

令和5年度  
小平市消費生活センター  
相談事例集

# 契約の落としワナ



ぶるべー



イヤヤン

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

ポイントを得るための無料サブスクが有料に！	2
未成年の子供がオンラインゲームで高額課金！！	3
SNSで知り合った異性から誘われた投資	5
賃貸マンションの敷金トラブル	7
脱毛エステのトラブルに注意	8

### (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	9
海産物販売業者からの勧誘電話	10
火災保険で住宅を修繕できる？	11
屋根が傷んでいると言って訪問した業者が点検し、工事を勧められた	12
原野商法の二次被害	13
楽しく健康講座に通っていたら…	15
フィットネスクラブ 無料体験だけのつもりだったのに	17

### (3)世代を問わず相談が多く入る事例

トイレの詰まり修理が、高額請求に	18
インターネットで買った商品が届かない	19
新聞契約をめぐるトラブル	21
おトクに購入したはずが…定期購入！？止められない！？	23
テレビショッピングで購入した健康食品が定期購入に…	25
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	27
多重債務 借りているお金が返せなくなった！	28
実在する会社や機関を騙る架空請求	29
電気、ガスの契約先切り替えトラブル	31

## 2 各種制度について

クーリング・オフ制度	33
リコール制度	36

## 3 小平市の相談状況、相談窓口について

令和4年度小平市消費生活相談状況	37
------------------	----

※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しました。

※一部イラストは「消費者庁イラスト集」および「いらすとや」から。

## ポイントを得るための無料サブスクが有料に！

～無料でポイントをためるために別のサービスに登録したら、  
無料期間が過ぎて有料に～

### ●● 事例1 ●●

漫画のアプリで、別のアプリに登録すると漫画を読むために必要なポイントがもらえる  
とあった。無料だったので5つほど登録し、そのままにしていたら、無料期間が過ぎてし  
まい、半年前から毎月4,000円ほどの請求がずっと続いていたことがわかった。

解約しようとしたが、アプリ内には新規登録の項目しかなく解約の仕方がわからない。  
ネットで解約方法を検索してメールを送ってみたが返事は来ない。支払いは携帯電話のキ  
ャリア決済※となっている。解約するにはどうしたらよいか。(10代 女性)

※キャリア決済…商品代金を携帯電話料金や通信料金と合算して、まとめて支払う  
決済サービス

### ◎◎ 結果1 ◎◎

相談者は複数のアプリに登録したといいますが、アプリ名を覚えておらず、当所でも1  
つのアプリしか見ることができず解約方法や連絡先は不明でした。決済に関係した携帯電  
話会社にアプリ運営業者の連絡先を問い合わせるよう助言しました。

### ●● 事例2 ●●

オンラインゲームでアイテム購入に必要なポイントをもらうためには、他のサイトに無  
料会員登録する必要があった。ポイントもらったあと解約したはずだったが、無料期間  
が過ぎて有料会員となり、キャリア決済に2か月間料金が課金されていたことに気が付い  
た。このようなサイトが10個もあった。

解約手続きしたのに課金された分を返金してほしい。(20代 男性)

### ◎◎ 結果2 ◎◎

サイトなどは連絡先の電話番号が公開されていない場合が多いため、メールなどで運営  
業者に連絡を取り、解約後の課金であることを伝えて返金を求めるよう助言しました。

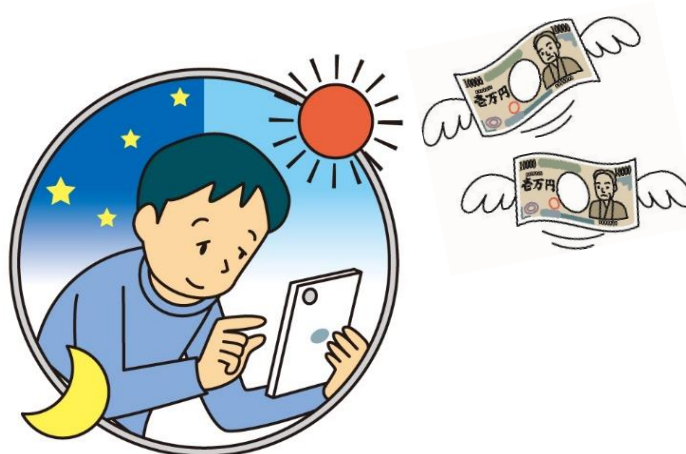
## —相談員からのアドバイス—

アプリ内で利用できるポイント付与の条件として、他のアプリやサイトへの登録を誘導する  
場合、その時は無料であっても一定期間終了後に有料サービスに移行する場合があります。

ポイントが目的で登録する際には有料サービスになる前に解約する必要があるため、解約方  
法を確認しておき、登録したパスワードなどを忘れないようにしましょう。

利用していないサブスクの請求にすぐに気が付けるように、クレジットカードやキャリア決  
済の明細は毎月確認しましょう。

## 未成年の子供がオンラインゲームで高額課金！！



### ●● 事例1 ●●

買い物でクレジットカードを利用しようとしたが使えず、不審に思ってカードの利用履歴を確認したところ、覚えがない50万円の請求が上がっていることが分かった。

中学生の息子に確認したところ、息子が自分のスマートフォンでオンラインゲームの課金をしていたことがわかった。以前息子がスマートフォンでスポーツ番組を見るためにアプリの登録をしたことがあり、その際に登録をしたクレジットカード番号を使って課金できてしまったようだ。課金の際に金額は書いてあったが表示がゲーム上で利用する宝石のようになっており、お金を払っているという感覚がなくなり課金を繰り返してしまったようだ。

親が認めていない利用なので、返金してほしい。(当事者 中学生 男子)

### ◎◎ 結果1 ◎◎

本人が課金をしたアカウントから、クレジットカード所有者である母親がプラットフォーム事業者に未成年者契約の取り消しを申し出ました。プラットフォーム事業者(※1)が提出された資料をもとに検討した結果、全額取り消しがされて返金されました。

※1 プラットフォーム事業者……顧客間で様々な商品を取引するための、場所を提供している事業者。Google、Apple、Facebook、Amazon、楽天、Yahoo など。

### ●● 事例2 ●●

高校生の息子が本人のスマートフォンでオンラインゲームをする際、以前別の買い物時に登録したことのある私(父親)のクレジットカード情報を使用して課金していた。使用したアカウントは本人名義のアカウントで、1年前から合計30万円程課金していることに私がクレジットカードの明細書を見て気が付いた。

未成年者の契約なので取り消ししたい。(当事者 18歳未満の高校生)

## ◎◎ 結果2 ◎◎

プラットフォーム事業者(※1)の指示に従い、本人のアカウントを基に利用状況の一覧表と両親連名での経緯説明書面を作成し、未成年者契約の取り消しを申し出ましたが、全額取り消しが認められませんでした。

プラットフォーム事業者(※1)からは「提出していただいた書面と当社所有のデータを照合した結果、未成年者の契約取消として認められませんでした。」という回答のみが返され、取り消しできない理由についてそれ以上の詳細は一切答えることができないとのことでした。

## —相談員からのアドバイス—

未成年の子供が保護者の了解を得ずに、オンラインゲームで高額な課金をしてしまったという相談が多数寄せられています。オンラインゲームでは多くの場合、ゲーム画面上で年齢確認をして利用上限額を定めています。民法では未成年者が保護者の承諾なく結んだ契約は、原則として取り消しをすることができます。しかし未成年者が成人であると偽った場合や親の管理不足があった場合などは、取り消しに応じられない場合もあります。

子供の予期せぬ課金を防ぐためにも、保護者がオンラインゲームの料金や決済の仕組み、ペアレンタルコントロール機能について確認するようにし、クレジットカード番号の入力には注意しましょう。またクレジットカードの利用明細やスマートフォンの利用履歴についても毎月確認するようにし、心当たりがない高額な利用があればすぐにクレジットカード会社や携帯電話会社に確認しましょう。



## SNS で知り合った異性から誘われた投資



### ●● 事例 ●●

Instagramに知らない男性から連絡が来て、相手からの提案でラインでのやり取りに移行した。

何気ないやり取りを通して相手に好意を抱き始めた頃、男性が投資で資産を増やしているという話題が出て「私がやり方を指導するので一緒に投資をしてみませんか？」と誘われた。

男性の指示で海外サイトを使用して15万円を米ドルに換えて暗号資産に投資したところ、1割の利益が出た。試しに引き出すことを勧められ、出金すると口座にお金が振り込まれたので安心して更に増額した。投資額はその都度案内される別々の個人名義の口座に振り込みをした。

総額1,000万円程投資した後、お金を引き出そうとするとカスタマーセンターから「取引所に所得税を支払わないと支払えない」等の案内が来て引き出せない。更に男性とも連絡がとれなくなった。(70代 女性)

### ◎◎ 結果 ◎◎

警察に相談し、被害を届けるように助言しました。また、投資額を振り込んだ際の振込先の金融機関へも相談するよう伝えました。弁護士会の相談窓口も紹介しました。



## —相談員からのアドバイス—

SNS やマッチングアプリ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後にお金が引き出せなくなる、相手とも連絡が取れなくなる、という被害が多くなっています。投資の内容はFX 自動売買ツール、暗号資産、デジタル宝くじなど様々なケースがあります。相手の所在も連絡先も分からず、被害回復は困難です。

### (手口の特徴)

- 相手から勧められる投資サイトには事業者情報や利用規約の表示がなく、実体が不明な場合があります。また国内の法律の基づく登録を行っていない海外サイトの利用もあります。
- はじめは少額からの投資を勧められ、投資サイト上では利益が出ます。また、少額の出金で安心させたうえでさらに高額な投資をするよう勧められるケースもあります。高額な利益を得た後に出金をしようとする様々名目で送金を要求され、結局出金できません。
- 投資先への送金方法については、暗号資産での送金を指定されるケースや都度異なる個人名義口座への振り込みを指定されるケースがあり、送金先が投資サイトであるかさえ不明な場合も多く見受けられます。

### (未然防止のために気をつけること)

- SNS やマッチングアプリ等で出会った相手から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。すぐに儲かるうまい話はありません。よくわからない投資にお金を払ったり、借金してまで支払いをするのは避けましょう。
- 海外に所在する事業者であったとしても、日本の居住者を相手方として金融商品取引を業として行う場合、金融庁に金融商品取引業の登録が必要です。また、日本国内で暗号資産の交換業を行う事業者にも金融庁への登録が義務づけられています。  
契約先が登録業者かどうかを確認しましょう。(※1)

### (被害に遭ってしまったら)

投資資金を国内の預金口座へ振り込んだ場合、振り込め詐欺救済法(※2)に基づく届け出を行うことも考えられます。警察へ届けると共に振込先の金融機関にも問い合わせを行いましょう。

※1・・・金融庁への登録は金融庁の web サイトで確認することができます。

参考：金融庁のweb サイト「免許・許可・登録等を受けている業者一覧」より

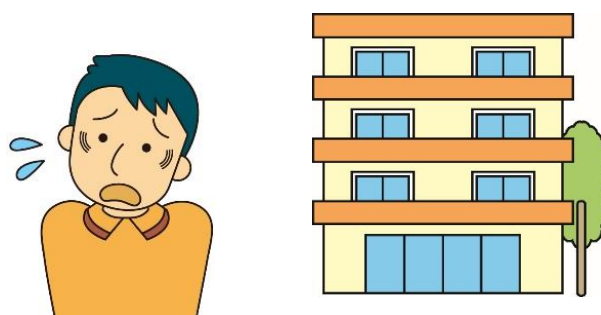
<https://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyo.html>

「金融商品取引業者」<https://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyoj/kinyushohin.pdf>

「暗号資産交換業者」<https://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyoj/kasoutuka.pdf>

※2・・・振り込め詐欺救済法については、**20 ページ ※1・※2** をご確認ください。

## 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。夫婦二人暮らしで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、書面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や民事調停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)



## 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1 ◎◎

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、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か月经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」・・・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2 ◎◎

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 ●●

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。

また、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。(80代 女性)

### ◎◎ 結果 ◎◎

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 **33 ページ**をご確認ください。

## 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、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なら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」と言っていて、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、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、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。

## 屋根が傷んでいると言って訪問した業者が点検し、

### 工事を勧められた

#### ●● 事例 ●●

「隣の家で工事をしているが、隣から見たらお宅の屋根が浮いているのが見えた」と言って男性2人が自宅を訪問した。「以前から見てもらっている業者がいるので結構です」と断ったが、「強風の際に屋根が飛んで隣の家に迷惑をかけたらいけないので、すぐに点検させてほしい」と言って強引に屋根に上がり、「やはり屋根が傷んでいる」と言って修繕を迫られた。

修繕を断り、後日、いつも依頼している工務店に見てもらったら「屋根のビス止め部分がおかしくなっている。壊された可能性がある」と言われ、工務店に修理してもらった。

点検に来た男性2人は隣家を建築中の業者とは無関係とわかった。情報提供する。

(80代 女性)

## —相談員からのアドバイス—

当地域では同様のセールストークで点検を勧めてくる業者が回っており、点検商法として、同様のトラブルの報告が多数寄せられています。安価な値段で修理工事をしたのち、高額なリフォーム工事を契約してしまったという相談もあります。

この事例のように屋根に上って壊したと疑われるような事例も発生しているので、知らない業者が訪問して点検を勧められても、はっきり断ることが大切です。心配な時は、出入りの工務店や信用できる業者に見てもらいましょう。

## —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っていた。(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に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、数十万円を請求される。
- 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、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。



# 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。

## 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ので、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すこともあります。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(※2)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すと言われた。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「致し方ないので、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!?

ポチる前には**必ず**  
**CHECK!!**

- ☑ 解約条件は確認した?
- ☑ 数回の継続購入が必須になってない?
- ☑ 解約方法は?電話だけだと繋がりにくいかも。解約の専用 SNS は操作が複雑な場合も!

▶ **初回500円**で購入する!

**STOP!!**



#### ●● 事例 I ●●

動画配信サービスを見ている時に、「初回500円」というサブ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27,000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。購入条件が書かれた画面は、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購入や返品の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。



# テレビショッピングで購入した健康食品が

## 定期購入に…

### ●● 事例 ●●

1か月ほど前、テレビショッピングで紹介されていた健康食品を電話で購入した。すぐに商品が届き、代金1,500円は送られてきた振り込み用紙でコンビニエンスストアから支払った。

先日この業者から「2日後に次の商品を届ける」との電話があり、代金も1万円になると言われたので、「もういない」と言って断った。しかし3回は続けて買わないといけなと言われ、解約はできなかった。最初に電話をした時に「続けて買うと安くなる」と言われた記憶があるが、1回分だけ頼んだつもりだ。もう健康食品はいらないので、次の配達分から解約したい。(80代 女性)

### ◎◎ 結果 ◎◎

相談者は80代後半の高齢者であり、電話での話をよく聞き取れないようであったので、当センターから販売業者に連絡を取り、相談者の契約状況を確認しました。

相談者は1か月前にテレビショッピングを見て電話で1回分だけの注文をしており、その際にオペレーターが合計3回の定期コースを勧めて了解されたとのことでした。

解約する場合は次回発送日の10日以内に連絡をすれば解約ができるが、既に発送2日前であり、2回目からの解約はできないとのことでした。しかし相談者は高齢で電話の話をよく聞き取れない状況であり、3回継続の定期コースの申し込みをした認識がなく、解約の条件についても理解していなかったことを伝えました。

また、相談者が1回だけ購入しようとしてかけた電話で、オペレーターから3回継続の定期コースを勧められていることから、電話勧誘販売にあたるので契約書面の交付が必要であり、契約書面がきちんと交付されていないことから、今からでもクーリング・オフが可能であることを説明しました。

販売業者は2回目からの解約に応じ、今後は商品が送られて来ないことになりました。

## —相談員からのアドバイス—

通信販売にはクーリング・オフ制度はなく、返品についてはそれぞれ事業者が定めた条件に従うこととなります。しかし令和5年6月1日の法改正により、新聞広告やテレビCM、ホームページを見て消費者が電話注文した際に、広告で触れられていない商品を勧誘されたり、事例のように1回分だけの注文をしたのに定期購入を勧められて契約した場合には、「電話勧誘販売」に該当し、クーリング・オフができる場合があります。

「続けて買うと安くなる」と勧誘されても不要な場合ははっきりと断り、商品が届いたら必ず明細書や納品書を確認し、定期コースになっていないか確認するようにしましょう。

>> 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」と受付てもらえない。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。

# 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出た。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、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 <https://www.ipa.go.jp>

## 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。

「本人の利用か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 SMS 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するフィッシングに関する相談が増えています。

メールや SMS 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。

最新のフィッシングメールの情報や対策は「フィッシング対策協議会」の HP で確認できます。※フィッシング対策協議会 <https://www.antiphishing.jp/>



~メールによる架空請求~

実在の業者を騙る場合もあります

# 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って断ろうとしたが、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い、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ので、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。

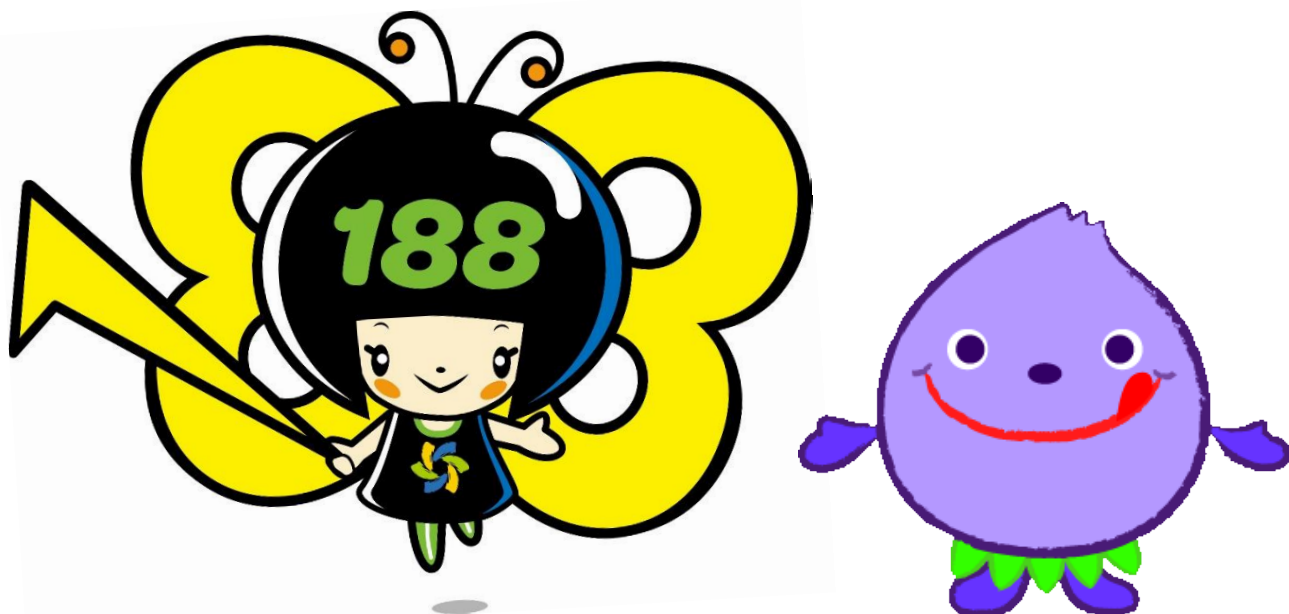
変更するか決める前に検針票や現在の契約状況がわかる情報を知らせたために、気が付かないうちに変更されていたというトラブルも起こっています。

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

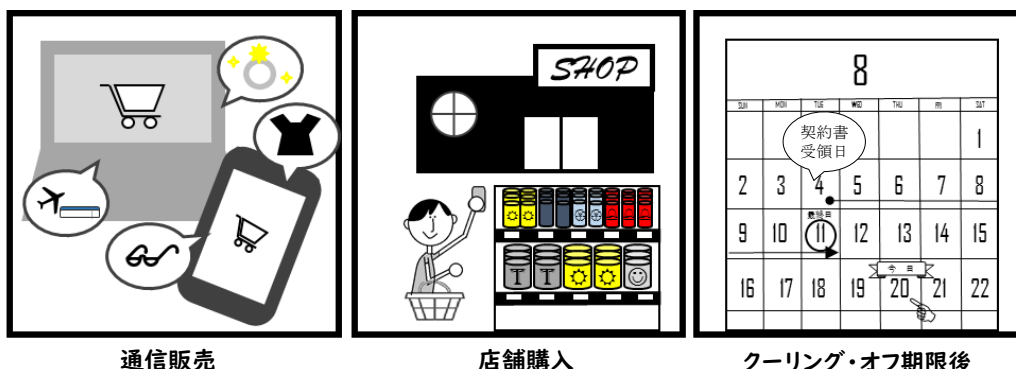


## クーリング・オフが適用される取引と期間一覧

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 (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 (マルチ商法)	
業務提供誘引販売取引 (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、 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、 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掲げるクーリング・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

<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 60px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="display: flex; align-items: center;"><div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div><div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div><div style="margin: 0 5px;">-</div><div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div><div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 20px;"></div></div> <p style="text-align: center; font-weight: bold; margin-top: 20px;">〇〇市〇〇町〇〇番地</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold; margin-top: 20px;">〇〇〇株式会社</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold; margin-top: 10px;">代表取締役 様</p>	<p>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。</p> <p>商品名・役務名      〇〇〇〇</p> <p>代 金                      〇〇〇〇円</p> <p>私が支払った〇〇〇〇円を至急返金してください。</p> <p>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。</p> <p>〇年〇月〇日</p> <p>東京都小平市〇〇町〇丁目〇番〇号</p> <p>氏名 小平 太郎</p>
---	--

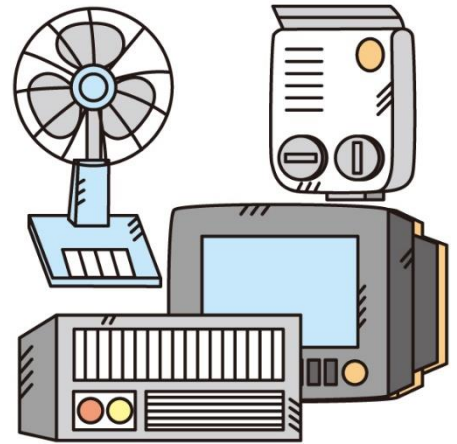
## ②クーリング・オフを「電磁的記録」で行う場合

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。

# リコール制度

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。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/>

回収・無償修理等情報をお届けします!

このサイトについて プライバシーポリシーについて

文字サイズの変更 小 **中** 大

ホーム 重要なお知らせ 新規登録情報 高齢者向け 子ども向け メールサービス

すべてのカテゴリ ▼ キーワードを入力してください 🔍 検索 検索方法について

### 重要なお知らせ 一覧を見る

UPQ(現 Cerevo) スマートフォン用バッテリーパック(2015年ボンヒーター)   - 返金 2001年12月に製造	燦坤(サンクン)日本電器「電気ストーブ(カー座)」(1999年3月~)	TOTO「温水洗浄便座」(1999年3月~)	アコラデイジャパン「石油ストーブ(開放式): LVYUAN(リョクエン)」

🍴 食料品	🏠 家電製品
🏠 住居品	✍️ 文具・娯楽用品
🔥 光熱水品	👕 被服品
💊 保健衛生品	🚗 車両・乗り物
🏢 建物・設備	📌 その他(特集など)

### 新規登録情報 一覧を見る

2024/01/24 BLENDJET Inc 「フードミキサー(フードプロセッサー):Blendjet 2

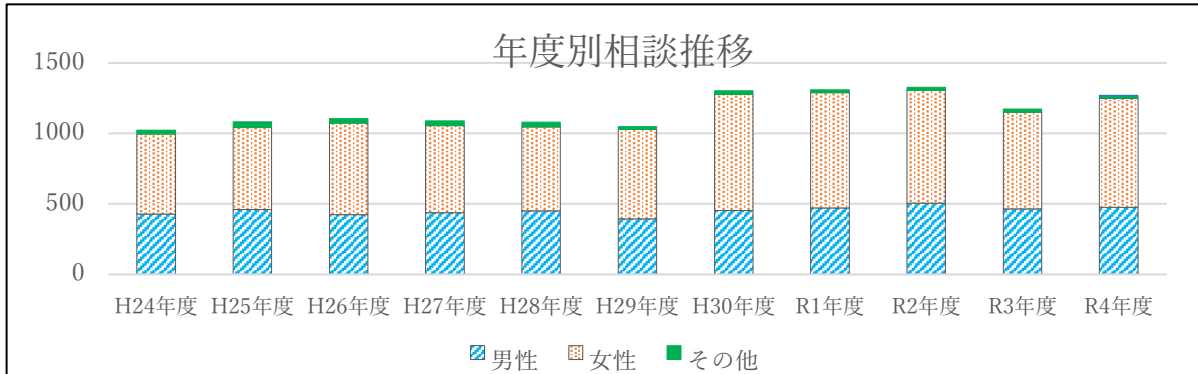
### リコール関連ニュースリリース

2024/01/19 消費生活用製品の重大製品事故:リコール製品で火災等(電気掃除機(自走式)、石油ストーブ(開放式))

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

# 令和4年度小平市消費生活相談状況

## 1 相談件数 1,270件(男性477 女性770 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	119	126	201	279	186	303	37	1,270
割合	1.5%	9.4%	9.9%	15.8%	22.0%	14.6%	23.9%	2.9%	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	39	135	123	157	238	157	337	84	1,270
割合	3.1%	10.6%	9.7%	12.4%	18.7%	12.4%	26.5%	6.6%	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	136
2	保健衛生品	マスク、化粧品、クリーム、美容器具	133
3	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	112
4	保健・福祉サービス	医療、理美容、衛生サービス、保育、老人福祉サービス	86
5	工事・建築・加工	屋根工事、塗装工事	79
5	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 火災保険請求代行(火災保険を使い家の修繕を行うという業者)	79
7	被服品	衣類、鞆、靴、アクセサリ	78
8	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	77
9	食料品	健康食品、サプリメント、青汁、魚介類	76
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	74

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。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

(何人でも)

問合せ：小平市市民部市民課市民相談担当

電話042-346-9607

# 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。困った時は一人で悩まず、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 イヤヤン

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5年度小平市消費生活相談事例集

令和6年 3月発行

小平市市民部市民課市民相談担当 ☎042-346-9607