令和３年度

消費生活相談事例集

小平市消費生活センター

☎042-346-9550

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　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

ＳＮＳで知り合った人に誘われたサイドビジネス　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2

(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　・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4

フィットネスクラブ　無料体験だけのつもりだったのに　・・・・・・・・・・・・・・ 5

火災保険で住宅を修繕できる？　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6

原野商法の二次被害　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8

楽しく健康講座に通っていたら…　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10

訪問販売のトラブル　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12

海産物販売業者からの勧誘電話　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 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　・・・・・・・ 14

トイレの詰まり修理が、高額請求に　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 15

インターネットで買った商品が届かない　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16

新聞契約をめぐるトラブル　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18

５００円のお試し価格の商品のはずが　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 20

訴訟をかたる架空請求　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 22

電気、ガスの契約先切り替えトラブル　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 24

光回線の勧誘に注意　「安くなる」と言われたが本当なの？　・・・・・・・・・・・ 26

多重債務　借りているお金が返せなくなった！　・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 29

2　各種制度について

(1) 給与ファクタリングを装ったヤミ金に注意　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 30

(2) クーリング・オフ制度　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 31

(3) リコール制度　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 34

3　小平市の相談状況、相談窓口について

(1) 令和２年度小平市消費生活相談状況　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 35

(2) 相談窓口　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 36

※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ております。

※一部イラストは消費者庁イラスト集より

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、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めぐるトラブルです。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ホームページから確認できます。

※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/torikumi/honbun2.pdf
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/310-4-jyuutaku.htm

ＳＮＳで知り合った人に勧められたサイドビジネス
～WEB 会議上で説明されて契約したが…～

○●　事例１ ●○

　SNS で知り合った人に「就職活動に興味はないか」と聞かれたので、「興味がある」と答えたところ WEB 会議システム(※1)を使って話すことになった。その人との話し合いは世間話で終わったが、翌日にその人の上司を加えて再度 WEB 会議上で話すことになった。上司は「教室で使う教材でプログラミング技術を身に着けると、うちの会社のウェブページを作る仕事ができる」とオンラインプログラミング教室について説明した。報酬について尋ねたが、「その人の技術による」と言われはっきりとはわからなかった。教材は 30 万円と高額であり、「支払ができないから無理だ」と伝えたが、結局断り切れずにメールで送られてきた契約書に個人情報を入力して送ってしまった。あとから考えると高額だし、契約をやめたい。　(20 代　女性)

○●　結果１ ●○

　契約書を確認したところ、契約書を受け取ってから 8 日以内であればクーリング・オフができると書かれており、期限内だったのでクーリング・オフ通知を出すように助言しました。消費生活センターからも事業者に連絡を取り、クーリング・オフされることを確認しました。

○●　事例２ ●○

　ＳＮＳで知り合った友人に「海外から仕入れた商品を転売して稼げるビジネスがある」と誘われ、転売ビジネスグループの代表者を紹介された。代表者から WEB 会議に招待され、送られてきたＩＤとパスワードを入力して会議に参加した。代表者は会議の中で「転売で稼げるビジネスだが、詳しいやり方はグループに入ってくれれば教える。入会金は 20 万円だが、1 か月に 10 万円は稼げるので 2 か月で元は取れる」と説明した。

　早速、入会金 20 万円を指定された口座に振り込みグループに入った。招待された WEB 会議で転売ビジネスのやり方を聞いたが、説明されたとおりやっても全く利益が出ない。また、誰か 1 人をグループに招待するごとに 10 万円が紹介料として受け取れる仕組みになっていることが分かった。解約して支払った 20 万円を返金してほしい。　（20 代　男性）

○● 事例2 ●○

相談者には契約の経緯を書面にまとめてもらい、解約通知として事業者に郵送してもらいました。事業者は「本人はあまりビジネスもしていないのに、結果が出ないと言っている。解約返金には応じない」と強硬な姿勢であり、これ以上消費生活センターで話し合うことは難しいと思われました。相談者は誘ってきた友人にも相談し、自分で交渉してみるとのことでした。

※1 WEB会議システム

インターネットを通じて、遠隔地にいる相手と会議を行うことができるサービス

相談員からのアドバイス

SNS で知り合った人から勧められたサイドビジネス等を契約し、トラブルになったという相談が増えています。中には契約書や申込フォームが手元に残っていなかったり、連絡手段が無料通話アプリしかないため、契約した相手の会社名、所在地、電話番号などの情報が全く分からない場合もあります。相手が特定できなければ、クーリング・オフ(※)することも難しいですし、消費生活センターから連絡をとることもできません。

事例2のように、他の人を紹介することで報酬が得られるような説明をされることがありますが自らが勧誘者となり、不当な契約をすれば今度は自分が「加害者」となってしまいますし、友人を勧誘することで大切な友人関係を壊してしまうこともあります。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により急速に普及した WEB 会議システムがこのようなサイドビジネスの勧誘でも用いられるようになりました。今まではSNSから勧誘を受けても、説明や契約は対面で行うことが多かったですが、現在は加入から契約までを全てWEB上で完結する場合が増えました。そのため、以前よりも気軽にうまい話を聞くことができるようになりました。しかし、誰でも稼げるといった話はあり得ません。「簡単に稼げる」「元がとれる」と誘われても、気軽に聞けるからと誘いに乗ったり、安易な気持ちで契約せず、不審に思ったらきっぱりと断りましょう。

※クーリング・オフ制度が使える場合と使えない場合があります。

クーリング・オフ制度については32ページをご覧ください。

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を業者に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ても、「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、売るつもりの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・オフは 32 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。

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もらってください」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、保険の申請代行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ものなので、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。

なお、訪問販売は事例の様な屋根工事に限らず、様々な契約を勧められることがあります。詳しくは 14 ページ中「相談員からのアドバイス」の※印をご確認ください。

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、その山林を買い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と勧誘し、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」などと勧誘した後、土地の売却には「広告費」「調査費」「測量費」「造成費」など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」などと言い、「対策費」などを請求する。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った。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・オフする旨伝えたうえ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を盛り上げ、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。

訪問販売のトラブル

○● 事　例 ●○

昨日、自宅を訪問した業者が「近所で工事をしている。屋根の鉄板がはがれているので、500 円で修理してあげる」と言った。業者が屋根に上がって携帯電話で撮った写真を見せ、「棟木を取り替えた方がよい。正式な方法でやると 50 万円かかる」と言ったが、そんなに支払えないと言うと、「漆喰を入れて緊急工事で直せる」と言った。業者はすぐに作業をして、代金 15 万円を明日取りに来ることになっている。知り合いの業者に見てもらったら、誤った工法だと言われた。だまされて工事をしたので、解約したい。

(80 代　女性)

○● 結　果 ●○

クーリング・オフができることを伝え、通知の出し方を助言しました。クーリング・オフすると、業者が費用を負担して工事前の状態に戻さなければいけないことを相談者に説明しましたが、相談者は業者に家に来てほしくないので、元に戻すことは望まないとのことでした。当センターから業者に連絡を入れ、クーリング・オフの対応をするように依頼し、業者も了解しました。

相談員からのアドバイス

業者が「近所に工事に来たら、お宅の屋根が壊れているのが見えたので修理してあげる」と言って来訪し、安価な工事をした後で結局高額な屋根工事の契約をしてしまった、という相談が多く入ります。一人暮らしの場合は、トラブルにあってもだれにも相談できず、高額なお金を支払ってしまうケースもあります。

※訪問販売では屋根工事に限らず、布団、新聞、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。布団を使用していても、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。

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「いりません」「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いる場合は、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、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。

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エ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 ○●

大手ソフトウエ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も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た。その結果半額が返金されたとのことだった。

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
- □ 普段使用されていない旧字体が使われている
- □ 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
- □ 不自然な日本語表記がされている

参考：独立行政法人国民生活センター『くらしの豆知識』2019年、P17

○● 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も覚えていない。（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す。

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半面、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 ●○

18 歳の大学生の娘が、半年前に自宅アパートを訪問してきた新聞販売店の販売員に勧誘され新聞の契約をした。当時、娘は引っ越しをして一人暮らしを始めたばかりで、新聞を取るつもりはなかったので、「親と相談してから新聞を取るかどうか決める」と言ったが、「こちらも仕事だから契約してもらわなくては困る」と言われ、断り切れずに契約してしまったようだ。半年がたち契約したことを忘れていたが、今月になって新聞が配達され始めたので困って相談してきた。新聞販売店に未成年者なので契約を取り消してほしいと言ったところ、もう契約しているので取り消しはできないと言われた。契約取り消しをしてほしい。（40 代 女性）

○● 結果１ ●○

当センターから新聞販売店に連絡を取り、契約者は 18 歳の未成年者であり(※1)、新聞公正取引協議会が出している「新聞購読契約に関するガイドライン」では未成年者との契約で解約の申し出があった場合は「解約に応じるべき場合」として定めていることを伝え、契約の取り消しを求めました。販売店は契約の取り消しに応じ、契約者はまだ手元に残っていた景品を返品しました。

※1　民法改正により令和 4 年 4 月 1 日から成年年齢が引き下がり、18 歳から成年となります。

○● 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開始される3年後に新聞が読めるかどう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。

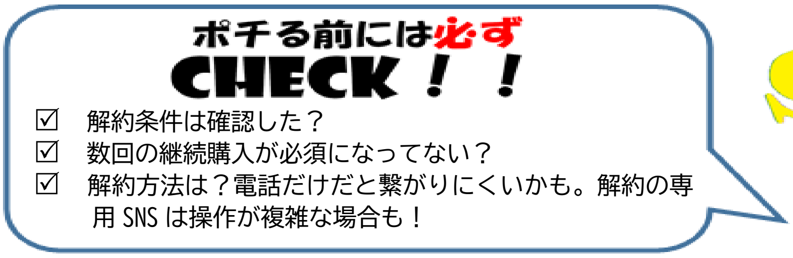
相談員からのアドバイス

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。

事例1のように未成年者の契約の場合は、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、未成年者との契約で解約の申し出があった場合は解約に応じるべきと定めており、解約を求めることができます。しかし、民法改正により令和4年4月1日からは18歳から成年となるため、今後は18歳になると事例1のように未成年者取消権は行使できなくなります。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。特に一人暮らしを始めたばかりの若者がしつこく勧誘され、不要な契約をしてしまうケースも多く見られますので注意が必要です。

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は解約ができるケースもあります。困った時には早めに消費生活センターに相談してください。

500円のお試し価格の商品のはずが・・・
お試し価格だけで商品を購入することはできない!?



○● 事　例 ●○

　スマートフォンで「お試し価格 500 円」「いつでもやめられる」と謳うダイエットサプリメントの動画広告を見て、1 回だけ試すつもりで購入した。購入後に届いた確認メールを見て、初回は 500 円、2 回目以降は 5,000 円で毎月商品が届く定期購入に申し込んでいたことに気が付いた。解約する為に電話をしたが、自動音声で「メールで問い合わせをしてください」という案内が流れ、オペレーターと話すことはできなかった。メールで解約したいことを伝えたが、返信より先に商品が届いた。後日、解約希望のメールへの返信が届き、「ご購入いただいたのは 3 回以上の継続購入を条件に特別価格で購入できるコースです。初回で解約する場合は商品を通常価格 10,000 円で購入していただく必要があります。初回請求 500 円に加え、通常価格との差額 9,500 円も別途お支払いください。」と記載されている。納得できない。　（40 代　女性）

○● 結　果 ●○

　販売店のウェブサイトには相談者が申し込んだコースの購入条件として「最低継続購入回数が 3 回であること」と「初回解約をする場合は初回購入価格に加え、通常価格 10,000 円との差額を払う必要があること」と記載されていました。相談者に確認したところ、「動画広告から申込をする時、解約条件についての案内には気が付かなかった」ということでした。当センターでも相談者が見た動画広告を探しましたが見つからず、当該動画広告における解約条件の案内の有無を確認することができませんでした。その後、相談者の依頼により当センターから業者に問い合わせると「当社は販売時に販売条件や解約条件を提示しており、ウェブサイトにも記載している。解約はそれに沿った対応となる。もし購入時に案内がなかったというのであれば、どの広告だったかを示してほしい。」と回答がありました。広告を示すことはできないため、業者の定めた解約条件のとおり通常価格を支払うことで初回解約となりました。

最近のトラブルの特徴

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。

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、連絡先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」と受付けてもらえない。
- 解約しようと電話をかけたが、「解約は専用 SNS でしか受け付けない」と自動音声が流れて複雑な解約手続きを案内され、よくわからず手間取るうちに解約のタイミングを逃してしまった。

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。

相談員からのアドバイス

1. 通信販売にはクーリング・オフ制度がなく、返品や解約については業者が定めた条件に従うこととなります。
　商品を注文する前に「購入条件」「解約条件」「返品条件」をよく確認しましょう。
2. 通信販売を申し込む際には「購入条件」「解約条件」「返品条件」の書かれたカタログや広告、画面等を保存しておきましょう。
※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。
　電話で申し込みの場合は改めて条件をよく確認する、インターネットでの申し込みの場合は注意事項がないかを確認の上、申し込み画面を保存する等の対策が有効です。
3. 万が一トラブルに巻き込まれた場合、業者に連絡をした記録をその都度残すことも有効です。

訴訟をかたる架空請求
～封書やメールも～

○●　事例１ ●○

　国の役所を名乗り、「簡易支払い督促命令」と書かれた書面の入った普通郵便の封書が届いた。総合消費料金が未納で、民事訴訟に移行し、不動産などの差し押さえになると書かれていた。取り下げ期日は既に過ぎている。請求されるような未払いはない。架空請求か。（60 代 女性）

○●　事例２ ●○

　大手ネット通販会社から「支払い未納のため、少額訴訟手続きに移行する」と書かれたＳＭＳ（ショートメッセージサービス）（※1）が届いた。最近、大手ネット通販会社を利用したばかりだったので気になり、書かれていた電話番号に問い合わせをした。電話に出た人は、私の名前だけ聞き、確認して電話をすると言った。電話を切ってから、最近利用したのは別の会社だったと気が付いた。電話をしてしまったが、今後どうしたらよいか。（50 代 女性）

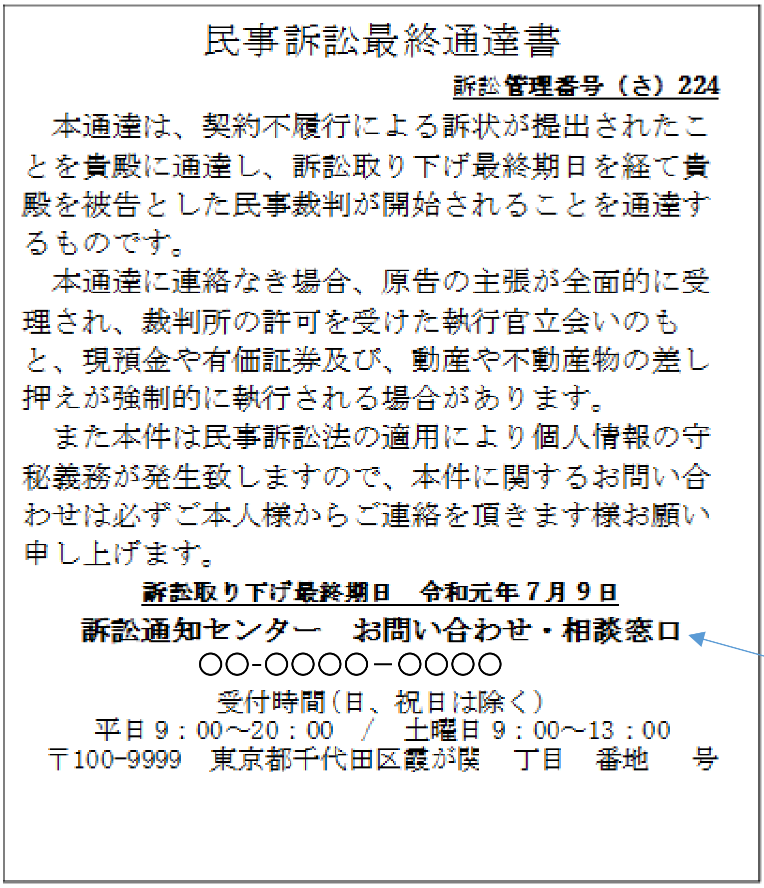
○●　結果 ●○

　相談者の身に覚えがないこと、同様の文章の封書やメールの相談が寄せられていることから、架空請求であると説明し、無視するよう助言しました。電話をして相手に個人情報を伝えた場合は、今後、不審な電話に十分注意するよう伝えました。

相談員からのアドバイス

　架空請求のはがきや封書、メールが届いた場合は、無視し、相手に連絡をしないことが大切です。正式な裁判手続きの通知が普通郵便で送られてくることはありません。身に覚えのない請求で架空請求かどうか迷った時は、消費生活センターや警察に相談してください。

※1　ＳＭＳ（ショートメッセージサービス）　電話番号を宛先にしてメールの送受信ができるサービス。架空請求のＳＭＳは、電話番号の桁数で数字をランダムに組み合わせて、不特定多数に送り付けているものとみられます。



民事訴訟最終通達書

訴訟管理番号（さ）224

本通達は、契約不履行による訴状が提出されたことを貴殿に通達し、訴訟取り下げ最終期日を経て貴殿を被告とした民事裁判が開始されることを通達するものです。

本通達に連絡なき場合、原告の主張が全面的に受理され、裁判所の許可を受けた執行官立会いのもと、現預金や有価証券及び、動産や不動産物の差し押えが強制的に執行される場合があります。

また本件は民事訴訟法の適用により個人情報の守秘義務が発生致しますので、本件に関するお問い合わせは必ずご本人様からご連絡を頂きます様お願い申し上げます。

訴訟取り下げ最終期日　令和元年７月９日

訴訟通知センター　お問い合わせ・相談窓口

〇〇-〇〇〇〇－〇〇〇〇

受付時間（日、祝日は除く）

平日９：00〜20：00　／　土曜日９：00〜13：00

〒100-9999　東京都千代田区霞が関　丁目　番地　号

～はがきによる架空請求～

公的機関と思わせるような差出人

～メールによる架空請求～

実在の業者をかたる場合もあります

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ようで、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、電気の契約は 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。

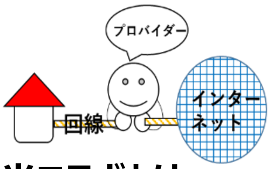
訪問や電話で契約した場合、クーリング・オフできる場合もあります。不審に思ったら、勧誘してきた代理店や業者にすぐキャンセルの連絡を入れ、対処法に不安があれば消費生活センターに相談しましょう。

光回線の勧誘に注意
「安くなる」と言われたが、本当なの？

光回線をつなげるためには

インターネットをつなぐためには「回線」「プロバイダー」の両方が必要です。そのため、消費者はそれぞれの事業者と契約を結ぶことになります。

※一部、回線のみでインターネットにつなげるサービスもあります

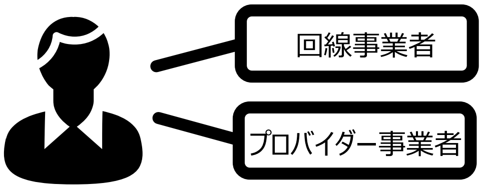


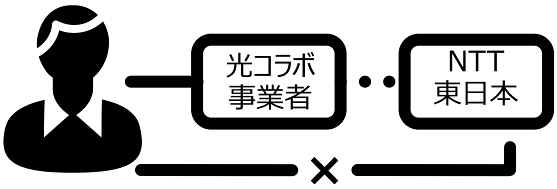
プロバイダー：回線をインターネットにつなぐサービスを行う業者
回線事業者：インターネットに接続するための回線を提供している業者

光コラボとは

NTT 東西から光回線を借りうけた電気通信事業者(＝光コラボレーション事業者)が、オプションサービスと合わせることなどにより、自社のサービスとして借り回線を消費者に提供する。なお、光コラボは前述の回線サービスとプロバイダーが一体化されているサービスです。<u>なお、光コラボはあくまで光コラボ事業者との契約であり、NTT 東日本との契約ではありません。</u>

通常の光回線	2 つの事業者との契約	光コラボ	光コラボ事業者との契約。 NTT との契約ではない





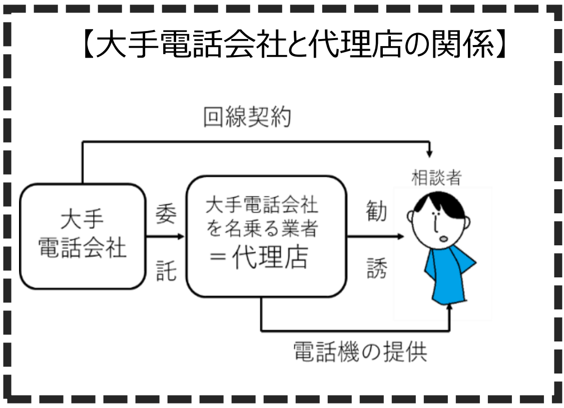
○●　事例 1 ●○

1 か月ほど前、自宅に大手電話会社を名乗る人から電話があり、回線を変更すると電話料金が今の契約より安くなると勧誘された。新しい電話機に買い替えてから検討したいと答えたが、「電話機は無料で提供する。工事費も不要だ。遠距離通話は今より安くなる」とさらに勧められた。電話機が無料でもらえるならば都合がよいと思い、回線を変更することにした。その後、「内容確認兼同意書」という書類が届いたので記入して返送したが、返送先が大手電話会社ではなく知らない会社だった。数日前にこの会社から電話機が届いたが、携帯電話より小さく、使いづらいと感じた。そのため、契約のキャンセルを申し出たところ、了承されたので電話機はすぐに返送した。しかし、大手電話会社から「開通のご案内」という書面が届き、工事日も記載されている。解約したはずなのに、どうなっているのか。

（50 代　女性）

○●　結果１　●○

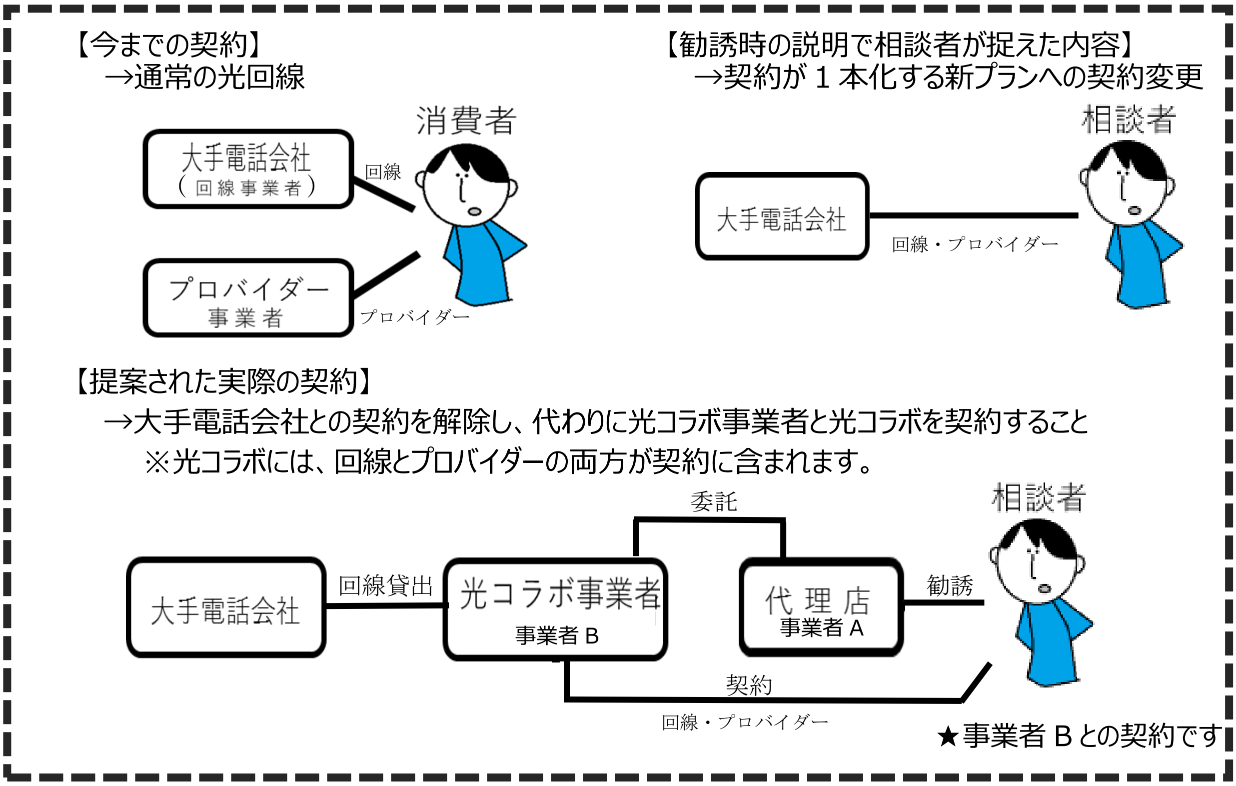
相談者には大手電話会社と勧誘してきた代理店との関係を説明しました。当センターから大手電話会社に契約の状況を確認したところ、代理店からはキャンセルではなく工事延期の連絡が入っているとのことでした。その後、相談者本人が直接話し合いをした結果、大手電話会社が取消処理をし、代理店の指導も行うとのことでした。



○●　事例２　●○

契約している大手電話会社の代理店Ａと名乗るところから、光コラボにするとプロバイダー料金が含まれるため、現在の契約よりも安くなると言われた。大手電話会社内での契約プラン変更の勧誘かと思い、言われるままにスマートフォンを操作して転用（※）承諾番号をとった。その後すぐに別の会社Ｂから契約確認の電話があり、さらにその会社Ｂから１週間後に書面が届いた。不審に思い、大手電話会社に問い合わせると、書類を返送しなければ契約にはならないと言われたので、封を開けずにそのままにしておいた。しかし２ヶ月後、会社Ｂから光コラボの請求書が届き、契約になっていたことが分かった。解約して、元の大手電話会社との契約に戻したい。どうすればよいか。　　　　（40 代　女性）

※　転用：ＮＴＴ東西のフレッツ光を利用中の消費者が、光回線設備はそのままで光コラボレーション事業者とのサービスに切り替えること。フレッツ光の契約は解約になる。



○● 結果２ ●○

勧誘してきた会社が会社名を名乗らず大手電話会社だと誤解させるような言い方をした、安くなると説明したのに実際には高額になっているなど、説明された内容と実際の内容が異なっている場合には、契約の取り消しを求める話し合いが可能です。相談者には契約の経緯を書面にまとめて代理店に送付するように助言し、当センターからは代理店に契約の問題点を伝えました。その結果、代理店は相談者が希望するのであれば、光コラボとの解約料を負担すると回答しました。

相談員からのアドバイス

事例のように、大手電話会社と代理店との関係を理解しないままに契約してしまうケースが多く見受けられます。特に、事例２のように契約先のプラン変更だと思ったら、別業者との契約だったという相談が増えています。「光コラボ」はＮＴＴ東日本との契約ではなく、光コラボレーション事業者との契約になるということに注意が必要です。また、このようなケースでは代理店による勧誘が多く、知らないうちに転用の手続きをしてしまっていたり、安くなると勧誘されて契約したにも関わらず、今まで受けられていた割引の対象外になって料金が高くなる場合もあります。

多重債務
借りているお金が返せなくなった

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

相談機関はいくつかありますが、まず消費生活センターに相談してください。

○● 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、生活全般を見直してみてはどうかと助言しました。

○● 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。

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（※1）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。

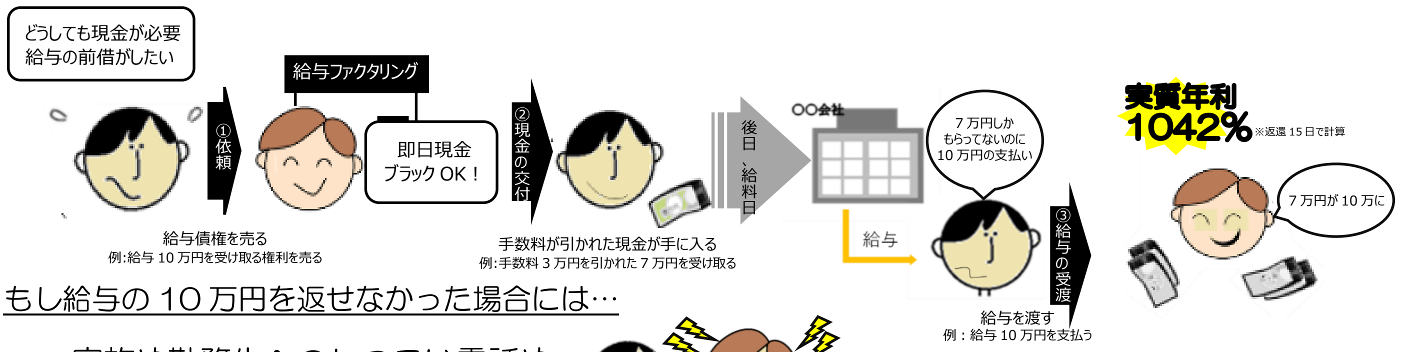
※1 ヤミ金：無登録で貸金業を営んだり、出資法の上限利率である年 20%を超えた出資法違反の貸し付けをしたりする高金利業者。

給与ファクタリングを装ったヤミ金に注意

給与ファクタリングとは…？

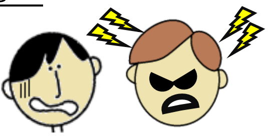
個人の給与を債権とみなし、その給与の債権(給与を受け取る権利)を給与ファクタリング業者に買い取ってもらう資金調達方法をいい、給料日より前に手数料を引かれた額の現金を手に入れることができます。なお、貸金業登録を受けずに給与ファクタリングを行うことは違法です。「給与ファクタリング業者」の中には、貸金業者として登録されていないヤミ金業者も多くあり、利用した場合、高額な手数料を支払わされることとなります。

～悪質な給与ファクタリングイメージ～



もし給与の 10 万円を返せなかった場合には…

家族や勤務先へのしつこい電話や
大声での恫喝など返済を迫られる



★★★★★ポイント★★★★★

1
『ファクタリング』と称していても、借金と同じです。

2
年率換算すると数百～千超もの高額な手数料を請求されます。

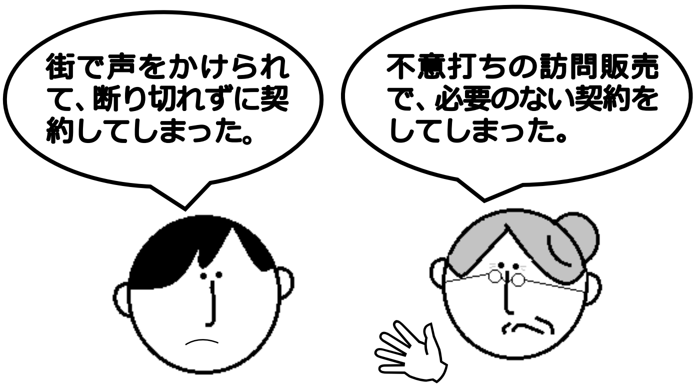
3
勤務先や家族への強引な取り立てが発生しています。

「給与を即日現金化」「借金じゃないから利息ゼロ」等の誘い文句には要注意です。「給与ファクタリング」の利用により、本来受け取る賃金より少ない金額しか受け取れなくなり、かえって生活が困窮、破綻したり、多重債務に陥る可能性があります。

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。

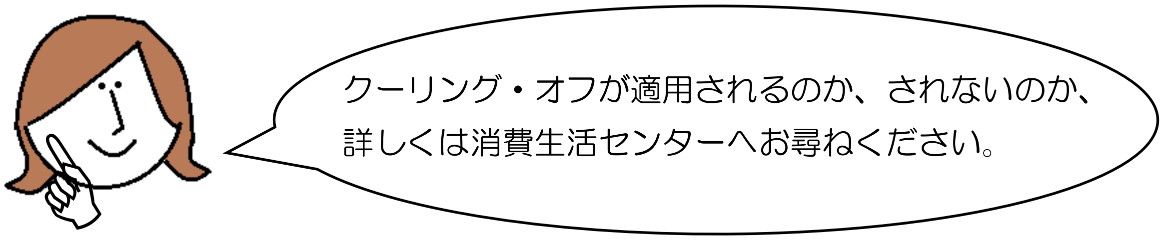
こんな時はクーリング・オフ…



クーリング・オフが適用される取引と期間一覧

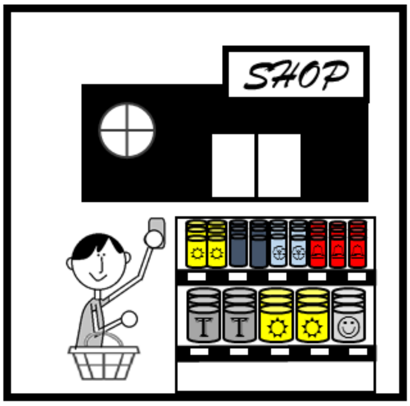
取引内容	期間
訪問販売	法定の契約書面の交付の日から８日間
電話勧誘販売	法定の契約書面の交付の日から８日間
特定継続的役務取引（エステ・学習塾・外国語教室・家庭教師・パソコン教室・結婚情報サービス）	法定の契約書面の交付の日から８日間
訪問購入	法定の契約書面の交付の日から８日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	法定の契約書面の交付の日から20日間
業務提供誘因販売取引（内職商法など）	法定の契約書面の交付の日から20日間
個別クレジット	訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供の場合は、法定契約書面の交付の日から８日間
	連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引の場合は、法定の契約書面の交付の日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

その他、宅地建物取引や保険契約なども、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



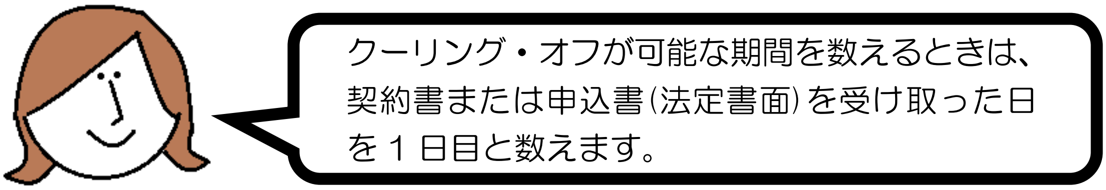
店舗購入

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・オフを注意するときの注意点

★訪問販売及び電話勧誘販売における 3,000 円未満の現金取引は対象になりません。
★必ず書面で通知します（コピーをとって、簡易書留または特定記録郵便で出す）。
★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(例外もあります)に書面で通知します。



クーリング・オフの手順

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　支払ったお館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

はがきの記載例

□□□－□□□□

○○市○○町○○番地

○○○株式会社

代表取締役　様

私は、○年○月○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　　○○○○
代　金　　○○○円

私が支払った○○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。

○年○月○日
東京都小平市○○町○丁目○番○号
氏名　小平　太郎

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。

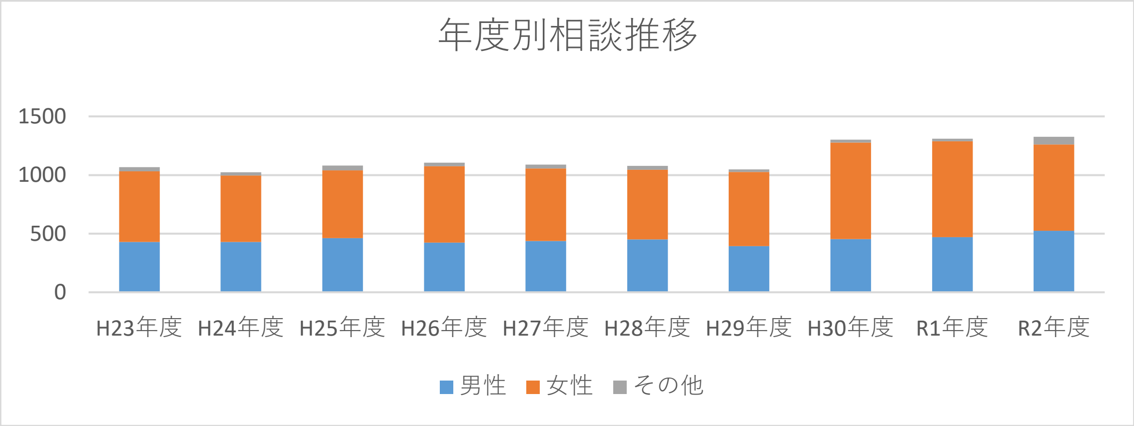
消費者庁などでは、下記のサイトでリコール情報を提供しています。
また業者も新聞の社会面や折り込み広告、店頭ポスター、ホームページ等にリコール情報を掲載しています。

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

◆　経済産業省製品安全ガイド　◆
⇒　http://www.meti.go.jp/product_safety/

令和２年度小平市消費生活相談状況

１　相談件数　1,326 件(男性 525　女性 737　団体他 64)



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	18	149	140	218	272	214	282	33	1326
割合	1.4%	11.2%	10.6%	16.4%	20.5%	16.1%	21.3%	2.5%	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
件数	36	161	137	196	221	186	296	93
割合	2.7%	12.1%	10.3%	14.8%	16.7%	14.0%	22.3%	7.0%

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	運輸・通信サービス	情報商材、アダルトサイト利用料、光回線、携帯電話利用料、インターネット利用料	220
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	128
3	保健衛生品	マスク、化粧品、クリーム、美容器具	110
4	食料品	健康商品、サプリメント、青汁、魚介類	104
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(火災保険を使って家の修繕を行うという業者)	102
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	85
7	住居品	電化製品、換気扇、浄水器、布団、家具	70
8	レンタル・リース・賃借	集合住宅、戸建住宅、音響・映像製品	67
9	被服品	衣類、鞄、靴、アクセサリー	66
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	53

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！

相談窓口

★ 小平市消費生活センター ☎042-346-9550

受付時間： 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　☎ 188(いやや)（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　イヤヤン

相談受付日時：

年末年始を除き、原則毎日利用可能

原則として、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は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３年度小平市消費生活相談事例集
令和４年３月発行
小平市市民部市民課市民相談担当　☎042-346-9607

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？

専門の相談員が皆様のもとへ伺いお話しします。

便利なネット通販
に潜む危険の話

契約とは？

若者の
消費者トラブル
の傾向と対策

クーリング・オフのポイント

消費生活出前講座

日　時	平日　午前10時～午後4時のうち、1時間程度
会　場	申込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　等 (受講者は何名でもOK)
お問合せ	小平市市民部市民課市民相談担当(小平市役所1階) ☎042-346-9607