

消費生活相談事例

生命保険、強引に加入させられ解約も拒否

相談概要

毎日のように職場訪問に来る、生命保険の外交員から執拗な勧誘を受けた。
入社したばかりで、生命保険の知識が乏しく、十分な説明もないので不安を感じたが、生命保険への加入は社会人としての常識だと言われ、契約することにした。
帰宅後、親に相談してみたところ、加入は時期尚早で保証内容も大きすぎると反対された。
翌日、契約取消を外交員に連絡したところ、契約はすでに成立したと言われたのですぐにクーリング・オフを申し出たが拒否された。
クーリング・オフが駄目ならと、次に解約を申し出て、解約の書類に署名・捺印をしたが、1年間は解約できないと手続きをしてくれない、どうしたら良いか。

処理概要

センターから生命保険会社へ問い合わせたところ、責任者が不在であるとして対応してもらえなかったため、(社)生命保険協会に経緯を伝え原因究明を依頼した。
その結果、生命保険会社側は外交員の強引な勧誘を謝罪し、解約手続きを進めることになった。

ポイント

今回の事例の場合、保険外交員の言動にはいくつか問題点が見られる。
まず、十分な説明もないまま、商品知識のない相談者に対し執拗に勧誘し、「社会人としての常識だ」などと困惑させるような言葉により契約させる行為は、明らかに消費者契約法に抵触する。
また、クーリング・オフに関して、期間内の正当な申し出であったのにもかかわらず拒否する行為も禁止されている。
生命保険の場合は、店舗外で行なった1年を超える契約については、契約書の交付から8日間はクーリング・オフが可能である。
ただし、事例の場合は口頭であったため証拠はない。
さらに、解約の申し出に関して、書類を作成しておきながら、1年も解約できないという点については、明らかに外交員個人の都合であって、契約者を無視した、あってはならない行為である。
以上のことから、本来であれば無条件解約が適当であると相談者に伝えたが、現在も外交員は職場に来ているという状況から、事を荒立てたくない、中途解約という形で決着した。
生命保険は、人生において家に次いで高額な買い物であると言われ、生涯の払い込み総額が1千万円を超える例も少なくないので、後悔することのないよう、自分に本当に必要なものかどうか、内容を十分検討のうえ加入することが大事である。
また、生命保険に関する相談は、(社)生命保険協会や(財)生命保険文化センターといった専門の機関でも受付けている。

無料の出会い系サイトを利用したのに請求がきた

相談概要

1週間前、雑誌広告を見て無料ポイントの範囲内で携帯電話を使い「出会い系サイト」を利用した。

昨日の夜、突然延滞料と手数料を含む15万円を請求する電話があった。

相手は、こちらの話をほとんど聞かず、「自宅へ回収に行く」「法的手続きをとる」などと脅迫的な態度であった。

自分は無料のものを使ったはずだし金額も高額すぎるので、とても支払えないが、どうしたら良いか。

処理概要

有料である旨の確認画面がなかったのであれば、契約は無効と考えられるので、支払いは断固拒否するよう指導した。

また、不当請求の可能性もあるので、その対処方法を助言した。

ポイント

今回の相談事例の場合、相談者は「無料ポイント」の範囲内という認識で利用しているため、契約が成立しているかどうかの判断が必要となる。

この時、一番の問題となるのは、「無料ポイント」の範囲である。利用した時点で、無料ポイントではない部分（有料部分）についての表示がされていなければ、契約は成立していないと考えられる。

もし表示されていたとしても、余りにも紛らわしかったり、分かりにくいものであれば、錯誤による契約の無効を主張することも可能である。

また、サイトの利用料は無料であっても、登録料は別として請求されるケースが増えているが、これについても同様であり、有料の表示がなければ、どのような名目の請求であろうが一切支払う必要はない。

これに対し、有料であることを認識しながら利用していた場合は、必ず請求者が、有料サイト利用料の正当な債権者かどうか確認してから支払う必要がある。

最近は債権を譲り受けた回収業者だと偽って請求する（不当請求）悪質な業者があるので、十分に気をつけなければならない。

また、支払が遅れた場合の遅延金（損害金）については、最高でも年14.6%と上限が規定されていて、それを超える部分は無効となるので、法外な請求には応じる必要もない。

今後も、脅迫的な請求が続くようであれば、警察にも届けておいた方がよい。

多重債務で借金の支払いが不可能になった

相談概要

数年前から生活費の不足を補うため、サラ金から借金をするようになった。
現在、サラ金5社から総額700万円にまで、借金が膨れあがってしまっている。
月収は10万円だが、毎月の返済額は15万円のため、サラ金から返済のための借金を繰り返しながら、ここまでなんとか凌いできた。
ところが1ヶ月前、病気で入院したことにより、収入が無くなってしまったため、支払いができなくなった。
どうしたら、良いのだろう。

処理概要

多重債務に陥る際の問題点と解決方法について助言した。
また、解決には法的手段が必要な場合が多いので、弁護士相談を受けるよう指導した。

ポイント

多重債務とは借金やクレジットなどの債務が増加することにより、返済額が債務者の能力を超え、支払いが困難になっている状態をいう。

厳しい取立てや債務を苦にして、自殺や家出、夜逃げをする多重債務者も少なくない。

解決方法としては、「任意整理」「特定調停」「個人再生手続き」「自己破産」などの方法がある。

「任意整理」は、通常は弁護士により、「特定調停」は、簡易裁判所の調停(調停員が斡旋)で、事業者との解決を得る方法である。

これは、債務の返済が困難になった場合、いきなり破産申し立てを行うのではなくまず業者と交渉し、自分で返済できる範囲内での支払方法などを探る目的がある。

具体的には、利息制限法によって再計算することで元本の減額、将来利息のカット等が行われることになる。

「個人再生手続き」は、地方裁判所への申し立てにより、財産を処分することなく生活の立て直しを目指す方法で、住宅ローン等を除く借金額が3千万円以下、継続して収入のある人、3年間で計画どおりに返済する等の条件がありこれを満たすと、残りの借金の免除が受けられる制度である。

「自己破産」は、地方裁判所に破産申し立てをし、財産すべてを処分することで残った借金の免除を受け、生活の立て直しを図る方法である。

債務額が多すぎて、これまで紹介した方法では、解決が難しい場合に行われる最終手段である。

ただし債務者に対する請求は終了するが、保証人に対する請求は残るという点に、気をつけなければならない。

また、破産宣告を受けると信用情報機関に登録され、その後数年間は借入れが不可能になる。

このような事態になる前に、返済計画のたたない状態が発生した場合、早急に関係機関に相談し、特に借金のための借金は絶対に行わないことが大切である。

きれいに使ったアパート、納得できない敷金返還額

相談概要

3年間住んだアパートを退去した。

特別な汚れはなかったが、クロスの張り替え、ハウスクリーニング、畳の表替えなどの代金15万円を請求された。

敷金は20万円だったので相殺により5万円が返還されることになった。

まめに掃除を行い、きれいに使用してきたはずで、退去の際の立会いでも不動産業者は、壁紙の汚れはハウスクリーニングで対応すると話していたので、この高額請求には納得行かないが、どうしたら良いだろう。

処理概要

まず、契約書を確認し、もし契約にない請求であれば業者と交渉する必要がある。

退去の際の立会いで、壁紙の汚れはハウスクリーニングで対応するという話であったのが、後になって張り替えになった理由についても、業者に問合せるように指導した。

また、国土交通省が作成した「現状回復をめぐるトラブルとガイドライン」について参考とするよう紹介した。

ポイント

転居等により賃貸借契約を終了させ、建物を明け渡すときには、借りた側には建物を元の状態に戻す「原状回復義務」が発生する。

この義務の範囲を巡って退去時の敷金清算の際に、貸す側と借りる側の間でトラブルになることが多い。

もしトラブルに発展してしまった場合、原則として契約書に沿った取扱いがされることになる。

契約書に具体的な借りる側の責任の範囲が明記されていれば、ある程度の負担はやむを得ないと考えられる。

しかし、あまりにも過剰な負担を強いるような、貸す側に一方的に有利な条件は無効となる可能性も高い。

「現状回復をめぐるトラブルとガイドライン」によると、故意や過失または通常を超えるような使用により、建物の価値を下げた場合には、その費用を負担する義務が生じるとされている。

借りる側が普通の住み方、使い方をしている発生した、畳やフローリングの日焼けによる色あせや部屋の汚れ等の経年変化は、たとえ使用開始当時の状態より悪くなっていたとしても、負担する義務はない。

つまり現状回復とは、借りる側が借りた当初の状態に完全に戻すことではないことに注意する必要がある。

ただし、このガイドラインには法律的な強制力はないので、話し合いによる解決が図ることができない場合は、宅地建物取引業協会や不動産協会などの専門家への相談や民事調停、小額訴訟などの司法による判断へ移行することになる。

こうしたトラブルを防ぐには、入居時に退去する際どのような負担がともなうのか契約書を十分確認することや、写真を撮るなどして汚れや痛みの証拠を記録しておくことが重要である。

また、退去時の立ち合いの際には、契約内容と突合せながら、費用負担の範囲を明確に決めることが、敷金返還時のトラブルを減らす有効な手段となる。

信用できない業者、工事途中でクーリング・オフ

相談概要

父が訪問してきた業者に「今後ペンキ塗りの必要が一切無くなるから」と、瓦屋根の工事を勧められた。

当初は高額なので断っていたが、毎日何度も訪問されたため、断りきれなくなって承諾した。

見積書は発行されず、耳の遠い父は担当者に言われるまま、契約書に署名・押印し信販会社の確認電話にもよくわからないままハイハイと答えてしまったようだ。

契約の2日後から工事は開始され、二階の屋根が完了した時点で、父が状況を確認したところ、屋根の一部が壊されたまま補修されていないことが判明した。

このため業者を信用できなくなり、クーリング・オフを申し出たが拒否された。どうしたら、良いだろう。

処理概要

センターで、相談者と業者を入れて三者面談を行い、「相談者がクーリング・オフを行った理由」、「屋根を壊したまま補修していない業者のミス」、「クーリング・オフ回避の違法性」について話し合った。

最初に業者は屋根の修理ミスについて謝罪したが、相談者は業者を信用できなくなったとして、クーリング・オフを強く主張したため、業者は逆上し、工事代金を要求してきた。

センターが特定商取引法について詳しく説明したことにより、業者が納得し契約は解除となった。

瓦は業者が再利用するため、現状回復を行うことになった。

さらにセンターから信販会社へ、業者の問題点に対する加盟店指導を依頼した。

ポイント

特定商取引法により、家庭訪問による工事は、契約から8日以内であれば無条件でクーリング・オフによる解約が可能である。

クーリング・オフを行使した場合、たとえ工事が途中であったり、工事が既に終わっていたとしても、工事代金を支払う必要はなく、また損害賠償も一切発生しない。

既に頭金を支払っている場合は、返還を求めることができ、工事によって状況が変更されているものは無償で元通りにさせる（現状回復）ことができる。

今回の事例の場合、工事業者が特定商取引法やクーリング・オフについての知識がなかったことと、既に工事が始まってしまっていて、業者も経費を支出していることが、トラブルをより複雑化させてしまったと考えられる。

こういったトラブルを避けるには、訪問してきた業者の話を鵜呑みにして、すぐに契約をしないことが大切である。

もし工事が必要と判断した場合でも、必ず地元の工務店など、信用できる業者数社から見積書を取り、工事の詳細を比較検討してから契約をする慎重さが必要である。

また、クーリング・オフなどの知識が乏しい業者（担当者）も存在するので、一方的に「解約できません」などと言われても、納得できない場合には、泣き寝入りせずに早めに相談することで被害を防ぐことが可能な場合もある。

携帯の広告メールを開いたら、高額な請求がきた

相談概要

利用している携帯電話会社名で広告メールがあり、何かと思いアクセスした。表示された画面を誤ってクリックしたところ、いきなり年会費として、3万円を振り込むよう請求された。この時点ではじめて、メールは携帯電話会社からではなく、別な業者のものとわかった。規約（説明）の表示もないため無視していたところ、2週間後に延滞料を含め15万円という高額な電話請求を受けるようになった。電話は毎日何度もかかってくるし、話し方も脅迫的で怖いので困っている。どうしたらよいか。

処理概要

明確な規約の表示や内容確認画面がない場合、消費者が誤解を招く情報を与えていると見なされる。このような場合には、「無効」を主張できるので、請求には応じることなく、きっぱりと断るよう助言した。また、不当な電話請求が続くようであれば、電話番号を変更することも有効な方法である旨を伝えた。

ポイント

携帯電話にきたメールを開いたら、怪しいサイトにつながって、いきなり会費や登録料を請求されるといった事例が増加している。ほとんどの場合、規約が表示されない、もしくはされても非常に見えにくいところにあったり、完全無料と表示しているなど、明らかに消費者を欺こうとしている悪質なサイトである。また、削除しようとして押し間違えたら、確認画面もなく料金請求されるといった事例も多い。このような悪質なサイトからの請求に対しては、民法や電子契約法で、錯誤や詐欺による無効を主張できるので、業者からの不当請求には絶対応じないようにする心構えが必要である。悪質業者からの請求メールは完全無視し、もし電話での請求を受けてしまった場合は、個人情報知らせることなく、毅然とした態度で支払いを拒否をする姿勢が重要である。また、トラブルは面倒と思い支払ってしまう人がいるが、一度支払ってしまうと様々な理由をつけてさらに高額な請求をしてくるのがこのような業者の特徴であるので絶対に支払いは避けるべきである。センターには「小額だったから支払ったのに、さらに請求がエスカレートしてしまったがどうしたらよいか」といった二次被害の相談も多く、なかには50万円以上も騙し取られた相談事例もある。このようなトラブルに巻き込まれないようにするには、見知らぬ相手からのメールは開かずに削除することが一番良い自己防衛の方法である。特に最近は、事例のように携帯電話会社の広告をかたったり、「久しぶり」とか「おつかれさま」といった件名で、知り合いのように装ったメールが多いので充分注意が必要である。

連帯保証を引受けた同僚の借金、突然請求がきた

相談概要

半年前、会社の同僚から「絶対迷惑はかけない、形だけだから」と頼まれ、サラ金の借金、50万円の連帯保証人になった。

同じ会社に勤めていることでもあるし、困っているときはお互い様と思い、気軽に保証人の承諾をした。

しかし、2ヶ月前にこの同僚は、借金についての説明をすることなく、突然会社を辞職し、全く連絡が取れなくなりました。

その後、業者から「返済が滞っている、連帯保証人なのだから支払ってくれ」という電話が、何度もかかってくるようになった。

この場合、自分が支払わなければならないのだろうか。

処理概要

連帯保証人は契約者（債務者）と同様の責任があり、業者からの請求は拒むことができない旨を助言した。

ポイント

連帯保証とは、保証人が債務者と連帯（一体）して支払い責任を負うという保証方法のひとつである。

たとえ債務者本人に支払い能力があったとしても、連帯保証人は債権者からの請求を拒むことはできないという、普通の保証人よりも重い責任が課せられる。

市民生活センターにも、最近の経済の低迷や失業率の上昇等によるものと思われる連帯保証に絡む相談が多数寄せられている。

今回の事例で相談者は、サラ金の連帯保証人になるというのに、簡単に引受けてしまっているが、同僚の借金を自分が支払うことになるかもしれないという認識が、あまりに希薄であったといわざるを得ない。

こうした事態を防ぐためには、たとえ親戚や親しい友人から連帯保証を頼まれたとしても安易に引受けずに、少なくとも何のための借金なのか、他に借金はないのか、返済方法に無理はないのか、などを十分に確認することが重要である。

そして、債務者が返済不能に陥るといった最悪の場合も想定し、自分が代わって借金を支払う能力があるのか、また支払うことに納得できるのか、冷静に検討する必要がある。

相談事例のなかには、他人の連帯保証人になってしまったばかりに、借金を被り、自分が多重債務に陥ってしまった例も数多くある。

また、一度保証人になってしまうと、返済が終了するまでは、特別な場合を除いて自分の都合だけで一方的にやめることはできないので注意が必要である。

購入した中古車が、たった3日で故障した

相談概要

2週間前、中古車販売店で展示されていた車を気に入り、2百万円で購入した。納車から3日後に故障し、現在、購入した販売店へ修理に出している。
1年間の保証があるため修理代金は無料だが、購入後間もなく故障したことで、これから先のことを考えると不安がある。
クーリング・オフによる契約解除ができないか。

処理概要

自分から店舗に出向いて契約した場合や自動車の購入については、クーリング・オフの対象外であり、解約は困難である旨を伝えた。
1年の保証期間があるので、納得するまで点検整備を依頼してみるよう助言した。

ポイント

自分から店舗に出向いて契約した場合は、業者からの不意打ち的なセールスとは認められないため、クーリング・オフの対象外となっている。

また、自動車も一般的に十分な検討をしてから購入を決める高額な商品で、登録のための様々な手続きなど、取引形態に特殊性があることから、クーリング・オフはできない。

(社)日本中古自動車販売協会連合会によると契約の成立は、「自動車が登録された日」、「注文により販売会社が改造・架装(オプションの装備)などに着手した日」、「自動車の引渡しがされた日」のいずれか早い日とされており、契約書に署名・捺印した段階では、契約は成立していないので解約は可能である。

ただし、クーリング・オフの場合と異なり、解約によって販売店に発生する損害は解約する側が負担することになる。

また、販売店によっては組合に非加盟であったり、独自の規定を設けていることもあるので、解約を申出の際には確認する必要がある。

事例の場合、明らかに契約が成立した後なので一方的な解約は不可能であり、故障も予想できない不可抗力によるものと思われ、販売店も契約どおり無料で修理を行っている。

したがって、販売店に対しては、これ以上の追加要求をすることは難しいと考えられる。

中古車は新車と違って程度の差が大きく、素人ではそれを見分けるのは難しい。

ある程度は、販売店から説明を受けることもできるが、最終的には自分自身が判断することになる。

中古車の一番のメリットは、新車に比べ価格が安いことである。

その理由は、製造から時間が経過していることと、その間使用されていたということによるものであり、新車よりも故障するリスクが高いということと、ある程度覚悟したうえで購入する必要がある。

そして、何よりも車に対する説明が適切で、事故歴などの情報を正確に伝えてくれるような、信頼できる販売店から購入することが大切である。

アンケートのお礼という手口で訪れる悪質業者

相談概要

昨日、「市民の健康を考える会」の事務局をしているという業者から、電話があった。

「環境についてのアンケートに答えてくれたなら、お礼にプレゼントを差し上げています」ということだった。

特に環境について興味がある訳ではないが、時間があつたし、どうしても頼まれたので了承した。

アンケートは簡単なもので、すぐに終わり、住所と名前を聞かれたのでプレゼントの送り先だろうと思い、つい答えてしまった。

その後、会の活動内容などについて質問しようとしたら、相手はこちらの話を聞かずに、いきなり電話を切ってしまった。

いったい目的が何なのか、業者の対応が不審に感じられるので、プレゼントを受け取りたくないが、送付されたり、訪問して来た場合はどのように対処したら良いのだろうか。

処理概要

当該業者は、電話アンケートに答えると、プレゼントを差し上げると言って自宅に訪問し、商品のスチームクリーナーを使い台所や風呂掃除の実演を行って見せる。

最終的には、商品の販売が目的なので、必要なければ、業者が訪問してきたときに家に入れずに断るよう助言した。

ポイント

以前、この業者は、500円や1,000円程度の低料金で掃除や布団のクリーニングをしてあげると言って訪問し、最終的に高額なスチームクリーナーや掃除機を売りつけていた。

最近では、さらに悪質化し、全く関係の無い団体をかたり、環境に対するアンケートのお礼という手口に変えている。

センターには、このように、商品を売る目的を隠して、消費者に近づこうとする悪質業者の相談が多く寄せられている。

平成16年11月11日から、特定商取引法が改正され、訪問販売を行う際は、前もって販売目的で訪問したことを告げることが法律で義務付けられた。

しかし、業者によっては、法律改正の内容を知らなかったり、知っていても知らない振りをして販売目的であることを告げない悪質な業者もあるので、十分気を付ける必要がある。

業者（団体）のなかには、良心的なものも存在するが、もし訪問販売を受けてしまったときに断る自信がないならば、プレゼントなどは最初から辞退した方が無難である。

また、運悪く悪質な業者を家に入れてしまった場合、長時間ねばられたり、調子の良いセールストークによって、冷静な判断ができなくなり、つい高額な契約をしてしまう事例もみられる。

特に、「あなただけに」、「格安で」、「キャンペーン中」、などという誘い文句には引っかけられないように気を付け、必要のない場合はきっぱりと断ることが重要である。

もし、不本意な契約をしてしまったとしても、訪問販売では、契約日を含めて8日以内であればクーリング・オフが可能である。

探偵社の調査員から、身辺調査の変更請求がきた

相談概要

他県にある探偵事務所の調査員と名乗る者から封書が届いた。
内容は、現在ある人物から依頼を受けて、あなたの身辺調査を行っている。
調査したところ、過去の異性関係、父親の過去の行状、親戚の者の犯罪歴等が次々と発覚した。
まだ依頼者にはもちろん、事務所の上司にも報告していない状態で止めているので報告されて困るのなら、50万円を支払えば訂正に応じる。
報告期限が迫っているため、至急連絡するようにと書いてある。
また、このことは事務所に内緒で行っているため、知られたら確実にクビになる。
もし、警察などの誰かに他言した場合は、調査内容を世間に公表するので、くれぐれも他言しないようにといった脅し文句までである。
具体的な調査内容は全く書かれておらず、誰かに身辺調査を受けるような心当たりもないが、どのように対処したらよいだろうか。

処理概要

他にも同様な請求を受けたという相談があり、相談者も全く身に覚えがないことから、不当請求と思われるため、一切無視するように助言した。

ポイント

最近、当センターには、この事例のような探偵事務所の調査員を名乗る者から請求がきた、という相談が数件寄せられている。
いずれの場合も、送られてきた請求書の内容はほとんど同様に、相談者は心当たりがなく、公表されても困ることなどないということから、不当請求と判断できた。
一見すると非常に丁寧な文書で、親切心から送付したように書かれているため、本当のことではないかと思ってしまうそうである。
しかし、本当であるならば証拠の写真や詳細な調査内容など、もっと具体的な資料を同封すると考えられるが、中身は非常に抽象的な内容の文書のみである。
明らかに、誰にでも当てはまりそうな事柄を並べたて、偶然心当たりのある人が騙されるのを、狙っているとしか考えられない。
対処方法としては、はがきで送られてくる不当請求と同様に、完全に無視することである。
特に、相手はこちらの情報を知りたがっているため、気になるからといって連絡して話しを聞こうとする行為は、絶対にやってはいけないことである。
こちらから連絡してしまうと、なにか弱みがあると思われて、言葉巧みに脅されることが予想されるからである。
不当請求や架空請求の手口は、日々進化し、巧妙化している。
ある日突然こういった請求が来たとしても、すぐに慌てることなく、一呼吸おいてから冷静になって考えるだけの余裕を持つことが大切である。
それでも、どうしても不安がぬぐい去れない場合には、早めに周りの人や当センターに相談することが、被害の防止につながるようになる。

無料点検と訪れた業者に高額な布団を買わされた

相談概要

3日前に業者が、布団の無料点検に近所を回っていると言って、訪問してきた。業者は点検の結果、ダニやカビなどの汚れがひどいからと、布団の作り直しを勧めた。

布団に使われている綿は良いものなので、1枚の布団から3枚の布団が作れ、側生地も高級品にするという説明を受けた。

15万円と高額なため、最初は断っていたが、3時間も説得され、断りきれずに契約してしまった。

支払いも大変だし、3枚も必要ないので解約したいが、どうしたらよいだろうか。

処理概要

クーリング・オフの仕方を助言し、手続きを行った。

後日、業者から返金があり、無事解約することができた。

ポイント

今回の相談事例は、「布団の点検商法」という、特に高齢者が狙われやすい、悪質商法のひとつである。

「ダニやカビが発生している」などの説明によって、消費者の不安をあおり、高額な布団を売りつける。

それまで使っていた布団を、「良い綿だから再利用して作り直す」とか「下取りする」と言って持ち帰るが、実際には問題になる程ダニやカビの発生がないため、証拠の布団を無くするのが目的であると思われる。

冷静に考えれば、どんなに良い綿だからといって、1枚の布団が3枚にも増えることは、通常考えられず、また一度ダニやカビが付いた布団の再利用は不衛生極まりないことから、業者の話しには大きな矛盾があることがわかる。

こうした被害に遭わないためには、業者のセールストークに惑わされずに、必要のないものはきっぱりと断り、迷った場合には、その場で契約せずに、家族や知人に相談することが有効な自衛策である。

もし騙されて、契約をしてしまったとしても、8日以内であれば、クーリング・オフによる無条件解約が可能である。

また、一度断ったのに長時間居座って契約をせまる行為や、事実と異なる説明をする行為は、消費者契約法にも違反している。

さらに、昨年11月11日に改正された特定商取引法の施行により、訪問販売業者は、事前に布団を販売する目的で訪問したことを告げることが義務付けられている。

悪質業者は、以前に買った業者を装ったり、格安でクリーニングをするなどと言って訪問してくる場合もあるので、注意が必要である。

紛失したクレジットカードを誰かに使われた

相談概要

息子が数ヶ月前に、現金1万円とクレジットカードが入っている財布を落とした。落とした場所の見当がつかず、現金も一緒だったので警察に届けても、戻ってくることはないだろうと諦め、放っておいたらしい。ところが、このクレジットカードを誰かに不正使用されたらしく、先月分のクレジット会社の明細には、買った覚えの無い約30万円の請求があった。さらに、今だに使用され続けている様子で、今月も請求が来ているようだが、どうしたらよいだろう。

処理概要

早急にクレジット会社と警察に紛失届けを出して、カードの使用停止の手続きを行い、損害についてはクレジット会社と保険の適用範囲などについて話し合うように助言した。

ポイント

クレジットカードの紛失や盗難については、カードの会員規約により、所有者本人に責任が発生するのが原則である。

したがって、紛失したカードを誰かに勝手に使用されても、クレジット代金の支払い義務はカード所有者本人にあることになる。

しかし、紛失したカードで買物をされた場合には、通常カードには盗難保険が付加されていて、クレジット会社に届を出せば、カードは即時失効となり、たとえ不正使用されたとしても保険が適用になる。

ただし、「故意、またはカードの管理があまりにもずさんなど過失割合が大きい場合」、「家族など特に親しい人物による無断使用」、「クレジット会社が定める保険の適用期間を超えている場合」などでは、保険は適用されない。

また、カードの暗証番号を知られて、現金を引き出された場合は、暗証番号の管理責任も問われることになる。

特に、暗証番号を生年月日や電話番号など、他人でも予想可能な番号に設定しているだけで、さらに過失が大きいと判断され、責任も重くなるので、忘れてしまうからといって、こういった暗証番号の使用は控えるべきである。

今回の事例では、先月の時点で不正使用が判明していながら、クレジット会社に通知をせず、放っておいたということで、重大な過失があるとみなされても仕方がない状況である。

こうした事態を招かないためには、普段からカードの所在を定期的にチェックする習慣をつけることが重要である。

さらに最近、スキミングと呼ばれる、専用の機械を使ってカード情報だけを盗み、偽造カードにコピーして使用する事件が発生しているので、カードが手元にあるからといって安心せずに、クレジット会社から送られてくる請求明細についても、毎月確実に目を通す必要がある。

そして、カードが行方不明になったり、使用したはずのない請求があった場合には慌てることなく迅速に対応ができるよう、自分の持っているカードの連絡先をメモして置くことが大切である。