

令和4年度

小平市消費生活センター

相談事例集

知らぬ間の  
契約トラブル

小平市消費生活センター

# 目次

## 1 相談事例

### (1)若者に多い相談事例

|                          |   |
|--------------------------|---|
| 賃貸マンションの敷金トラブル           | 2 |
| マッチングアプリで知り合った異性から誘われた投資 | 3 |
| 脱毛エステのトラブルに注意            | 5 |

### (2)高齢者に多い相談事例

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 不用品を処分するはずが、貴金属を買い取られた    | 6  |
| フィットネスクラブ 無料体験だけのつもりだったのに | 7  |
| 海産物販売業者からの勧誘電話            | 8  |
| 火災保険で住宅を修繕できる？            | 9  |
| 原野商法の二次被害                 | 11 |
| 楽しく健康講座に通っていたら…           | 13 |

### (3)世代を問わず相談が多く入る事例

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| インターネット利用中に突然表示される偽セキュリティ警告に注意 | 15 |
| トイレの詰まり修理が、高額請求に               | 16 |
| インターネットで買った商品が届かない             | 17 |
| 新聞契約をめぐるトラブル                   | 19 |
| おトクに購入したはずが・・・定期購入！？止められない！？   | 21 |
| 多重債務 借りているお金が返せなくなった！          | 24 |
| 実在する会社や機関を騙る架空請求               | 25 |
| 電気、ガスの契約先切り替えトラブル              | 27 |

## 2 各種制度について

|            |    |
|------------|----|
| クーリング・オフ制度 | 29 |
| リコール制度     | 32 |

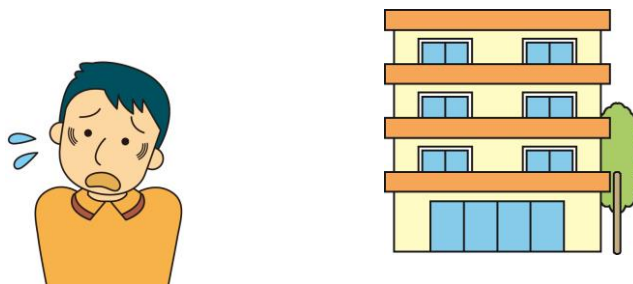
## 3 小平市の相談状況、相談窓口について

|                  |    |
|------------------|----|
| 令和3年度小平市消費生活相談状況 | 33 |
|------------------|----|

※この事例集は小平市消費生活センターで受けた相談をもとに作成

※一部イラストは消費者庁イラスト集から

## 賃貸マンションの敷金トラブル



### ●● 事例 ●●

昨年、2年間住んだ賃貸マンションを退去した。敷金は入居時に家賃2か月分28万円を支払い済みだが、リフォーム代など22万円を差し引くので、6万円しか返金できないと言われた。夫婦二人暮らしてきれいに使っていたのに、返金が少なく納得できない。

(40代 男性)

### ◎◎ 結果 ◎◎

まず、賃貸契約書の特約と、請求されているリフォーム代22万円の内訳を確認するよう伝えました。特約がある場合でも、交渉が可能なケースもあります。国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」、東京都の「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン」の原状回復の考え方を参考に妥当な請求かどうかを検討し、請求内容に納得できない場合は、内容証明郵便で敷金の返金請求をするよう助言しました。もし返金されない場合には少額訴訟を起こし返金請求する方法もあると説明しました。

## —相談員からのアドバイス—

賃貸住宅の相談で、最も多いのが敷金の返金を巡るトラブルです。敷金は家賃滞納や、借主が住宅を破損したなど著しい損耗があった場合に対する担保で、退去時には返金されるのが原則です。

借主は退去時に、原状回復する義務がありますが、通常使用による自然損耗については費用を負担する必要はありません。例えば、畳やクロスの日焼け、家具を置いた後のへこみ等は通常の損耗に該当します。しかし、借主が住宅を改造したり、傷をつけたり、喫煙でクロスを汚したりした場合は費用を負担することになります。

なお、各ガイドラインは国土交通省と東京都住宅政策本部のHPから確認できます。

※国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」

[https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku\\_house\\_tk3\\_000020.html](https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000020.html)

東京都住宅政策本部「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン」

[https://www.juutakuseisaku.metro.tokyo.lg.jp/juutaku\\_seisaku/tintai/310-3-jyuutaku.htm](https://www.juutakuseisaku.metro.tokyo.lg.jp/juutaku_seisaku/tintai/310-3-jyuutaku.htm)

## マッチングアプリで知り合った異性から誘われた投資

### ●● 事例 1 ●●

マッチングアプリで知り合った女性とカフェで会っている時に、女性の男友達が合流した。最初は雑談をしていたがいつのまにかお金の話になり、その日はそのまま別れた。後日その女性から「先日のお金の話をもっと聞きたいので付き合っしてほしい」と言われ、同じカフェでまたその男友達と3人で会った。その男性はFXの自動売買ツールや海外の投資の話などをし、よくわからないまま聞いていると女性から「私は投資をしてみるから、あなたも一緒にしましょう」と誘われ、うなずいてしまった。女性から「申込金 50 万円は消費者金融で借りればよい」と言われ、消費者金融 2 社で合計 50 万円を借りて男性に支払った。女性も男性に 50 万円渡していた。その後女性とも男性とも連絡が取れなくなってしまった。支払った 50 万円を返金してほしい。(20 代 男性)

### ◎◎ 結果 1 ◎◎

相談者は当初男性から説明された投資の内容についてよくわかっておらず、「貯蓄口座を作る」と思って 50 万円を支払ったとのことでした。また契約書も領収書もなく、支払った 50 万円が FX 自動売買ツールの代金なのか、投資金額なのかもわからないようでした。契約書も領収書も受け取っておらず、女性とは SNS でしか連絡を取っていませんでしたが、連絡が取れなくなってしまいました。お金を渡した男性の名前も住所もわからず、連絡をとることもできません。警察に届け出るよう助言しました。

### ●● 事例 2 ●●

マッチングアプリで知り合った女性から、「暗号資産で儲かる」と勧められて投資をした。国内の取引所で日本円を暗号資産に交換し、さらに女性から紹介された海外の取引サイトに作った自分の口座に暗号資産を送金した。50 万円分投資をし、自分の口座情報をスマートフォンの画面上で確認したところ儲けがでていたので、お金を引き出そうと思った。その女性から「お金を引き出すには、20%の手数料が必要だ」との案内があり、10 万円をその会社へ送金した。次に引き出そうとしたら「3000 ドル以上の場合、さらに 20%の手数料が必要だ」と言われ、再度 10 万円を送金した。指示されるままに合計 50 万円を送金したが、女性から「口座が凍結された」との連絡が来た。送金したお金を取り戻したい。契約書も無いし、手数料などの案内はすべて女性から連絡が来た。女性の住所も電話番号もわからず連絡が取れなくなってしまった。(30 代 男性)

### ◎◎ 結果 2 ◎◎

個人が振込みを指示しており、詐欺の可能性が高いので警察に相談するよう助言しました。

## —相談員からのアドバイス—

マッチングアプリや SNS で知り合った相手から投資を勧められ、多額のお金を支払ったが儲けたはずのお金が引き出せなくなってしまった、お金を支払ったら相手と連絡が取れなくなってしまったなどの相談が増えています。投資の内容は自動売買ツール、暗号資産、デジタル宝くじなどいろいろなケースがあります。事例 1 のケースでは、相談者自身が何に投資をしたのかわかっておらず、どちらの事例でも契約書も領収書も無く、相手と連絡が取れなくなってしまいました。

①マッチングアプリで知り合った相手のことがよくわからず、信頼できるかどうかわからないのに投資話を勧められた場合は、詐欺を疑い安易に個人情報やお金を渡すのはやめましょう。

②暗号資産の取引は、金融庁・財務局へ登録した事業者しかできません。暗号資産を扱う業者のサイト等で取引をする場合は、金融庁のウェブサイトで登録業者かどうか確認しましょう。

## 脱毛エステのトラブルに注意

### ●● 事例1 ●●

1 か月前、インターネットでエステ業者を検索し、体験をしたら、コース契約を勧められた。ひげ6回(2年間通い放題)全身12回(2年間通い放題)の契約をして、80万円をクレジットの分割払いで支払うことになっている。これまでにひげと体の脱毛を2回ずつ受けたが、支払いが困難なので中途解約したい。多額の解約料を請求されないか心配だ。(30代 男性)

### ◎◎ 結果 ◎◎

相談者の契約は特定商取引法の\*特定継続的役務に該当するので契約時の単価に利用回数かけた利用分の金額と法定の解約料を支払えば解約は可能であると説明しました。通い放題で無制限に施術を受けられるコースでは有償の施術期間・回数と無償での施術期間・回数に分かれており、相談者の場合も有償の単価が1回5万円と、非常に高くなっていました。当所から経過月数で計算できないか交渉し、2か月経過として計算した解約料を支払って解約となりました。

※「特定継続的役務」とは：エステティック、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの7つのサービス

### ●● 事例2 ●●

2年前に20万円で脱毛エステの契約をして、クレジット払いで支払っている。15回施術が受けられる契約でこれまで10回施術を受けた。最近施術の予約がとれなくなり、ウェブで見ると1年先まで予約が入っている状況なので解約したい。電話で解約しようとしたが電話が繋がらない。(20代 女性)

### ◎◎ 結果 ◎◎

このエステ業者は解約希望者が多く、返金も滞っているようだと言いました。電話が繋がらないので問い合わせフォームか書面で解約を通知するよう助言しました。信販会社にも連絡をとり、解約手続きができないことを伝えて支払い停止を申し出るよう助言しました。

## —相談員からのアドバイス—

「お試し施術」「月額〇〇円」の広告を見て来店しても、高額なコース契約を勧められることが多いようです。脱毛エステなどの施術は受けてみなければ分からないサービスであり、解約しなければならぬ場合も考えて、長期間にわたる契約は慎重にしましょう。

通い放題など期間・回数と契約上の回数が一致しない時もあります。契約書面で契約上の期間・回数を確認してください。

## 不用品を処分するはずが、貴金属を買い取られた

### ●● 事例1 ●●

不要品買い取り業者から「食器や古いネックレスなど、なんでも買い取る」と電話があった。贈答品の食器や花瓶が家にたくさんあり、処分したいと思っていたので、来てもらうことにした。4日前家に業者が来たが、たくさん用意した食器類は値が付かないと言い、「貴金属はないか」と聞かれた。しつこく聞かれたので、使っていないダイヤの指輪を見せたら、2万円で買い取ると言われ、高価な指輪を安く買い取られてしまった。(80代 女性)

### ●● 事例2 ●●

昨日、自宅にいきなり不要品買い取り業者が来て、「衣服や靴を買い取る」と言われた。出す物はないと言ったが、しつこいので靴を出した。すると、「貴金属はないか」と聞かれた。出せるものはないと断ろうとしたが、いつまでも帰らないので、仕方なく指輪とネックレスを出した。業者が6万円で買い取ったが、その際に身分証明書を見せるよう言われた。買い取られた商品の返却は望まないが、保険証を見せたことで個人情報業者が悪用されないか心配だ。(60代 女性)

### ◎◎ 結果 ◎◎

どちらも、クーリング・オフ期間内の相談だったのでクーリング・オフ制度の説明をしましたが、相談者は契約解除を希望しないとのことでした。訪問買い取り業者から、どこの家にもある不要品を買い取るという電話や訪問があっても、買い取りの目的は貴金属であるケースが多いので、今後も注意するよう伝えました。

## —相談員からのアドバイス—

最初は不要品を買い取ると言っているのに、「不要品だけでは買い取れない、貴金属も出してほしい、見せるだけでもよい」などと粘られて、売るつもりがなかった指輪やネックレスを買い取られてしまったという相談が多くなっています。

このような行為は特定商取引に関する法律で、「訪問購入」として規制されるようになりました。消費者が希望しないのに訪問して勧誘することや、事前の約束とは違う品物について買取りの勧誘をすることは禁止されています。契約書面の交付義務やクーリング・オフ制度もあります。なお、売却時に身分証明書の提示を求められるのは、古物営業法に本人確認や記録の義務があるためです。消費者も、相手の古物商許可証の提示を求め、慎重に契約しましょう。

\* 古物営業法 … 盗品等の売買の防止のために、古物（一度使用された物品）営業に係る業務について規制する法律

クーリング・オフ制度については29ページをご確認ください。

# フィットネスクラブ

## 無料体験だけのつもりだったのに…

### ●● 事例 ●●

店の前で、男性がフィットネスのお試しチケットを配っていた。時々腰の痛みもあり、興味があったので、無料ボディチェックとお試しの整体体験の予約をした。当日店に行き、整体の体験を10分くらいした。担当者から、食生活やストレスなど日常生活について聞かれ、店でトレーニングを受けるよう長時間勧められた。体験だけのつもりだったので「他のクラブや教室も体験してから決めたい」と何度も言ったが、帰れない雰囲気だった。仕方なく17万円の契約書にサインをして、2万円を支払った。

トレーニングを受け始めたところ、時々腰が痛かった。「大丈夫」とトレーナーに言われトレーニングを続けたが、2か月すると歩けないほど痛み始めた。整形外科で診てもらったら、痛いときにはトレーニングはしない方がいいと言われた。これ以上は怖くてトレーニングを受けられないので解約を申し出たが、残金を支払うよう言われ納得できない。

(40代 女性)

### ◎◎ 結果 ◎◎

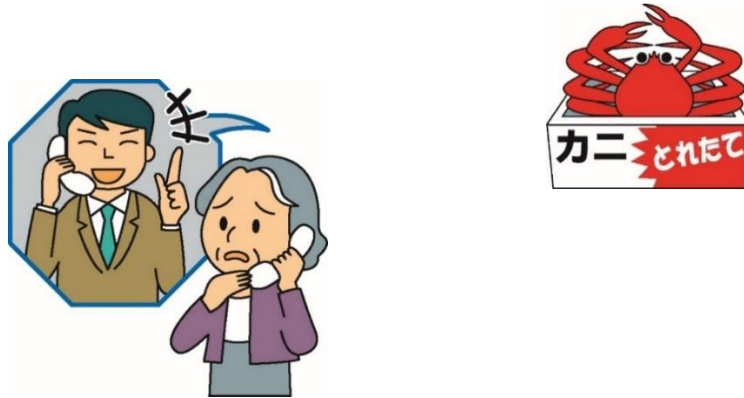
当センターよりフィットネスクラブに電話して、相談者はお試し体験のつもりで店に行ったにもかかわらず担当者が長時間にわたり勧誘したこと、トレーニングを受けた結果、腰の状態が悪化したことなどを主張して交渉したところ、残金を支払わずに解約できました。

## —相談員からのアドバイス—

フィットネスクラブや健康教室の中途解約の精算をめぐり、トラブルが発生しています。トレーニングなどのサービスは受けてみないと自分に合っているかどうかわかりません。思ったような効果がない、店が倒産したなど、リスクはたくさんあります。高額な前払いの契約は慎重にしましょう。また、トレーニングによっては、体の状態が悪化することがあります。施術中に少しでも異常を感じたら、すぐに中止しましょう。



## 海産物販売業者からの勧誘電話



### ●● 事例 ●●

カニなどの魚介類を扱う販売業者から高齢の母宛に商品案内の電話がかかってくる。以前カタログで海産物の購入をしたことがある販売業者のようだ。母や私が「いらない」と断ってもしつこくかかってくる。母は記憶力がだいぶ低下しており、商品を送られてしまったら実際に母が注文したかどうかもわからない。どうしたらいいか。(50代 男性)

### ◎◎ 結果 ◎◎

業者名や連絡先電話番号等がわからないとのことだったので、次回かかってきた際は業者名、連絡先を確認した上、きっぱりと断るように伝えました。

また、もし突然商品が届いた場合は、発送元の業者名、所在地、連絡先を控えたうえで、受取拒否をし、消費生活センターに相談をするように伝えました。

## —相談員からのアドバイス—

業者が消費者に電話をかけて販売する方法を電話勧誘販売といいます。

電話勧誘販売では「いいません」「関心がありません」などと契約をしないという意思を表示している人に再度勧誘の電話をかけることが法律で禁止されています(特定商取引法 17条)。不要な電話勧誘を受けたら、相手を確認し、きっぱりと断りましょう。

また、高齢者が家に一人である場合は、留守番電話機能を利用し、相手を確認してから必要な電話に出る習慣をつけることも対策の1つです。

電話勧誘により契約した場合は、業者が消費者に対し、申込書面や契約書面を送付する必要があります。消費者は書面を受領した日から8日以内であればクーリング・オフをすることが可能です。書面は商品に同梱している場合もあります。

注文した覚えのない商品が届いた際は、発送元の情報を確認したうえで受け取り拒否をし、消費生活センターに相談しましょう。

## 火災保険で住宅を修繕できる？



### ●● 事例 ●●

家屋の修理業者が「近くの現場に来たが、お宅の瓦が破損しているのが見えた。無料で点検してあげます」と自宅に来たので、無料であればと思い見てもらうことにした。点検後、撮ってくれた写真を見ると確かに瓦は傷んでいたが、古い家なので大規模な修繕工事はするつもりはないと伝えた。しかし、修理業者に「火災保険に入っていれば保険で修理ができるので、保険会社に連絡して申請書をお願いしてください」と言われたので、依頼することにした。この時点で修理の見積額は瓦の補強工事などで50万円とのことだった。

後日、保険会社から申請書が届いたと伝えると、修理業者は屋根瓦の写真と申請書に添付する書面をもってきた。自分で作成した申請書などの書面を修理業者に渡し、必要書面を添えて修理業者から保険会社に送ってもらった。また、その時にリフォーム工事仮契約書に署名捺印をした。

1か月後、保険会社から連絡があり、「保険金請求は罹災箇所の原状回復が原則だが、添付された見積額には破損箇所以外の修理が含まれており受理できない」と見積もりなどが返送されてきた。確認するといつの間にか見積額が400万円になっており、工事の内容も瓦の補強工事ではなく、屋根の葺きなおし工事で二重屋根にするような大規模な内容に変わっていた。修理業者に返送書類を見せて、保険会社から指摘されたことを伝えたところ、書面を修正して保険会社に再度提出するといったが、その後連絡がない。保険会社からはその後の修正が来ていないので、保険の申請は不受理にする旨連絡があった。(70代 男性)

### ◎◎ 結果 ◎◎

契約書面を確認したところ、修理業者の作成した見積書をもとに火災保険を申請し、保険金の支払いを受けた時には、必ずこの業者と契約し、受け取った保険金額を工事代金に充てなくてはいけないと書かれていました。この事例では修理業者が出した見積りに問題があり、保険の申請は受理されませんでした。業者から連絡があってもすぐには契約せず、慎重に考えるように助言しました。

## —相談員からのアドバイス—

「保険金を使って家の修繕が出来る」と言って、保険の申請サポートや修繕工事の契約を勧める訪問販売の相談が多く寄せられています。事例のように、不必要と思われる工事を加えた高額な修繕工事の契約をさせるケースや、業務委託契約をしているからと言って、ほとんど何も業務を行っていないのに高額な報酬を請求されたり、解約すると高額な解約料の支払いを求められるケースもあります。保険請求の手続きには特別な知識は必要無く、自分でも申請できるので、まずは加入している保険会社に相談しましょう。また、老朽化による破損は保険支払の対象外です。事実と異なる説明で保険請求することがないように、気をつけましょう。「自己負担なく住宅修理が出来る」と勧誘されてもすぐに契約せず、修繕の必要性や契約内容を確認し、不審だと感じたら消費生活センターに相談してください。

## —訪問販売について—

訪問販売では事例のような屋根工事に限らず、新聞、電気・ガス、浄水器、換気扇フィルター、リフォーム工事、排水管清掃などの契約を勧められることがあります。訪問販売で契約した場合は、契約書面を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフができます。浄水器を使用しているも、工事が既に終わっていても、クーリング・オフは可能です。

クーリング・オフ期間を過ぎても、販売方法に問題があれば解約できる場合もありますので、早急に消費生活センターにご相談ください。

## 原野商法の二次被害

～処分に困っている土地が高値で売れますという話に注意！！～

### ●● 事例 1 ●●

45年前に別荘地になる予定の山林を150万円で購入したが、別荘地の計画がなくなり放置していた。最近、知らない不動産業者から連絡があり、「あなたが今お持ちの土地を含め周辺の土地も買い取り、住宅地にする話がある。1,500万円で購入したいという人がいるので仲介したい。」と言われた。手続きのために住民票の写し2通、印鑑登録証明書1通、土地の権利証と、土地の開墾・整地代50万円が必要だといわれ、準備をして契約をした。さらに業者から「売却した後の税金対策をしたほうがいい。」と言われ、対策費用として200万円を振り込んだ。売却代金は後日振り込まれる予定だったが、200万円を振込みした後、業者と連絡がとれなくなってしまった。(80代 男性)

### ◎◎ 結果 1 ◎◎

当センターで契約書面を確認したところ、相談者は所持していた山林を1,500万円で業者に売り、業者から別の原野を1,700万円で購入する契約を結んだことになっており、売買した土地の差額200万円を業者に支払ったことになっていました。当センターからも業者へ連絡をしましたが、連絡はとれず、当センターでは対応できませんでした。弁護士などの法律専門家に相談するように助言しました。

### ●● 事例 2 ●●

父が数十年前に購入した山林を相続し、その山林を売りたい人がいると連絡してきた不動産業者に売却を依頼した。税金対策と言われて400万円を支払ったが、その後不動産業者と連絡がとれなくなった。後になって契約書上では私が山林を売り、不動産業者から原野を買って、差額400万円を支払ったことになっていることがわかった。

最近コンサルタント業者が家に来て「あなたは以前だまされましたね。うちに依頼していただければ土地とお金を取り戻します。」と言うので、50万円を支払ったが、契約書を見ると土地の売買契約書で、原野を売り、コンサルタント業者から新しい土地を購入したことになる。(50代 女性)

### ◎◎ 結果 2 ◎◎

相談者がコンサルタント業者と契約をしてから4日後の相談だったため、すぐに購入契約についてクーリング・オフ通知を出すことを助言しました。通知を発送後、当センターからもコンサルタント業者に連絡をして返金対応を依頼しましたが、「契約内容が確認できない」「担当者が不在」等と言って対応しない為、弁護士などの法律専門家に相談するよう相談者に助言しました。

## —相談員からのアドバイス—

山林や原野、開発計画が途中で無くなった別荘地等、取引が困難な土地の所有者を登記簿などで調べ、土地の売買を仲介するなど勧誘し、金銭を支払わせようとする業者がいます。次のような手口がありますので、ご注意ください。

- ① 「土地を高値で買い取る方がいるので、仲介します」などと勧誘後、土地の売却に「広告費」「調査費」「測量費」「造成費」等が必要であると偽って、数十万円を請求する。
- ② 実際に売却を依頼すると「税金対策をする」等と言い、「対策費」等を請求する。しかしこの対策費の支払い後、業者と連絡が取れなくなってしまう。また、契約書を確認すると、知らぬ間に土地の売買を行い、買った土地と売った土地の差額を支払ったことになっている。
- ③ ①、②の被害に遭った後、別の業者から「だまされた土地やお金を取り戻します」「新たに取得した土地に税金がかかるので、対策をします」などと連絡が来て、「対策費」を要求されたり、別の処分困難な土地を購入させられるなど被害が繰り返される。「土地の処分を手伝います」と言われても、安易に契約しないことが大切です。宅地建物取引業の免許を持つというだけで業者を信用したりはせず、土地の現況や周囲の売買状況等を現地の自治体に確認したり、周囲の人に相談するなど慎重に検討しましょう。

また、業者は「税金対策」等のサービスを提供すると偽り、売買契約を結ばせてお金を支払わせようとしています。土地を売るには「印鑑証明書」と「住民票の写し」が必要です。もし「税金対策」等のサービスを契約したはずなのに、「印鑑証明書と住民票の写しを用意してください」と言われた場合は、土地の売買契約であることを疑い、消費生活センターに相談してください。

一度被害に遭うと、登記簿の情報を調べた業者が次々と現れ、被害救済と偽ってお金を支払わせようとしてきます。うまい話には乗らずに、慎重に判断してください。

少しでも怪しいと思ったら、消費生活センターや警察に相談しましょう。

## 楽しく健康講座に通っていたら・・・

SF 商法に気を付けて！！



### ●● 事例 1 ●●

1 か月ほど前、近所の空き店舗だった場所に新しく店ができた。「健康に良い話が聞ける」と友人に誘われ、卵やトイレットペーパーなどの日用品も格安で購入できるとのことなので行ってみることにした。店舗にはいつも 20 人くらいの高齢者が集まり、健康の話やゲームをしているようでとても楽しく、家族には内緒で毎日通うようになった。1 週間前に店の人に勧められて健康食品を 5 万円分と、腰痛に聞くという磁気ベルトを 10 万円で購入した。昨日、家に来た息子夫婦に購入した商品が見つかり、持病で通院しているのに効果もわからない高額な健康食品や健康機器は買わないように、と怒られてしまった。未開封の健康食品と磁気ベルトを返品したい。(70 代 女性)

### ◎◎ 結果 1 ◎◎

当センターから店に連絡を取り、相談者には持病があること、健康食品の未開封分と磁気ベルトの返品を希望していることを伝えて話し合いをしたところ、返品できることになりました。相談者は未開封の健康食品と磁気ベルトを宅配便で返品し、指定した口座に購入代金が返金されました。

### ●● 事例 2 ●●

3 週間ほど前、近くの空き店舗に健康食品を売る店がオープンした。毎日のように通っており、先生のような人からいろいろ話を聞いて体にいいという健康食品をいくつか購入した。1 週間前にも健康飲料を勧められて購入したが、受け取った商品は試しに見せてもらった健康飲料と色が異なり、なんだか違う商品のような気がする。信頼できない気持ちになったので、購入した 6 箱 30 万円分を返品したい。(80 代 女性)

### ◎◎ 結果 2 ◎◎

契約書面を確認したところ、業者の規約で 8 日間はクーリング・オフができることになっていました。商品は未開封だったので当センターから業者に連絡を取り、クーリング・オフする旨伝えただけで相談者から業者に商品を着払いで返送したところ、相談者の口座に商品代金が返金されました。

## —相談員からのアドバイス—

閉めきった会場に人を集め、最初は日用品を無料で配ったり、販売員が軽快な口調で健康に関する話をするなどして会場の雰囲気盛り上げ、最後に高額な健康食品などを買わせる販売方法を「催眠商法(SF 商法)」と言います。会場に何度も通ううちに高額な商品を勧められても断りにくくなり、雰囲気にのまれて冷静な判断ができなくなってしまいます。また健康への不安や日常的な寂しさから一度行くとやめられなくなってしまうこともあるようです。事例 1 の場合、相談者は持病で通院していましたが、病院の薬との飲み合わせに問題がある場合もあります。健康食品を購入する場合は必ずかかりつけの医師に相談しましょう。断り切れず契約してしまっても、クーリング・オフができるケースや解約ができるケースもあるので、すぐに消費生活センターに相談しましょう。



# インターネット利用中に突然表示される

## ～偽セキュリティ警告に注意～

### ●● 事例 ●●

昨日、パソコンでインターネット閲覧中に突然画面が変わり、「ウイルスに感染しました」という表示が出て警告音が鳴った。画面上に電話番号と大手ソフトウェア会社と思われるロゴが表示されたので電話をかけたところ、片言の日本語を話す外国人が電話にでた。指示された通りにパソコンを操作したところ遠隔操作となり、何か作業された。「サポート料金は1年で3万円、5年で8万円だ」と言うので、3万円を選んだ。コンビニエンスストアに行って電子マネー3万円分を買うように言われた。不審に思い家族に相談したら、詐欺ではないかと言われた。どのように対応したらよいか。(70代 男性)

### ◎◎ 結果 ◎◎

大手ソフトウェア会社の名前を表示した画面にウイルスの偽警告を表示させて、不要なセキュリティソフトやサポートを契約させる手口だと説明しました。相手の電話は着信拒否して、支払わないよう助言しました。

## —相談員からのアドバイス—

パソコンでインターネットを使用中に突然大きな警告音が鳴りやまなくなり、パソコンがウイルスに感染しているなどの表示が出て消えず、パソコンが使えなくなるため、慌てて表示された電話番号に電話をかけてしまうトラブルが増えています。

偽警告はウイルス感染が原因ではなく、一種の広告のようなものです。音や画面表示が出て慌てないことが大切です。画面の連絡先に電話をすると、遠隔操作をした後、偽セキュリティソフトや今後のサポートの料金を請求されます。最近では、この費用を電子マネーで支払わせる傾向がみられます。なかには電子マネーを購入して相手に番号を伝えたらエラーになったと言われ、さらに別の電子マネーを次々買わされた例もありました。余分に買わせた電子マネーの分は後で返金すると言われたものの、結局返金されませんでした。

警告音や画面を消す方法は、独立行政法人 情報処理推進機構（IPA）のホームページを参考にしてください。

※情報処理推進機構（IPA） ホームページ 『<http://www.ipa.go.jp>』



## トイレの詰まり修理が、高額請求に！！

### ●● 事例 ●●

自宅のトイレが詰まり、インターネットで調べた修理業者に電話をして来てもらった。修理業者に詰まったトイレを見せたところ、まずは薬剤を使うと言って薬剤をトイレに入れたが、詰まりは解消しなかった。次にポンプを使って作業をしたが改善されず、便器をはずしてみないと原因がわからないと言われた。修理業者は便器をはずしたが中を見ることはできず、汚物を取り除くために電動ドリルを使った作業をしなくてはいけないとのことだった。臭いがしないようにドアを閉めて作業すると言われたので、どのような作業をしたのかわからなかった。やっと異物が取れ、排水パイプを確認したところ確かに水が流れており、作業は終了した。作業後に明細を見せられたが、便器を外す費用や電動ドリルの作業代を含めて、8万円ほど請求された。事前に見積金額の説明も無く納得できなかったが、怖かったので支払ってしまった。高額で納得できない。(30代 女性)

### ◎◎ 結果 ◎◎

修理業者のホームページを確認すると、作業前には「調査・見積確認」を必ずすることになっており、依頼者が見積もり料金に了解をした後で作業を開始すると書かれていました。今回作業をした担当者は作業前に見積もりを確認しておらず、どんどん作業を進めてしまっているため、事前の説明が不足しており支払いには納得できないことを伝えて、修理業者と減額交渉してみるよう助言しました。その結果半額が返金されたとのことでした。

## —相談員からのアドバイス—

トイレが詰まると慌ててしまい、すぐに修理業者を呼んでしまうことが多いと思いますが、市販のラバーカップを使うと簡単に直ることもあります。まずはラバーカップを試してみて、それでも直らず修理業者に依頼する時は、出張料などの費用を確認しましょう。修理をしてもらわなくても出張料や点検費がかかるケースもあり、夜間は特に高額になりがちです。また修理を依頼する場合には修理費用の見積もりを書面で出してもらい、納得できない場合はすぐに修理を頼まず、別の業者の見積もりも取って検討しましょう。トイレの詰まりなどの急なトラブルが起きても慌てないよう、修理業者の情報を確認しておくことが必要です。

\*小平市内の指定下水道工事店の情報は東京都下水道局のホームページや「こだいら市民便利帳」をご確認ください。

## インターネットで買った商品が届かない…

当てはまらないか、確認しましょう！

が付くものは注意してください。

- 不自然な URL
- 実在しない住所、番地の記載がない
- 会社名や電話番号が記載されていない
- 連絡先がフリーのメールアドレスだけ
- 支払方法が個人名義の銀行口座への振込か  
配達時の代金引換えしかない

参考：独立行政法人国民生活センター『くらしの豆知識』2023年

### ●● 事例 1 ●●

インターネットで新作ゲーム機の販売を探していたら、当該商品の広告を見つけた。早速注文画面を開いたが、広告には「クレジットカード払いができる」と書いてあったにも関わらず支払方法は振込しか選択できない仕様になっていた。仕方がないので振込払いを選択し、届いた注文確認メールに記載されていた個人口座に代金を振り込んだ。しかし、商品の到着予定日になっても商品が届かない。事業者のホームページを確認しようとしたが URL が開けなくなっており、メールでの問い合わせにも返事がない。電話番号の記載がなかったため電話もできないし、手紙を送ろうにも住所の記載があったかどうか覚えていない。(40代 女性)

### ◎◎ 結果 1 ◎◎

詐欺サイトの可能性が高いため警察に連絡するとともに、振込先の金融機関にも連絡し、振り込め詐欺救済法に基づく救済を求めることができないか相談するように助言しました。

### ●● 事例 2 ●●

2日前、大手ショッピングモールのサイトで安くなっているブランド品のシューズを買った。クレジットカードで代金1万円を支払ったが、注文後に販売業者のサイトをよく見たところ、住所、電話番号、責任者の名前の記載がなく、怪しいサイトだと気がついた。キャンセルする旨メールを送ったが返信がなく、その後税関から商品を差し止めるという内容の書面が届いた。どうしたらよいか。(30代 男性)

## ◎◎ 結果 2 ◎◎

相談者からクレジットカード会社に請求停止の相談と調査を依頼するように助言しました。その後、相談者はクレジットカード会社に求められたとおり税関から届いた書面の写しを資料として提供したところ、2か月程度の調査期間を経て、クレジットカード会社から請求はしないとの連絡が来たとのことでした。

## —相談員からのアドバイス—

インターネット通販で注文し、お金を支払ったのに商品が届かない、届いた商品が注文したものとは違う等の相談が多く寄せられています。偽ブランド品が届くこともあり、事例2のように税関で商品を差し止められるケースもあるようです。インターネット通販は便利な反面、リスクもあり、利用に際しては細心の注意が必要です。

### 【利用前の注意】

インターネットでの評判や左記ページのポイントを参考に、注文するサイトに不審な点がないかを確認しましょう。万が一の為に、連絡先等の情報が記載された画面を保存しておくことも有効です。

### 【商品未着の被害に遭ったら】

#### ◎ 指定された金融機関へ振り込んだ場合

警察に連絡するとともに、振込先の金融機関(※1)に状況を説明し振込詐欺救済法(※2)による救済を求めることができないか相談しましょう。

#### ◎ クレジットカード決済を利用した場合

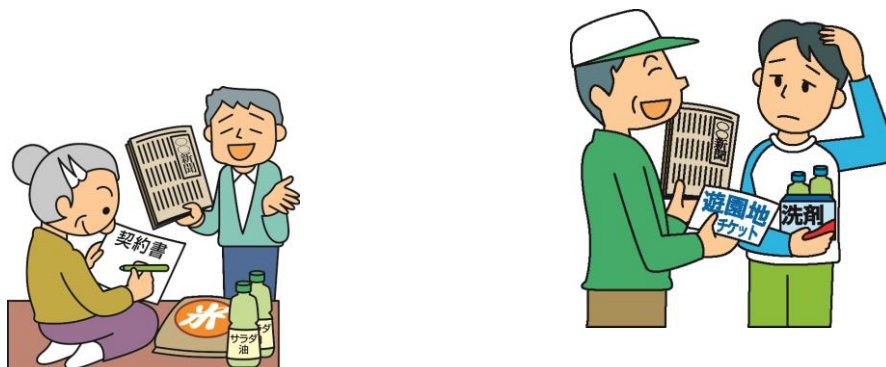
利用したカードの裏面に記載されているカード会社に連絡し、状況を説明したうえで調査の依頼と請求停止について相談しましょう。なお、カードの悪用を防ぐために併せてカード番号の変更を申し出てください。

※1…振込先金融機関の連絡先は「全国銀行協会」のホームページの「金融犯罪にあった場合のご相談・連絡先」で確認できます。

※2…犯罪に使われた銀行口座を銀行が凍結し、その口座の残高や被害額に応じて、被害者に分配される制度です。ただし、凍結した口座に残高がない場合は返金を受けることができません。

参考：預金保険機構 HP <https://www.dic.go.jp/>

## 新聞契約をめぐるトラブル



### ●● 事例 1 ●●

1年前一人暮らしを始めたばかりの自宅アパートに「大家さんにお世話になっています。アパートの人は皆新聞の契約をしているし、このアパートの学生は来年4月から3か月間無料で新聞を購読できます」と言って新聞の勧誘員が訪ねて来た。私は学生なので無料ならば良いと思い、契約書にサインした。先日新聞販売店から電話があり、来月から新聞の配達をされると言われた。無料であることを確認したが、無料ではなく購読料がかかると言われた。勧誘に来た人が3か月は無料だと言ったことを伝えたが、「そのようなことはない。販売店に落ち度はない」と言われ、有料ならば解約したいと言ったが、クーリング・オフ期間が過ぎているので解約はできないと言われた。支払いが苦しいので解約したい。(10代 男性)

### ◎◎ 結果 1 ◎◎

契約書を確認したところ学生購読料金が書かれていましたが、無料購読については何も書かれていませんでした。契約書に無料と書かれていないのであれば、相談者の主張を販売店に認めさせるのは難しいと伝えました。相談者は「致し方無いので契約書通り3か月間学生購読料金で新聞をとる」とのことでした。

### ●● 事例 2 ●●

一人暮らしの80代の母の家に、3日前から新聞が配達されるようになった。母は目の病気があり今は新聞を読んでいないが、3年前に新聞の契約をしていたようだ。母は高齢なので配達が始まる3年後に新聞が読めるかどうかかわからないと思い、一度断ったそうだが、断り切れずに契約をしたらしい。目が悪くて新聞が読めない事情を新聞販売店に話したが、解約に応じてくれない。母の家には新聞が読まれないまま置いてあり、家族が片付けるのも大変だ。解約したい。(50代 女性)

## ◎◎ 結果 2 ◎◎

当センターで契約書面を確認したところ、契約日の記載がなくクーリング・オフの主張が可能と思われました。そこで、新聞販売店に連絡を取り、契約書面に不備があること、また本人は80代と高齢であり、もう新聞を読めない状況であることを説明して契約の解除を求めました。販売店は契約の解除に応じ、今後は新聞を配達しないとのことでした。

## —相談員からのアドバイス—

事例1のように一人暮らしを始めたばかりの若者が「無料」などと事実と異なることを言われ、しつこく勧誘されて不要な契約をしてしまうケースが見られます。民法改正により令和4年4月1日からは18歳から成年となりましたが、成年年齢に達すると、自分で結んだ契約は自分で責任を負うこととなります。契約する場合は慎重にしましょう。

訪問販売で契約した場合、契約書面を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフができます。また、渡された契約書面に法律で定められた内容がきちんと書かれていない場合は、事例2のようにクーリング・オフ期間が過ぎていても、クーリング・オフの主張ができます。さらに新聞公正取引協議会の「新聞購読契約に関するガイドライン」では、

「購読が困難になる病気・入院・転居など、解約が合理的だと考えられるとき」には、解約に応じるべき場合として定めています。

高齢者の場合、契約したことを忘れ複数の新聞契約を結んでしまい、同時期に何紙も配達されたり、体調を崩すなどして新聞が読めなくなったりすることもあります。新聞の購読が必要かどうかをよく考えて、慎重に契約するようにしましょう。不要な契約をしてしまった場合、クーリング・オフ期間が過ぎていても状況によって解約できるケースもあります。困った時には早目に消費生活センターに相談してください。

## おトクに購入したはずが…定期購入!?

### 止められない!?



#### ●● 事例 I ●●

動画配信サービスを見ている時に、「初回 500 円」というサプリメントの広告が流れてきて、1 回だけのつもりで注文した。商品はすぐ届いて代金 500 円を振り込んだが最近また同じ商品が届き、代金が 9,000 円と高額になっていた。驚いて販売店に電話をしたところ、私が注文したのは 4 回継続の定期購入コースで、あと 2 回購入しないと解約できないと説明された。納得できない。(60 代 男性)

#### ◎◎ 結果 I ◎◎

販売店の公式ホームページを確認すると、相談者が注文したコースは 4 回継続して購入することが条件になっており、解約は 4 回購入後、次回発送予定日の 10 日前までに、電話で受け付けることになっていました。注文時の最終確認画面にも 4 回注文時の総額が 27,500 円となることが表示されていました。相談者は細かな条件は見えていなかったと言いましたが、事業者は「消費者がどの広告を見て申し込んでも、申し込みは当社の公式ホームページから行うようリンクされているので目にしているはずだ」と主張し、事業者の定めたルール通り、4 回購入後に改めて解約の申し出を行うこととなりました。



## ●● 事例 2 ●●

「いつでも解約可能」「定期縛りなし」「1回だけのお試しOK」と表示された SNS の広告を見て初回のみでやめるつもりで美容液を購入した。定期購入にすると初回が 3,000 円/本、2 回目以降が 7,000 円/本で購入できるとあった。注文確定時に 1,000 円の「特別割引クーポン」が表示されたので、クーポンを利用して初回 2,000 円で 1 本購入した。初回商品到着後に解約の電話をしたら「2 回目以降は 2 本ずつ届き、全部で 4 回購入しなければ解約ができないコースになっている」と解約を受け付けてもらえなかった。初回のみで解約したい。(40 代 女性)

## ◎◎ 結果 2 ◎◎

当センターから販売店に確認を行ったところ、相談者は当初「いつでも解約可能」な A コースの申し込みを行っていましたが、「特別割引クーポン利用」によって 2 回目以降 2 本ずつ届き、4 回の定期縛りがある B コース(4 回合計金額 44,000 円)へとコース内容が変更となっていました。特別クーポン利用を選択した後の「最終確認画面」では変更後のコース名や購入条件と 4 回購入時の総額が表示されており、販売店は消費者が最終確認画面を確認の上申し込んでいるものとして、初回のみでの解約を受け付けませんでした。

## —相談員からのアドバイス—

1. 通信販売を申し込む際には「購入条件」「解約条件」「返品条件」をよく確認し、カタログや広告、画面などを保存しておきましょう
2. インターネットで注文をする際は「特定商取引法に関する表示」や「利用規約」に条件が記載されているので確認しましょう。注文を確定する直前に入る「最終確認画面」の内容はよく確認し、スクリーンショットや印刷をして保存しましょう。
3. テレビショッピングや動画広告の場合、見落としや聞き落としの他、再度同じものを見ることができない危険性もあります。電話やインターネットで申し込みをする際に改めて条件を確認しましょう。

※万が一トラブルに巻き込まれた場合は販売店に連絡をした記録をその都度残すことも有効です。

>> 次ページ「定期購入 最近のトラブルの特徴」へ続く…

## 定期購入

### 最近のトラブルの特徴

#### 販売時の条件を後から確認できない

- ▶ SNS の広告やネット閲覧中に出たポップアップ広告等は後から検証することができない為、「条件の記載はしてあった」という店の主張が通り易い。

#### お試し価格のみで商品を購入することが出来ない

- ▶ 数回の継続購入が必須条件となっており、さらに 2 回目以降の料金が高額。
- ▶ 格安な初回価格で購入しても、初回で解約する場合は高額に設定された通常価格との差額を請求される。
- ▶ 初回商品が到着した直後に、2 回目以降の数回分の商品がまとめて届き、高額な請求をされる。
- ▶ 「初回のみで解約 OK」の広告を見て注文したはずが、注文確定時に出た「クーポン利用」や「プレゼント」という、よりお得な条件を選んだ際に購入条件が変更され、定期縛りコースになっている。

#### 「いつでも解約できる」と書いてあるのになかなか解約が出来ない

- ▶ 解約方法は電話受付だけなのに、電話しても常に通話中で電話が繋がらない。
- ▶ 解約の申請をしたが、「解約申請期間外」と受け付けてもらえない。よく読むと解約申請ができる期間は 2~3 日しかない。
- ▶ 電話をかけたら「解約は専用 SNS でしか受け付けない」と自動音声が出て複雑な解約手続きを案内され、手間取るうちに解約のタイミングを逃してしまう。

#### 通信販売にはクーリング・オフ制度がありません

返品や解約をするときはそれぞれの業者が定めた条件に従うことになります。



## 多重債務

### 借りているお金が返せなくなった

#### ●● 事例 1 ●●

クレジットカード会社 5 社に合計 150 万円借りており、毎月 10 万円返済している。現在仕事はしているが、賃貸住宅の家賃や生活費を支払うと毎月の返済が厳しい。返済日の管理も大変なので、ローンの一本化はできないか。(60代 男性)

#### ◎◎ 結果 1 ◎◎

ローンの一本化をしても借金自体は残るので、根本的な解決はできないことを説明しました。弁護士や司法書士など専門家に相談し、生活全般の見直しについて助言しました。

#### ●● 事例 2 ●●

8か月前に亡くなった夫宛てに、消費者金融から督促状が届いた。夫は生前消費者金融から 150 万円借りていたようで、1週間後までに支払わないと法的手段をとると書かれている。他にも夫の借金関係の書類が届いていたが、よくわからないし気分が悪いので処分してしまった。自宅を夫名義から私名義に書き換えをするなど相続手続きはしたが、今後どうしたらよいか。(60代 女性)

#### ◎◎ 結果 2 ◎◎

夫の財産を相続すれば、借金も相続することになると説明しました。このまま放っておかず、すぐに弁護士などの法律専門家に相談するよう助言しました。

借金の問題は適切な機関に相談することで  
**必ず解決できます**

### —相談員からのアドバイス—

債務整理の方法は、弁護士などによる「任意整理」と、裁判所で行う「個人再生手続き」「自己破産」があります。また、自分で申し立てができそうな場合は、費用も安く手続きが簡単な方法として、簡易裁判所で行う「特定調停」という整理方法もあります。相談窓口としては法テラス(☎0570-078-374)、弁護士会の相談窓口(☎0570-200-050)、日本クレジットカウンセリング協会(☎0570-031-640)などがあります。

相談先の弁護士や司法書士、裁判所が、借金の整理について相談者から依頼を受けているという通知を貸金業者に出した場合、貸金業者が直接債務者に督促することは法律で禁止されているので、相談者に対する督促はストップします。※ヤミ金からお金を借りてしまった場合、ヤミ金は違法行為なのですぐに警察に相談してください。

※「ヤミ金」とは：無登録で貸金業を営んだり、出資法の上限金利である年 20% を超えた出資法違反の貸し付けをしたりする高金利業者

# 実在する会社や機関を騙る架空請求

## ～封書やメールも～

### ●● 事例 1 ●●

パソコンのメールアドレス宛にクレジットカード会社からメールが届いた。

「本人の利用が確認したい取引があったのでクレジットカードの利用を一部制限する」と書かれており、「内容確認はこちら」とリンク先で利用内容を確認するようになっていた。該当のクレジットカードは持っていないので不審に思い、リンク先はクリックしていない。

(70代 男性)

### ●● 事例 2 ●●

大手通販サイトから「登録情報を更新するように」というメールが来た。ちょうど更新時期だったので添付された URL をクリックし、住所、名前、電話番号、生年月日、クレジットカード番号を入力して送信してしまった。後からフィッシング詐欺だったのではないかと気が付いた。どうしたらよいか。(50代 女性)

### ●● 事例 3 ●●

本日、スマートフォンに国の役所の名前でメールが届いた。「ダイレクト納付がエラーになり、納付が完了しなかった。エラーの理由をメッセージボックスに格納したので内容をご確認ください」とあり、滞納金が 1 万円で納付期限は本日になっている。税金は申告用紙を使って申告している。リンク先は開けてみていないが無視して大丈夫か。

(80代 男性)

## —相談員からのアドバイス—

通販サイトやクレジットカード会社、役所などを騙って偽の SNS やメールを送り付け、パスワードや ID、暗証番号、クレジットカード番号などの個人情報を詐取るフィッシングに関する相談が増えています。

メールや SNS に記載された URL にはアクセスせず、ブックマークしてある正規の URL や正規のアプリからアクセスするようにしてください。

フィッシングサイトにアクセスしてしまった場合も個人情報は絶対に入力しないようにし、クレジットカード情報などを入力してしまったときは、すぐにクレジットカード会社に連絡してください。ID、パスワード等を入力してしまったら、すぐに変更しましょう。



～メールによる架空請求～

実在の業者を語る場合もあります

## 電気、ガスの契約先切り替えトラブル

～電気、ガスが安くなるという話に注意！～



### ●● 事例 1 ●●

これまで通信会社を通じて大手電力会社と契約していた。先日別の会社から電話があり、電気料金が安くなるから乗り換えてほしいと言われた。現在契約中の会社を解約すると違約金がかかると言われて断ろうとしたが、違約金分は負担すると言われ、変更を承諾してしまった。その後、変更をやめようと思ひ、かかってきた電話番号に電話をしたが、つながらなかった。契約書を送ってくることになっているが、1 か月後に送ると言われ、まだ届かない。契約先の通信会社に問い合わせたら、まだ変更の手続きの指示は来ていないと言われた。契約先の変更をやめたいが、どうしたらよいか。(60代 男性)

### ◎◎ 結果 1 ◎◎

相談者は勧誘してきた業者の名前や連絡先がわからないとのことでした。唯一わかっている業者がかけてきた電話番号も発信専用のもので、解約の連絡手段がないため書面到着を待って解約を申し出るか、監督官庁の相談窓口(※)に相談するように助言しました。

※(経済産業省)電力・ガス取引監視等委員会相談窓口 ☎03-3501-5725

### ●● 事例 2 ●●

1 人暮らしをしている 80 代の母の家で電気とガスの契約書を見つけた。母に聞いたところ、その契約書に書かれている会社とは契約しておらず、大手ガス会社と契約しているはずだとのことだった。しかし、契約書にはガス契約は 3 週間前に、電気契約は 2 週間前に契約業者を変更した旨記載されており、さらに口座振替案内用紙も来ていた。代理店が訪ねてきたようだが、母は契約した覚えはないと言う。変更先の会社に契約した覚えがないことを伝えればよいか。(50代 女性)

### ◎◎ 結果 2 ◎◎

本人は契約した認識がないようですが、訪問してきた代理店との話の中で、電気とガスのセット契約を大手ガス会社から変更することになってしまったと思われます。契約書面が届いており、契約は成立しているため、変更先の会社に電話をして申し出るように助言しました。解約に際して、利用した分の支払いをする必要があり、解約料を請求されるようであれば、再度相談するよう伝えました。その後、解約料は発生せず、実際に利用した分を支払って解約でき、元の大手ガス会社と契約をし直すことができたという報告がありました。

## —相談員からのアドバイス—

2016年4月から電気の小売りが全面自由化されました。2017年4月から都市ガスの小売り自由化も始まりました。電気・ガス小売事業者の代理店が訪問や電話で勧誘を行うようになり、電気やガスの契約に関する相談が増えています。

勧誘では具体的な根拠を示さず、料金が安くなるといった文言が使われることが多いですが、契約切り替えをする場合は現在の契約内容を確認したうえで、切り替えによりどの程度安くなるか、よく調べることが大切です。

変更するか決める前に検針票や現在の契約状況がわかる情報を知らせたために、気が付かないうちに変更されていたというトラブルも起こっています。勧誘を受けたら、代理店や変更先を必ず確認し、よくわからないまま契約しないように気を付けてください。

訪問や電話で契約した場合、クーリング・オフできる場合もあります。不審に思ったら、勧誘してきた代理店や業者にすぐキャンセルの連絡を入れ、対処法に不安があれば消費生活センターに相談しましょう。

※勧誘による契約トラブルや、電力、ガスの小売り全面自由化の制度や仕組みについての問い合わせ先

経済産業省電気・ガス取引監視委員会 相談窓口 ☎03-3501-5725

# クーリング・オフ制度

不意打ち的な勧誘による契約や複雑な契約について、いったん契約を申し込んだり、締結した場合でも、一定の条件のもとで、消費者から一方的に契約を解除できる制度があります。これを、クーリング・オフ（冷却期間）といいます。販売形態、商品、サービスにより、できる場合とできない場合があります。詳しくは消費生活センターへお問合せください。

こんな時はクーリング・オフ…

街で声をかけられて、断り切れずに契約してしまった。

不意打ちの訪問販売で、必要のない契約をしてしまった。



## クーリング・オフが適用される取引と期間一覧

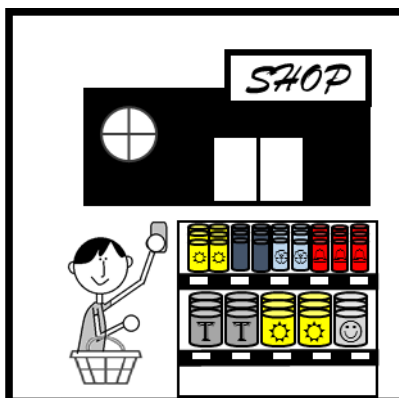
| 取引内容   | 期 間   |
|--|---|
| 訪問販売   | 法定の契約書面の交付の日から 8 日間                             |
| 電話勧誘販売   |   |
| 特定継続的役務取引<br>(エステ・学習塾・外国語教室・家庭教師・パソコン教室・結婚情報サービス、美容医療) |   |
| 訪問購入   | 法定の契約書面の交付の日から 20 日間                            |
| 連鎖販売取引<br>(マルチ商法)                                      |   |
| 業務提供誘引販売取引<br>(内職商法など)                                 |   |
| 個別クレジット  | 訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供の場合、<br>法定契約書面の交付の日から 8 日間 |
|  | 連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引の場合、<br>法定の契約書面の交付の日から 20 日間   |

※宅地建物取引や保険契約などにも、クーリングオフ制度があります。

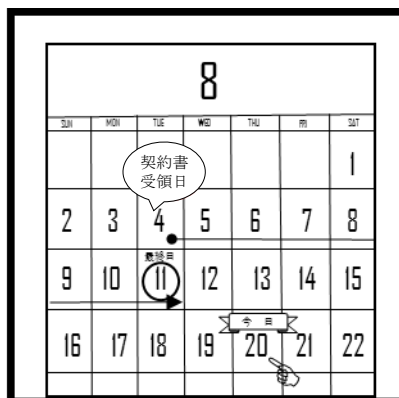
## クーリング・オフが適用されない取引



通信販売



店舗購入



クーリングオフ期限後

▼通信販売で購入した場合

▼自分で店舗に出向いて契約した場合

(特定継続的役務提供に該当するものなど例外もあります。)

▼クーリング・オフ期間が過ぎた場合

(契約書面の不備があった場合など、例外もあります。)

▼化粧品や健康食品などの商品を使用した場合の使用済み分

▼その他、適用除外に当たる商品やサービスなど

\*上記以外にもクーリング・オフができない場合があります。

消費生活センターにご相談ください。

## クーリング・オフをするときの注意点

★訪問販売及び電話勧誘販売の3,000円未満の現金取引は対象になりません。

★クーリング・オフは書面(はがき可)または電磁的記録で行います。

※2022年6月1日より、書面によるほか、電磁的記録でもクーリング・オフの通知を行うことが可能になりました。電子メールのほか、USBメモリ等の記録媒体や、事業者が自社のウェブサイトに設けるクーリング・オフ専用フォーム等により通知を行う場合が挙げられます。FAXを用いたクーリング・オフも可能です。

★下取り品(消火器、鍋、布団等)が処分された場合、代替品または相当の代金を請求できます。

★既に支払った代金があれば業者から返してもらえます。

★受け取った商品は業者の負担で引き取るよう請求できます。

★クーリング・オフ期間以内に通知を発信すれば、発信した日に効力が発生します。

☆契約書面を受け取った日から数えた期間内に書面で通知します。



クーリング・オフが可能な期間を数えるときは、契約書または申込書(法定書面)を受け取った日を1日目と数えます。



# クーリング・オフの手順

## ①クーリング・オフを「はがき」で行う場合

- 1 以下の記入例を参考にクーリング・オフをする旨、はがきに記載します。
- 2 はがきは両面コピーをして、大切に5年間保管しましょう
- 3 はがきを【特定郵便記録】か【簡易書留】で送ります
- 4 支払ったお金が全額返還されます。商品の引き取り料金は業者負担です。

## クーリング・オフ通知の記載例

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 〇〇市〇〇町〇〇番地               |  |
| 〇〇〇株式会社                  |  |
| 代表取締役 様                  |  |

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 私は、〇年〇月〇日貴社と下記の契約  |       |
| をしましたが、解除します。      |       |
| 商品名・役務名            | 〇〇〇〇  |
| 代 金                | 〇〇〇〇円 |
| 私が支払った〇〇〇〇円を至急返金して |       |
| ください。              |       |
| 私が受け取った商品を貴社の費用で早急 |       |
| にお引き取りください。        |       |
| 〇年〇月〇日             |       |
| 東京都小平市〇〇町〇丁目〇番〇号   |       |
| 氏名                 | 小平 太郎 |

## ②クーリング・オフを「電磁的記録」で行う場合

まず契約書面を確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照して通知しましょう。通知後は、クーリング・オフを行った証拠を残すため、送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等の画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。



# リコール情報

リコールとは、業者が製造、販売、提供した製品について、何らかの欠陥や不具合、品質上の理由等により、製品の回収、修理等を行うことです。リコール情報が届かないことや、リコール対象の製品と知りながら使用を続けたために事故が起きることもあります。

消費者庁などでは、下記のサイトでリコール情報を提供しています。  
また業者も新聞の社会面や折り込み広告、店頭ポスター、ホームページ等にリコール情報を掲載しています。

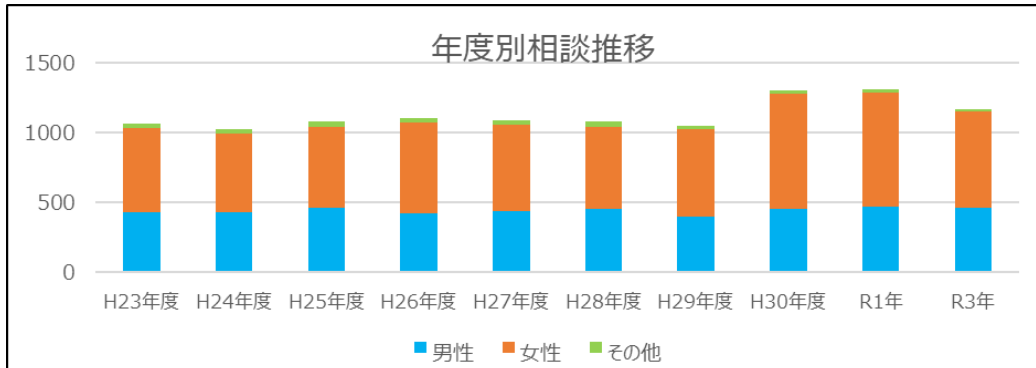
◆ 消費者庁リコール情報サイト ◆  
⇒ <https://www.recall.caa.go.jp/>



◆ 経済産業省製品安全ガイド ◆  
⇒ [http://www.meti.go.jp/product\\_safety/](http://www.meti.go.jp/product_safety/)

# 令和3年度小平市消費生活相談状況

1 相談件数 1,172件(男性465 女性684 団体他23)



## 2 相談者年齢別件数

| 年齢 | ～19歳 | 20代   | 30代  | 40代   | 50代   | 60代   | 70代～  | 不明   | 合計    |
|----|------|-------|------|-------|-------|-------|-------|------|-------|
| 件数 | 19   | 130   | 113  | 158   | 191   | 166   | 312   | 83   | 1,172 |
| 割合 | 1.6% | 11.1% | 9.6% | 13.5% | 16.3% | 14.2% | 26.6% | 7.1% | 100%  |

## 3 契約者年齢別件数

| 年齢 | ～19歳 | 20代   | 30代  | 40代   | 50代   | 60代   | 70代～  | 不明   | 合計    |
|----|------|-------|------|-------|-------|-------|-------|------|-------|
| 件数 | 28   | 130   | 113  | 158   | 191   | 166   | 312   | 74   | 1,172 |
| 割合 | 2.4% | 11.1% | 9.6% | 13.5% | 16.3% | 14.2% | 26.6% | 6.3% | 100%  |

## 4 相談内容トップ10

|    | 商品・サービス   | 相談内容(代表的なもの)  | 件数  |
|----|-----------|---|-----|
| 1  | 教養・娯楽サービス | 情報商材、アダルトサイト利用料、旅行、資格講座、習い事、オンラインゲーム、ウイルス対策ソフト            | 106 |
| 2  | 教養娯楽品     | 新聞、書籍、パソコン、携帯電話、スマートフォン、学習教材                              | 101 |
| 3  | 他の役務      | 冠婚葬祭、パソコンのサポートサービス、鍵の開錠<br>火災保険請求代行(火災保険を使って家の修繕を行うという業者) | 91  |
| 4  | 保健衛生品     | マスク、化粧品、クリーム、美容器具   | 90  |
| 5  | 運輸・通信サービス | 光回線、携帯電話利用料、インターネット利用料                                    | 88  |
| 6  | 商品一般      | 架空請求はがき、ダイレクトメール、電子マネー                                    | 84  |
| 7  | 工事・建築・加工  | 屋根工事、塗装工事   | 82  |
| 8  | 被服品       | 衣類、鞆、靴、アクセサリ  | 75  |
| 9  | 食料品       | 健康食品、サプリメント、青汁、魚介類  | 67  |
| 10 | 金融・保険サービス | 生命保険、損害保険、多重債務、仮想通貨                                       | 61  |

20代以下の若者や70代以上の高齢の方は周囲の方が被害に気付いて相談してくれているようです。皆さんも、身近な人を気遣ったり、声をかけたりして消費者被害の未然防止や早期発見にご協力ください！

訪問販売の  
トラブルと契約方法

スマートフォンの  
架空請求

高齢者が被害に  
遭いやすい  
トラブルは？

契約とは？

クーリング・オフのポイント

専門の相談員が  
皆様のもとへ。

便利なネット通販  
に潜む危険の話

若者の  
消費者トラブル  
の傾向と対策

## 消費生活 出前講座

日時：平日 午前10時から午後4時の内、1時間程度

会場：申し込み団体でご用意ください。

費用：無料

対象：高齢クラブ、自治会、PTA、学校、事務所など

(人数不問)

問合せ：小平市市民部市民課市民相談担当

電話042-346-9507

# ★小平市消費生活センター

☎042-346-9550

**時間** 平日 午前9時～正午／午後1時～4時  
(祝日、年末年始を除く)

**場所** 小平市役所1階 市民課市民相談担当内  
(市役所正面玄関入ってすぐ左)

**方法** 電話、来所

## ★消費者ホットライン

いやや  
☎188(局番なし)

### 【消費者ホットラインとは？】

「消費者ホットライン」188(局番なし)に電話をかけ、自動音声案内に沿って操作すると、その時に開いている最寄りの消費生活相談窓口につながります。困った時は1人で悩まず、まずは相談してください。



消費者庁 消費者ホットライン  
188 イメージキャラクター いやヤン

年末年始を除き、原則毎日利用できます。原則的に、お住まいの地域の消費生活センターが案内されますが、曜日や時間によって、都道府県の消費生活センターや国民生活センター等の相談窓口を案内されます。

令和4年度小平市消費生活相談事例集

令和5年2月発行

小平市市民部市民課市民相談担当 ☎042-346-9607