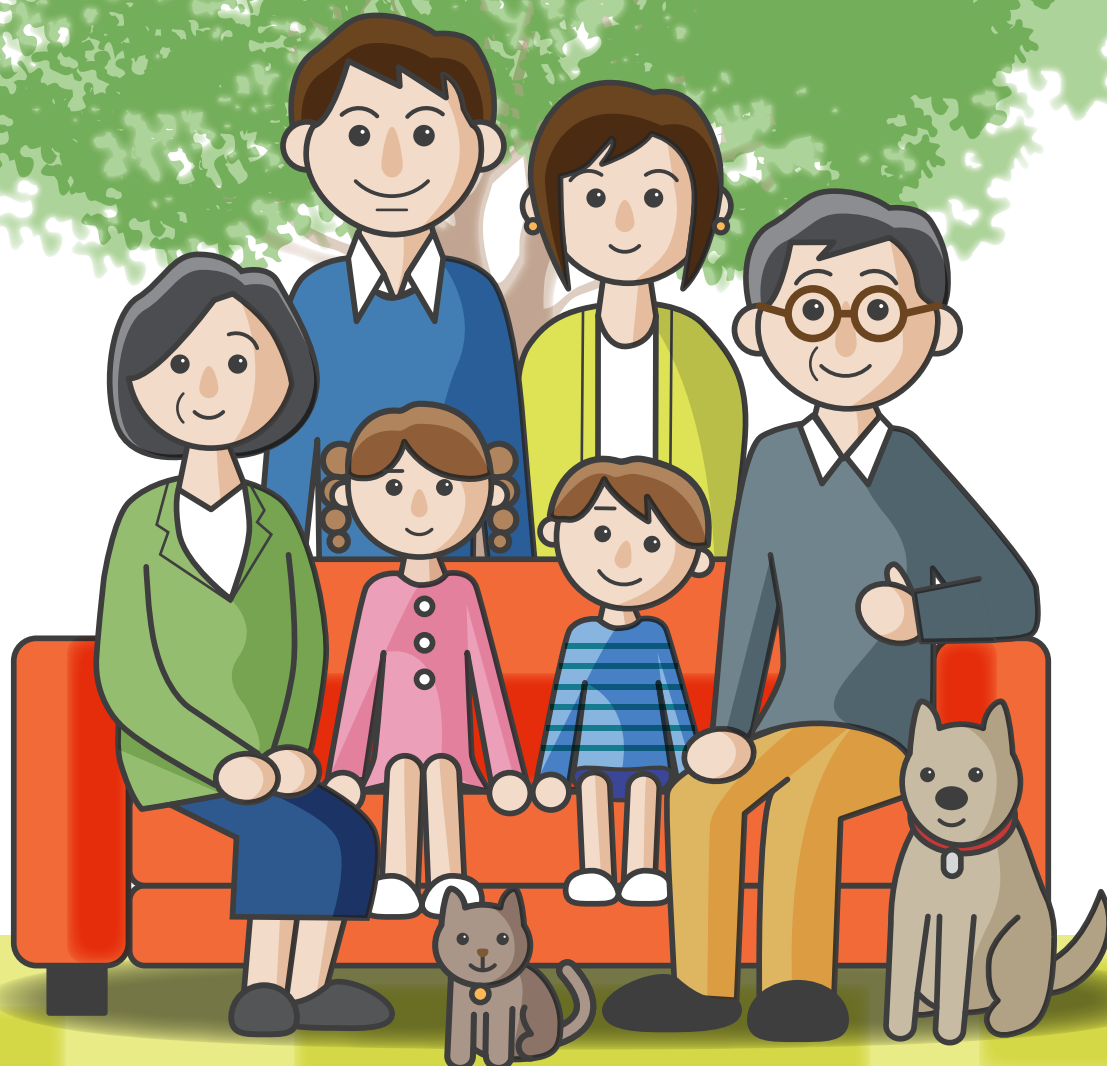


令和2年

# 消費生活相談 事例集



狛江市

# 目次

|                    |   |
|--------------------|---|
| はじめに               | 3 |
| 平成31年度粕江市消費生活相談の概要 | 4 |
| 悪質商法の解説            | 5 |

## 消費生活相談事例 契約

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| 1 電力・ガスの自由化! 契約変更は慎重に (広報 令和2年4月15日号掲載)              | 6  |
| 2 約120年ぶりに民法が改正されました (広報 令和2年5月1日号掲載)                | 7  |
| 3 タレント・モデル契約のトラブルに注意! (広報 平成29年11月1日号掲載)             | 8  |
| 4 不用品処分の依頼先は? 違法業者にご注意 (広報 平成29年9月1日号掲載)             | 9  |
| 5 身に覚えのない小包が届いたとの相談が増えています。ご注意ください (広報 令和2年2月15日号掲載) | 10 |

## 消費生活相談事例 勧誘

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| 6 はがきだけでなく、封書でも届く架空請求に注意! (広報 令和元年9月1日号掲載)         | 11 |
| 7 「必ずもうかる」と勧誘するファンドへの投資はご注意ください! (広報 令和元年12月1日号掲載) | 12 |
| 8 固定電話のIP網移行に便乗したトラブルにご注意 (広報 令和元年10月1日号掲載)        | 13 |
| 9 換気扇の掃除の話を聞くだけのはずが、購入になった (広報 平成30年11月1日号掲載)      | 14 |

## 消費生活相談事例 インターネット

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| 10 チケット不正転売禁止法がスタートしました ~チケット購入は公式サイトの利用を~ (広報 令和元年8月1日号掲載) | 15 |
| 11 お試しのつもりが健康食品の定期購入だった (広報 令和2年1月1日号掲載)                    | 16 |
| 12 簡単に高収入が得られるという情報商材のトラブル増加 (広報 令和元年6月15日号掲載)              | 17 |
| 13 金融機関を名乗るメールに気を付けて ~寄付金詐欺~ (広報 令和元年12月15日号掲載)             | 18 |

## 消費生活相談事例 多重債務

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| 14 ヤミ金融にご注意 ~借金問題は必ず解決できます~ (広報 平成30年1月1日号掲載) | 19 |
|-----------------------------------------------|----|

## 消費生活相談事例 表示

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| 15 食品の栄養成分表示を見て、健康づくりに役立てよう! (広報 令和2年7月15日号掲載) | 20 |
|------------------------------------------------|----|

|        |    |
|--------|----|
| 成年後見制度 | 21 |
|--------|----|

|            |    |
|------------|----|
| クーリング・オフ制度 | 22 |
|------------|----|

## 狛江市民の皆様

消費者である皆様は、普段、消費に関するさまざまな契約をしながら生活を営まれています。近年、詐欺的な手口でトラブルに巻き込まれる高齢者の割合が、全国的に増加傾向にあります。年々、手口は巧妙化し、商品やサービスなどが変化していくため、トラブルは後を絶ちません。

また、インターネットの生活への浸透やスマートフォンの普及により、SNSによるコミュニケーションやインターネットを利用した取引が身近で日常的なものとなったことから、デジタルコンテンツやインターネット接続回線等に関する契約トラブルが、どの年齢層においても増加しています。

市内における平成31年度の全体の相談件数は603件で、平成30年度と比べて5%程度増えており、年々増加しています。高齢者が被害に遭われる割合が高く、高齢者からの相談件数は全体の4割強となっています。国の省庁や訴訟機関をかたるはがきや封書による架空請求のトラブルは、市内の高齢者を中心に引き続き発生しています。高齢者が安心して暮らせるためには、市で注意喚起を行うことはもちろんのこと、ご家族や地域の方などの見守りも重要です。

狛江市では、消費生活に関する心配やトラブル発生の際の相談窓口として「消費生活センター」を設置し、皆様からの相談を受け付けています。

今後も、皆様の安全な暮らしを守るため、従前より整備実施してきた体制を維持し、持続的に消費者行政に取り組んでまいります。

消費生活に関する契約トラブルや被害に遭われたなどでお困りの際には、「消費生活センター」までご相談ください。

令和2年8月

狛江市長 松原 俊雄



# 平成31年度狛江市消費生活相談の概要

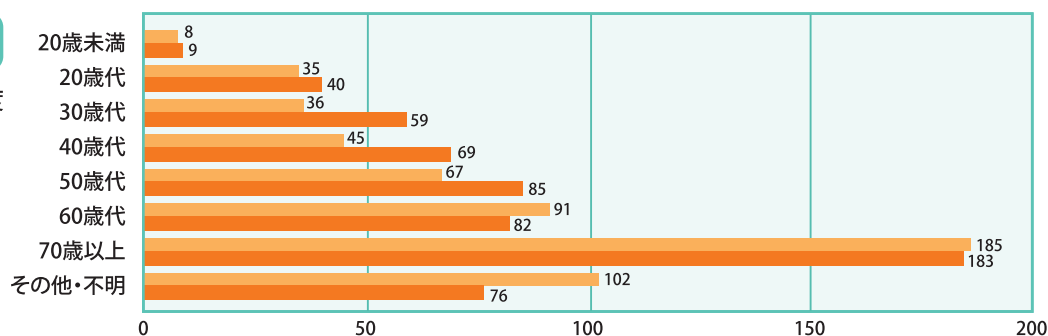
狛江市の消費生活相談の平成31年度の相談件数は603件で、前年度569件と比較すると増加しています。年齢別に見ると、60歳代及び70歳以上の高齢者の被害が前年と同様に顕著ですが、20歳代から50歳代の世代でも前年度と比較して増加しており、若い世代においても注意が必要です。

相談内容別件数で最も多かったのは、「商品一般」で、主な相談内容は、国の省庁などをかたるはがきや封書、大手通信販売業者名をかたるSMS（電話番号に届くメール）やメールによる架空請求についてです。その他にも、有料サイト利用料の架空請求、ワンクリック請求、インターネット回線・スマートフォンなど、契約時の説明不足や解約トラブル、賃貸アパートの契約や退去時の敷金返還のトラブル、インターネット通販での健康食品や化粧品の定期購入トラブルに関する相談も多くなっています。

また、悪質業者による振り込み詐欺や還付金詐欺などの手口が年々巧妙になってきているため、狛江市内でも被害が多発しております。十分に注意しましょう。

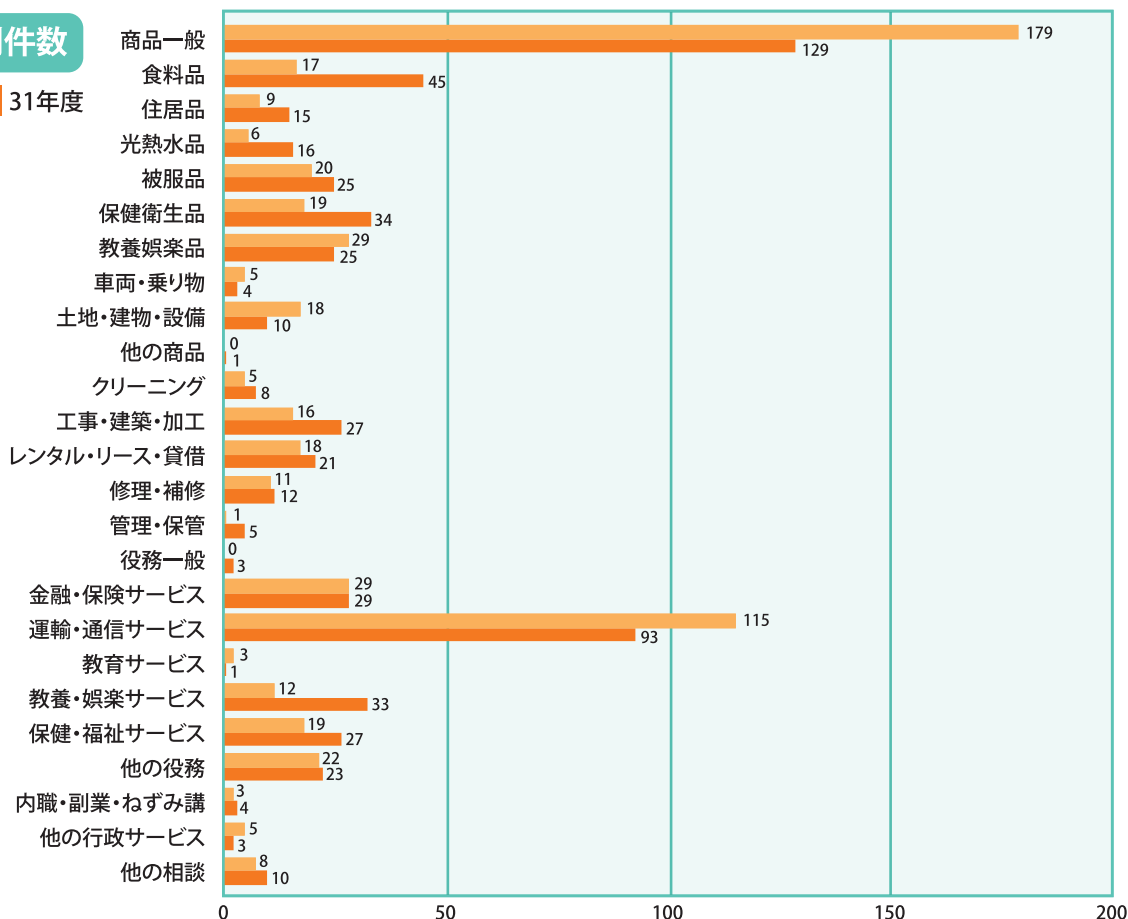
## 年齢別相談件数

30年度 31年度



## 相談内容別件数

30年度 31年度



# 悪質商法の解説

## 被害にあった人を勧誘(二次被害)

以前契約した商品・サービスについて「解約してあげる」「損を取り戻してあげる」などと電話で説明し、これまでにあった被害の救済を装って金銭を支払わせる商法。「土地を高値で買い取る」といった電話勧誘をきっかけに、その後「手続き費用」「税金対策」といった名目でお金を請求するが、実際には原野等の売却と同時に新たな原野等の土地の購入の契約をさせている、といった原野商法の二次被害も多い。

## 架空請求

国の省庁や訴訟機関などをかたり、はがきや封書で身に覚えのない料金に関して訴訟を起こすと脅かす商法。パソコンやスマートフォンなどにメールやSMS(電話番号メール)で、身に覚えのない有料サイトの未納金があり、早急に支払い手続きをしなければ、法的手段を取ると脅かし、高額な料金を請求する商法もある。コンビニでプリペイド式電子マネーを購入させ、その番号を連絡させることにより、電子マネーの価値を搾取するケースが多い。

## 送りつけ商法

「注文いただいた商品を発送する」という電話があり、「注文した覚えがない」と断ると、「証拠が残っている。支払ってもらわないと困る」と強要し、注文していない健康商品などを代金引換え払いで送りつける商法。

## 利殖商法

「値上り確実」「あとで高く買い取る」などと断定的に強調し、ファンドなどへの投資を勧誘する商法。まるで一連の劇を演じるかのように、複数の業者が役回りを決めて、海外不動産や環境保全関連事業への投資などを契約させる劇場型詐欺もこの商法のひとつ。

## サクラサイト商法

メールやSNSをきっかけにサイト業者に雇われた「さくら」が副業紹介や芸能人などのキャラクターになりすましてサイトに誘導し、メール交換などの有料サービスの利用を続けさせる商法。

## かたり商法

販売業者が有名企業や、市役所・消費生活センターなどの公的機関、適格消費者団体の職員、またはその関係者であるかのように思わせて商品やサービスを契約させる商法。

## ネット通販詐欺

インターネット通信販売で商品を購入する申し込みをし、代金を支払ったのに、商品が届かなかったり、注文したものと異なる商品が届いたりし、連絡も取れなくなる。ブランド品を注文したところ、明らかなニセモノが届き、事業者が返品に応じないという相談も多い。

## 連鎖販売取引(マルチ商法)

販売組織の加盟者が、「商品売って会員を増やせばマージンが稼げる」「ネットワークビジネスで高収入が得られる」などとうまい話で友人や知人を勧誘し、販売組織を拡大していく商法。

## 点検商法

「無料で点検します」などと言って訪問し、「布団にダニがいる」「耐震性に問題がある」などと事実と異なることを言って不安をあおり、商品やサービスを契約させる商法。

## SF 商法(催眠商法)

会場に人を集め、食料品や日用品を次々に無料で配布し、販売員が巧みな話術で雰囲気盛り上げ、興奮状態にして、最終的に高額な契約をさせる商法。

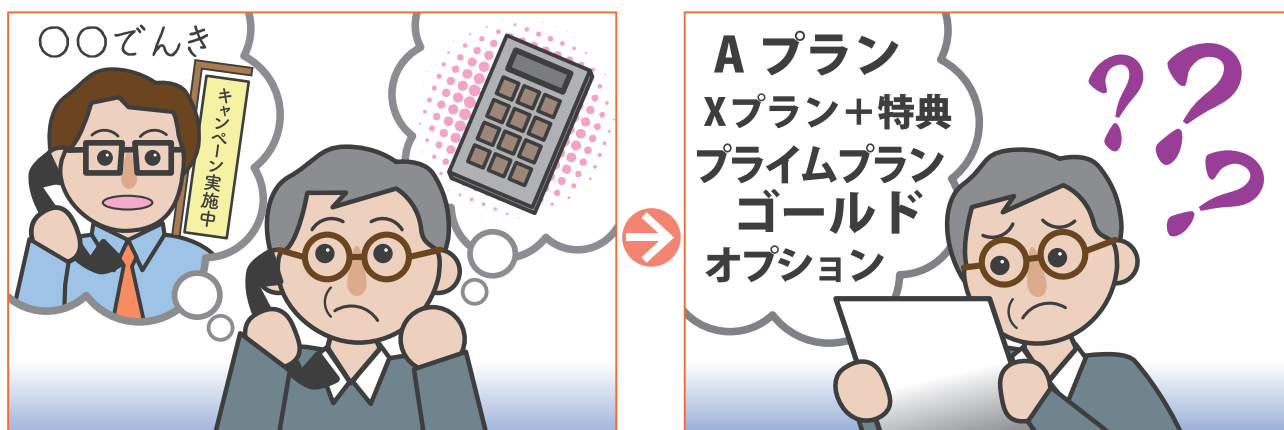
## 訪問買い取り(押し買い)

「不用品はないか」「いらない衣服や食器の買い取りを行う」との電話に応じて家に来た事業者が衣服などを出すと、「他に貴金属はないか」などと言われる。指輪などの貴金属を見せると安価で強引に買取られてしまう商法。

# 電力・ガスの自由化！ 契約変更は慎重に

自宅に電力業者から電話があり「電気とガスの契約をまとめると光熱費が安くなる。キャンペーン中なので、さまざまな特典がある」と勧められました。良い条件なので、ガス契約もまとめて契約すると返事をしました。

後日業者から書面が郵送されましたが、内容が複雑でよく分かりません。業者に特典について問い合わせの電話をしましたが、勧誘時の説明とは異なり信用できません。ガス契約は解約して、元のガス会社の契約に戻したいです。



## アドバイス

平成28年に電力、平成29年にガスの小売全面自由化が始まりました。さまざまな業者から、料金が割引になるプランや特典サービスが提供されています。業者や代理店が行う訪問販売や電話勧誘販売に関する相談が増えていますので、注意が必要です。トラブルにならないように、次の点に注意しましょう。

- ・ 契約先は国の登録を受けた「小売電気事業者」、「ガス小売事業者」か、またはその代理店か確認しましょう。連絡先も忘れずに。
- ・ 契約の内容（契約期間、料金プラン、解約条件など）を確認しましょう。
- ・ 検針票の記載情報は慎重に取り扱いましょう。顧客番号や供給地点特定番号などは重要な個人情報なので、すぐには答えないようにしましょう。
- ・ 訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合は、法定書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフが可能です。

事例では、センターで書面記載の契約内容や解約方法を説明し、相談者はガス契約を元の業者に戻しました。

（広報 令和2年4月15日号掲載）

# 約120年ぶりに民法が改正されました

令和2年4月に債権関係の改正民法が施行されました。改正点をいくつか抜粋します。



## 主な改正点

### ●意思能力制度の明文化

重度の認知症など意思能力（行為の結果を判断できる精神能力）がない状態で行った契約は無効とすること、および無効になった場合は、現に残っている利益を返還すればよいことが明文化されました。

### ●売買契約に関する見直し

購入した商品が種類や品質の点で契約内容と異なっていたり、数量が不足していた場合に、買主は改正前の民法で認められていた損害賠償請求や契約の解除の他、修理や代替物の引き渡し等完全な履行の請求や、代金の減額請求ができるようになりました。

### ●定型約款を用いた取引ルールの新設

不特定多数の消費者と取引する事業者が定める定型約款（電気・ガスの供給約款、インターネット取引の利用規約等）では当事者間で定型約款を契約内容とする合意か、定型約款を契約内容とする旨をあらかじめ消費者に表示していれば、消費者が約款を読んでいなくても条項の内容に同意したとみなされます。ただし、消費者の利益を一方的に害する不当条項は契約内容にはなりません。

### ●賃貸借契約終了時のルールの明確化

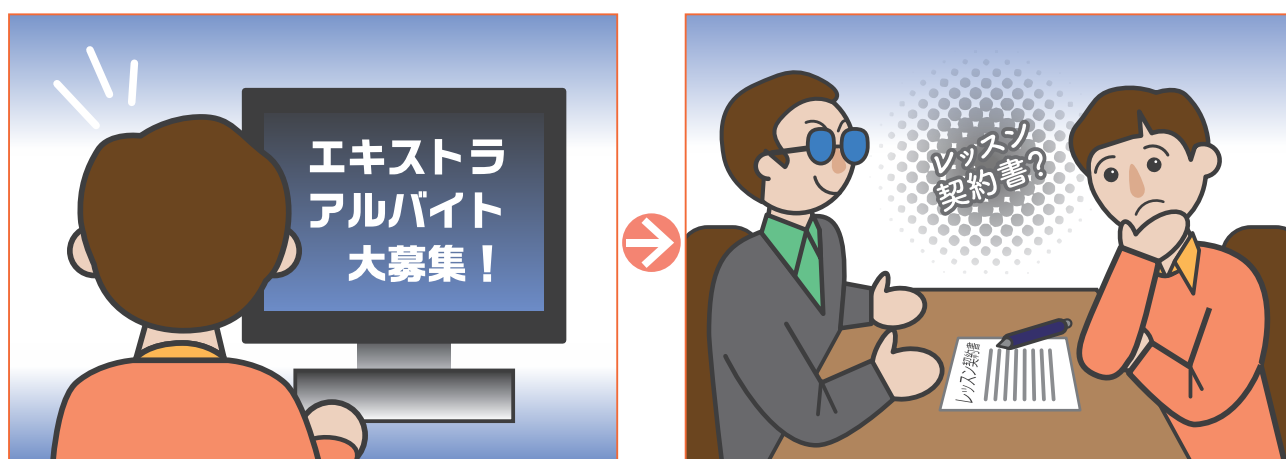
賃貸借契約が終了した場合、賃借人は賃借物を受け取った後に生じた損傷について原状回復義務を負うこと、ただし通常損耗や経年変化（家具の設置による床のへこみ、冷蔵庫等の後部壁面の黒ずみ等）は、原状回復義務を負わないことが明記されました。

改正後の民法の詳細は、法務省のホームページで確認することができます。

（広報 令和2年5月1日号掲載）

# タレント・モデル契約の トラブルに注意！

インターネットでエキストラのアルバイトに応募し、オーディションに合格しましたが、業者に「レッスンを受けてもらう。入学金と半年分の月謝で総額50万円必要」と言われ、支払えないと断ると、「クレジットカードで月々1万円ずつ返済すればよい」と説得され、強引に契約させられました。しかし、仕事は紹介されず、リボ払いの金利が高額で支払いも困難なため解約を申し出たのですが、「一切返金できない」と言われました。未受講のレッスン代を返金してほしいです。



## アドバイス

10代・20代の女性を中心に、芸能界を夢見てタレントやモデル契約をしたものの、仕事はもらえず、高額なレッスン料の返済に追われるというトラブルの相談が増えています。業者が提供またはあっせんするタレントやモデルなどの仕事をすれば、収入が得られると勧誘し、その仕事に必要なと言って有料レッスンを受けさせたり、関連商品を購入させたりする契約は、特定商取引に関する法律により規制され、消費者は契約書の受領日から20日間はクーリングオフ（無条件解約）できます。

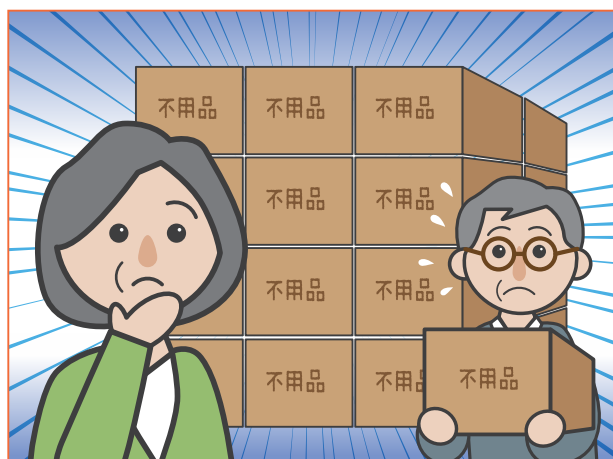
今回の事例ではすでにクーリング・オフ期間を過ぎていましたが、支払えないと断っている相談者に高額な金銭の負担を強いたことを理由に、センターが業者に契約の取り消しを求めました。しかし、業者は未受講のレッスン料の半額の返金しか応じず、相談者はやむなく了承しました。

金銭の負担を伴う契約を求められた場合は、その場での契約は避け、活動内容や費用を確認し、家族などに相談して冷静に判断しましょう。

（広報 平成29年11月1日号掲載）

# 不用品処分の依頼先は？ 違法業者にご注意

高齢夫婦の二人暮らしですが、自宅での生活が困難になってきたので、近日中に高齢者向け住宅に住み替える予定です。自宅にある大量の不用品を処分したいのですが、ポストに入っていたチラシの業者が信用できるか知りたいです。



## アドバイス

家庭から出る不用品や粗大ごみを回収する業者の選定や信用性についての相談が寄せられています。チラシやネット広告を見て依頼した業者に、高額な料金を請求された事例等があります。

家庭から出る粗大ごみや不用品の回収・運搬・処分には、市区町村による一般廃棄物処理業の許可が必要です。無許可の業者に依頼すると、高額請求のトラブルや不法投棄の恐れがあります。産業廃棄物処理業の許可や古物商の許可では、家庭の不用品を回収できないので注意が必要です。

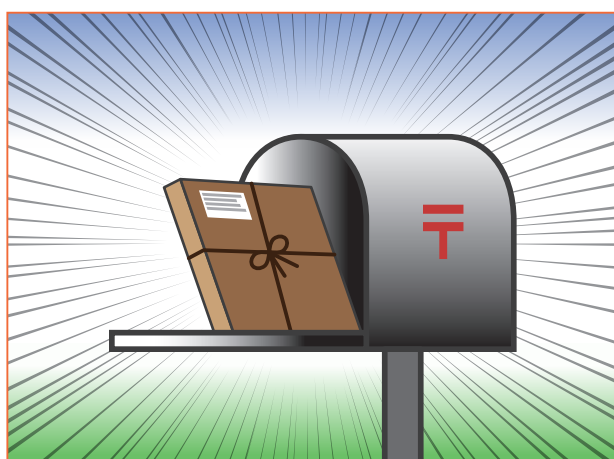
相談者には、特定業者の信用性については答えることができないと説明した上で、次の情報を伝えました。

- ・基本的には市のごみ出しルールに従い、粗大ごみ回収を申し込みましょう。
- ・テレビ・エアコン・冷蔵庫・冷凍庫・洗濯機・衣類乾燥機は、家電リサイクル法に基づく処理が義務付けられています。購入店もしくは買い替える店に依頼しましょう。
- ・家庭用パソコンや小型家電の処理方法も、それぞれの法律に基づく処理が必要です。
- ・引越しや大掃除等で大量に出た不用品を市の回収に出すのが困難な場合は、市の許可を受けた一般廃棄物収集運搬業者に依頼しましょう。その場合は事前に複数業者に見積もりを頼み検討し、納得してから契約しましょう。

(広報 平成29年9月1日号掲載)

# 身に覚えのない小包が届いたとの相談が増えています。 ご注意ください

自宅のポストに海外からの小包が入っていました。住所は合っていますが、宛名が書かれていません。注文した覚えはなく、家族にも確認しましたが、心当たりはありませんでした。海外の送り主は分かりません。開封せずに、保管していますが、どうしたらよいでしょうか。



## アドバイス

最近、注文した覚えのない商品が届いたという相談が増えています。ポストに入れられた事例の他にも、配送業者によって届けられる場合があります。商品が届いても注文した覚えがない場合は、すぐに受け取らずに家族や知人に確認してから判断しましょう。代金引換で届いた場合、代金を支払って受け取ると金銭被害に遭うことになるので注意してください。注文していない商品の代金を支払う必要はありません。支払ってしまった場合は、すぐに販売元や発送元に連絡しましょう。

海外から届いた商品の場合、インターネットの通信販売を利用していないか、または届いていない商品はないかを確認しましょう。届いた商品がいわゆる模倣品だった場合、海外の発送元に返品すると関税法上問題となる可能性があります。安易に返送することは避けましょう。商品は開封しないで配送業者に事情を伝え、受取拒否できるかを相談してみましょう。

事例では、相談者が配送業者の窓口へ届いた小包を持参して、引き取ってもらったと報告がありました。

(広報 令和2年2月15日号掲載)

## はがきだけでなく、 封書でも届く架空請求に注意！

昨日封筒の表に「重要」と書かれた封書が届きましたが、差出人の記載はありませんでした。不審に思い開封したところ、「訴訟〇〇センター」という所から「民事訴訟最終通達書」と題して、「契約不履行による訴状が提出された。このまま連絡なき場合、預金や不動産等の差し押さえが強制的に執行される場合がある」等と書いてありました。「訴訟取り下げ最終期日」は明日の日付で、取り下げ等の問い合わせは本人から連絡するようにと書いてあります。全く身に覚えがないのですが、どうしたら良いのでしょうか。



### アドバイス

数年前から同様の相談が多数寄せられています。これは身に覚えのない金銭の支払いを請求する架空請求の手口です。相手方は事例以外に、「法務省〇〇」、「地方裁判所〇〇」等、国の省庁や民事訴訟等に関係すると思わせる名称をかたり、不特定多数の人にはがきや封書を送ってきます。

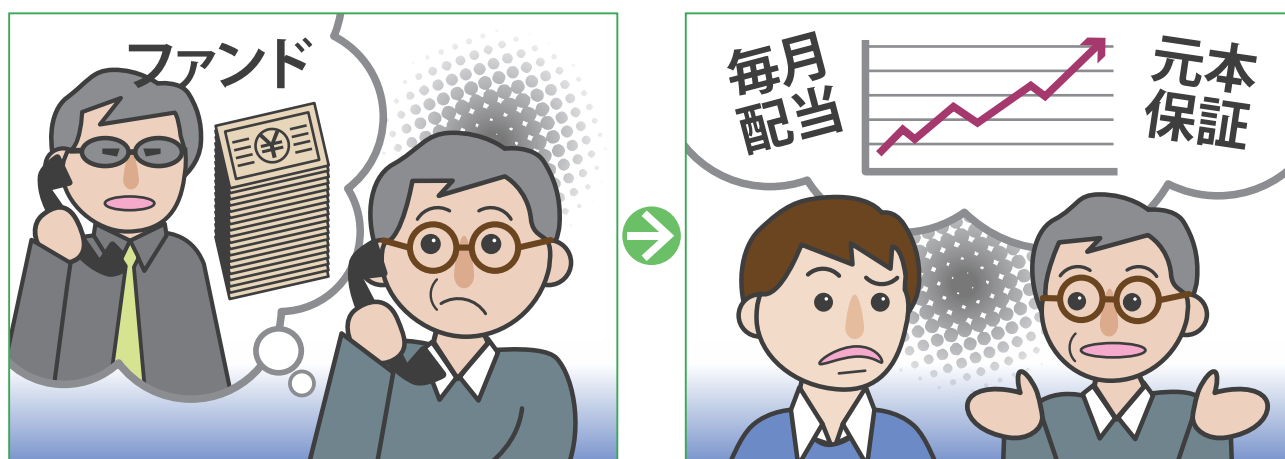
正式な裁判所からの訴状が郵便受けに投函されることや、はがきで送られることはありません。訴状は「特別送達」という特別の郵便で、原則的に郵便配達員が名宛人に手渡し、受け取りの署名や押印が求められます。

相手方から届いた書面に不安を感じた消費者が連絡すると、弁護士の費用や供託金等の名目で金銭を支払うように要求されます。相談者には架空請求の手口を情報提供し、絶対に相手に連絡せず無視するように助言しました。同様のはがきや封書は同じ人に何度も届くケースが確認されています。十分注意しましょう。

(広報 令和元年9月1日号掲載)

# 「必ずもうかる」と勧誘する ファンドへの投資はご注意を！

「昔お世話になった」と言う人から突然、高齢の父に電話がかかってきました。「投資会社を立ち上げたのでファンドへ投資してほしい。絶対に損はさせない。世話になったお礼をしたいので、元本は保証する。必ずもうかり、毎月配当が得られる」と勧誘されました。信用できる話でしょうか。



## アドバイス

ファンドは多くの人から資金を募り、それを元手に事業や債券、株、社債、仮想通貨などへ投資を行い、得られた収益を出資者に分配する仕組みです。「金融商品取引法」では、ファンドへの出資を募ったり、投資運用を行う者に対して、原則として登録が義務付けられています。登録の有無は金融庁ホームページで「免許・許可・登録等を受けている業者一覧」から確認ができます。

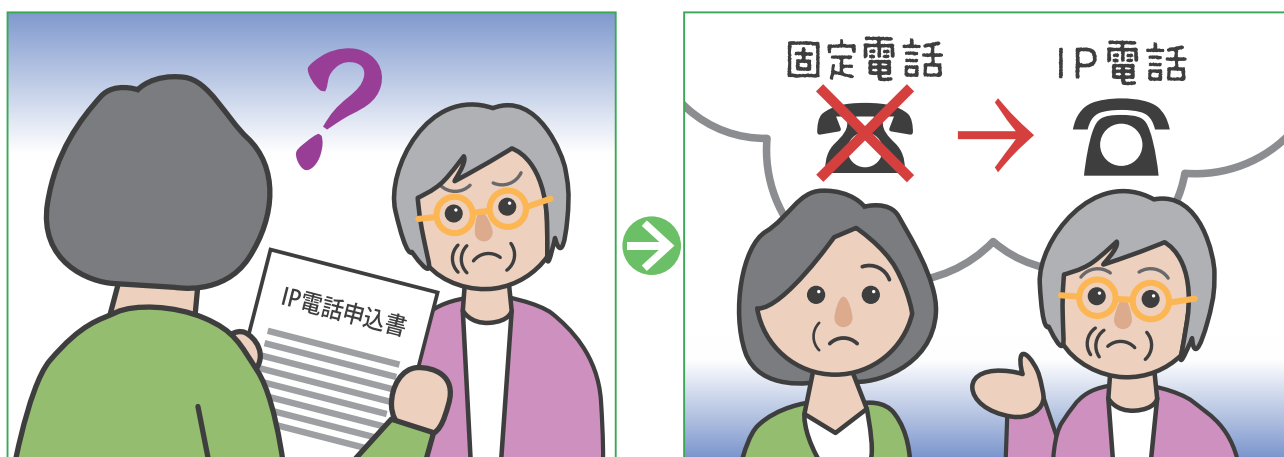
登録があっても、業者の信用性を公的機関が調査したものではありません。

「必ずもうかる」「絶対に損はさせない」などの問題勧誘である断定的判断の提供が行われたら、絶対に契約をしないことが大切です。仕組みがよく分からないまま契約をするのは危険です。曖昧な返事をしていると、勧誘が長引き断りにくくなるので、早めに断りましょう。断っている人に対しての再勧誘は法規制があり、禁止されています。相談者には問題点を説明し、注意をするように伝えました。また、断っても勧誘が続く場合は、再度の相談を勧めました。

(広報 令和元年12月1日号掲載)

# 固定電話のIP網移行に 便乗したトラブルにご注意

一人暮らしの母を訪ねたところ、光回線とIP電話の申込書を見つけました。母の話では、大手電話会社の代理店から電話があり、現在使用中の固定電話は今後使えなくなるので、光回線への切り替えを勧められたというのです。「工事費は掛からない。料金もこれまでとほぼ変わらない」と言われ、後日届いた申込書に指示どおり記入して返送したとのことでした。母の家にパソコンはなく、IP電話も理解できないので、母はやめたいと言っています。申込日は3日前です。申込書に書かれていた代理店に家族が電話をしましたが、担当者からの返事はありません。どうしたらよいでしょうか。



## アドバイス

IP電話はインターネット回線を利用する電話のことです。大手電話会社は令和6年以降、固定電話のIP網移行を予定しています。これは固定電話の契約数の減少や、現在の交換機の維持に限界がきているためと説明されています。

設備の切り替え工事は電話会社内で行われ、移行後も現在使用中の電話機や電話番号はそのまま使えます。切り替えに伴う手続きや宅内工事也不要です。IP網移行に便乗して、固定電話が使えなくなるなどと事実と異なる説明をして、回線工事や電話機交換を勧誘する行為が見られます。

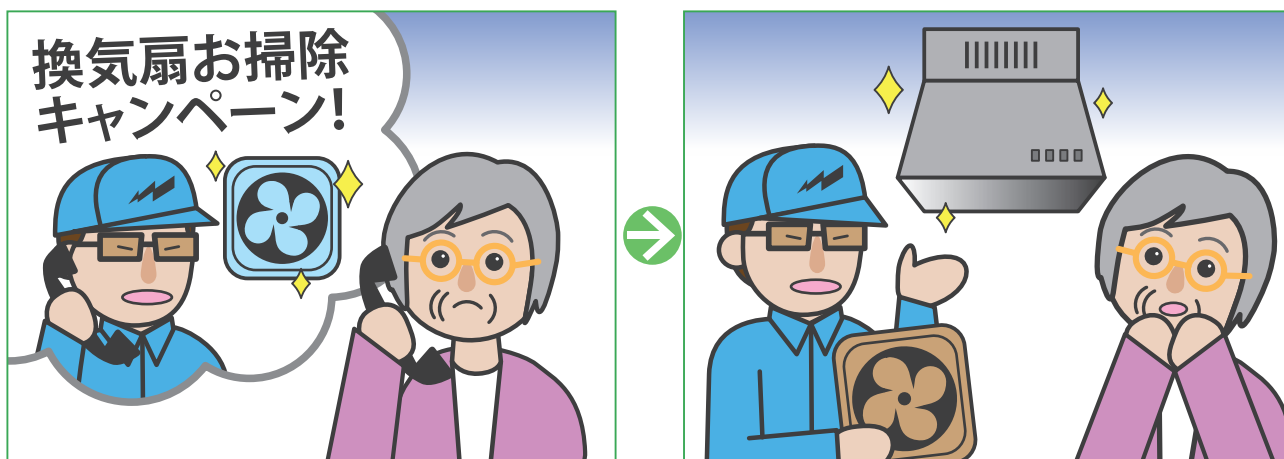
事例では、相談者から大手電話会社に申し出るよう助言をし、その後、代理店と連絡がつきキャンセルできました。

内容がよく分からなければ、その場で返事はせず、家族や周囲の人に相談しましょう。

(広報 令和元年10月1日号掲載)

## 換気扇の掃除の話を 聞くだけのはずが、購入になった

高齢の母宅に業者から「今、換気扇の掃除のキャンペーン中で、本来は1万2,000円だが5,000円でよい。説明に行きたい」と電話がありました。母は話を聞くだけならと思い、応じました。翌日業者が来訪して「換気扇に油汚れが付着している。このままだと火事になる。今のうちに替えた方がいい」と言って、換気扇の購入を勧めました。母は一人暮らしでほとんど料理はしないため、油汚れはありませんでした。しかし、不安になり10万円の換気扇を契約し、その場で設置されました。よく考えると高額であり、母は解約を希望しています。



### アドバイス

業者は販売目的を告げずに消費者に電話をかけ、来訪しています。不意打ち性があり、「特定商取引法」のクーリング・オフが適用されます。相談者には無条件で解約ができるクーリング・オフの説明とともに、はがきの書き方や発送方法を助言しました。消費者には原状回復請求権があるため、新たに購入した換気扇の取り外しおよび、以前から設置してあった換気扇を元の状態に戻すことを請求する権利があります。

相談者の母がクーリング・オフのはがきを発送後、解約ができました。払った10万円は返金され、業者が設置した換気扇は撤去せず、使用してよいことになりました。

電話勧誘の対策として、電話機の留守番機能の活用や、自治体が無料で貸し出す自動通話録音機を設置するなどの方法が効果的です。また、高齢者の被害の未然防止や早期解決のために、周りの人の見守りや声掛けなどが大切です。

(広報 平成30年11月1日号掲載)

# チケット不正転売禁止法が スタートしました

## ～チケット購入は公式サイトの利用を～

スポーツ観戦のチケットをネットで検索し、結果の上位に表示されていたサイトで購入しました。その後、サイトは公式サイトではなく、海外のチケット転売仲介サイトだったと気が付きました。高額なので、解約したいです。



### アドバイス

チケット購入に関する相談が、全国の消費生活センターに急増しています。

ラグビーワールドカップ、東京オリンピック・パラリンピックの開催や、人気アーティストのコンサートチケットが入手困難なことから、チケットの購入や転売に関するトラブルが多くなっています。

これらを受け、チケットの高額転売等を禁止するため、令和元年6月から「チケット不正転売禁止法」が施行されました。チケットの不正転売やそれを目的とした譲り受けが禁止されました。

今回の事例のようなチケット転売仲介サイトは、個人間取引となり、解決が困難な場合がほとんどです。今回のチケット購入サイトも規約に解約はできないと記載されており、海外サイトでもあり、交渉が非常に難しい状況です。

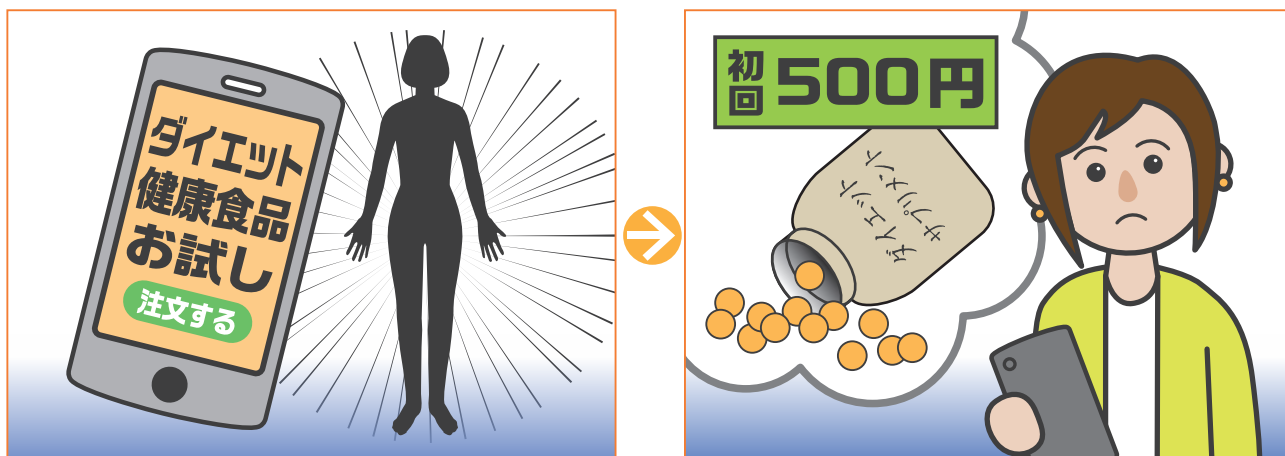
チケットは、必ずイベントの公式チケットサイトで購入するようにしましょう。紛らわしい表示をしているサイトもあるので、必ずサイト運営者の名称や連絡先等を確認しましょう。イベントによっては、転売を規約で禁止しており、転売チケットでは会場に入れないことがあります。

購入したチケットをやむを得ず譲渡したい場合は、正規（公式）のリセールサイトを利用しましょう。

（広報 令和元年8月1日号掲載）

# お試しのつもりが 健康食品の定期購入だった

先月スマートフォンで「ダイエット健康食品のお試し! 初回は500円のみでお届け」との広告を見て、注文しました。商品が届き飲んでみましたが、下痢の症状が出ました。残りを飲むのを止めたところ、症状は治まりました。今月同じ商品が届き、2回目は申し込んでいないので、業者に返品を申し出ましたが、「最低5回は続けることが条件の定期購入。2回目以降は定価の30%引きになる」と言われました。これ以上飲みたくありませんが、初回分で解約できないでしょうか。



## アドバイス

数年前からインターネット通販等で健康食品や化粧品等をお試しで購入したつもりが、定期購入が条件だったと言う相談が多く寄せられています。

こうしたトラブルを受け、平成29(2017)年12月に特定商取引に関する法律施行規則が改正されました。商品を継続して2回以上購入する必要があるときは、その旨および金額、契約期間等を広告に表示することが義務付けられました。通信販売の広告で業者が解約条件を定めていた場合は、原則的に消費者はその内容に従うことになります。

相談者には下痢の症状が出たことを理由に初回分で解約できないか、再度業者と交渉してみるよう助言しました。後日、相談者から「今回は特別に初回を定価で購入して、2回目以降は解約できた」と報告がありました。

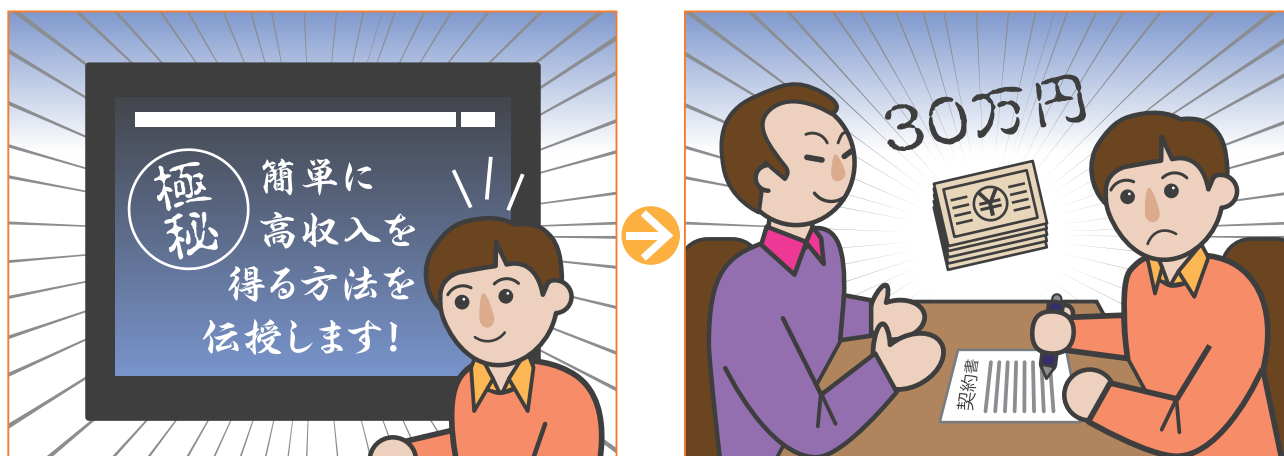
インターネット通販の広告では、注文前にお得な内容だけでなく、購入条件や返品制度等をよく確認するようにしましょう。

(広報 令和2年1月1日号掲載)

# 簡単に高収入が得られるという 情報商材のトラブル増加

SNS(インターネット上の会員交流サイト)で誰でもできるという副業の広告を見て応募しました。仕事の内容はアフィリエイトで、自分のサイトで商品を宣伝し、そのサイト経由で商品が売れると報酬になるというもので、簡単に収入になると説明されました。ノウハウを知るには情報商材を購入する必要があると、業者に会って代金約30万円を現金で払いました。契約書に署名しましたが、控えはもらっていません。

ダウンロードした情報は説明とは違い一般的な内容でした。さらに担当者のサポートに従ってホームページを作りましたが、全くもうかりません。その後も別の事業への投資を勧められるため、やめたい、返金してほしいと要求しましたが、断られました。どうしたらよいのでしょうか。



## アドバイス

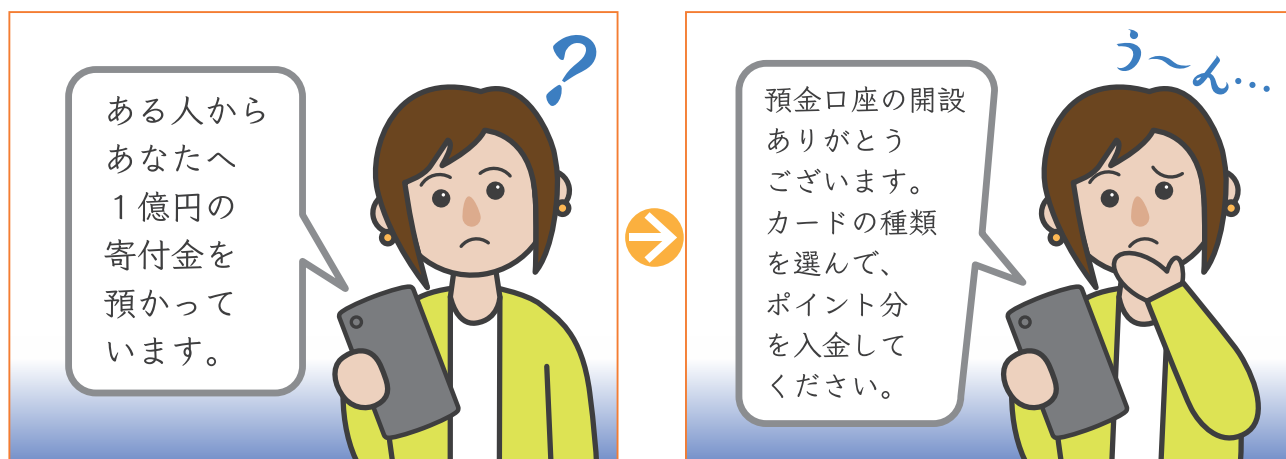
情報商材とは、高額収入を得るためのノウハウなどと称してインターネットの通信販売で売られている情報のことです。副業や投資・ギャンブルなどの情報で、勧誘方法はネット広告・SNSへの投稿・ブログやセミナーでの宣伝などさまざまです。高額収入が得られると強調されますが、簡単にもうかることはありません。断り切れず契約したり、返金保証があると安心させて強引に別の契約をさせる事例も見られます。今回は、契約書面がなく、事業の実態が不明なため、弁護士相談を勧めました。

情報商材は契約前に内容を確認することができません。事例のように価値のない情報が高額で販売されているのが実情です。安易に信用しないことが大切です。

(広報 令和元年6月15日号掲載)

# 金融機関を名乗る メールに気を付けて ～寄付金詐欺～

私のスマートフォンに、見知らぬ信用金庫からメールが届きました。本文のURLをクリックしたところ、信用金庫のホームページが表示され「ある人からあなたへ1億円の寄付金を預かっている。受け取りの手続きをしてほしい。キャッシュカードを届けるので、受取先の住所もしくは郵便局名と氏名の入力を」と書かれ、寄付者の写真も載っていました。氏名と郵便局名だけなら大丈夫だと思い、入力し返信しました。その後「預金口座の開設ありがとうございます。カードの種類を選んで、ポイント分を入金するように」とのメールが届きましたが、詐欺でしょうか。



## アドバイス

事例のような「寄付金を渡したい」「当選金額を分けたい」「遺産を受け取ってほしい」などのメールが届くことがあります。このようなメールは、不特定多数の人に一斉に送信していると考えられます。個人情報を含んだ返信をしてしまうと、後から手数料などの金銭を要求されるトラブルに巻き込まれる恐れがあります。

今回の事例の信用金庫名を調べたところ、実在しない組織名でした。架空の信用金庫のホームページが、実在の金融機関のホームページによく似た内容で作成されており、非常に巧妙な手口でした。

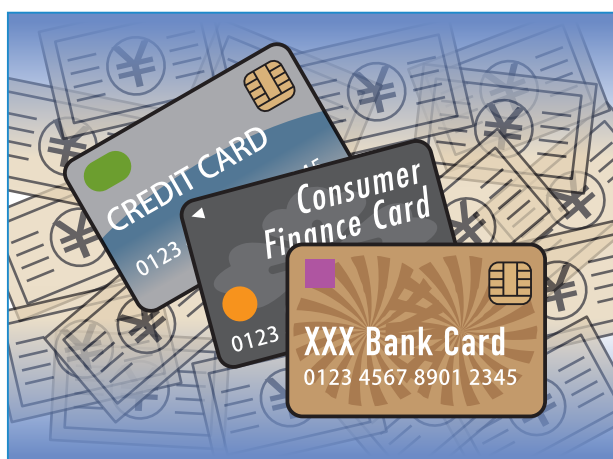
心当たりのないメールやSMS（電話番号メール）が届いても、絶対に開かず、一切無視してすぐに削除しましょう。不審なメールが続く場合は、迷惑メール防止の手続きやメールアドレス・携帯電話番号の変更を検討しましょう。

（広報 令和元年12月15日号掲載）

# ヤミ金融にご注意

## ～借金問題は必ず解決できます～

給料が減額され生活費が足りなくなり、消費者金融や銀行のカードローン等で合計100万円以上の借入れをし、毎月の返済に困っています。ネットで見つけた業者から新たな借入れをしようと思っていますが、信用できるでしょうか。今後返済していけるか不安で夜も眠れません。



### アドバイス

貸金業者は国（財務局長）もしくは都道府県知事への登録が必要です。登録の有無に関しては、金融庁のホームページで検索できるので必ず確認し、登録が確認できない業者からは、絶対に借入れしないでください。登録がないヤミ金融業者から借入れすると、違法な高金利のため返済金額が膨れ上がり返済不能に陥りがちです。厳しい取り立てや嫌がらせで、精神的に追い詰められてしまう例も多くあります。十分に注意しましょう。

借金の返済に困った時には新たな借入れをするのではなく、相談窓口で債務整理の方法を考えましょう。債務整理には、4つの方法があり、支払い能力に応じた返済計画を立て、返済方法について債権者と交渉する「任意整理」や、返済能力がない場合の「自己破産」などがあります。

事例では、相談者から借金の内容を詳しく聞き取りして、解決方法等を情報提供し、手続きを行う法律専門家につなぎました。法律専門家が債務整理を受任した旨を貸金業者に通知をすれば、消費者への取り立ては止まるので、安心するように伝えました。

借金問題は必ず解決できます。一人で悩まず、専門家の力を借りて、生活の立て直しをしましょう。

（広報 平成30年1月1日号掲載）

# 食品の栄養成分表示を見て、健康づくりに役立てよう！

## ●栄養成分表示とは

平成27年に食品表示法が施行され、令和2年4月以降に製造される容器包装入りの一般加工食品には栄養成分を表示することが義務付けられました。原材料名や賞味期限などの一括表示とは別で、具体的には栄養成分表示と題をつけた上で、食品〇グラム当たり等と単位量を書いて、熱量、たんぱく質、脂質、炭水化物、食塩相当量の5項目を表示します。義務の5項目に加え、任意で5項目の内訳（例えば、炭水化物に食物繊維、脂質にn-3系脂肪酸）やビタミン、ミネラル等も表示できます。

## ●表示を省略できる規定

栄養成分表示は原則義務ですが、(1)表示可能面積が概ね30平方センチメートル以下と小さいもの、(2)酒類、(3)お茶やコーヒー等栄養成分5項目が全てほぼゼロになるもの、(4)日替わり弁当等極めて短期間で原材料やレシピの変わるもの、(5)小規模事業者が販売するものは省略出来ます。また、製造場所で直接販売する場合や無料プレゼントも栄養成分表示は不要です。

| 栄養成分表示<br>[1個〇g 当たり] |       |
|----------------------|-------|
| 熱量                   | 〇kcal |
| たんぱく質                | 〇g    |
| 脂質                   | 〇g    |
| 炭水化物                 | 〇g    |
| 食塩相当量                | 〇g    |



## アドバイス

栄養成分表示で義務の5項目は、生活習慣病予防や健康維持に関わる重要な成分です。

肥満や痩せすぎなど体重に関わることは熱量、高血圧には食塩相当量、脂質異常症には脂質（飽和脂肪酸）、筋力低下予防にはたんぱく質を確認します。例えば、「この菓子は好きだけれども、1袋食べると熱量も食塩也多すぎるので半分にしておこう」等と、自分で食べる量、食事をコントロールするのに使います。

食品の容器包装に書かれた栄養成分表示を上手に活用し、健康づくりに役立てましょう。

（広報 令和2年7月15日号掲載）

## 成年後見制度を活用しましょう

成年後見制度とは、認知症の高齢者、知的障がいや精神障がいのある方など判断能力が不十分な方々の財産と権利を守る制度です。悪質商法の被害を未然に防ぐために有効です。

制度には、法定後見制度と任意後見制度があります。

### [法定後見制度]

法定後見には、本人の判断能力の程度に応じて、後見、保佐、補助があり、家庭裁判所への申立てにより後見人等が選任されます。

後見人等には、親族、弁護士等の専門家、地域の市民等になることができます。

|                      | 後 見                                            | 保 佐                                                                                                                                               | 補 助                                                                                                                                             |
|----------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 対象者                  | 判断能力が欠けている<br>のが通常の状態の方                        | 判断能力が<br>著しく不十分な方                                                                                                                                 | 判断能力が不十分な方                                                                                                                                      |
| 手続きできる人              | 本人、配偶者、四親等以内の親族、検察官、市区町村長など                    |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                 |
| 後見人等に<br>与えられる権限     | 財産管理の代理権、<br>取消権(日用品の<br>購入等日常生活に<br>関する行為は除く) | 借金、相続の承認、<br>家の新築や増改築など<br>特定の項目についての<br>同意権、取消権                                                                                                  |                                                                                                                                                 |
| 個別の手続きにより<br>与えられる権限 |                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 借金、相続の承認、<br/>家の新築や増改築<br/>など特定の項目以外の<br/>事項についての<br/>同意権、取消権</li> <li>・ 特定の法律行為に<br/>ついての代理権</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 借金、相続の承認、<br/>家の新築や増改築<br/>など特定の事項の<br/>一部についての<br/>同意権、取消権</li> <li>・ 特定の法律行為に<br/>ついての代理権</li> </ul> |

### [任意後見制度]

本人に判断能力があるうちに今後自分の判断能力が衰えた場合に備えて、代理人となる任意後見人に代理権を与えるための公正証書による契約です。本人の判断能力が衰えたら、家庭裁判所が選任する任意後見監督人の監督のもとで、任意後見人が本人を代理して契約などを行います。

なお、成年後見制度の利用については、市役所の福祉保健部福祉政策課福祉政策係、社会福祉法人狛江市社会福祉協議会「あんしん狛江」でも相談を受け付けています。

# クーリング・オフ制度

## クーリング・オフ制度を利用しましょう

クーリング・オフ制度とは、訪問販売や電話勧誘などで契約の申込みまたは締結後、消費者に冷静に考え直す時間を与え、一定期間内であれば、損害賠償や違約金の請求を受けることなく、無条件で申込みの撤回や契約を解除できる制度です。期間内に発信すればよく、期間内に事業者が届く必要はありません。

### クーリング・オフ可能な取引一覧

| 取引内容(根拠法令)              | 適用対象                                                                                                                              | 期間   |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 訪問販売<br>(特定商取引法)        | 店舗外での原則全ての商品・役務及び特定権利の契約<br>{キャッチセールス、アポイントメントセールス、<br>SF商法(店舗での契約を含む)、短期の展示販売も対象}                                                | 8日間  |
| 電話勧誘販売<br>(特定商取引法)      | 電話勧誘による原則全ての商品・役務及び特定権利の契約                                                                                                        | 8日間  |
| 連鎖販売取引<br>(特定商取引法)      | マルチ商法による原則全ての商品・役務・権利の契約<br>(店舗での契約を含む)                                                                                           | 20日間 |
| 特定継続的役務提供<br>(特定商取引法)   | 5万円を超えるエステ・語学教室・学習塾・家庭教師・パソコン<br>教室・結婚相手紹介サービス・美容医療(脱毛、にきび・しみなど<br>の除去、または皮膚の活性化、しわ・たるみの軽減、脂肪の減少、<br>歯牙の漂白)を一定期間継続する契約(店舗での契約を含む) | 8日間  |
| 業務提供誘引販売取引<br>(特定商取引法)  | 内職商法、モニター商法による契約<br>(店舗での契約を含む)                                                                                                   | 20日間 |
| 訪問購入(押し買い)<br>(特定商取引法)  | 物品の購入業者が、店舗外で消費者から物品を購入する契約<br>{規制対象の適用除外品(大型家電、家具、自動車(二輪を除く)、<br>書籍、CD、DVD、ゲームソフト類、有価証券)}                                        | 8日間  |
| 生命・損害保険契約               | 店舗外での契約期間1年を超える生命保険・損害保険契約                                                                                                        | 8日間  |
| その他のクーリング・<br>オフ制度のある契約 | 店舗外での宅地建物取引                                                                                                                       | 8日間  |
|                         | 預託等取引契約                                                                                                                           | 14日間 |
|                         | 投資顧問契約                                                                                                                            | 10日間 |
|                         | 不動産特定共同事業契約                                                                                                                       | 8日間  |
|                         | ゴルフ会員権契約                                                                                                                          | 8日間  |
|                         | 冠婚葬祭互助会契約                                                                                                                         | 8日間  |

※クーリング・オフの起算日は、契約を締結した日ではなく、契約書面(申込書面)を受け取った日です。

## クーリング・オフの手続き方法

1

クーリング・オフの通知は、クーリング・オフ期間内に、販売会社へ電話ではなく必ず書面で行います。

2

クレジット契約をしている場合は、クレジット会社へも同時に通知します。

3

宛名も含めて書面のコピーをとり、コピーした書面は大切に保管しておきましょう。

4

書面は、記録が残るよう「特定記録郵便」もしくは「簡易書留」で送ります。

5

支払ったお金は、全額返金してもらいましょう。商品の引き取り料金は業者負担です。

### ▼ 販売会社あて

裏

#### 通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 令和〇〇年〇月〇日  
商品名 〇〇〇〇  
契約金額 〇〇〇〇〇〇円  
販売会社 株式会社×× □□営業所  
担当者△△△△

支払った代金〇〇〇〇円を返金し、  
商品を引き取ってください。

令和〇〇年〇月〇日  
東京都狛江市〇町〇丁目〇番〇号  
氏名 〇〇〇〇

## 《はがき》 書面の書き方

▼ クレジット契約をしている場合は、  
あて先をクレジット会社(信販会社)と  
販売会社の両方に作成します。

表

郵便はがき

〇〇〇〇〇〇

〇〇区〇〇町〇丁目〇番〇号

株式会社  
代表者様

### ▼ クレジット会社あて(クレジット契約をしている場合)

裏

#### 通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 令和〇〇年〇月〇日  
商品名 〇〇〇〇  
契約金額 〇〇〇〇〇〇円  
販売会社 株式会社×× □□営業所  
担当者△△△△

クレジット会社 △△△株式会社

令和〇〇年〇月〇日  
東京都狛江市〇町〇丁目〇番〇号  
氏名 〇〇〇〇

# 困ったときの相談窓口

| 内容         | 相談窓口                                                     |                    | 電話番号                                     | 受付時間                                                             |
|------------|----------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 消費生活相談     | 狛江市消費生活センター<br>対 象：市内在住・在勤・在学の方                          |                    | 03-3430-1111<br>(内線2229)                 | 月～金 (祝日・年末年始除く)<br>午前 9 時～正午<br>午後 1 時～午後 3 時                    |
|            | 東京都<br>消費生活<br>総合センター                                    | 消費生活相談             | 03-3235-1155                             | 月～土 (祝日・年末年始除く)<br>午前 9 時～午後 5 時                                 |
|            |                                                          | 架空請求110番           | 03-3235-2400                             | 月～土 (祝日・年末年始除く)<br>午前 9 時～午後 5 時                                 |
|            |                                                          | 高齢者被害110番          | 03-3235-3366                             | 月～土 (祝日・年末年始除く)<br>午前 9 時～午後 5 時                                 |
|            |                                                          | 高齢消費者<br>見守りホットライン | 03-3235-1334                             | 月～土 (祝日・年末年始除く)<br>午前 9 時～午後 5 時                                 |
|            | 消費者ホットライン                                                |                    | 188                                      | 年末年始を除く                                                          |
|            | (公社)全国消費生活相談員協会<br>「週末電話相談室」                             |                    | 03-5614-0189                             | 土・日 (年末年始除く)<br>午前 10 時～正午<br>午後 1 時～午後 4 時                      |
|            | (公社)日本消費生活アドバイザー・<br>コンサルタント・相談員協会<br>「NACSウィークエンド・テレホン」 |                    | 03-6450-6631                             | 日 (年末年始除く)<br>午前 11 時～午後 4 時                                     |
| 法律相談       | 狛江市法律相談                                                  |                    | 03-3430-1111<br>(内線2402・2403)            | 月・木 (祝日・年末年始除く)<br>午前 9 時～正午<br>(事前予約制・相談日の 1 週間前から<br>秘書広報室で受付) |
| 成年後見       | 社会福祉法人狛江市社会福祉協議会<br>「あんしん狛江」                             |                    | 03-3488-5603                             | 月～金 (祝日・年末年始除く)<br>午前 8 時 30 分～<br>午後 5 時 15 分                   |
| 法的<br>トラブル | 法テラス・サポートダイヤル                                            |                    | 0570-078374<br>(IP電話からは<br>03-6745-5600) | 月～金 午前 9 時～午後 9 時<br>土 午前 9 時～午後 5 時<br>(祝日・年末年始除く)              |
| 保健所        | 東京都多摩府中保健所                                               |                    | 042-362-2334                             | 月～金 (祝日・年末年始除く)<br>午前 9 時～午後 5 時                                 |
| 警 察        | 調布警察署                                                    |                    | 042-488-0110                             |                                                                  |

(令和 2 年 8 月 1 日現在)

登録番号(刊行物番号)

R2-15

狛江市消費生活相談事例集(令和2年8月発行)

発 行／狛江市

編 集／市民生活部 地域活性課

狛江市和泉本町一丁目1番5号

電話 03(3430)1111