

平成21年度第1回葛飾区消費者被害救済委員会

平成21年7月16日
消費者学習室

次 第

- 1 開会
- 2 委嘱状交付
- 3 新委員自己紹介
- 4 新事務局紹介
- 5 議題
 - (1) 本委員会付託事件選定要領について
 - (2) 葛飾区における消費者相談の実情
 - (3) その他
- 6 閉会

葛飾区消費生活相談事例

21、7、16

<事例1>

- 相談者 82歳女性無職 一人暮らし
契約日 2009年6月5日
契約内容 竹すみマット 10万円
相談内容 3日前、男性販売員が突然訪問し「以前契約した商品の代金がまだ払ってもらっていないので、集金に来た」と言う。販売員は強引に 家に上がりこみ、「布団とカーペットを買ったはず、その代金が未払いなので払ってほしい」などと言い、たまたま隣の部屋にあった、コタツ布団とカーペットを指差し、「これだ」と言い張った。しかしこれは一昨年、近くのスーパーで買ったものなので、そう言ったら、「押入れを見せてくれ」としつこく言うので、怖くなり「いくらなの？」と聞いた。販売員は「60万円」だと答えた。驚いて「そんな、とても払えない」と言ったら「今日即金で払ってくれるなら、10万円でいい」と言う。
- たまたま電化製品を買う予定で10万円手元にあったので渡した。帰り際、「領収書を出すから、書面にサインして」と言われ、言う通りにサインしたら竹すみマットを置いていった。以前にも数回、訪問販売で寝具を買ったことあり、何か代金を払わずにいたのかと思い込んでいた。友人に話したら、消費生活センターに行ったほうがいいと言われて相談に来た。どうにかなるか。
- 相談処理 クーリング・オフのハガキを書いて、業者に発信後、センターから業者に連絡し、相談者の申し出を話したところ、クーリング・オフ処理すること、商品も返し返金された。また以前の契約で納得いかないのであれば、相談に乗ると伝えたが、考え中とのことだった。

<事例2>

- 相談者 56歳女性無職 子供と3人暮らし
契約日 2009年3月
契約内容 不動産仲介サービス
相談内容 夫婦とも、多重債務で住宅ローンが組めず、3年前、息子名義で中古住宅を買い、銀行で2100万円の住宅ローンを組んだが、昨年末、夫が亡くなりローンの返済が出来なくなり、3ヶ月前とうとう競売されると裁判所から通知が届いた途端、突然業者が訪問し「私どもに任せてもらえれば、確実にこの家を売ってあげられる、引越し費用も出るし、近所にも知られない。自己

破産と言われた人でも、破産しなくても解決できた」「費用も家が売れるまで、全くかからない」と言われ、指示されるがまま書面にサインし、「すべておまかせします」と答えた。入札が迫ってきたが、業者から連絡がなく不安になったとき、別業者から「すべて処理する、当社で解決する」という手紙が届き、会って話しを聞いたら、「今すぐに契約している業者に断れ、すべてうちでやる」強引に言われて不安になった。大丈夫か。

相談処理 相談者は契約書面を受け取っておらず、内容が全くわからなかったため、センターから業者に問合せたところ、専任媒介契約をしていたことがわかり、相談者は解約を希望していたので、業者に話したところ、了解された。また別業者にも問合せたところ、同様な回答だったので、もう契約しない旨、話し了承された。また法テラスに相談するように話し、紹介した。

< 事例 3 >

相談者 78歳女性無職 98歳の夫と二人暮らし

契約日 2008年9月 空気清浄機 8万1千9百円
2009年6月3日 プロポリス 5万円 シャンプー4本 2万円
2009年6月5日 治療器2台、カルシウム剤 43万円

相談内容 相談者は、高齢者の夫の為に、3ヶ所の宣伝講習販売会場に通い続けて健康にいいと言われて次々健康食品や治療器を買っている。当初本人は夢中になり、家族の心配や助言を全く無視していたが、やっと孫に泣きつかれて相談に来た。

マイナスイオンが体質改善や健康維持する、電磁波を遮断すると説明されて空気清浄機を契約した。

副腎の働きを良くして、抵抗力をつけ自然治癒力を高めるといわれ、プロポリスを契約した。さらに肌に良いアミノ酸100%のシャンプーを契約した。

1日20分この機械を使うと1万2千歩歩いた運動効果があると言われ娘の分も契約した。骨によく効くとカルシウム剤を契約した。また眼が明るくなると言われてカシスの実も買って食べた。

処理内容 センターでチラシを見たところ、薬事法違反があり（都の保健局で確認）他にもおかしい点があり調査中。

解約通知を作成し販社に発信後、センターで斡旋中。

センターから販社に連絡したところ、すぐにセンターに来訪し、相談者の言い分を伝えたところ、すべて解約に応じる、クーリング・オフと同じ扱いにするということで相談者も納得した。

『当社で解決致します。』

所有権者 様 うまい話に注意してください

この手紙をお読みになられてから、2 週間が勝負です。

入札日までの 2 週間で解決いたします。この手紙が着

いたら5日以内にご連絡下さい。皆さん、入札日が始ま

ってから相談頂きますが、申し訳ありませんが手の打ち

ようがありませんのでお断りしています。自己破産して

も、競売になっても税金はなくなりませんし、損害金も

プラスされます。当社へ相談頂く方の 90%以上が、他

業者、弁護士で相談して解決できない方です。

はじめまして、私は不動産業者の[REDACTED]の[REDACTED]と申します。

もう、このまま競売になっても良いという方は、以下は読まなくても

結構です。しかし、なんとかしたいという方は、是非、最後まで読んで、

考えて、ご連絡下さい。他の不動産業者でこのまま住み続けられると

か、うまい話をする業者がいますが(勿論、出来る場合もあります)、自

分で理解できない話にはのってはいけません。手前どもに相談される

ほとんどの方は他業者、あるいは弁護士等にうまい話をされて、いつ

までも具体的な話あるいは文書が来ないために不安になって、相談に

来られます。

もちろん、当社で、うまくいかなかった場合もあります。(所有が共有で共有者が連絡が取れない等) 要はご自分で理解できない話、うまい話には乗らないことです。わたしは必ず、お会いすると複写の便箋に解決法を書き、出来ること、出来ないことをはっきり文書で残します。

入札日が近くなると、ほとんどの方はどうでもよくなり、思考能力がなくなり、投げやりになってしまいます。

皆様の気持ちは、十分にわかるつもりです。しかし、たかがローンです。解決策はあります。弁護士等に相談する方が多いと思いますが、(勿論、弁護士でなければ出来ない問題もあります)、最初に販売ありきです。それも、どういう売却をするかです。

柔軟性のある買主を見つけ、的確な債権者交渉、お客様の次の引越し先まで、お世話いたします。

自信があります。

私達は債務超過物件【借金が売却値段より多い不動産】の売却のプロです。小さな会社ですが、全員、宅建は所持していますし、横浜市内・

東京都内で1000本以上の売買契約実績があります。小さな会社でないと出来ないことがあります。過去2ヶ年、住宅金融債権回収機構(旧住宅金融公庫)がらみだけで債務超過物件20件以上成約の実績があります。1人で考え込まないで、相談して下さい。当然、秘密厳守です。

所有者が自分の意思で売却することを、任意売却と言いますが、当社での任意売却のメリットはおおまかに以下の5点です。

- 1.近所に知られないで売却が可能です。表には出しません。
- 2.対複数債権者に対して柔軟な対応が可能です。このノウハウをほとんどの不動産業者が知りません。
- 3.話し合いにより、引越し代を出すことも可能です。私自身の契約で出さなかった例は一件もありません。必ず、引越し代(管理費、税金等を完済した上で)として40万円から300万円をお渡ししています。勿論、ケースバイケースですが。逆にそのお金が無ければ任意売却する意味が無いとすら言えます。
- 4.売却後の2つの問題、引越し先、残債務の支払いについての相談を承ります。弁護士・他業者等はそこまで出来ませんし、やりません。実際、入札後は賃貸を借りるのも大

変です。

5. 当社で購入できなくても柔軟に対応できる、買主を見つけます。大手の買主では対応できません。

当然、滞納している管理費、税金も処理致します。繰り返しますが、相談しようとして結論したら、**即、ご連絡**ください。皆さん、入札日を過ぎてからに、連絡を頂きますが、入札が始まってからでは遅いです。お手持ちのお金は必要ありません。入札まで、時間がありません。お世話させた方は皆、人生を再出発しています。真剣に何とかしなくてはと考えている方のみ、今すぐ、ご連絡下さい。一緒に解決しましょう。時間、場所等は指定して下さい。

過去2ヶ年、当社が関わった任意売却物件のほんの一部です。

(正確な名称は個人情報のため、省略させていただきます。)

- ・ 都築区仲町台マンション ・ 旭区希望が丘マンション ・ 藤沢市 湘南台マンション ・ 練馬区 石神井マンション ・ 中区 新山下マンション ・ 瀬谷区瀬谷一戸建 ・ 鶴見区寺谷一戸建 ・ 世田谷区上北沢土地 ・ 南区堀の内一戸建 ・ 都筑区川和町一戸建 ・ 鶴見区 一棟ビル ・ 神奈川区浦島丘マンション ・ 戸塚区平戸 1 丁目マンション ・ 江東区 東陽町土地 ・ 世田谷区 経堂土地
- ・ 鶴見区矢向一戸建 品川区御殿山マンション等

過去2ヶ年、当社が関わった債権者のほんの一部です。

- ・ アコム、プロミス、アイフル、オリックス等のノンバンク
- ・ 住宅金融支援機構、年金福祉信用保証、横浜市建築助成公社、横浜市役所及び市内の区役所、都庁等の公的機関
- ・ UFJ フロンティア、三洋信販、日本債権回収、アストライ債権回収等のサービサー 東京三菱 UFJ 銀行、ダイヤモンド・みずほ信用保証、多摩信用保証、横浜信用保証等

最近の成功事例

① 横浜市内の A 様 (入札開始日約 10 日前に当社に連絡)

1. 手紙が届いた日 平成21年2月20日 半年以上前に某不動産会社に 6,600 万円で売却を出していたが、決まらないまま入札期日が迫ってきたので、当社に相談
2. 当社に相談した日 平成21年2月21日 その日のうちに媒介契約を結んで、翌日に各債権者と交渉
3. 売却契約日2月30日 契約値段 5180 万円
4. 残代金決済日 3月6日
5. 引渡し日3月25日

※債権の内訳は某保証会社に6,200万円ありましたが、4,600 万円で交渉成立、T 区役所(税金)425万円の滞納及び延滞金 100 万円を完済、ご本人には70万円を引越し代としてお渡して、残債務(1,600 万円)は月々出来る範囲(1万円程度)で払うとの約束で抹消できました。自営業の方でしたが、自己破産はしてません。

ii 品川区のw様(入札開始日約12日前に当社に連絡)

- ② 手紙が届いた日 平成21年3月20日 半年以上前に某不動産会社に売却を出していたが、決まらな
いまま入札期日が迫ってきたので、当社に相談
- ③ 当社に相談した日 平成21年3月21日 その日
のうちに媒介契約を結んで、翌日に各債権者と交渉
- ④ 売却契約日4月1日
- ⑤ 残代金決済日 4月8日
- ⑥ 引渡し日4月30日

※債権の内訳はM銀行 3,800万円M信用保証に1,800万円ありましたが、4,900万円
で交渉成立、品川区役所(税金)135万円の滞納及び管理費、駐車場 80万円を完済、ご本人には170万円を引越
し代としてお渡し、残債務(約500万円)は月々出来る範囲(1万円程度)で払うとの約束で抹消
できました。公務員のため自己破産はしてません。

追伸 賃貸物件は審査があるので、お金さえ用意すれば借りられるものではありません。昔は保証人が必要でしたが、今はほとんどの賃貸物件は民間の保証協会の審査があります。普通に申し込むと審査で落ちる場合もあります。一番の方法として1. 借主様本人が借りたい駅周辺の不動産屋に行く(住所、名前は書かない)2. 条件(間取り、価格、駐車場、ペット等)を言い資料をもらう。注意点として必ず知り合いに頼まれたと行って下さい。かつ、内見は絶対に避けてください。その不動産屋さんで申し込むしかなくなります。そして怪しまれたらそれで審査は落ちます。(現在、住んでいるところから、引っ越す理由等、調べられて怪しまれます。まして、競売にかかっているなんていうことは絶対に言わないで下さい。)3. 外見を自分で見て気に入った物件があったら■■■■の携帯(■■■■-■■■■-■■■■)へ連絡下さい。4. 内見、申し込み5. 審査オクケー6. 契約という段取りです。繰り返しますが、名前、住所は書かないで下さい。そして、当社にご連絡下さい。確実に次の住居を見つけてください。追伸 強制執行(立ち退き)のスピードが速くなっています。ご注意ください。

葛飾区消費者被害救済委員会付託事件選定要領（案）

21葛地消第 号
平成21年 月 日
産業経済担当部長決裁

（目的）

第1 葛飾区消費生活条例（平成19年葛飾区条例第38号）第19条の規定により設置する葛飾区消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）に付託すべき事件の選定に関し、必要な事項を定めることを目的とする。

（調整会議の設置）

第2 委員会に付託すべき事件の選定に資するため、調整会議を設置する。

（構成）

第3 調整会議は、次に掲げる職員をもって構成し、産業経済担当部長がこれを主宰する。

産業経済担当部長

地域振興部産業経済課長

地域振興部産業経済課消費生活センター所長

消費生活相談員代表1名

（選定条件）

第4 委員会に付託する事件は、原則として次に掲げる条件のうち、複数の条件に該当するものから決定するものとする。

- (1) 同一又は同種の消費生活相談が、短期間（3箇月間程度）に集中して葛飾区消費生活センター（以下「センター」という。）に寄せられていて被害が多数発生しているか又は発生するおそれがあるかどうか。
- (2) 被害額が大きいなど、被害に深刻性があるかどうか。
- (3) 新しい手口や従来の手口の変形といえるかどうか。
- (4) 話題性、制度の変更等に乗じているかどうか。
- (5) その他調整会議が付託する必要があると特に認めるもの

（庶務）

第5 調整会議の庶務は、センターにおいて処理する。

付 則

この要領は、平成21年 月 日から施行する。