平成22年度 消費生活相談のまとめ

問い合わせ　消費生活センター　☎38-2034（公光町5-10）

平成22年度に消費生活センターで受け付けた相談件数は806件で、前年度（相談件数873件）に比べ８％減少しました。

その要因として、平成16年度をピークに急増していた「はがき等による架空請求」が激減したことが考えられます。

一方、相変わらず増加している「有料サイト利用料や携帯電話やインターネット関連の苦情相談等」が昨年度のワースト１に、そして昨年から急増傾向にある「未公開株・投資・社債等」に関する相談がワースト２でした。

昨年とくに多くみられたのは、高齢者に「未公開株・投資・社債」などを勧める電話やダイレクトメールが届き、勧誘が強引で、かつ上場すると言っていた株が上場しないなどといった内容の相談でした。

また、インターネットのアダルトサイトでは「サンプルのところをクリックすると登録になり、料金を請求された」や「年齢18歳以上をクリックすると登録完了になった」などが多く、出会い系サイトでは「高額な金額を受け取ってほしい」とか「サイトを通さずメール交換しょう」と誘われてメールの送受信に必要なポイントを購入したが、『金銭が受け取れなかった』とか『メール交換ができなかった』といった相談が目立っていました。

平成22年度の相談者の年齢をみると、21年度と同様に30歳代から50歳代のかたの相談が増加してきています。

「電話・インターネット・有料サイト利用料」の苦情増加、「未公開株・投資・社債等」の苦情は急増中！

●苦情相談ワースト５事例●

【ワースト１事例】アダルトサイト利用料

Q 趣味の番組を見ていて、どこか不用意にクリックしたらアダルトサイトにつながった。十八歳以上をクリックすると、二日以内に現金書留で支払ってください。支払わない時は自宅まで督促に行きます」と書かれている。後でよく見ると、初めの画面の上の方に小さく『有料アダルトサイト』と書かれており、十八歳以上かを問う画面の次に『ダウンロードページに進みます』と言う画面が出てボタンをクリックしてしまった。

登録完了となり、十二万円払ってください と言う画面が出た。サイトは見ていないが、サイトを有料で利用する意思確認の画面はなかった。

個人情報は一切入力していないが、支払う必要があるのか知りたい。

A 電子消費者契約法に照らし、サイト利用が有料であるという表示がわかりにくく、『有料』の確認画面がなかったのであれば、契約は成立していないと考えられます。今後、業者に連絡や支払いをせず、不審なメールは無視するよう助言しました。

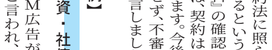
【ワースト２事例】未公開株・投資・社債等

Q 未公開株のＤＭ広告が届き、「上場間違いなし」と言われ、数百万円支払ったが、上場せず、問い合わせをしても曖昧な返事をされ続け、その後一切連絡が取れなくなった。

A 兵庫県弁護士会の無料法律相談の窓口を紹介しました。

Q 「高利率の社債を販売している」、また、その社債を「・五倍で買い取る」と言う電話が頻繁にかかってくる。そしてパンフレットと申込書が送られてきた。社債は年６％から18％の利率で、芦屋市民限定で購入者を募っていると言う。大手証券業者によく似た業者名を名乗り、複数の業者が社債を買い取るとの電話もある。

A 劇場型の投資被害について情報提供し、不審な電話勧誘は毅然と断るように伝えました。



【ワースト３事例】新築分譲マンション販売

Q 検討中の新築分譲マンションがある。手付金として販売価格の二割が必要と言われた。二割というのは取りすぎではないのか。一割ぐらいにしてもらえないのか。

A 宅建業法では、業者が売主である場合、手付金は二割までよいと規定されています。業者によっては、一割や五分などさまざまですので、書面を確認するよう説明しました。

また、手付金は申込金と違い、契約の証拠として支払うものです。

買い主の都合で解約する場合は、手付放棄とみなされ、手付金は戻ってきません。

ので、不動産を購入する際は、くれぐれも慎重に検討するように伝えました。

【ワースト４事例】チラシのポスティング

Q 管理組合理事です。マンションのポストに、分譲マンション売却物件募集のチラシが頻繁に入る。

一週間に数回投函されることもあり、管理組合でも、入居者からの苦情が多くて困っている。

当センターから、某業者に投函自粛を申し入れてもらうことはできないのか。

A 当センターから、当該不動産仲介業者店長へ「今後投函しないように」と連絡しました。

当該店長からは、「そのように手配する」と回答を得ましたので、その旨相談者に報告しました。

【ワースト５事例】キャッシングトラブル

Q クレジットカード四社から、総額四百万円の借り入れ金がある。十年前から借りているが、自分の金利等がまったく分からない。返済が苦しい。法律が改正されたらしいが、楽に返済ができる方法はないか。

A 「多重債務の四つの整理方法」および、改正貸金業法について、情報提供をしました。

まず、自分で取り引き履歴を各社から、取り寄せ、どの整理方法が適切かを弁護士に相談した方がいいと助言しました。

改正貸金業法施行に伴って、県弁護士会多重債務救済対策本部が「無料相談会」を実施予定であったため、予約がとれたら受けるようにと連絡先等を紹介しました。

苦情相談ワースト５

《第１位》
電話・インターネット・有料サイト利用料等

《第２位》
未公開株・投資・社債等

《第３位》
賃貸住宅・住宅の売買契約・リフォーム工事等

《第４位》
チラシのポスティングに関するトラブル

《第５位》
カードキャッシング・融資サービストラブル

一口メモ

■未公開株

証券取引所に上場している企業の株式は、基本的には株式公開していますので、証券取引所で売買することができます。これに対し、上場していない企業の株は、株式公開していません。この株式公開していない株式を、未公開株と呼びます。

金融商品取引法上、未公開株の購入は当事者間の売買を除くと、販売には証券業の登録が義務付けられています。登録しないで販売すると、無登録での販売になります。（ヤミ金融と同じ）

普通、『登録・無登録』業者の別を調べるという意識はありません。それが、だまされてしまうという理由でしょう。

《勧誘の手口》

「有望な会社の株があります。将来的に必ず上場しますので買いませんか？」、「すでに上場が決まっている会社の株があります。必ず儲かります」、「ロンドン市場で上場することが決まりました。今のうちに買いませんか？」または「○○株をお持ちではないですか？ぜひとも買い取らせてほしい」等という電話が入る前、もしくは翌日に「未公開株の○○を買いませんか」と別の勧誘があったら、これは何人かのグループで未公開株の販売をしている「劇場型販売」と呼ばれるやり方で、振り込み詐欺でもよく使われる手口です。

少しでも「おかしい」「怪しい」と思われるかたは、被害が拡大する前に、すぐに消費生活センターへご相談ください。

■多重債務問題　～一人で悩まず、まずは相談を～■

ここ数年、借金を重ね返せなくなる多重債務者が増加しています。

リストラなどによる生活のための借金、計画性のないクレジットカードの利用など、誰にでも多重債務に陥る可能性があります。

「多重債務」に陥る原因はここ！

①クレジットで無計画に買物をする。
②失業等による生活苦・病気・事故等の予期せぬ出来事、あるいは事業の資金繰りのために借金をする。
③友人・知人に頼まれ、安易に連帯保証人になり、債務を負う。
④厳しい取り立てに追われ、返済のために新たな借金を重ねる。
⑤悪質な紹介屋・整理屋・「買い取り屋」等の被害にあう。

「多重債務」に陥らないために

①お金を借りる前に、もう一度しっかりと考えましょう。
②必要以上にカードは持たない。安易にクレジットやローンを利用しない。借入金は返済能力を考えて必要最小限にし、借金がどれくらいあるのか把握しておきましょう。
③返済のための借り入れはしない。「紹介屋・整理屋・買取屋」などの甘い宣伝文句やおとり広告は、うのみにしないでください。
④返済困難になったら、一人で悩まず、早めに専門の相談窓口に相談しましょう。解決方法は、きっと見つかります。消費生活センター等へ、お気軽にご相談ください。

消費生活センター ☎38-2034

くらしのセミナー

個人情報の相談

「自分の情報は自分で守る」という意識を持つことが大切です。気軽にアンケートに答えたり、利用目的も確かめないで個人情報を提供するのはやめましょう。

【市の相談窓口】
■消費生活センター　☎38-2034
■お困りです課　☎38-5401
■文書行政課　☎38-2010

週末消費生活相談ダイヤル

週末に、緊急のアドバイスが必要なかたは、ご利用ください。
■フリーダイヤル 0120-511-103〈土・日曜日　午前10時～午後４時〉
■消費者ホットライン 0570-064-370（PHS・IP・ひかり電話の一部不可）

消費生活センターのご案内

消費生活センターでは、悪質商法、食品・商品情報、省エネ、金融知識、相談先情報など消費生活に関するトラブルの相談や、図書・ビデオの貸し出しなど、情報提供を行っています。

くらしのセミナーやリサイクル手芸・料理教室等、さまざまな講座・教室を開催しています。お気軽に、お立ち寄りください。

出前講座のご案内

消費生活センターでは、10人以上のグループからの依頼があれば、消費生活相談の事例をもとに、その時々に多発している悪質商法や商品情報等について、ご希望の場所へ出向き、講座を行っています。日時・テーマについて、ご希望をお知らせください。

■高齢者の消費者トラブルが増加■

まわりの見守りが、高齢者の消費者トラブルを防ぎます

高齢者に係る苦情相談は、「次々販売」や「点検商法」、「催眠商法」に関する相談が多く、特に、判断力が低下している高齢者を狙って、繰り返し契約させる悪質業者も多いので、注意が必要です。

本人に被害意識がない場合、周囲の人の声かけで被害が発見できる場合もあります。

高齢者の消費者トラブルを防ぐには、家族や地域の人たちの協力が必要です。

また、いらないときは、きっぱり断ることが大事ですので、日ごろから高齢者には伝え、細やかな見守りが必要です。

困ったときは、早めに消費生活センターへ

悪質業者の甘い言葉や強引さに惑わされず、いらないものははっきり断ることが肝心です。

どんな場合でも、その場で契約せずに、家族や周りの人に相談しましょう。

困ったときは、早めに消費生活センターへご相談ください。

◆消費者を守る“クーリング・オフ制度”◆

訪問販売などの特定の取り引きで商品やサービスの契約をしたとき、「契約をやめたい」と思ったら、契約書面を受け取ってから一定の期間内であれば、無条件で解約できる制度です。

はがきに解約通知を書き、郵便局から『特定記録郵便』で出しましょう。期間については、取り引き内容によって異なりますので、ご相談ください。

《はがきの書き方》

郵便はがき

○○○
○○○販売株式会社
○○課　御中

住　所
契約者氏名（ふりがな）

解約通知書

私は、貴社と次の契約をしましたが、解約します。
契約日　平成　年　月　日
商品名
契約金額
販売店名・住所
私が支払った代金は返金してください。
受け取った商品は、お引き取りください。
平成　年　月　日

<クレジットカード> ショッピング枠の『現金化は厳禁』！

最近、「クレジットカードのショッピング枠を現金化します」などという広告が掲載されていることがあります。これらは、一部の業者が、当面の資金に困ったカード利用者にショッピング枠を現金化するように勧誘するものです。換金目的でカードを利用することは、「クレジットカード会員規約」に違反する行為で、カードの利用ができなくなったり、自分の債務を増やすことになります。また、犯罪や思わぬトラブルに巻き込まれるケースもありますので、くれぐれもご注意ください。

★☆★☆★　まず　ご相談ください！★☆★☆★

【市の相談窓口】　＊窓口でのご相談は、平日・執務時間内に
■消費生活センター（公光町5-10）　☎38-2034
■お困りです課（市役所北館１階）　☎38-5401
＊法律相談（毎週金曜日）の予約は、希望週の月曜日午前９時から上記で受け付け

【その他の相談窓口】
■サラ金110番（阪神南県民局商工課）☎06-4868-5075　■兵庫県弁護士会 ☎078-341-1717　■兵庫県司法書士会 ☎078-341-6554
■神戸簡易裁判所 ☎078-341-7521　■法テラス 0570-078-374　■日本クレジットカウンセリング協会 ☎03-3226-0121
■神戸財務事務所 ☎078-391-6948

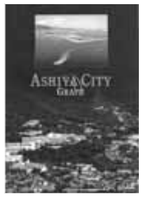
8月（後半） CATV 広報（番組）ガイド

芦屋市広報番組　あしや トライあんぐる

		放送時間〔15分〕
オープニング	朝日ケ丘縄文遺跡から	①8:30
トピックス	市民と市長の「集会所トーク」	②12:00
	ASHIYA CUP ドラゴンボートレース	③16:00
特集	芦屋っ子コンサート	④18:15
お知らせ	スタジオK・チャリティーコンサート	⑤22:45
	初心者のためのマラソンクリニック	※ＤＶＤ貸出可
エンディング	市制施行70周年記念写真集「芦屋の四季」	

■「Ｊ：com特別番組」のため、８月28日（日）午後４時（③）放送分はありません。
■広報番組「あしやトライあんぐる」は、11ch（一部地域を除く）でご覧ください。
■番組に関する問い合わせ　広報課　☎38-2006　■CATV全般に関する問い合わせ　㈱ケーブルネット神戸芦屋（Ｊ：COM）カスタマーセンター 0120-999-000

「芦屋シティグラフ」好評発売中！



市では、「芦屋シティグラフ」（Ａ４判・52ページ／全カラー刷り）を発行・発売しています。

芦屋の自然や歴史、ゆかりの芸術・文学・文化―。それらに触れつつ散歩を楽しめるコースの紹介、行政の動きや統計、また市内の医療機関一覧（地図）など盛りだくさんの情報を、写真170点のほかイラストや地図とともにわかりやすく掲載しています。ご活用ください。

■**発売場所**　市役所北館１階行政情報コーナー・ラポルテ市民サービスコーナー　■**定価**　300円

問い合わせ　広報課　☎38-2006

◆市制施行70周年記念写真集◆　芦屋の四季・70選

市では、市民の皆さんの写真でつづった市制施行70周年記念写真集「芦屋の四季・70選」を発行・発売しています。

市制施行70周年の記念として、市民の皆さんがつづった現在の芦屋風景を、お手元に１冊残しておかれませんか。

記念写真集「芦屋の四季・70選」は、下記で購入していただけます。

■**発売所**　市役所北館１階行政情報コーナー・ラポルテ市民サービスコーナー
■**定　価**　1,000円

８月の風景

＊「芦屋の四季・70選」より

古川 茂見 さん
「自然がいっぱい！天然プール」
（山芦屋町）

岸田 潤 さん
「潮芦屋　ヨットのある家」
（涼風町）

問い合わせ　広報課　☎38-2006