

相談事例

事例1 地デジTV設置の注意点

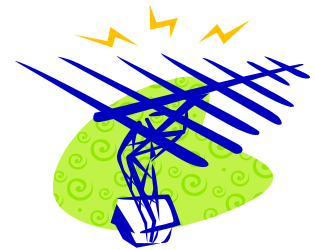
相談内容

地デジ対応TVセットを通販で購入した。設置・ラックの組み立て時に別途料金がかかると言われ、映らない番組までであった。アンテナ調整も必要だとわかり、更に別途料金が必要だと言われた。

(60歳代 男性)

【処理概要】

地デジTV設置時にアンテナ調整や交換が必要な場合があります。当然のことながらアンテナ調整費用を請求される場合もあります。今回の場合は消費者と販売店との間で折り合いが付きましたが、設置やアンテナ調整の料金について販売店側から一切説明がなかったのも不親切であり、改善を要望しました。トラブルを防ぐために、消費者側もTV本体以外に必要な費用について事前に確認するようにしましょう。



【解説】

地デジ放送を受信するにはUHFアンテナが必要です。アナログ放送でお使いのUHFアンテナでも通常はそのまま受信できますが、調整や交換が必要な場合もあります。アンテナの経年劣化や素子数の不足、アンテナブースターの調整不足や不適合により受信不良となる場合があります。また屋内配線の老朽化やデジタル未対応、分配損失による受信レベル低下、ブースターのデジタル不適合によっても受信不良となる場合があります。地デジ対応のテレビやチューナーを購入する際には、アンテナや屋内配線についても確認したほうがよいでしょう。また、共同アンテナで受信されている方は、まずはアンテナ管理者へ確認してください。

地デジ放送を受信するにはケーブルテレビへ加入する方法もあります。アンテナ設置などの初期費用は不要になりますが、月々の視聴料が発生します。長い目で見てどちらがよいのか、じっくり検討することをお勧めします。

事例2 冠婚葬祭互助会の解約をめぐるトラブル

相談内容

払込済みの冠婚葬祭互助会の契約を解約したいと申し出たら、高額な解約手数料がかかると言われた。法律上問題があるのではないかと。

(60歳代 男性)

【処理概要】

互助会の積立金は預貯金とは違うので、サービスを利用せずに解約する場合は解約手数料がかかります。解約手数料の額は、コースや掛け金、納入回数によって区分されています。業者に問い合わせたところ、相談者のケースでは解約手数料が約1割であることがわかりました。



【解説】

冠婚葬祭互助会の契約は、前払の分割方式で会員から掛け金を預かり、将来のサービスの提供や取り次ぎを行うものなので、預貯金や金融商品とは異なった性質を持っています。通常、解約に際しては解約手数料が発生しますが、解約は可能であり、また返戻金は現金で受け取れることになっています。平成13年4月以降に契約した場合は、解約申請書類を互助会が受理してから、45日以内の返金が割賦販売法により義務付けられました。それ以前の契約についても、出来る限り現行の基準に基づいて解約対応するよう指導が行われています。また(社)全日本冠婚葬祭互助協会のモデル約款では、払込回数、払込額ごとに詳細な返戻金が整理されています。

勧誘を受ける際に「〇〇年で満期になる」と言われ、銀行で預金するのと同じように思っに入会する人も多く、それが解約の際のトラブルの原因のひとつになっています。また、積立金で結婚式や葬儀の費用をまかなえるとは言っても、コースによって利用できるサービスの種類やランクが決められており、使いたいサービスを利用するには追加料金が必要な場合もあります。冠婚葬祭互助会に入会する前には、必ず契約約款を読み、分からないことは十分に確認しましょう。

事例3 請求画面が消えない！

相談内容

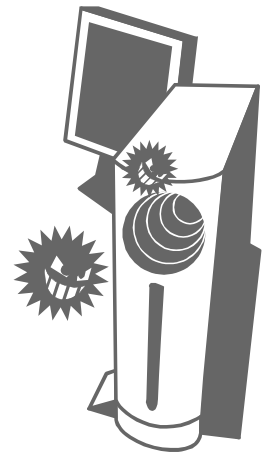
自宅のパソコンでアダルトサイトにアクセスし、年齢認証や業務用のパソコンではないか、などに答えたところ、登録完了となり、9万円の登録料を請求された。請求画面を消そうとしても消えず、びっくりしてパソコンを終了させたが、パソコンを起動すると請求画面が現れて消えない。

(50歳代・男性)

【処理概要】

契約の意思確認画面や訂正画面の設定がなく、契約無効が主張できるケースです。したがって、支払義務もありません。具体的には、メールで返信しない、退会手続きもしない、何もせずは無視するように助言しました。

請求画面の削除については、IPA(情報処理推進機構)のホームページを参考にして、システムの復元、あるいは、不要なプログラムをアンインストールする方法があることを伝えました。



【解説】

アダルトサイトの請求画面が表示され消えないというトラブルは、10歳代から80歳代まで、すべての年代において発生しているトラブルです。さらに、振込期限日までの時間がカウントダウンされるので心配でたまらない、といった相談が寄せられました。

これは、簡単な質問に答えたり、次に進んだりするためにクリックをしている過程で、プログラムを取り込んでしまっていることが原因です。安易にクリックしたり、プログラムのダウンロードを行ったりしないことが大切です。

IPAのホームページ:<http://www.ipa.go.jp/security/topics/alert20080909.html>

事例4 貴金属等の訪問買取サービス

相談内容

「不要な貴金属があれば買い取る」と業者が訪ねて来た。若い頃に購入したもので、しばらく使っていないネックレスと指輪を見せた。「1万円で買い取る」といわれ、もう使うことはないと思ったので、1万円を受け取り、ネックレスと指輪を渡した。得をした気持ちでいたが、よく考えると、2点とも高価なものであり後悔の気持ちが強くなった。「売るのをやめたい。返金するから、品物を返して」と連絡したが、断られた。

(60歳代・女性)

【処理概要】

業者が訪問する形態であっても、訪問販売とは異なり、業者が消費者から商品を購入する取引には、特定商取引法は適用されません。したがって、クーリング・オフはできません。

突然の訪問のため、買取価格が妥当かどうかの判断もできないまま商品を渡してしまったり、あとから返品を申し入れても応じてくれないなどの問題が発生しています。

解約をするには、契約時の問題点を主張して業者と話し合いをする必要がありますが、「返品は受け付けない」「すでに処分した」と取り戻せないことがほとんどです。

【解説】

自宅に不意に訪問を受けても、訪問の目的を確認し、売る気持ちがなければ、きっぱりと断ることが大切です。家の中に入れたり、品物を見せるのはやめましょう。一度、業者に見せてしまうと断ることがさらに難しくなります。

一度使用された物品などを古物といますが、古物の取引を行う業者は、都道府県の公安委員会の許可が必要で、許可を受けた業者は、許可証を携帯することになっています。契約前に業者の名称や住所・連絡先を確認し、「古物商許可証」の提示を求めましょう。また、古物商が1万円以上の品物を買受ける場合には、相手方の住所・氏名・職業・年齢を確認することが定められています。このため、健康保険証や免許証などの提示が求められます。個人情報を提供することにもなるので、契約は慎重に行いましょう。

事例5 匿名組合への出資

相談内容

業者から「匿名組合を運営している会社で優良なところがある。この会社に投資すれば必ず儲かる」と電話があり、資料を取り寄せた。資料が到着後、別の業者から「権利を投資額の2倍で買い取りたいので、ぜひ組合員になるように」と電話があった。その後も「絶対損はさせない」などと執拗に電話がある。匿名組合というのが何なのかよくわからないが、信用できる話であればやってみたいと思うが大丈夫だろうか。

(70歳代・男性)

【処理概要】

怪しい社債や未公開株への投資は、リスクが高く、取引の実態のない恐れもあります。事例のように複数の業者が登場して、うまい話を持ちかける「劇場型」と呼ばれるケースや、過去に被害を受けた消費者を狙って、新たな購入を持ちかける「被害回復型」など、手口も巧妙になっています。

リスクやどんな仕組みでお金が儲かるのかの説明もなく、「必ず儲かる」と断定的判断の提供を行っているほか、「高値で買い取る」などの話を持ちかけるなど、問題勧誘を受けても絶対に契約しないようにと助言しました。

【解説】

事例の匿名組合契約とは、匿名組合員が営業者に出資して、その経営の一切を営業者に任せ、組合員はその利益配分を受け取る契約です。匿名組合は組合という名称ですが、団体ではなく、匿名組合契約は単に営業者と匿名組合員との個別契約です。匿名組合においては、損失額が出資額を超えた場合、匿名組合員が出資額を超えて損失の分担をすることはありませんが、業者が行政処分や警察の捜査などを受けた場合、出資金の払い戻しが不能となることがほとんどです。被害回復が望めないなど、リスクが大きく、契約内容について、理解できない消費者は手を出すべきではありません。