

### 困ったときは、お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、いらぬ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。

#### ◆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》

私は、貴社と次の契約をしました。が、解約します。平成 年 月 日

契約日 平成 年 月 日

商品名

販売店名・住所

契約金額

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

郵便はがき

〇〇〇〇販売株式会社

〇〇課 御中

住 所

契約者氏名(ふりがな)

解約通知書



まわりの見守りが、高齢者の消費者トラブルを防ぎます

### 高齢者の消費者トラブルが増加

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ため注意が必要。本人に被害者意識がない場合、周囲の人の声かけで被害が見える場合もあります。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、いざいざはききり断ることが大事です。日ごろから高齢者には伝え細やかな見守りが必要。には伝え細やかな見守りが必要。

## 平成23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)

**【不用品回収】**  
 巡回の回収業者にTVの回収を依頼した際、他の品物も回収できると部屋の中に勝手に入られた。盗難に繋がらないか不安。最初は、八千円と言われたが相場がら高くなって高すぎたので交渉して半額にした。回収業者が領収書を出さなかった。部屋の中を物色されたように感じている。

**【買貸マンション】**  
 大学の三年間息子が買貸マンションに入居した。今年六月末に退去したが、敷金以外に補修費十七万円を賃貸代理会社から追加請求されたが納得できない。敷金十三万五千円では補修費が足りない。当初二十六万円請求された。ベトナムのマンションだった。友人の犬、猫を三カ月預かったことがあり、ペットが傷ついていた分は支払うつもりです。しかし、請求内容は退

平成23年度に、消費生活センターで受け付けた相談件数は685件で、前年度(相談件数806件)に比べ15%減少しました。その要因としては、地上デジタル放送に関する相談や未公開株の相談が少し減ったことが挙げられます。しかし、携帯電話やインターネット・有料サイト利用料等関連の相談等が相変わらず増加しワースト1。昨年から急激に増加した不用品の回収や結婚相談所の相談がワースト2にはなっています。昨年度の相談では、「インターネット・有料サイト等関連サービス」がトップです。昨年同様、30歳代・40歳代・50歳代の件数が年々増加してきています。相談内容として、アダルト情報サイトでは、「突然高額請求画面になり消えない」「未成年者がサイト利用中アダルトサイトに繋がると高額な料金を請求された」また、賃貸マンション・住宅の契約トラブルでは、退去時の敷金や補修費のトラブルが目立ちます。そして、高齢者を狙った、未公開株・投資・社債など複数の事業者に扮して電話やダイレクトメール等で購入を進める劇場型被害、以前に投資被害などに遭った人をターゲットにした二次被害が増えています。

ここ数年、携帯電話・インターネット・有料サイト利用料等関連の相談が増加し「ワースト1」賃貸マンション・住宅の契約トラブル急増中

### 消費生活相談事例

**【アダルトサイト利用料】**  
 未成年の息子が母親の私の携帯でアダルトサイトの無料動画をダウンロードしたら、九万円請求された。アダルトの無料動画をダウンロードしたら、すぐに請求画面になった。業者からは請求金額が提示された。メールが来て、入金口座のサイト画面へのリンクがはってあるが怖くてクリックしない。メールアドレスを知られていて、不安でどうしたらよいか。



**【修理代の請求内容について】**  
 修理代の請求内容について支払うもの、支払わないものについて精査するよう助言。その際、故意過失分は支払い義務があり、通常損耗は支払う義務はない。賃貸住宅の原状回復ガイドライン(国土交通省参考)にしたがって精査するよう説明。業者には、今までの経緯について文書を書き、精査した結果の支払明細額も添えてください。助言念のため、住宅相談の専門機関として「住まいサポートセンター」宅建業協会を紹介しました。

**【未公開株・投資・社債等】**  
 三年前投資信託を証券会社と数件契約四千五百万円預けたが今年四月から元金割れし、解約時には一千万円の損が出た。今年の四月までは毎月五十万円の利回りが入っていたが、その後四十万円になる。言われ、新規の投資信託を勧められ買い替え。計算書が来るたび元金が減り、六月三百万円マイナス、八月八百六十万円マイナス、九月一千万円のマイナスとなった。

**【未公開株・投資・社債等】**  
 八月の時点で解約したいと言ったが、「このまま置いておく」と戻ると言われ信用してしまいました。購入時から、元本割れはしないかと聞くと、「二三年は大丈夫」と言われた。損が出るようだったら教える」と約束していたため六月や七月にも、元本

**【未公開株・投資・社債等】**  
 割れたが大丈夫かと聞くと、また大丈夫。心配無用と言われ引き伸ばされたあげく大きな損をした。損失分返して欲しい。

**【未公開株・投資・社債等】**  
 金融庁金融サービス利用者相談室に情報提供すると共に、弁護士による訴訟以外にADR機関として、フィナンシャル証券金融商品あっせん相談センター(が利用できることを助言しました。

### 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。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)「勧誘の手法」

「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法です。《ADR》

裁判外紛争解決手続。身の回りで起こるさまざまな法的トラブルについて、裁判を起こすのではなく、当事者以外の第三者に助言をもらいながら解決を図ります。

**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、利用目的も確かめずに個人情報を提供するのはいけません。

【市の相談窓口】

- 消費者生活センター ☎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場合は、ご利用ください。

■フリーダイヤル☎0120-511-103 土日曜(年末年始を除く)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) 守ろうよ みんなを!

**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、その時々で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いて、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。

**「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、市民の皆さんからの公募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、好評発売中です。市民の皆さんが切り撮った美しい現在の芦屋風景を、市政70周年の記念として、未来の自分への、また遠方のご家族や親しいかたへのプレゼントとして、ぜひ活用ください。

■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

問い合わせ 広報課 ☎38-2006

**8月の風景**

\*「芦屋の四季・70選」より

岸田 潤さん  
「潮声屋 ヨットのあな家」(涼風町)

古川 茂見さん  
「自然がいっぱい!天然プール」(山芦屋町)

**8月後半 CATV 広報番組ガイド**

芦屋市広報番組 あしやトライあぐる 放送時間(15分)

オープニング	会下山遺跡	9:00
トピックス	姉妹都市モンテペロより 学生親善使節来日	12:00
特集	芦屋こども市議会2012 消防団の甲子園	15:00
お知らせ	休日がん検診を受けましょう!	22:30
エンディング	「芦屋 橋ものがたり」より	※DVD 貸出可

■広報番組「あしやトライあぐる」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 機ケーブルネット神戸芦屋(J-COM)カスタマーズセンター☎0120-999-000