようになりましたが、遂に川柳にもよまれるくらい、一般的に知られる手口となってしまいました。ただし、どんなに聞き慣れた手口でも、いざ自分の身に降りかかると騙されてしまう人が少なくありません。手口もだんだんと巧妙化していきます。これを読んでいるみなさんは「どうせ人ごとだから」と思わずに、注意してくださいね。

消費生活に関する困りごとがあれば気軽にご相談ください。

京都市消費生活総合センター

☎256-0800（消費生活相談専用）

☎256-3160^{さいむゼロ}（多重債務相談専用）

相談受付時間 月～金（祝日を除く。）午前9時～午後5時

京都市中京区烏丸御池東南角 アーバネックス御池ビル西館4階

<http://www.city.kyoto.lg.jp/menu1/category/13-0-0-0-0-0-0-0-0-0.html>

* 年末年始を除く土・日・祝日の緊急時の消費生活に関する相談については、
土日祝日電話相談 ☎257-9002 午前10時～午後4時（電話相談のみ）



この印刷物が不要になれば
「雑がみ」として古紙回収等へ！



平成27年6月発行 京都市文化市民局くらし安全推進部消費生活総合センター



京都市印刷物 第274255号