

# モニター通信 No.1

皆さんから寄せられた「モニター通信5月分」を紹介します。

～買い物や契約で納得できないと思ったこと、ほか～

## モニターから No.1

私が買い物や契約で納得できないと思ったことは、支払いの際、通常のクレジットカードと現金では請求額が異なる場合があることです。

スナックやバーなど時々このようなお店に出くわします。クレジットカードを使えばポイントが貯まる等、利用者にとって好都合なので極力カードで支払っていますが、お店の人から「カードは1回払いでも現金の10%増しになります」と言われ、しぶしぶ現金で支払うことがあります。店側は運転資金となる現金を常に手元に置きたい気持ちもわかりますが、ならば「クレジット利用不可」と明言してもらった方がお客も納得すると思います。

スーパー等通常の買い物でもクレジットカードの利用が増えてきた現在、どこの店でもカードと現金の支払い金額が同額になることを強く望みます。

## モニターから No.2

最近、IT化の進展は目覚ましいものがあり、私のような老人にはとてもついて行けないと思っている。具体的には、パソコン上のインターネットからの契約でないとなかなか特典を得ることが出来ないシステムが多くなっていることである。今頃インターネットをやらないのはその人が悪いと決めつけるのがオチかと思われませんが、世間にはまだまだたくさんの方がインターネットを利用していないと聞いています。

世の中IT化によって利便性が向上することは良いことだと思いますが、その社会の波に乗れない人を救済するのも、これまた大切なことだと思います。弱者をいかに少なくするか、システム管理者は肝に銘じて頂きたいと思います。

## モニターから No.3

私は約10年前から、海外投資信託を少し持っていた。リスクも承知の上で買ったのだから仕方がないが、2008年秋のリーマンショックは私にとってかなりのショックだった。基準価額が落ちる一方でどうしようもなかった。

そのままにしてあきらめていたが、一年くらい経って円高がおさまり、いくらか円安になった時、証券会社の担当者に思い切って「売る」と申し入れたが「あと1回分配金をもらってからにした方がよい」と言われ、応じてくれなかった。そのうちにまたドンドン円高になり、次に円安になった時、どうしても「売りたい」と言ったら「今朝、急に円安になったので政府が介入したのかもしれないから1日待った方がよい」と言われ、また押し切られた。

担当者が客の言い分を聞かないのは、自分がかわいいのか会社のためなのか。なぜ客の申し出を阻止したのか、私にはどうしても納得できなかった。私の押しが甘かったと言われればそれまでだが、その上司に告げようかとも思ったほどだ。その後、半年くらいしてから売った。

## モニターから No. 4

数年前、インターネット回線を光ファイバーに切り替えないかという電話が頻繁にかかってきました。毎回毎回説明を聞かされるのにうんざりした主人が「それなら資料を送って下さい」と言ったところ、送られてきたのは契約に同意したという書類でした。あわてて電話をかけ直し事情を話して、契約をした覚えはないということをはっきりと伝え、契約を取り消してもらいました。NTTが直接勧誘しているわけではなく、どこかに委託して契約の勧誘を行っているらしいということが、だんだん分かってきました。光回線については、新聞でも取り上げられていて問題になったためか、今ではもうほとんどしつこい勧誘はありません。

電話がかかってきて、相手の勧めるものに興味がなければ、ぶっきらぼうに聞こえても最初にきっぱりと断ることが必要だと思いました。

## モニターから No. 5

### 通販による問題

#### 1. 通販会社 (株)ユーコー

2. 商品名 サイクロン掃除機(価格 6,980 円+送料 590 円、支払方法は佐川 e コレクト)  
(4月29日 読賣新聞広告より)

#### 3. 問題点

(1)商品の特性上、通電後の返品は受け付けない。(但し不良品除く)

#### (2)提起事項

ア. 賞品は吸引仕事率が200Wですが、最新式のものかどの位違い吸引力があるか確かめられないので不安である。

イ. 同種のもものは電気店で数倍の価格のものであり、商品は信用できない。また製造会社は不明で、ただ6ヶ月保証とあるだけ。

ウ. 消費者は非常に不利なので、販売方法を改善させる必要がある。

## モニターから No. 6

売られている野菜の産地名が近県でなく、九州・四国等、遠方が多い(タケノコ・シイタケ等、店まるも)。産地偽装しているかもしれない。4月から食品に含まれる放射線の規制値が定められたが、国の基準は科学的根拠がない。新聞・雑誌では、生産者の立場で農産物の安全を守るはずの農水省がゼロリスクを求める風潮に振り廻されすぎていると思います(消費者についても同じ)。

1970年代の中国の核実験による環境放射能と放射線経年変化図が、インターネットで情報公開されています。福島の大東電力第一原子力発電所の事故がなければ関心が持たれなかったセシウム137等が、日本全国に拡散しており、現状では低くなっています。

買い物で納得できなくても、あまり神経質になると食べる物がありません。

## モニターから No. 7

### 牛乳の表示について。

生乳100%と表示してあったので、普通の牛乳だと思い買って飲んだら水っぽい感じがしたので、改めてよく表示を見たら「成分調整乳」でした。裏の成分表を見ると乳脂肪が低く抑えられ

ていました。それ以来気をつけて買うようにしています。

最近よく目にする「すっきり」「軽やか」「さらっと」等表示してあるのは、「成分調整乳」の「低脂肪乳」です。生乳100%と書かれていると「成分無調整乳」と思いがちですが、普通の牛乳を買う場合は生乳100%に惑わされずに「成分無調整乳」を基準にしています。「低脂肪乳」と表示しているのもあります。

#### モニターから No. 8

ライフプラン学習会「金融トラブルに陥らないために」に参加しました。

限られた収入のなかでの生活は、お金を如何に有効に使うかに集中します。私たち年金生活者は、今後の社会情勢の変化や生活費等が気になり不安感も出てきて、やはり少しでも「欲」も出てきます。そのような時にターゲットになってしまうということがよくわかりました。

お金に対しては銀行の定期預金くらいしか頭に無く知識不足で、銀行の人に勧められるまま退職金で国債・金融証券を買いました。最近のEU・アメリカ・日本のニュース等を見ていると、国債や金融商品の暴落は避けられないように思われます。

新たな収入の道の閉ざされている年金生活者たちはどうなるのだろうか？また、個人の勉強や努力ではどうにもならないトラブル世界を人間が否というほど苦しみ抜いた(学習した)果てに、人間自身が目覚める日は来るのでしょうか？

#### モニターから No. 9

家を新築した時のことです。契約時に何度か打ち合わせをしたのですが、その際の議事録など一切とっていませんでした。そのため言った言わないで後々トラブルになり、私どもは大変嫌な思いをしました。何せ生まれて初めての一番大きな買い物で、どこに相談してよいか分からず、こんなものなのかと思い、標準でつく装備、オプションなど詳しい内容を確認してなかったのもいけなかったと思っています。その後、工務店と何度も話し合い、何とか家は無事建てる事が出来ました。

良い勉強になったと思っています。

#### モニターから No. 10

先日のモニター研修会で、クーリング・オフについて改めて勉強する機会があり、再確認できました。その中で通販はクーリング・オフできない。返品についてはそれぞれの決まりごとに書いてある通りだと。業者によっては、サービスで返品できるようになっているのだと。

業者によって対応がまちまちなのはどうかと思う。概ね大手は返品も着払いでできるようですが、全ての業者ではない。これだけ通販が増えているのに、きちんと統一した決まりがない。衣類等は着用しなければ分からない部分があります。何時でもどの業者でも安心して購入できるような基準があればいいと思います。

それと、携帯電話の契約やポイントについて、とても複雑でよく分からないことが多すぎます。もう少し分かりやすい表示が望まれます。

#### モニターから No. 11

私は、インターネットを利用して購入する商品があります。PC関係の書籍、機器、ビデオカ

メラ関係等が大半ですが、特に決まったユーザーに登録していて、定期的に関係のある商品を紹介してきます。一度利用すると、関連商品の紹介がきます。便利なところと、あまり関係がない迷惑な時も多々あります。しかし、私のネットでの商品購入の書籍は中古品でも安ければOKですが、機器類は中古品で一度失敗しましたので中古品は二度と購入はしません。品質使用度合いが不明確で信用できません。新品購入です。支払方法はネットで購入証明書を発行してもらい、コンビニで金額を払い込むと2～3日後に宅急便で自宅に届きます。1,500円以上の買い物ですと、送料無料です。

\*必ずコンビニでの先払いで領収書を保管しておくこと、購入申し込みをした後でキャンセルをする場合は、コンビニでの払い込みをしなければ2週間ぐらいで契約中止になりますので、連絡も不要です。便利に利用しています。

### モニターから No. 12

携帯・スマートフォンも含めて、インターネットが当たり前になっている今日、回線切り替えの勧誘が目立つ。敢えてどこの会社とは言わないが、現在使用している回線の基本料金が無料になり、セット価格だとさらにお得です、というようなことで何度も電話があった。その会社とは別契約があり興味はあったのでしっかり計算してみると、確かに1,000円/月ほど安い。しかし、まさに「うそこけ」だ。じっくり話を聞くと、パソコンのスピードが既存のものと違って遅いのだ。相手は問題ありませんとの一点張り。結局、同じ環境下に置く場合は、さらに高い値段となった。さらに固定電話環境が変わり、緊急時、携帯電話同様使用できなくなる場合もありそのようなニュアンスも感じ取れた。

そもそも、既存契約の基本料金が無料なんてあり得ない。解約して契約するわけだし、同じ環境を提供できるかの如くのセールスに腹立たしさを感じた。

### モニターから No. 13

だいぶ前のことですが、子どもが中学に入ったばかりの頃、家庭教師の広告がきたので電話をかけたところ、すぐに学生が説明にやって来ました。私は塾などへの送り迎えをしてやれないので、せめて子どもが分からないところが出てきた時にサポートしてくれる人がいればと思っていたのですが、やたらと教材を買わせようとするのです。私は、こちらの分からないところを教えてくれればいいのであって、訳の分からない教材は必要ないと断りました。自分たちの用意した教材でしか教えられないような、レベルの低い家庭教師はいらないと思ったからです。

後日、PTAの会合で、同じような家庭教師を依頼して失敗した人の話を聞きました。お試し期間無料というので来てもらったら、とても良かったので契約したところ、その後やってきた先生は、最初に来た人とは違いとてもいい加減な人だったので断ったそうです。でも、高い教材は押し付けられてしまったとのことでした。

私は来宅した学生を面接した時に少し違和感を感じたのと、こちらが必要もない教材をやたらと買わせようとする、その値段も実物の価格からすると不当に高いと感じたことなどの理由でキッパリ断ったので、被害に遭わずにすみしました。やはり、少しでも変だなと感じたり納得できないことがあった時には、相手のペースに流されることなく断ることが大事だと実感しました。おかしいと感じる直感が大切です。

#### モニターから No. 14

同じお店の同じ商品なのに、各支店で金額の違いがあること。先日、水戸のあるお店で買い物をしましたが、同じものが土浦でもっと安く売られていたので不満があります。

#### モニターから No. 15

100円ショップ商品の安全性を心配します。「ハンディタッカー」という大きめのホチキスに似たもので、針が飛び出てコの字様にパネルやポスターを留める器具があります。キャンバス作りを習った時、取扱いを厳しく注意されたので、先日注意書きはあるものの、容易に子どもの手の届く所にあるので驚きました。「人に向けない」と書いてありますが、好奇心の強い子どもが針の具合が悪かったり等、のぞき込んだままガチャンとやったらと思うとゾッとします。

ボランティアで子どもの工作に付き合ったことがあります。指導者の方も危機意識は持っていませんでした。私の考えすぎでしょうか。せめて子どもの手の届かない高い所に置いて欲しいです。

電気代値上げの通知をきっかけに契約を見直してみました。もともと夜間電力の使えない容量の大きいエコキュートなのですが、節電に努力してきました。契約を1つ下げることで月千円ちょっと減らせることが分かりました。工事代の見積もりをとる予定ですが、申請料も掛かるとか、10年足らずでダメになることもあるとか(我が家は7年目くらい)。迷うところです。でも、少しでも電力を減らすことが大事かなと思います。今、見直しが増えているそうです。

#### モニターから No. 16

家が老朽化し、リフォームを考えていますが、時間があればハウスメーカー等の見学をよくしています。見学すると必ずと言っていいほど頻繁にダイレクトメールが届いたり、営業マンが突然自宅を訪問して来たりします。

先日あった出来事ですが、見学したことのあるハウスメーカーの営業マンが突然来訪し、家を改築する予定であればこれからお得なキャンペーンがあると言ってきました。一ヶ月間だけのキャンペーンなので、この期間に申し込みだけをしてもらえれば解約はいつでもできます、とのことだが、あまりにも唐突な申し出に驚きを通り越してあつけにとられてしまいました。もちろん、丁寧にお断りしましたが、その後の言葉にさらに言葉を失ってしまいました。営業マンの口から、このような所で時間を無駄にしても我々は仕事にならないので、別の所を回ります等、捨てゼリフを言って去って行きました。もちろん、このメーカーに対する信用は無くなり、テレビで頻繁に流れるコマーシャルにも目を向けなくなったのは言うまでもありません。

すべてのメーカーがこうだとは言いませんが、まわりの広告や宣伝だけでメーカーの良し悪しを判断するのはとても難しいことだと実感した一日でした。

#### モニターから No. 17

最近私でも買い物や契約に関するクーリング・オフの知識や、その場ですぐに契約しないとか、実を守る術を少しは手に入れてきているが、まだ時としてトラブルに巻き込まれることがある。

2年前、それなりに知られた茶道教室に通い、授業料として一括払いを選択していたが、経営難で習い始めて数ヶ月で倒産した。料金の返済を求めたが、個人の場合は債権？の順位が低いとかで後回しにされ、結局返金は一切なかった。理由はよく分からず、納得いかなかったが諦めざ

るを得なかった。その後、英会話やスポーツジムにも通っているが、割高で面倒でも、最小単位の支払い方法を選択している。

この他にも、製造業者が不明確な消火器の購入や、交通事情トラブルによる産地直送の海産物の腐敗とか、小額であるが返済されない納得のいかなかった失敗談がある。

#### モニターから No. 18

20年前に購入したゴルフ会員権、契約では20年後に預託金を返すという事ですが、バブルがはじけて、ただの紙切れになってしまいました。毎年、年会費25,200円は請求がくるので払っていましたが、倒産したのなら仕方ないですが、現在営業して居ります。

ゴルフ場経営者にはいろいろ逃げ道があるそうで、取り戻すことは無理なようです。取り戻すには裁判とか、お金もかかるし、労力も大変です。困っている人も多いと思います。何か良い手立てはないものかと考えています。

#### モニターから No. 19

炊飯器が買ってまだ3年足らずで、内釜が剥がれて壊れた。1万2千円～3千円したのに、保証期間は例によって1年。内釜だけの取り換えは出来ぬとのこと。新品に買い換えた方が安くつくとのことで、腹が立ってメーカーを変えて新品を買った。

作る職人の匠の心が感じられない大量生産、大量消費の時代とは言え、そこには人間関係で最も大切な信頼と誠実さが微塵も感じられない。1万円以上する物は全て3年保証の立法化の必要性を感じる。これだから韓国に抜かれ、安かろう、いや高かろう悪かろうになってしまっているのだ。品物は民間任せでは、このグローバルの世界から取り残されてしまう。壊れない、価格の安い、保証期間の長い物を作って売らなければダメだ！メガネ業界の21世紀メガネチェーンのように、近くにチェーン展がないのが残念！

#### モニターから No. 20

賞味期限の字が小さく、高齢者にはよく見えない。アイディカード、パスワード、その他のカードを会社の作らせることが多い。

#### モニターから No. 21

以前あるスーパーで、危うくワインを落として割ってしまいそうになり、ヒヤッとしたことがあった。決して狭いスーパーではなく、たまたまワインを目玉にしたかったのかレジの近くの通路の角にでっぱり気味に、しかも低い位置に裸で何本もきれいにディスプレイしてあった所を通りかかり、バッグがビンに当たりグラグラ！！倒れなくてよかったとホッとしたのもつかの間、その直後に走り回っていた小さな男の子が当たって割ってしまい、あたり一面ワインと割れたガラスの破片で大騒動！

男の子の母親は恐縮して何度も頭を下げていたが、品物の陳列のしかた等には、品物と同じくらいに細心の注意と最大の心配りをしていただいて、安心して買い物ができるよう心掛けて欲しいと思いました。

#### モニターから No. 22

アパートの賃貸契約の内容は知りませんが、知人の高齢者がひとりで賃貸アパートに住んでいます。昨年の夏のことですが、クーラーが壊れたので大家さんに修理を依頼しましたが、このクーラーは購入よりかなりの年月が経っているので、新しい物と取り換えなければだめだということになり、賃貸者の知人に購入額の半額を出すよう言われました。

アパートに入って4～5年経ちますが、クーラーの購入代金の半分を払う義務があるのでしょうか？いやなら出て行って下さと言われ、高齢でもあり、また諸事情を考えると泣寝入りとなったと聞いています。一般的には通常の使い方での故障した場合の修理や取り換えの経費は、家主の負担と考えますがどうでしょうか。

#### モニターから No. 23

#### モニターから No. 24

治療行為でのこと、ドクターの指示で一定の治療を痛くする際、ドクターがタブレット端末を操作して患者に発問の機会を与えることなく、治療行為の予約をされることがあります。患者は医療従事者と対等な契約関係には立てないので、十分な説明を尽くすことが必要であると思います。簡単な治療行為ほど、このような事態があると思います。

#### モニターから No. 25

JR東日本「大人の休日倶楽部」の会費について、カード年会費500円。定期刊行物(旅行案内・通信販売の広告等)の送付代、年間3,670円。定期刊行物は不必要なので断りを入れたところ、脱退しない限りやめることは出来ないとのことでした。不必要なものにお金を払うのは納得がいかない。いるか、いないか選択肢があれば会員にやさしい倶楽部だと思います。儲け主義になっているかと思います。

それと、200km以上乗らないと割引になりませんが、東京近辺に乗る際にも少しでも割引になると、もっと利用する会員が増えるのではと思います。