

～狛江市消費生活相談事例集～

困ったときは消費生活相談を



平成 25 年 9 月

は じ め に

インターネットや携帯電話の普及をはじめとした、高度情報化社会の進展は、消費者に豊かで便利な暮らしをもたらしました。

しかしその反面、暮らしを取り巻く環境は、高齢化社会の到来と共に、グローバル化、電子化が進み、目に見えにくい契約実体など、ますます複雑化、多様化しています。

狛江市では、不当請求や訪問販売、電話勧誘、インターネット、商品購入の契約などのトラブルやクーリング・オフについてのアドバイスなど、消費者契約一般についての相談窓口として、平成3年度より「消費生活相談コーナー」を開設しています。

平成 24 年度の狛江市における消費生活相談件数は 360 件でした。特に、運輸・通信サービスに関する相談、金融・保険サービスに関する相談が多く寄せられています。

この冊子は、市民の皆様のトラブルや被害を未然に防ぐため、毎月「広報こまえ」に掲載している「消費生活相談コーナーから」のうち、平成 24 年 10 月 1 日号から平成 25 年 8 月 1 日号までの内容を中心に、過去の相談事例や参考資料を付け加え、事例集としてまとめたものです。悪質商法の手口や契約トラブルなどについての様々な事例を知っていただき、被害防止の一助になれば幸いです。

万が一、被害に遭われた場合やお困りの際には、「消費生活相談コーナー」までご相談ください。

平成 25 年 9 月

狛江市市民生活部地域活性課地域振興係

狛江市消費生活相談コーナー

目 次

| はじめに

| 第 1 章 平成 24 年度狛江市消費生活相談のデータ

- ・ 平成 24 年度狛江市消費生活相談の概要 1
- ・ 年度別相談件数の推移・年代別相談件数 2
- ・ 相談内容別件数 3

| 第 2 章 消費生活相談事例

①インターネット

- ・ 出会い系サイトのトラブル急増！ 4
(広報 平成 23 年 3 月 1 日号掲載)
- ・ 無料のはずのアダルトサイトから登録料の請求が 5
(広報 平成 24 年 8 月 1 日号掲載)
- ・ スマートフォンにアプリ業者から料金請求の電話が 6
(広報 平成 25 年 2 月 1 日号掲載)
- ・ インターネットショッピングでのトラブル 7
(広報 平成 25 年 3 月 1 日号掲載)

②勧誘トラブル

- ・ 「タレントの仕事をしませんか？」甘い誘いにご用心！ 8
(広報 平成 23 年 11 月 1 日号掲載)
- ・ 「買い取る」を口実にした外国通貨の取引にご注意！ 9
(広報 平成 24 年 3 月 1 日号掲載)
- ・ ストップ投資詐欺！ 10
(広報 平成 24 年 5 月 1 日号掲載)
- ・ 健康食品を勧める悪質な電話勧誘にご注意！ 11
(広報 平成 24 年 12 月 1 日号掲載)
- ・ 「自宅を担保にして年金が貰える」との誘い文句で、家や土地が人手に！ 12
(広報 平成 25 年 1 月 1 日号掲載)

・ 布団の無料クリーニングにご注意！	13
(広報 平成 25 年 5 月 1 日号掲載)	
・ 消火器の点検のほが、新しい消火器を契約することに	14
(広報 平成 25 年 8 月 1 日号掲載)	

③契約

・ 賃貸アパートの敷金返還トラブル	15
(広報 平成 22 年 3 月 1 日号掲載・改)	
・ 有料老人ホーム契約の注意点	16
(広報 平成 24 年 6 月 1 日号掲載)	
・ どう選ぶ？リフォーム工事業者	17
(広報 平成 24 年 10 月 1 日号掲載)	
・ 無料、格安に魅かれ…高額な商品を買わされる催眠商法	18
(広報 平成 25 年 6 月 1 日号掲載)	

④クレジットカード・多重債務

・ クレジットカードの現金化にご注意！	19
(広報 平成 22 年 10 月 15 日号掲載)	
・ クレジットカードのリボ払いトラブル	20
(広報 平成 23 年 1 月 15 日号掲載)	

第 3 章 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	21
----------------------	----

参考資料

・ 悪質商法の解説	25
・ 困ったときの相談窓口	27

第1章 平成24年度狛江市消費生活相談のデータ

平成24年度 狛江市消費生活相談の概要

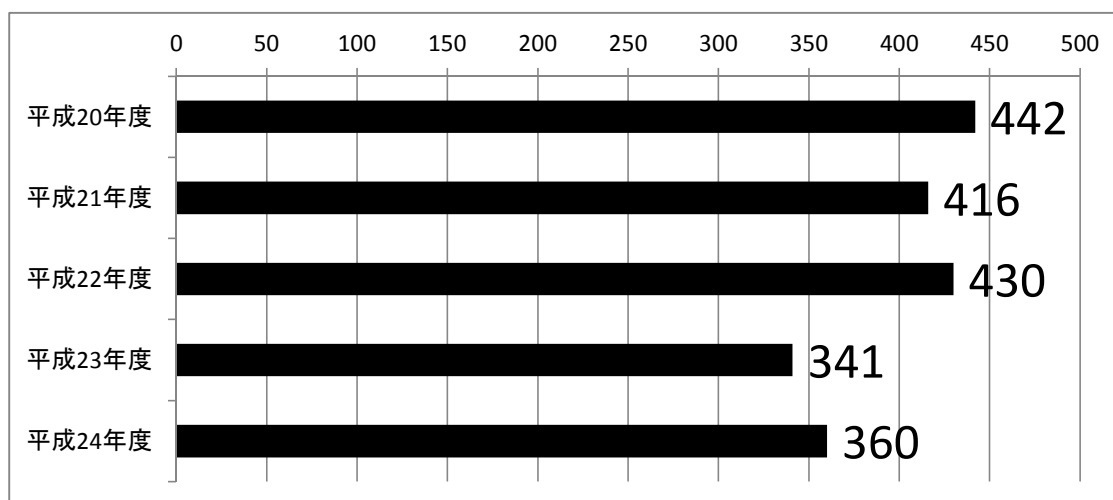
狛江市の消費生活相談の平成24年度の相談件数は、360件でした。近年、相談件数は減少していますが、特に70歳代以上を中心に、被害の相談があります。

相談内容は、有料サイト等の架空・不当請求に関する相談、賃貸アパートの退去時の敷金返還、修繕料や更新に関する相談、通信販売やネットオークション、迷惑メール、オンラインゲーム等のインターネット上のトラブルに関する相談について、毎年多く寄せられています。また、最近の傾向としては、海外不動産や環境保全関連事業等への投資の勧誘、投資の被害回復を装う勧誘に関する相談が増加しています。

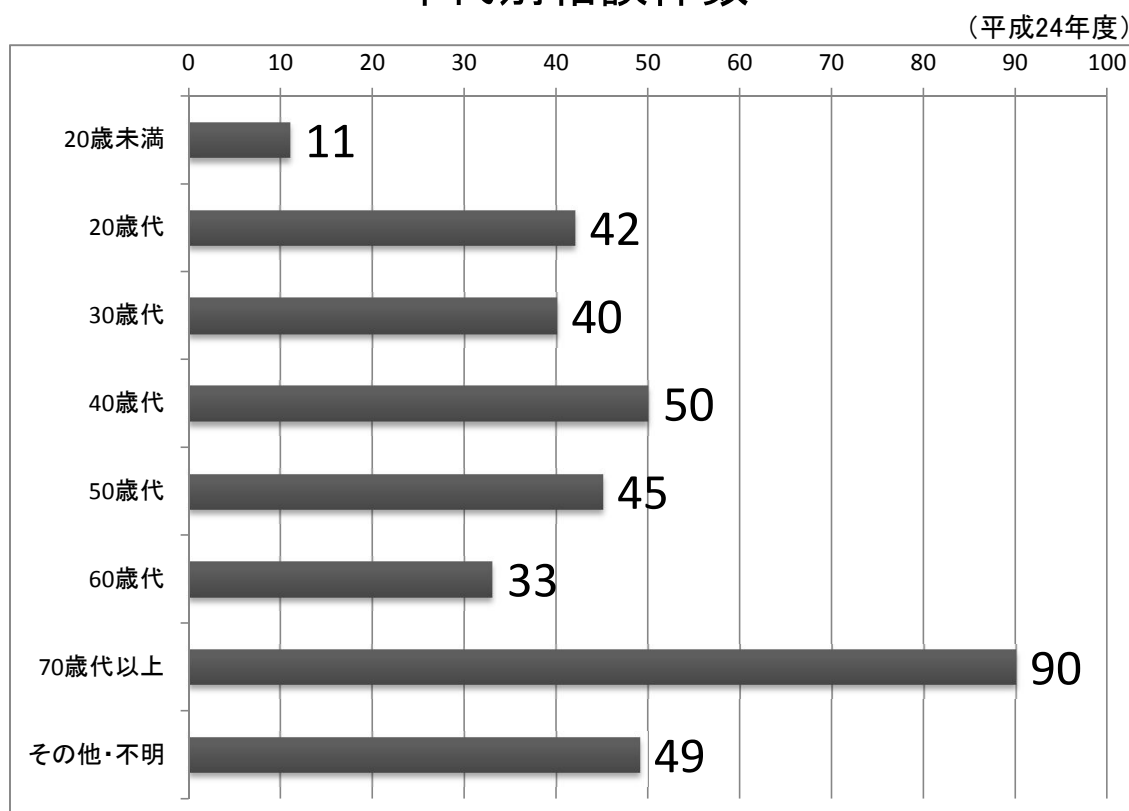
また、振り込め詐欺や還付金詐欺などは、短期間で手口がどんどん巧妙になっているようです。これらは、狛江市内でも多発していますので、十分に注意しましょう。



年度別相談件数の推移

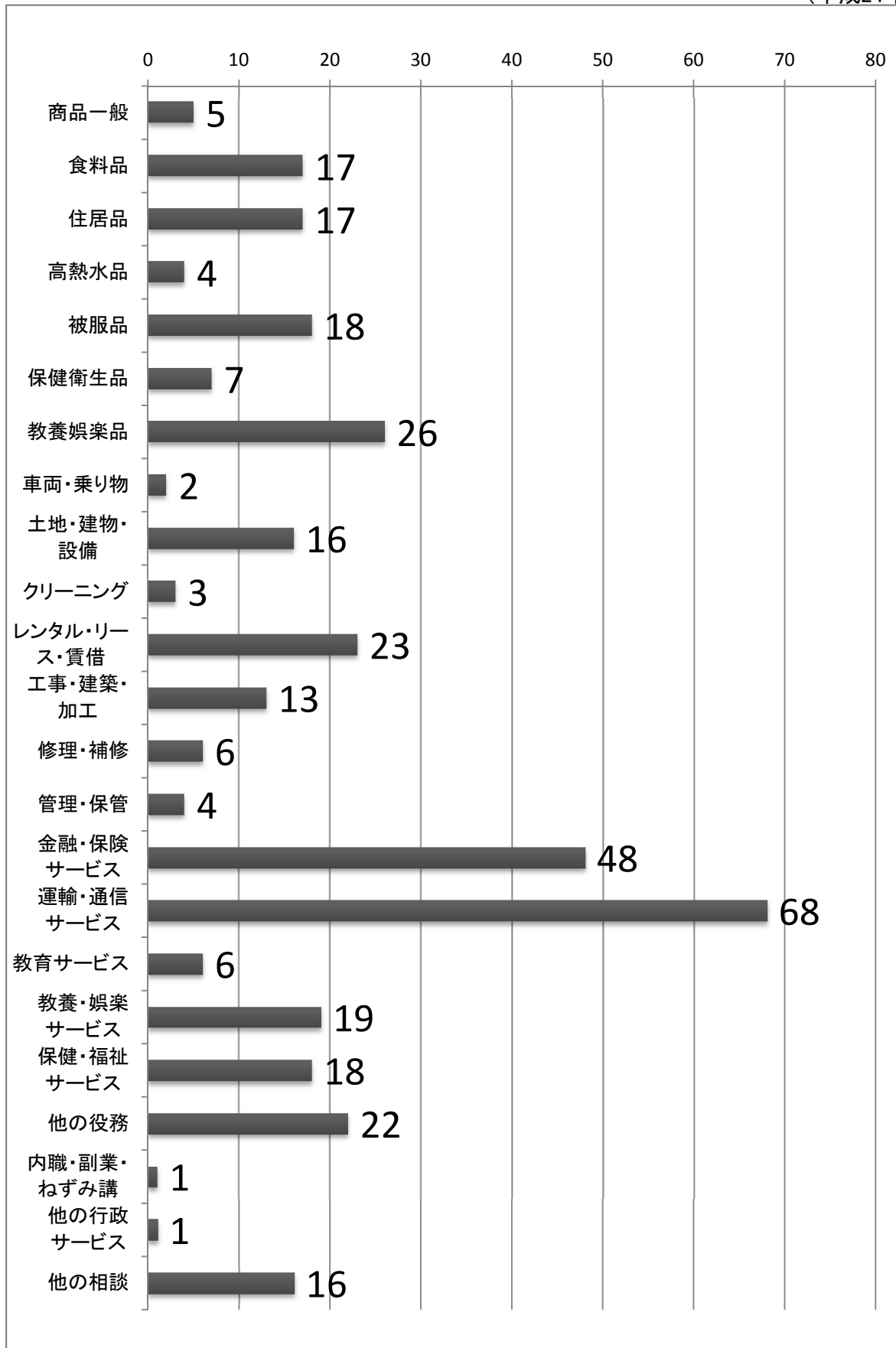


年代別相談件数



相談内容別件数

(平成24年度)



第2章 消費生活相談事例

①インターネット

出会い系サイトのトラブル急増！

◆相談事例

SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）で知り合った人とメールを楽しむようになりました。

ところが、急に個人情報と有料で登録しないと続けられないと言われ、コンビニでポイントを購入してメールを続けました。悩みも打ち明ける仲となり、待ち合わせの約束をしたのですが、その都度キャンセルが入り、会えませんでした。

悩み解消のための祈禱も紹介され、やらないと家族に不幸が及ぶと言われて長い写経を繰り返し行い、いつの間にか100万円近くをコンビニ決済やクレジットで支払っていました。

冷静に考えると、だまされてポイントを多額に購入させられたとしか思えません。支払った金額を返してほしいです。

◆アドバイス

初めは無料のサイトから有料のポイント制に誘導され、異性との出会いや有名タレントを励ます、遺産をあげたいなどと言っては交信を続けさせる状況に追い込み、コンビニ決済やカード利用で多額な支払いをさせる出会い系サイトの被害が目立っています。

案件によっては、自己責任の問題と言われるものもありますが、今回の相談については、悪意をもって止められない状態に追い込んで多額の支払いをさせており、証拠のメールや登録番号の入った領収書などがありましたので、サイト業者とその不当性について折衝を重ね、間に入った決済代行業者の協力もあり全額返金となりました。

ネット上での交信は、実態が不明瞭で「さくら」の存在も否定できないようです。友達感覚の軽い気持ちでいると、大きな罠に誘い込まれてしまいます。甘い誘いには、注意が必要です。

（広報 平成23年3月1日号掲載）

無料のはずのアダルトサイトから登録料の請求が

◆相談事例

スマートフォンでインターネット検索しているうちに、アダルトサイトにアクセスしました。「無料動画」と書いてあったので、「18 歳以上」を選択した途端「会員登録完了。3 日以内に7 万円をお支払いください」という画面が表示されました。

支払わなければならないのでしょうか。

◆アドバイス

パソコンや携帯電話などで無料動画を見るつもりが、いつの間にか有料サイトへ誘導され、会員登録料を請求されたという相談が多く寄せられています。その多くがアダルトサイトのため、家族にも相談できず、言われるがままに支払ってしまったというケースも見受けられます。

店舗と違い、インターネット上での契約は、申し込むつもりのない商品やサービスを誤ってクリックしたり、二重に申込みをしてしまう場合もあるため、申込み後に必ず確認画面を表示することが法律で義務付けられています。

相談事例のように、年齢確認をクリックしただけで契約が成立することはありませんので、そのような請求は無視してください。

電話や電子メールで業者へ連絡するよう誘導するケースもありますが、個人情報を知らせることになるので、絶対に連絡してはいけません。

料金請求画面が消えない場合は、パソコンなどがウイルス感染させられている可能性があるため、システムの復元やパソコンの初期化を実施してください。

未成年者がいる家庭では、有害サイトをブロックするソフトを導入するなど、日頃の対策も心掛けましょう。



(広報 平成 24 年 8 月 1 日号掲載)

スマートフォンにアプリ業者から料金請求の電話が

◆相談事例

スマートフォンに無料で動画再生できるというアプリケーション（以下、アプリ）をダウンロードしたところ、業者からの電話で、2万円の登録料を請求されました。支払う必要があるのでしょうか？ なぜ業者が自分の電話番号を知っているのかも不審です。

◆アドバイス

スマートフォンのアプリの中には、その利用に必要な端末識別番号などの情報にアクセスし、アプリ提供元に送信する許可を利用者に求めるものがあります。

個人情報などを不正に盗み取るため、アプリの利用には全く関係のない電話番号や位置情報などを送信させるウィルスアプリがあり、今回の相談者の電話番号は、このようなアプリにより業者に知られた可能性があります。

このような危険を回避するためには、以下のセキュリティ対策が必要です。

- ・スマートフォンの基本ソフト（OS）やアプリは常に最新の状態にアップデートする。
- ・ウィルス対策ソフトをインストールする。
- ・アプリは、通信事業者のマーケットなど信頼できる場所からダウンロードし、提供元不明のアプリはインストールしない。
- ・アプリをインストールする前に、端末のどのような情報や機能にアクセスするのかを必ず確認する。

今回のケースでは、アプリをダウンロードする際に、インターネット上での契約に必要な申込内容の確認画面が表示されていなかったため契約は成立していないと判断しました。

相談者には業者からの請求を無視し、本動画再生アプリを削除すること、電話番号の変更手続きを検討するよう助言しました。

（広報 平成 25 年 2 月 1 日号掲載）

インターネットショッピングでのトラブル

◆相談事例

インターネットショッピングで赤のセーターを購入しました。届いたセーターの色が想像より派手な色だったので業者に返品を申し出ましたが、「返品出来ない」と言われました。届いてすぐに連絡したのに、本当に返品できないのでしょうか。

◆アドバイス

インターネットショッピングは通信販売に該当します。商品やサービスをパソコンや携帯端末のネットを利用して販売するもので、急成長を遂げていますが、それに伴いトラブルも生じています。

多いトラブルとして「返品・返金」と「商品未着」があります。相談事例の様にイメージ違いで返品したい事例や、代金を払ったのに商品が届かず業者とも連絡がとれないなど様々な相談が寄せられています。

トラブルにあわないために、申し込む前に特定商取引に関する法律で事業者広告表示が義務づけられている以下の点などを確認するようにしましょう。

- ・事業者名・代表者の氏名・住所・電話番号等の連絡先が表示されているか。(メールアドレスだけでは連絡が取れない例もあります。)
- ・返品に関する条件(返品特約)がわかりやすく表示されているか。(通信販売にクーリング・オフ制度はありませんが、返品特約が表示されていない場合は商品到着後8日以内であれば、返送料消費者負担で返品できます。)

今回の事例はサイト上の返品特約に「不良品以外は返品不可」と明記されていたため、事業者は返品受付義務はなく、業者との交渉になると助言しました。申し込む前にサイト上の表記をよく確認し、契約内容画面の記録を保存しておくようにしましょう。



(広報 平成 25 年 3 月 1 日号掲載)

②勧誘トラブル

「タレントの仕事をしませんか？」甘い誘いにご用心！

◆相談事例

繁華街を歩いていたら、「タレントの仕事をしませんか？」と芸能プロダクションの人から声を掛けられ、連絡先を教えました。後日、電話でタレントやモデル等の仕事を紹介したいのでオーディションを受けるように勧められ、もし合格したら、登録料3万円と宣伝のための写真撮影料5万円が必要になるという説明を受けました。

先日、オーディションを受け、その後すぐ電子メールで合格の連絡がありました。友人に相談したところ、どうも怪しいと言われました。登録をするかどうか迷っています。

◆アドバイス

街でタレントやモデルにならないかと声を掛けられ、登録料や写真撮影料を支払って契約をしたけれど、高額なレッスン料を請求されたり、解約しようすると多額の違約金を請求されるといったタレント・モデルに関する契約についての相談が増えています。

街で声を掛けられたり、電話で呼び出されて契約した場合は、業者は消費者に契約書を渡す義務があり、契約書を受け取って8日以内であればクーリング・オフが可能です。

なお、タレントやモデルの紹介業は、厚生労働大臣の許可が必要なので、許可の有無が業者を信用する一つの目安になります。

タレント等の仕事をして収入を得られると説明をされたのに、事前に金銭の負担を伴う契約を勧められた場合は、決してその場で即断せずに十分に注意しましょう。また、履歴書の提出や写真撮影は、個人情報を提供することになるので、気を付けましょう。



(広報 平成23年11月1日号掲載)

「買い取る」を口実にした外国通貨の取引にご注意！

◆相談事例

見知らぬ業者 A から電話があり、「あなたが以前購入した未公開株の被害金 500 万円を取り戻すので、その代わりの手数料としてアフガニスタン通貨のアフガニを業者 B から 50 万円分購入してほしい。当社が 3 倍で買い取ります」と言われました。

被害金を取り戻せるならと思い、紹介された業者 B に連絡して、指定された口座に 50 万円を振り込みました。

その後、業者 A、B 共に連絡がつかなくなり、未公開株の被害金はおろか、アフガニも買い取ってもらえませんでした。せめて振り込んだ 50 万円だけでも取り返せないでしょうか。

◆アドバイス

最近、外国通貨の買い取りに関するトラブルが増えており、過去に未公開株や海外先物取引等の投資被害を受けた高齢者が多く狙われています。

相談事例のようなアフガニだけではなく、イラクディナールやスーダンポンド等でも同様の被害が発生しています。アフガニやイラクディナール等の外国通貨は国内の銀行では両替ができないため、国内での換金は困難です。

過去の被害回復をかたる業者が実際に買い取ったケースは確認されておらず、支払い後に業者と連絡が取れなくなるため、返金の可能性はほとんどありません。

怪しい取引には手を出さないのが賢明ですが、万が一お金を口座に振り込んだ後にだまされたと思ったら、すぐに警察や振込先の金融機関に届出を行いましょう。

振込先口座の凍結を依頼することで、振り込め詐欺等の被害者に対する被害回復分配金の支払いを受けられる場合があります。

（広報 平成 24 年 3 月 1 日号掲載）

ストップ投資詐欺！

◆相談事例

10 年ほど前に、ある会社に投資したのですが、その会社が倒産してしまい、投資金は戻ってきませんでした。

最近、A 社から「以前の損失を取り戻すので、その代わりにB社の株を買ってほしい」という電話が掛かってきました。B社の株は近々上場が確実だと言われました。しかも、この町に住んでいる選ばれた人しか購入できないそうで、A社の代わりに買えば、あとで必ず高値で買い取ってくれるというのです。

あまりにできすぎた話だと思うのですが、信用してもいいのでしょうか。

◆アドバイス

過去に金融商品などの被害に遭った人たちを対象に、未公開株や社債の購入を勧められたという相談が増えています。かつて被害に遭った際に個人情報が見え、その名簿を使って複数の業者が勧誘してくるものと思われます。

一般的に、幅広い投資家に未公開株や社債の取引の勧誘が行われることは考えられません。また、未公開株や社債の販売ができるのは登録を受けた証券会社だけで、それ以外の業者が、こうした取引の広告・勧誘をすることは違法です。

登録を受けている業者かどうかは、金融庁・財務局のホームページなどで確認することができます。

他にも代替エネルギーや土地の権利証など、実在しない権利の購入を勧める例も見受けられます。

うっかり信用してお金を支払ってしまうと、その後業者とは連絡が取れなくなり、取り戻すことは大変困難になります。うまい話には耳を傾けず、毅然とした態度で断り、絶対に関わらないように心掛けましょう。

(広報 平成 24 年 5 月 1 日号掲載)

健康食品を勧める悪質な電話勧誘にご注意！

◆相談事例

見知らぬ業者から電話があり、どこか身体の具合は悪くないかと聞かれました。膝が痛いと言うと、業者から膝の痛みに効くという健康食品を勧められました。今ならキャンペーンで通常価格の30%引きと言われ、安いと思い申込みました。今日商品が届きましたが、本当に膝の痛みに効くのかもわからず心配です。今からでも解約できるのでしょうか。

◆アドバイス

電話勧誘販売では最初に勧誘が目的であることを告げることが義務付けられていますが、悪質な電話勧誘では、健康や体調を気遣うような質問をして、消費者の関心を引き付けてから勧誘を始めるケースが多く見受けられます。

電話勧誘販売で契約した時は、特定商取引法により契約書面を受け取ってから8日間以内であれば、書面でクーリング・オフ通知をすることで無条件解約できます。（健康食品は未使用であることが条件）

相談者にはクーリング・オフの葉書の書き方を伝え、商品は開封せずに着払いで返送するよう助言しました。後日相談者から商品は返送して、クーリング・オフで解約できたと連絡がありました。

いわゆる健康食品は食品であり、薬事法により医薬品と誤解するような薬事的効果・効能の広告、表示、口頭での説明をすることはできません。健康食品の服用状況により特定成分を過剰に摂取してしまう場合があります。人によってはアレルギー症状が出ることもあります。薬を服用している人は、薬との飲み合わせに問題がないかも注意する必要があります。

電話で勧誘されるままに健康食品を購入するのではなく、本当に必要かどうかをよく考え、周りの人やかかりつけ医にも相談するようにしましょう。

（広報 平成24年12月1日号掲載）

「自宅を担保にして年金が貰える」 との誘い文句で、家や土地が人手に！

◆相談事例

自分の借金を子供にまで負担させたくはないと考え、持ち家を担保にお金を借りる事ができないかと考えていたところ、折り良く年金関係者という人から電話が掛かって来ました。

現在住んでいる持ち家を担保にすれば年金を支給し、家には死ぬまで住め、死亡後に土地や家の名義が変更されるとの話でした。近隣市で『リバース・モゲージ制度』がある事を聞いていたので、行政サービスかと尋ねたら、民間業者との事でした。

又、契約翌日に急死した場合は、その日に所有権が移転するとも聞きました。関係書類を送ってもらい確認したところ、不動産の売買契約書でした。危うく、持ち家を騙し取られるところでした。

◆アドバイス

『リバース・モゲージ』とは、自宅に住み続けながら持ち家を担保に、金融機関や自治体などから生活資金を借りて、死亡時にその持ち家を売却し、借入金や利息を一括返済する制度です。今回の事例は『リバース・モゲージ』ではありません。民間事業者との長期に亘る契約の場合、事業者の倒産リスクも考えなくてはなりません。家を追い出された上、受け取れるはずの年金も支払われない最悪の事態も想定されます。

最近、このような相談が急増しています。今回のように被害を未然に防ぐためにも、大切な契約をする時は、契約書をよく読み、理解した上で慎重に行いましょう。一人で判断せず、家族や周りの人に相談して決めましょう。

相談窓口として、社会福祉法人 社会福祉協議会および一般社団法人 移住・住みかえ支援機構『マイホーム借り上げ制度』(<http://www.jt-i.jp/>)があります。

(広報 平成 25 年 1 月 1 日号掲載)

布団の無料クリーニングにご注意！

◆相談事例

見知らぬ業者から電話があり、布団の使用年数を聞かれたので、10年位と答えました。すると、業者から「布団の汚れを無料でクリーニングしてあげる」と言われたので、無料なら良いと思い、自宅に来てもらうことにしました。

後日、業者が訪れ、水の入った器具で布団をクリーニングした後、汚れた水を見せながら、布団が汚れていると言いました。今後は湿気を防ぐ敷パッドを使ったほうが良いとしつこく勧められ、結局15万円の敷パッドを契約しました。

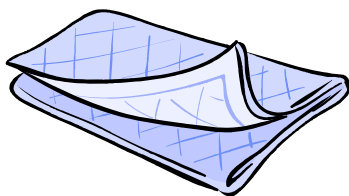
敷パッドを使ってみたものの本当に効果があるのかわからず、代金も高額なので返品したいのですが、今からでも解約できるでしょうか。

◆アドバイス

最近、布団を無料でクリーニングすると言って消費者宅を訪問し、高額な敷パッドや押入れ用すのこなどを販売するトラブルが増えています。

訪問販売での契約は、特定商取引に関する法律により契約書面を受け取ってから8日間以内であればクーリング・オフ（無条件解約）が可能です。今回のケースでは、8日間以内にクーリング・オフ通知を業者に出した結果、代金は全額返金され、使用済みの敷パッドは後日業者が引き取りに来ました。

本件のように、無料でサービスを提供した後、消費者の不安をあおって契約を勧めるケースが訪問販売では多く見受けられます。高額であったり、業者の説明内容に不審な点があったりした場合は、すぐに契約せず、必要な契約かどうかを慎重に判断するようにしましょう。



（広報 平成25年5月1日号掲載）

消火器の点検のはずが、 新しい消火器を契約することに

◆相談事例

「消火器の点検に行きます」との電話があり、以前に消火器を購入した業者だと思い訪問を受けました。消火器を見た業者から取り替えの時期と言われ、たくさんの書類を見せながら早口で説明され、業者の言いなりに書類に署名捺印しました。すると業者は以前の消火器と新しい消火器を交換して帰りました。

すぐに書類をよく読んでみると、知らないうちに10年間にわたる消火器のリースレンタル契約が結ばれ、代金は1ヶ月以内に全額振り込むという内容でした。そのような契約をするつもりは全くなく、また業者の置いていった消火器は2008年製造と古いもので使えるのかも心配です。

◆アドバイス

「点検」と称して、必要のない消火器の長期リース契約を結ばされたという相談が増えています。

老朽化した消火器の破裂事故などを踏まえ、平成23年1月1日から消火器の規格に関する省令が変更となり、平成24年1月1日からは、新規格に適合した消火器でなければ一般家庭に販売等はできなくなりました。

訪問販売での契約は、特定商取引に関する法律により、契約書面を受け取り後8日以内であればクーリング・オフが可能です。今回は期間内に書面で通知した結果、業者は解約に応じ、新しい消火器は持ち帰り、元の消火器を返してもらうことが出来ました。

突然の訪問販売では、契約内容がよくわからないままに契約してしまいがちですが、その場で契約せず、契約する必要があるか十分検討するように心掛けましょう。



(広報 平成25年8月1日号掲載)

③契約

賃貸アパートの敷金返還トラブル

◆相談事例

6年間住んだ賃貸アパートを退去したところ、原状回復義務として、ふすまと畳を替える費用を敷金から高額に差し引かれてしまい、納得できません。また、2回払った更新料も、裁判事例にあるように返還してもらえますか。

◆アドバイス

敷金は、借主の賃料滞納や故意・過失などによる破損の修理費用を保証するため貸主に預け入れるお金です。

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」の定義によると、経年変化や通常使用による損耗の修繕費用は賃料に含まれており、原状回復とは、借主が退去の際、借りた当時の状態にまで戻す事ではないとしています。したがって、この相談の場合、貸主に敷金の全額返還を主張する事ができます。

しかし、借主が自分の責任でふすまや畳に穴を開けた場合などは、最少の単位での修繕費用は支払わなくてはなりません。また、設備を壊してしまった場合は、その設備の耐用年数と借主が借りた年数により負担割合が考慮されますので、ガイドラインを参考にしてください。

特約で敷金を退去時に償却するとの条項や通常損耗の費用を借主負担とする記載があった場合は、借主の利益を一方的に損なうものなので、消費者契約法で無効を主張することも可能です。

管理会社や貸主との話し合いがつかない場合は、簡易裁判所の少額訴訟制度を利用されると良いでしょう。

また、更新料については各地の地域特性があるようで、各高等裁判所で請求不可、可能と違った判決が出ていて、最高裁判所の判決を待っている状態です。

(広報 平成 22 年 3 月 1 日号掲載)

なお、平成 23 年 7 月に最高裁判所は「更新料は高額すぎるなどの特段の事情がない限り、有効」との判決を出しました。賃貸住宅を契約する場合は事前に家賃、敷金、更新料等の費用及び希望条件に合うかを検討し、判断するようにしましょう。

(平成 24 年 8 月追記)

有料老人ホーム契約の注意点

◆相談事例

近い将来、老人ホームへの入居を考えていますが、見学した施設から入居時に一時金として 450 万円が必要と言われました。

そんなに高額な費用を払う必要があるのでしょうか。

◆アドバイス

高齢化社会が急速に進行している中で、有料老人ホームに入居する際に入居一時金として支払う申込金や権利金等の算定根拠が分かりにくいということや、入居後に短期間で退去した場合、前払金の返金額が少ない等、消費者と事業者の間でトラブルが多発しています。

こうした現状を踏まえて、老人福祉法が改正され、また東京都の有料老人ホーム設置に関する指針も改正されました。主な改正点は次のとおりです。

○入居一時金について

家賃、敷金及び介護等その他の日常生活上必要な費用以外の権利金等の受領禁止（平成 24 年 3 月末日までに届出た有料老人ホームは、平成 27 年 4 月 1 日から適用）。

○前払金について

前払金を受領するときは、入居日から 3 ヶ月以内の契約解除及び入居者の死亡により契約終了の場合は、利用期間分の利用料や原状回復費用を除いて、前払金の全額返還を義務付ける。

有料老人ホームの入居契約を行う際は、入居時に必要な費用、入居後毎月かかる費用、退去時の費用及び入居後どのような場合に退去しなければならないか等について事業者から十分に説明を受け、契約書や約款等で内容を確認することが重要です。

また、入居前に施設の見学や体験入居を行い、サービス内容、介護・看護体制等を確認し、複数の施設やサービスを比較検討するようにしましょう。

（広報 平成 24 年 6 月 1 日号掲載）

どう選ぶ？リフォーム工事業者

◆相談事例

自宅の外壁塗装工事をしようと思い、A社に見積書を作成してもらいました。その後自宅ポストにB社のチラシが入り、そこに記載されている金額とA社の見積金額には大きな差がありました。どちらの業者が信用できるのでしょうか。

◆アドバイス

当コーナーでは特定業者の信用性等については、調査機関ではないためお答えしておりません。今回はその旨をお伝えした上で、業者選びの参考になる点を情報提供しました。

まず自分が求める外壁塗装工事の事項（金額・材料・工程・工期・耐用年数・保証期間など）の優先順位を明確にした上で、複数の業者から見積書を取り比較検討すると良いでしょう。

見積書の主なチェックポイントとしては以下のとおりです。

- ・必要な項目の記載漏れや同じ名称の項目が二重計上されていないかを確認する。

- ・数量が「一式」と示されていた場合は、数量と単価を明確にしてもらう。

- ・図面があれば図面と見積書を照合して確認する。

また、公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター（国土交通大臣の指定）のホームページ（<http://www.chord.or.jp/>）上に開設された「住宅リフォーム見積チェックシステム」では、見積書を作成する際に参考となるチェックポイントやモデル見積書式等が紹介されています。

あわせて、同センターの「住まいるダイヤル（電話 0570-016-100）」では、業者から提示された見積書など住まいに関する電話相談を受け付けています。活用してみるのも良いでしょう。

住宅は築年数やその他の状況でリフォームが必要な時期がきます。その時に慌てないためにも、事前に情報を集め、十分に比較検討した上で契約するかどうか判断するようにしましょう。

（広報 平成 24 年 10 月 1 日号掲載）

無料、格安に魅かれ…高額な商品を買わされる催眠商法

◆相談事例

先日、高齢の母の様子を見に実家に行くと、見慣れない健康器具と健康食品があり、それら的高額な契約書面が見つかりました。母に尋ねると、「健康の話を面白く聞け、色々な物が貰える新しい店が出来たので通っていた。そこで買った物だが、使い方も良く分からないのでそのままにしている」との事でした。母には必要ない物ですが、解約できるでしょうか？

◆アドバイス

これは「催眠商法」というもので「食品や日用品を無料で差し上げます」との投げ込みや路上配布チラシで人を集め、閉め切った会場で店員の面白話やゲームをして会場の雰囲気を盛り上げ、一種の催眠状態にして、最終的には高額な商品を購入させることが目的の商法です。主に高齢者がターゲットにされ、店内から帰りにくい状況にさせられたり、親切にしてくれたので断るのは悪いと思い、契約してしまう事例が多く見られます。

このように、販売目的を告げずにチラシなどにより店舗に呼び出された場合は、特定商取引に関する法律の訪問販売に該当し、契約書面を受領してから8日間はクーリング・オフが適用されます。今回の事例は、既にこの期間を過ぎていましたが、契約書面に不備があり、無条件解約が出来ました。

クーリング・オフ期間が過ぎていても勧誘の不適正や、商品の薬事法違反などがあれば、業者との解約交渉は可能です。被害に気付かれた場合は、早めにご相談ください。

(広報 平成 25 年 6 月 1 日号掲載)

④クレジットカード・多重債務

クレジットカードの現金化にご注意！

◆相談事例

消費者金融会社への借金返済のため、すぐに現金が必要だったのですが、ちょうどインターネットでクレジットカードの現金化をする業者のサイトを見つけました。自分のクレジットカードのショッピング枠を使って、業者が指定するパソコンを 50 万円で買い、手数料を差し引いた 40 万円で業者が買い取り現金を受け取りました。現金は借金返済に充てましたが、今度はクレジットカード会社への 50 万円が支払えなくなっていました。どうしたらいいのでしょうか。

◆アドバイス

最近、クレジットカードのキャッシング枠はなくても、ショッピング枠はある多重債務者を狙って、現金化を持ちかける業者が増えています。

換金目的でクレジットカードを利用することは、「クレジットカード会員規約」に違反する行為です。このようなことは規則違反として、クレジットカード会社から残金の一括請求、カードの利用停止、カードの強制退会等の措置を受けることがあります。

さらに、クレジットカードの現金化が不正な利用方法であると知りながら利用した場合は、消費者も法的責任を問われる可能性があります。

クレジットカードのショッピング枠を使って一時的に現金を手に入れても、現金化業者が手数料として差し引いた金額も含めてクレジットカード会社に支払わなければならない、結局は自分の債務を増やすことになります。

また、クレジットカードのショッピング枠を現金化するために、業者に提供した自分のカード番号や個人情報等が悪用される危険性もあります。

安易に現金を手に入れる手段として、クレジットカードの現金化を利用するのはやめましょう。



(広報 平成 22 年 10 月 15 日号掲載)

クレジットカードのリボ払いトラブル

◆相談事例

パソコン購入時に店頭で勧められたクレジット機能付きのポイントカードに加入し、代金はカード決済にしました。

後日、翌月一括払いのつもりが、「リボ払い（リボルビング払い）専用カード」で決済していたことが分かりました。

販売員からリボ払い専用カードとの説明はなく、カードの契約書等を見ても、リボ払い専用カードであることは分かりにくかった。今からでも一括払いへの変更は可能でしょうか。

◆アドバイス

クレジットカードのリボ払いは、月々の支払いを一定額に抑えられる反面、支払残高に対して手数料がかかるため支払残高が減りにくく、支払期間が長期化するケースが多くなるため、気軽に利用を重ねると、多重債務の一因にもなります。

主な支払い方法としては、毎月一定額を支払う「定額方式」、毎月残高の一定割合を支払う「定率方式」、支払残高に応じてランク分けして毎月一定額を支払う「残高スライド方式」があります。

相談事例のようなリボ払い専用カードは、そのカードの利用がすべてリボ払いになるカードです。カード加入時にリボ払い専用カードであることに気付かないまま加入し、利用しているケースが多くみられます。

商品やサービス購入時にリボ払いを選択するなら、リボ払いの仕組みや手数料率、月々の支払金額、支払期間等を確認し、きちんと把握したうえで利用するかどうかを検討することが重要です。

相談者には、リボ払いを利用していても支払金額の増額や一括返済が可能な場合があるので、カード会社に確認してみるように助言しました。

（広報 平成 23 年 1 月 15 日号掲載）

第3章 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。

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 (特定商取引に関する法律)	店舗外での原則全ての商品・役務及び指定権利の契約〔キャッチセールス、アポイントメントセールス、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 (特定商取引に関する法律)	電話勧誘による原則全ての商品・役務及び指定権利の契約	8日間
連鎖販売取引 (特定商取引に関する法律)	マルチ商法による原則全ての商品・役務・権利の契約(店舗での契約を含む)	20 日間
特定継続的役務提供 (特定商取引に関する法律)	5万円を超えるエステ・語学教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービス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 (特定商取引に関する法律)	内職商法、モニター商法による契約 (店舗での契約を含む)	20 日間
訪問購入(押し買い) (特定商取引に関する法律)	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〔規制対象の適用除外品(大型家電、家具、自動車(二輪を除く)、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・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

書面の書き方の例

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。

クレジット契約をしていない場合
クーリング・オフ通知の記載例
〈はがき〉

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 平成〇〇年〇月〇日
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。

平成〇〇年〇月〇日

東京都狛江市〇町〇丁目〇番〇号
氏名 〇〇〇〇

クレジット契約をしている場合
クーリング・オフ通知の記載例
〈はがき〉

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 平成〇〇年〇月〇日
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

平成〇〇年〇月〇日

東京都狛江市〇町〇丁目〇番〇号
氏名 〇〇〇〇

郵便はがき

□□□□ □□□□

〇〇区
〇〇町
〇丁目
〇番
〇号

〇〇株式会社
代表者様

参 考 資 料

悪質商法の解説

①アポイントメントセールス

電話や郵便などで「モニターに選ばれました」「抽選で景品が当たりました」などと、喫茶店や営業所に呼び出し、商品やサービスを契約をさせる商法。

②SF 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。

③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。

④キャッチセールス

駅前や繁華街の路上で、「アンケートに答えてください」などと声をかけ、喫茶店や営業所に連れて行き、巧みな話術やその場の雰囲気で断れないようにして商品やサービスを契約させる商法。

⑤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」が異性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。

⑥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。

⑦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等を代金引換え払いで送りつける商法。

⑧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。

⑨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、投資や肩代わりの契約を勧誘する商法。

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が横行しています。

【例】パンフレットが届いた人のみ購入できる CO2 排出権を代わりに購入してくれば、高額で買い取るとの A 社の電話後、B 社から当該商品のパンフレットが届いた。利ざやで儲けられると思い、B 社に電話を掛け、契約した。しかし、その後、買い取りを期待した A 社とは連絡が取れなくなり、B 社に事情を話したところ、「契約は成立しているので、解約できない」と言われてしまった。

⑩連鎖販売取引（マルチ商法）

販売組織の加盟者が、「商品を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。

⑪ワンクリック請求

パソコンや携帯電話のアダルトサイトなどで、「無料」であることを強調して勧誘し、消費者がクリックすると即座に「契約完了」「料金請求」などと表示し、高額な料金を請求する商法。

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	狛江市消費生活相談コーナー		03-3430-1111 (内線 2229)	月～金（祝日・年末年始除く） 午前 9 時～正午 午後 1 時～午後 3 時
	東京都消費生活総合センター	消費生活相談	03-3235-1155	月～土（祝日・年末年始除く） 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） 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） 午前 9 時～午後 5 時
		高齢消費者見守りホットライン	03-3235-1334	月～土（祝日・年末年始除く） 午前 9 時～午後 5 時
	（公社）全国消費生活相談員協会 「週末電話相談」		03-5614-0189	土・日（年末年始除く） 午前 10 時～正午 午後 1 時～午後 4 時
	（公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 「NACSウィークエンド・テレホン」		03-5729-3711	日 正午～午後 5 時
法律相談	狛江市法律相談		03-3430-1111 (内線 2402・2403)	月・木（祝日・年末年始除く） 午前 9 時～正午 (事前予約制・相談日の 1 週間前から秘書広報室で受付)
法的トラブル	法テラス・サポートダイヤル		0570-078374 (PHS・IP 電話からは 03-6745-5600)	月～金 午前 9 時～午後 9 時 土 午前 9 時～午後 5 時 (祝日・年末年始除く)
保健所	多摩府中保健所		042-362-2334	月～金（祝日・年末年始除く） 午前 9 時～午後 5 時
警察	調布警察署		042-488-0110	

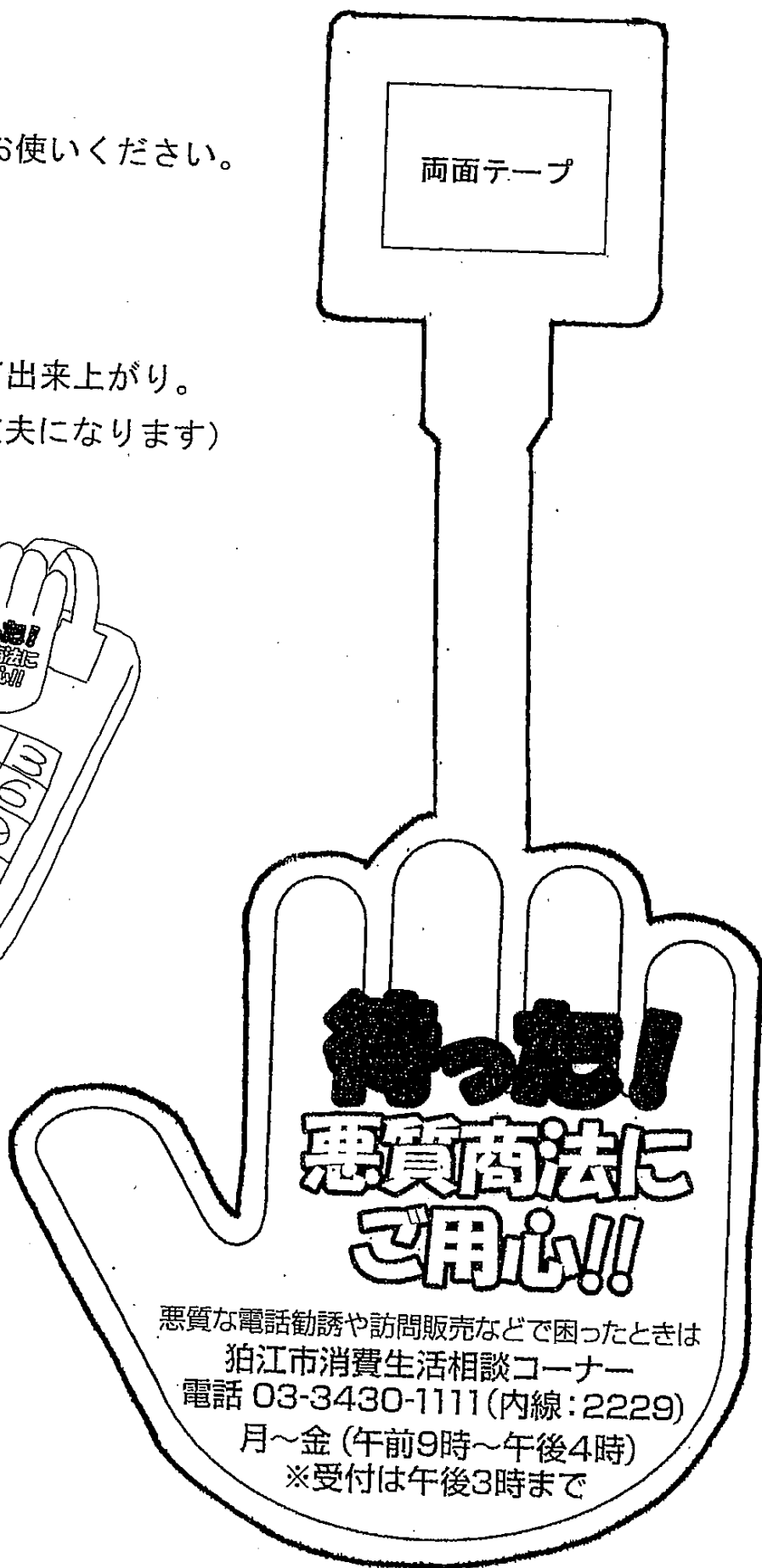
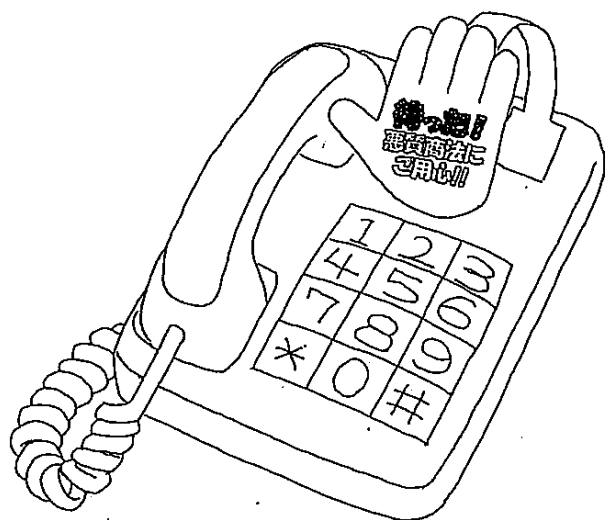
(平成 25 年 8 月末現在)

おまけ

※電話などに貼ってお使いください。

【作り方】

- ①線に沿って切る。
- ②両面テープを貼って出来上がり。
(裏に厚紙を貼ると丈夫になります)



登録番号（刊行物番号）

H25－14

狛江市消費生活相談事例集

平成 25 年 9 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
印 刷	庁内印刷
頒布価格	無料