

消費生活相談事例

排水管の点検に来た業者と高額な工事契約をした

相談概要

昨日、業者が排水管の無料点検をしないかと訪ねてきた。

2年程前に水洗化工事をしたばかりなのだが、「無料」という言葉にひかれ依頼した。

点検したところ、排水管の中が汚れていたため、業者の言う特別価格9千円で洗浄してもらった。

ついでに、床下の点検もしてくれると言うので見せたところ、排水管のパイプが腐って排水が漏れ、床下が湿っていると言われた。

床下換気扇の設置と除湿剤を撒かなければ、家が腐ってしまうと言われたので不安になり、その場で業者に勧められるまま、総額80万円の契約をしてしまった。

業者が帰った後に、本当に効果があるのか心配になり、知り合いの大工に見てもらったところ、全く水漏れがないことがわかった。

金額は高いし、業者も信用できないので解約したいが、どうしたら良いだろうか。

処理概要

点検商法の問題点を説明し、クーリング・オフの手続きの仕方を助言した。後日、契約は無事解除になったという報告があった。

ポイント

この事例は、点検商法と呼ばれる悪質商法である。

無料で点検すると言って家に上がり込み、検査を行ったふりをして、「湿気でカビが発生し健康によくない」、「このままでは家が傾いてしまう」などの嘘により不安をあおり、高額な契約を迫る。

特に、「今すぐ契約すれば安く工事する」などと契約を急かす業者は注意する必要がある。

業者は公的機関から来たように見せかけたり、近くで工事しているからついでになどと言って、訪問してくることがよくある。

業者などの他人を家に入れるときは、身分証などで相手を確認するなど十分警戒し、公的機関から来たという場合には、点検を依頼する前に、その公的機関に問い合わせてみるのも有効な自衛策である。

さらに「無料で点検します」といったうたい文句は、業者が良心的か悪質かにかかわらず、最終的には、何かを買わせたり、工事をさせる目的を達成するための手段にすぎない。

つまり、ボランティアでもない民間業者が、すべてを無料で行うことは絶対にありえず、無料という業者には、必ず何か裏があると、疑ってかかるべきである。

また、トラブルの発生原因として、勧誘を受ける消費者の曖昧な返事や態度に問題がある場合も多い。

必要ない場合は、最初から毅然とした態度できっぱり断り、わからないときや判断に迷ったときには、その場で契約をしないで、すぐに誰かに相談することが被害の未然防止につながることになる。

特に高額な契約は、家族や知人の意見を聞いてから慎重に行うことで、大抵の悪質商法を防ぐことができる。

一般家庭の排水管は、普通の生活をしているのであれば、清掃することに対して、それほど神経質になる必要はない。それども、詰まりぎみだったり、悪臭がひどいなど、どうしても気になる場合には、八戸市の指定する排水設備工事業者に依頼することが、安心して確実である。

キャッチセールスで次々契約をさせられた

相談概要

半年前に、路上でエステの無料体験が受けられると誘われ、業者の事務所に行った簡単な質問に答えたところ、痩身エステを勧められ契約したが、希望する時間の予約が取れないため、ほとんど通っていない。

その後、たびたび事務所に呼ばれ、健康食品や化粧品、エステに関係のない宝石まで次々に契約させられた。

契約額は3百万円を超え、なんと支払えないと申し出ても、話しをはぐらかされるばかりだが、どうしたら良いだろう。

処理概要

業者の本社に解約の内容証明、クレジット会社には支払停止の抗弁書を提出させたその後、交渉の結果、期限切れを含むエステ券の解約、未使用健康食品の引取り、宝石は解約料6千円で返品となった。

ポイント

今回の事例はキャッチセールスと呼ばれ路上などで目的を隠して近づき、事務所などに連れ込んで、脅したり長時間監禁して契約を迫る悪質商法である。

最初は相談者も、業者の巧みな勧誘により判断を誤り、契約をしてしまったと思われる。

しかし、その後何度も業者の事務所に呼び出されて必要ないものを買わされ、支払い不能に至った点は相談者にも少々問題がある。

おそらく、半年間に渡り業者に騙され続け、ひとりで悩んでいたと思われるが、一歩間違えれば紛争が泥沼化したり、最悪の場合自己破産などの悲惨な結果になることも考えられた。

キャッチセールスなどの悪質商法の業者は、いろいろな手段で近づいてくる。

それを完全に防ぐことは難しいが、被害を最小限に食い止めるためには、変だと思ったらすぐにセンターや友人に相談してみることが重要である。

また、最近ではエステや化粧品の低年齢化が進み、高校生など未成年者も被害に遭っている。

親の承諾のない未成年者の契約は取り消せるが、相当期間経過後に発覚し、業者ともめた事例もあるので、年頃の子どもの持つ親は注意する必要がある。

電話料金が安くなるとリース業者が訪れた

相談概要

先日、店舗と兼用の自宅に、大手電話会社の工事業者と名乗る作業員が訪問して来た。

新しい電話機をリースすると、電話料金が大幅に安くなるという説明をされた。

最初は、今の電話が新しいため断っていたが、工事は無料でこれを逃がしたら後悔すると説得された。

そのため、大手電話会社がバックならと考え直し、契約書をよく確かめないまま電話機のリース契約を結んだ。

ところが、後で契約書を確認すると、毎月の支払額は変わらず、長期契約になっているため、トータルでは割高なことが判明した。

すぐに業者に契約解除を申し出たが、中途解約はできないと、受け付けてくれないがどうしたらよいだろうか。

処理概要

相談者にクーリング・オフの手続きを助言し、業者へ通知した。

しかし業者は、消費者との契約ではないのでクーリング・オフは認めないと主張した。

そのため、センターが契約の際の問題点を指摘して交渉したところ、業者はようやく解約を認めた。

後日、相談者から契約解除通知が届いたという報告があった。

ポイント

リース契約とは、リース会社が購入した物品を期間を定めて借り受け、毎月リース料を支払うという契約である。

物品の購入代金は利益を付加し、リース期間で割って回収する仕組みのため、通常中途解約は禁止されている。

事例のように、かえって割高になることもあるので、契約する前にクレジット等で購入する場合などと比較してみる必要がある。

また、訪問販売による消費者の契約であれば、8日間はクーリング・オフによる解約が可能だが、営業に関する契約は、対象外である。

そのため、業者は営業のための契約と主張したと思われるが、自宅側から訪問したことなどを指摘し、交渉した結果、なんとか解約することができた。

一般的に、大手の会社名を出されると、つい信用してしまいがちだが、社名などに惑わされずに、必ず事前に契約書の内容を確認することが重要である。

アポイントメントセールスの被害に遭った

相談概要

1年前、宝石に興味はないかと、知らない男性から電話があった。それから毎日のように電話があり、世間話をしているうちに、会うことになった。自分はデートのつもりで行ったのだが、一緒に食事をしていたら指輪を勧められ断りきれずに30万円のローンで契約した。その3ヶ月後、また呼び出しを受け、売れずに困っていると頼まれ、60万円のプレスレットの契約をした。その後も誘いがあったが、何か売りつけられると思い断っていた。しかし、1月前に電話があった時は、来なければ訴えると脅迫され、怖くなり出向いた。喫茶店で4時間も勧誘を受け、100万円のネックレスを強引に買わされた。支払が困難なので解約したい。

処理概要

契約から時間が経過しているため、相談者の自主交渉では解決が難しいと判断し、センターが仲介した。業者と交渉した結果、ネックレスは未使用のため、既払金10万円を放棄することで解約することができた。

ポイント

今回の事例は、アポイントメント商法と呼ばれ、電話やはがきなどでうまい話を持ちかけ喫茶店などに誘い出し、商品やサービスを契約させる悪質商法である。もし、契約してしまっても、契約書を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフが可能である。しかし、事例では既にこの期間を過ぎていたため、販売方法の問題点を指摘し、業者と解約交渉を行った。その結果、未使用のネックレスは、既払金の放棄という業者の提案を相談者が了承し合意解約したが、指輪とプレスレットはそのまま、全面解決には至らなかった。このように、契約から時間が経過してしまうと解決が難しくなるので、被害に遭ったときは少しでも早くセンターなどに相談することが重要である。また、業者からうまい話しを持ちかけられても、必ず裏があるものと疑い、絶対に安易な気持ちで出向かないことが大切である。

嘘の説明で契約、利用料を一度支払ったが解約したい

相談概要

1年前、息子がスーパーの前で勧められ、くじ引きをしたところ有線放送機器が当選した。

全て無料という説明だったので、すぐその場で契約をした。

ところが、後になって月額利用料の請求があり、初めて料金がかかることを知ったその時は、業者に騙されたと思い腹が立ったが支払った。

機器は、その後も引き続き使用していたが、料金は支払っていない。

最近になって、業者から調査依頼を受けたという回収業者から、督促状や訴訟予告書が届くようになった。

請求額は3万5千円だが、料金が発生するなら契約しなかったので解約したい。

どうすれば良いだろうか。

処理概要

利用料を一度支払ったことと、その後も使用していることから、支払いを拒むことは難しい。

早急に回収業者と連絡を取り、請求内容の詳細や支払金額を確認したうえで、支払うよう助言した。

ポイント

勧誘時、業者の嘘の説明により、料金が一切かからないと誤解して契約してしまったことは、相談者にも契約書の内容を確認しなかったというミスはあるものの、明らかに業者側が悪質で、法律的にも取消しの事由となりえる。

しかし、今回の事例の場合は、その後の相談者の行動に大きなミスがある。

請求がきて、契約時の説明が嘘だったことが判明した後、一度料金を支払っていることと、その後も一年近くそのまま使用していることである。

この行為は、契約を追認（不確定な状態にある契約を後から有効と認める）したと見なされ、契約時の不当性を理由とする取消しが困難になってしまうのである。

さらに、取消しの権利は嘘の説明が判明した時から六ヶ月で時効となるので、この期間も経過してしまっている。

もし、支払わずに早めに意義を申し立てていれば、消費者契約法による取消しの可能性があった。（現在は昨年11月に改正施行された特定商取引法でも取消しが可能）

このような事態を防ぐためには、契約時の説明と異なる事実が判明した時点で使用を中止し、支払などをせずに、すぐにセンターに相談し、適切なアドバイスを受けることが重要である。

保証金を支払ったが一向に融資されない

相談概要

1月半前に自宅ポストに保証人不要、低金利融資しますという投込みチラシがあった。

多額の借金があり毎月の返済が高額で、生活するのが困難な状態に陥っているため、わらにもすがる思いで業者に電話した。

3百万円の融資を申込んだら、審査の結果、融資は可能だが信用をみるため保証金が必要と言われ、サラ金から借りて10万円を振り込んだ。

1月後に口座に振込む約束だったが、一向に融資される様子がないため、業者に電話したがつながらない。

どうしたら良いだろう。

処理概要

保証金詐欺について説明し、保証金を支払っても融資されることはないため、警察に被害届を出すよう助言した。

ポイント

今回の事例は、保証金詐欺といわれる犯罪である。

雑誌広告やダイレクトメールなどを利用して、低利融資、借金一本化、保証人不要などの誘い文句で宣伝している。

大手銀行やサラ金などのマークや名前を勝手に使用して、関連会社のように装っている場合もある。

申込みに来た人に保証金が必要とか、信用をみるなどと言って、お金を振込ませるが、実際に融資されることはなく、業者の実態も掴めないため、ほとんどの被害者は泣き寝入りすることになる。

なかには、追加の保証金が必要だとか、もう少し信用がみたいと次々に振込みをさせられ、100万円を超える被害に遭った事例もある。

最近では多重債務者を中心に、全国的にも被害が拡大傾向にある。

通常、貸金業者から融資を受ける場合、担保や保証人が必要ということはあっても、融資される前に金を要求されることはない。

また、悪質貸金業者は申し込んだ融資を取り消すと、自宅や職場に嫌がらせの電話をしたり、法外な違約金を請求することも多い。

最初から関わらないことが一番であるが、もし関わってしまったときは、つけ込まれることのないよう毅然とした態度で断ることが重要である。

多重債務などで返済困難に陥ったときは、新たな融資を受けても一時しのぎにしかない場合が多い。

それよりは、早めに専門機関へ相談する方が、根本的な解決につながる可能性が高い。

注文した覚えのないボールペンがとどいた

相談概要

昨日、自分あてに注文した覚えのない荷物が宅配便で届いた。
中身はボールペンで、一緒に1万円の請求書と優待申込書が同封され、次回注文時の特典が書かれている。
中身が判らなかったので開封したが、1万円もするボールペンなど必要なく、代金も支払いたくない。
どうしたらよいだろうか。

処理概要

業者が消費者あてに勝手に送りつけた商品の代金は支払う必要がなく、返送する義務もない。
しかし、所有権は受け取った日から14日間（業者に引き取りの要求をすれば7日間に短縮）は業者側にあるので、それ以降に処分するように助言した。

ポイント

今回の事例はネガティブオプション（送り付け商法）と呼ばれ、注文をしていない商品を勝手に送り付け、代金を請求してくる悪質商法である。
ネガティブオプションは、法律的にも消費者が契約を承諾していないため、成立することはなく、当然代金の支払義務もない。
しかし、ここで問題となるのが、送られてきた商品の取扱いである。
一方的とはいえ、送られてきた時点での商品の所有権は、まだ業者側にあり、消費者の責任で保管する義務が生ずる。
しかし、いつまでも業者の商品を保管するのは大変迷惑な話なので、特定商取引法によって受け取ってから14日間を過ぎた場合は、自由に処分できると規定されている。
保管期間が過ぎる前に使用した場合は、契約を認めたことになり、代金の支払義務が発生するので注意が必要である。
また、代金引換で送り付けられてきた商品を、家族が頼んだものと勘違いして支払ってしまった事例もある。
代金引換では商品を一旦受け取ってしまうと、運送業者は返金してくれないので、直接送りつけた業者と交渉することになる。
しかし、もともと悪質な業者であるため、返金に応じる可能性は低く、ほとんどの人が泣寝入りしているのが現状である。
こうした事態を招かないためには、通信販売などで商品を買ったときは、「いつ」「何が」「いくらで」届くのか、あらかじめ家族に話しをし、それ以外のものは受取拒否することが有効な防衛策である。

一人暮らしの母が複数契約で支払困難になった

相談概要

一人暮らしの母が、訪問販売で着物、布団、外壁工事など総額200万円の契約をしていた。

勧められると断れない性格に加え、話し相手ほしさから、販売員を簡単に迎え入れ、次々と契約したようだ。

収入は年金だけなのに、クレジットを組んで行ったため、支払い困難に陥っているほとんどが、1年以上前の契約なのだが、どうしたらよいだろう。

処理概要

契約者は一人暮らしの高齢者だが障害はなく、支払困難になったのも複数契約が原因で、個々の業者の責任を追及し、契約解除するのは困難と判断した。

相談の結果、残債50万円は家族が代わりに支払うことで納得し、今後の対策として各種制度を助言した。

ポイント

判断力が弱い高齢者を狙う悪質商法は、全国的にもマスコミで報道されるなど注目をあびている。

しかし今回の事例の当事者は、高齢だが契約の経過を明確に答えるほど、記憶もしっかりしていて、認知症などの障害はない。

契約していた業者にも、販売方法や個別の契約金額に不当性はみられず、複数の契約が重なったために、支払い困難になっている状態であった。

したがって、それぞれの責任者を個別に追及し、一年以上前の契約を解約するのは困難であると判断した。

既に支払いが終了したものも多数あり、残債は家族が代わりに支払うことで納得した。

しかし本人も家族も、また同じ過ちを繰り返すのではないかと不安になっていたため、被害を事前に防止する制度の検討を進めた。

具体的には、家庭裁判所に申し立てる、判断能力不足の人に後見人などを選任して契約等のサポートを行なう成年後見制度。社会福祉協議会で行なっている、契約などの判断が不安な方に、手続きや支払いなどを代行する地域福祉権利擁護事業。信販会社や消費者金融などが加盟する各信用情報機関に、借入れやローンが組めないように、予め登録することなどが考えられる。

いずれの制度も一長一短があるが、今後の備えとして、各制度の実施主体から話しを聞くことを勧めた。

また、一人暮らしの高齢者の悪質商法被害を防止するには、普段から連絡を密にし、様子を見に行く機会を増やすなどの家族のサポートが最も重要である。

過去に契約していた会の退会金を請求された

相談概要

一週間前、以前契約したサービス会員の退会手続きがされていないと電話が来た。退会費は80万円で、5日以内に支払うと後日30万円が返金されるが、支払わなければ裁判になり、請求額も150万円になると威圧的に言われた。

詳細を聞こうとしても「大変なことになるのですぐに支払え」と言うばかりで、話にならなかった。

その後、毎日のように電話がきていて、家族も不安になっている。

3年程前に、電気製品が会員価格で購入できるという会に入会していたが、退会手続きは済んでいるし、会の名称も異なるようだ。

他に思い当たることはなく、今回の件と関係あるのか判らないが、どのように対処したら良いだろう。

処理概要

会員契約にともなう二次被害と架空請求について説明し、心当たりが無い場合は毅然とした態度で支払いを拒否するよう助言した。

ポイント

今回の事例は、過去の会員名簿を入手した悪質業者による架空（不当）請求である以前に在籍していた会のように装い、記憶が薄れているのを良いことに、架空の退会金や過去の未払い会費などを要求する。

支払った後に全く関係のない会だと判明し、慌ててセンターに相談に来た事例もあるので、業者の話を鵠呑みにして、不用意に支払うことのないよう注意する。

このような業者から接触があった場合、以前契約していた業者と同一なのか、関係はあるのかを疑ってみる必要がある。

以前の契約業者なら知っているはずの質問に答えられなかったり、話をごまかそうとする場合は、架空請求と考えて差し支えない。

ただし、業者に対して自ら連絡したり、長時間に渡って話をするなど、必要以上に接触することは、個人情報を探られる可能性があるので慎んだほうが良い。

また、以前契約を結んだ業者の名前や連絡先がわかる場合は、確認することがより確実である。

そして、不当な請求であったなら、相手につけ込まれる隙を与えないよう、毅然とした態度ではっきりと断ることが重要である。

このような電話が突然きても焦ることなく冷静に対処すれば、業者も自らの行為の違法性を認識しているので、これ以上接触してくることはない。

出身校発行と勘違いし同窓会名簿を申し込んだ

相談概要

二週間前、同窓会名簿発行予定と記載された往復ハガキが届いた。

返信用ハガキが調査票になっていて、住所、氏名、勤務先などの情報と購入希望の有無を記入し、投函するように書いてあった。

卒業してから30年近くが経過し、同級生の行方も気になっていたもので、疑うこともなく申し込みをした。

数日後、申し込みを受けたという通知と2万円の振込用紙が送付されてきたが、期限がまだ先なので振込みはしていない。

ところが、先日偶然会った同級生から、この名簿は出版社が独自発行するもので、出身校とは関係がないと知らされた。

出身校が発行するものとばかり思っていたので、騙された気がするが、申し込みを取り消すことは可能か。

処理概要

振込用紙と一緒に入っていた書類を確認したところ、「申し込みを取消す場合は発行の2ヶ月前までに、ご連絡ください」と書いてあった。

発行は約3ヶ月前なので、取消しする旨を配達記録郵便で送付し、様子を見るよう助言した。

ポイント

今回の事例は、勝手に同窓会などの名簿を作成・発行し、売り付ける名簿商法である。

発行が判りにくく、誤解を受け易い形で販売する点に問題がある。

事例のハガキでは出身校が強調され、出版社名は小さく表示されているものの、出身校や同窓会との関係には触れておらず、勘違いするのも無理はない。

運良く早い段階で判明したので、被害を免れることができたが、名簿が届くまで気が付かない可能性もあったと考えられる。

この場合、民法の錯誤による無効を主張できるが、納品終了後だと業者に損害が発生するため、非を認めずに解決が困難になることがある。

今回の業者は、取消し可能期間を、比較的長く設定しているのも、まだ良心的である。

さらに悪質な業者だと、発行までの期間を短くして考える時間を少なくしたり、購入を希望しないと返信した人に、請求をするといったようなこともある。

このような被害に遭わないためには、送付されてきたハガキの内容を良く読み、発行者と出身校との関係を充分確かめてから申し込むことが重要である。

それでも不安な場合、出身校にも確認してみるのがより確実である。

友人に誘われマルチ商法の組織に加入した

相談概要

2週間前、友人から良いアルバイトを紹介するからと誘われ、説明会に参加した。内容は健康食品の販売で、会員資格を得るには登録料10万円と50万円分の商品購入が条件だった。

商品が売れば、売上の3割が収入になり、月20万円は楽に稼げるという説明を受けた。

突然の話で頭が混乱している所を会員に囲まれて「一緒に金持ちになろう」などと誘われ、ついその気になり会員登録をした。

しかし、知人を勧誘しても成功するどころか悪く言われ、苦痛に感じたので口頭でクーリング・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

相談者はマルチ商法という言葉は知っていたが、その実態は理解していなかった。そこで、マルチ商法について説明し、契約から14日しか経っていないため、書面でもクーリング・オフの手続きを行うよう助言した。

ポイント

今回の事例は、マルチ商法と呼ばれる悪質商法である。

組織に加入したうえで商品を取りながら組織にも勧誘し、商品が売れるとバックマージンが入る仕組みである。

さらに、入会させた人が商品が売ると、その利益の一部もバックされ、組織はピラミット型に形成され広がる。

特定商取引法の規制対象で、クーリング・オフ期間も契約から20日間と通常より長く設定されている。

説明会では、組織的な勧誘が行なわれ、言葉巧みに雰囲気盛り上げるので、知識や経験のない人は乗せられてしまう傾向がある。

楽に稼げるというが、高額な商品が簡単に売れるはずはなく、実際に利益を上げられるのは、組織の上層部に位置する幹部だけである。

また、経済的な損害も発生するが、さらに深刻なのが友人・知人との人間関係を壊してしまうことである。

設けようと無理な勧誘を続けた結果、良からぬ噂が広まり、友人達にも警戒され社会的に孤立してしまったという相談も多い。

事例では、クーリング・オフを一度断られたが、改めて書面で行った結果、損害が発生する前に解約できた。

もし、クーリング・オフ期間が過ぎても、入会后一年未満であれば、契約時の費用及びその遅延損害金と、退会の90日以内に引渡された未使用の商品は代金の1割以内の手数料で解約できる。

クーリング・オフしたら無料の商品の代金請求を受けた

相談概要

半月前、美顔器の無料体験を勧める電話があり、興味があったので承諾した。
翌日、業者が訪問してきて、全身に使用可能で痩身効果もあるという説明を受け、試したところウエストが少し細くなった気がした。
短期間での効果に驚き、70万円と高額だったが契約をした。
その時、一緒に使うと効果が上がるという洗顔クリームを「2万円の商品ですが、今回は無料です」と言われ受け取った。
美顔器は一週間使用したが効果が無く、夫にも反対されたので、クーリング・オフで契約を解除した。
しかし、使用した洗顔クリームは美顔器を購入したときだけのサービスだからと、代金を請求されている。
無料と言うから受け取ったのだが、支払わなければならないのか。

処理概要

契約書では、美顔器と洗顔クリームの購入契約となっていた。
しかし、無料という説明を受けたことよる、誤認があったことを主張し交渉したところ、業者は非を認め解決となった。

ポイント

通常、化粧品等の消耗品を使用した場合、クーリング・オフはできない。
契約書では、無料のはずの洗顔クリームが購入したことになっていた、業者と意見が対立した。
ここで問題になるのが、販売員が洗顔クリームを「今回は無料」と言って渡している点である。
この洗顔クリームは、美顔器を使用する際の必需品ではなく、一般的な市販品と比較しても高額ということからも、無料だから受け取ったという相談者の主張は当然である。
業者にすれば、美顔器を契約解除するなら無料にしたくないという思いがあるのだろうが、それは業者の都合で消費者に負担を強いるのは本末転倒である。
つまり、無料でもらったものについてクーリング・オフできる、できないの議論は見当違いで意味がない。
仮に当初の契約が有効だとしても無料と誤認させ契約したことから、消費者契約法や特定商取引法で取消可能なため、結局は代金を支払う必要はない。
また、消耗品のクーリング・オフに関しては、試用や説明のために販売員が開封したのも対象となるので、クーリング・オフを行なう際は注意する必要がある。