

～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 27 年 9 月

は じ め に

インターネットや携帯電話・スマートフォン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・電話勧誘販売、インターネット上のトラブル、契約時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「狛江市消費生活相談コーナー」を開設しています。

平成26年度の狛江市における消費生活相談件数は423件でした。特に、運輸・通信サービスや、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、「狛江市消費生活相談コーナー」までご相談ください。

平成27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26年度狛江市消費生活相談のデータ

・平成26年度狛江市消費生活相談の概要	1
・年代別相談件数、年度別相談件数の推移	2
・相談内容別件数	3

｜第2章 消費生活相談事例

① 安全

・リコール該当品の確認をしましょう！	4
(広報 平成27年2月15日号掲載)	

② 個人情報

・「個人情報が漏れている。削除するか」といわれたが	5
(広報 平成27年4月1日号掲載)	
・財布を落とし身分証明書をなくした	6
(広報 平成27年6月1日号掲載)	

③ 勧誘

・安くなるはずの電話料金が、かえって高額に	7
(広報 平成26年8月15日号掲載)	
・ストップ投資詐欺！	8
(広報 平成24年5月1日号掲載)	
・無料占いのはずが100万円の除霊代を請求された	9
(広報 平成26年7月1日号掲載)	

④ 契約

・引っ越しで机に傷がついた	10
(広報 平成27年3月1日号掲載)	
・賃貸アパートの敷金返還トラブル	11
(広報 平成22年3月1日号掲載・平成24年8月改)	
・どう選ぶ？リフォーム工事業者	12
(広報 平成24年10月1日号掲載)	

・補聴器選びは慎重に！	13
(広報 平成 26 年 11 月 1 日号掲載)	

⑤ インターネット

・コンビニの端末操作を指示されたら、要注意！	14
(広報 平成 27 年 5 月 1 日号掲載)	
・有料サイトのトラブル解決をうたう探偵業者にご注意！	15
(広報 平成 27 年 8 月 1 日号掲載)	
・気をつけよう！インターネット通販での模倣品被害	16
(広報 平成 25 年 11 月 1 日号掲載)	
・「1 回の作業で 4 万円の収入になる」情報商材の落とし穴	17
(広報 平成 26 年 12 月 15 日号掲載)	
・パソコンの危険を知らせる警告表示には要注意！	18
(広報 平成 27 年 1 月 1 日号掲載)	
・ダイエットサプリ・お試しのつもりが定期購入に	19
(広報 平成 26 年 9 月 15 日号掲載)	

⑥ 成年後見制度

・成年後見制度の活用を	20
(広報 平成 21 年 10 月 1 日号掲載・平成 26 年 8 月改)	

| 参考

・クーリング・オフ制度	21
・悪質商法の解説	23
・困ったときの相談窓口	24

第 1 章 平成 26 年度狛江市消費生活相談のデータ

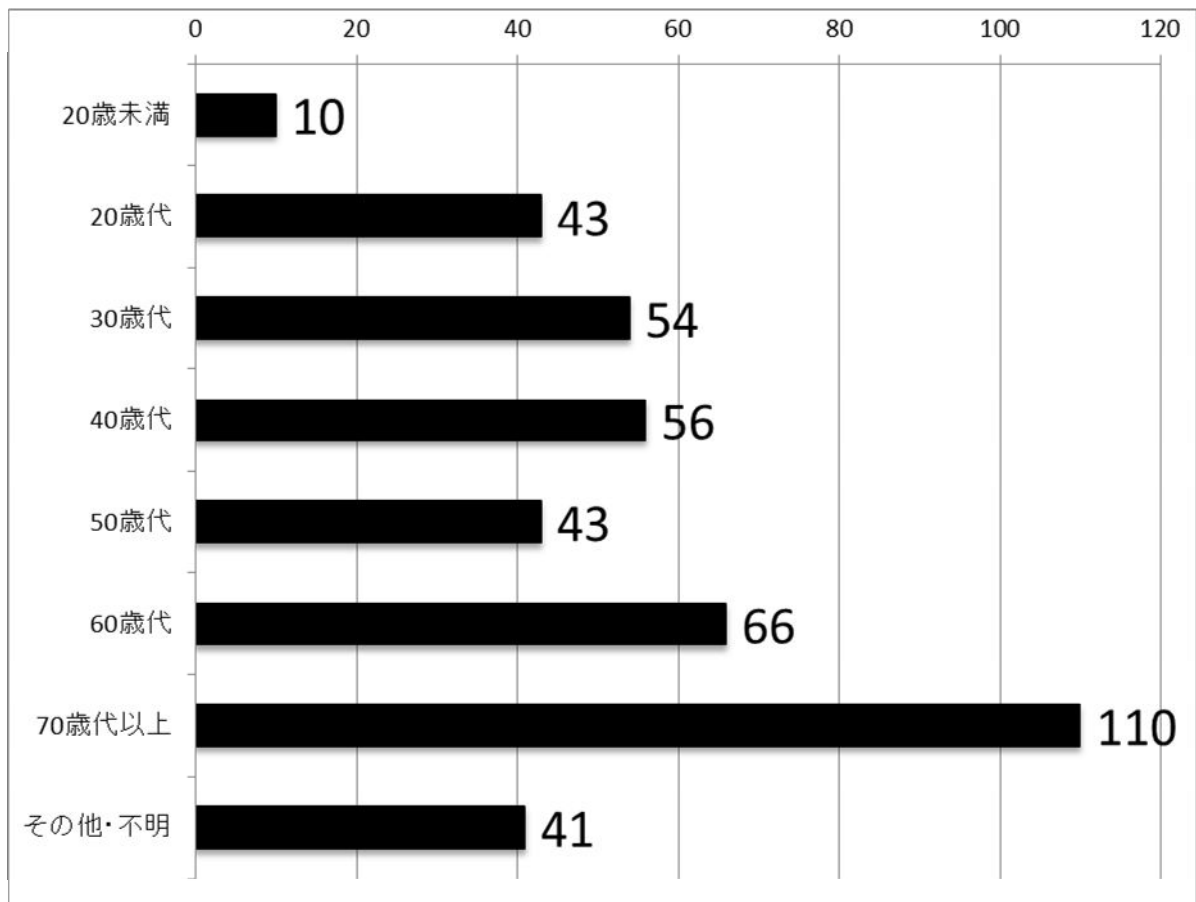
平成 26 年度狛江市消費生活相談の概要

狛江市の消費生活相談の平成 26 年度の相談件数は、423 件でした。近年、相談件数は増加しており、特に 70 歳代以上を中心に、被害の相談があります。

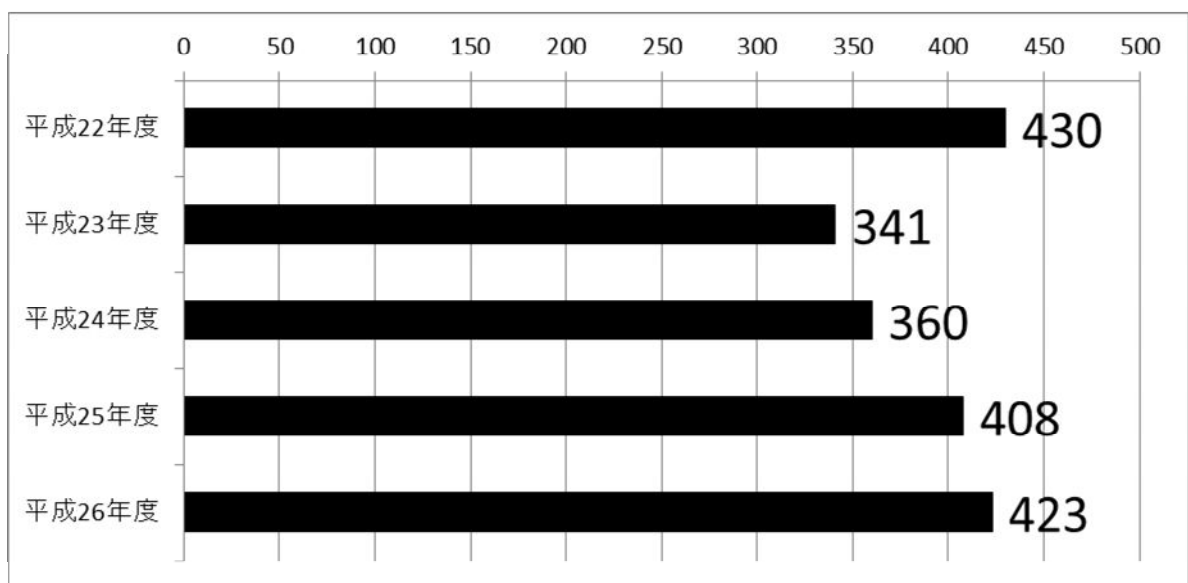
相談内容としては、プロバイダーや電話回線、ケーブルテレビ等の契約や解約に関する相談、有料サイト等の架空・不当請求に関する相談、通信販売、迷惑メール、オンラインゲーム等のインターネット上のトラブルに関する相談、賃貸アパートの契約や退去時の敷金返還に関する相談について、多く寄せられています。

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。

年代別相談件数

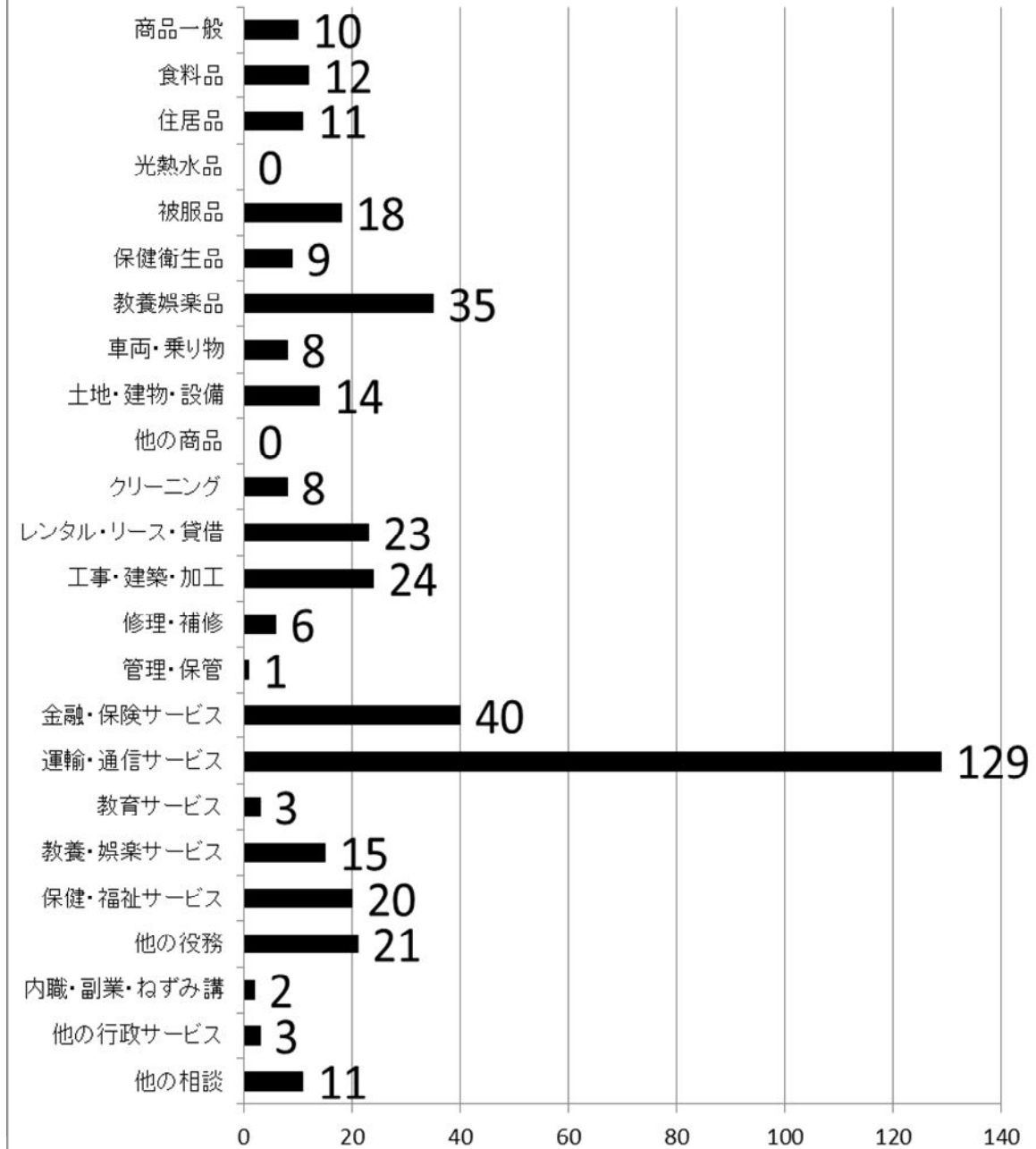


年度別相談件数の推移



相談内容別件数

(平成26年度)



第2章 消費生活相談事例

①安全

リコール該当品の確認をしましょう！

◆相談事例

10年以上前に購入したエアゾール式の簡易消火具を台所に保管していたところ、突然破裂し溶剤等が飛び散りました。爆音の影響で、耳に違和感が残り頭痛が生じています。メーカーに連絡したところ、「リコール対象品であり、体調不良なら医者に診てもらうように」と言われました。リコール対象製品とは知りませんでした。どこで調べる事が出来ますか。

◆アドバイス

「リコール」とは製品に欠陥・不具合等が判明した場合、事業者が製品の回収・交換・無償修理・無償点検・注意喚起等を行うものです。法令に基づくものと事業者独自の取り組みによるものがあります。

今回の消火具はメーカーがリコールを呼び掛けている製品でした。リコール対象製品であることに気付かず、使用や保管をしていると、重大な事故を引き起こす危険性があります。消費者庁はリコール中の製品による重大事故は、年間100件以上発生していると発表しています。事故に遭わないために、次の方法で日頃からリコール情報を積極的に入手しましょう。

▽消費者庁「リコール情報サイト」に該当品が掲載されているので確認する。
消費者庁「リコール情報メールサービス」に会員登録すると新着リコール情報がメールで届きます。

▽事業者の新聞社告、ホームページ等を確認する。

▽情報提供体制を整えているメーカーや販売店で購入した場合には、所有者登録をする。

リコール対象製品と判明した場合は、直ちに使用を中止し、事業者に連絡しましょう。

(広報 平成27年2月15日号掲載)

②個人情報

「個人情報が漏れている。削除するか」と言われたが

◆相談事例

自治体の消費者センターを名乗るところから電話があり、「あなたの個人情報が3社に漏れている。削除するか」と聞かれました。不安だったので削除を依頼したところ、翌日再度電話があり「2社は削除できたが、1社は削除できない。削除するために、あなたの代わりの人を立てる必要がある」と言われました。不審に思い「もういい」と言って電話を切りましたが、今後の対応を知りたいです。

◆アドバイス

最近、『「個人情報が漏れているので削除してあげる」と電話がかかってきた」という相談が急増しています。このような電話は、消費者を信用させるために、公的機関やNPO法人と思わせる名称を騙る特徴があります。最終的には、紹介料や削除料が必要などと言って、いろいろな名目でお金をだまし取る手口です。公的機関が消費者に「個人情報を削除するか」と電話で聞くことや、お金を請求することはありません。

相談者には、今後同じような電話があっても、相手にせず、すぐに電話を切るように助言しました。

また、現金を宅配便やレターパックで送るように指示をされた事例もありますが、これらの方法で現金を送ることは違法です。お金を払ってしまうと、取り戻すことは大変困難です。このような電話を撃退するために、次のような対策をとるとよいでしょう。

▽留守番電話機能を利用して、かかってきた電話には出ず、必要に応じて後からかけ直す。

▽相手が公的機関を名乗っても鵜呑みにせず、電話帳などで電話番号を確認する。

(広報 平成 27 年 4 月 1 日号掲載)

財布を落とし身分証明書をなくした

◆相談事例

昨日外出先で財布を落としてしまいました。財布には、運転免許証、健康保険証、銀行のキャッシュカード、クレジットカード等が入っていました。すぐに警察と発行元に届け出をしましたが、今後誰かに運転免許証や健康保険証を悪用され、消費者金融等で借金をされないか不安です。

◆アドバイス

紛失した運転免許証等の悪用が心配だという相談が多く寄せられています。実際、消費者金融業者や信販会社は、クレジットカードやローン等の申し込み時に身分証明書として運転免許証等を利用することが少なくありません。

まずは最寄りの警察署と発行元にすぐに届け出ることが必要です。身に覚えのない契約や請求等があれば、無視せずすぐに警察や関連先に相談しましょう。

また、第三者の不正利用による被害を防ぐ方法の一つとして、個人情報機関の本人申告制度があります。これは、身分証明書の紛失や盗難等の情報を個人情報機関に登録することで、機関の加盟業者（銀行・信販会社・消費者金融など）が与信審査をより適切に行うことが出来る制度です。なお、与信審査は各加盟業者が独自で行うものなので、個人情報機関が第三者による悪用防止などを保証するものではありません。

代表的な個人情報機関は業界団体別に以下のとおりです。

- ▽全国銀行個人情報センター（銀行系）
- ▽株式会社シー・アイ・シー（クレジット系）
- ▽株式会社日本信用情報機構（消費者金融系）

本人申告情報を登録するには手数料等がかかります。

（広報 平成 27 年 6 月 1 日号掲載）

③勧誘

安くなるはずの電話料金が、かえって高額に

◆相談事例

「ＩＰ電話にすれば、現在より電話料金が安くなる」との電話勧誘がありました。ＩＰ電話の意味はわからなかったのですが、少しでも料金が安くなればと思いその場で契約しました。工事後、これまでより高額な請求書が届いたため解約を申し出たところ、解約料や無料のはずの工事費用まで請求されました。支払う必要はあるのでしょうか。

◆アドバイス

ＩＰ電話とは、インターネットの光回線を利用した電話サービスで、インターネットを利用している人が併用すれば、アナログ回線より電話料金が安くなるメリットがあります。しかし、相談者はインターネットを利用していなかったため、新たに光回線使用料や接続機器のレンタル代などがかかり、かえって割高な費用が発生することになりました。

光回線など通信回線の契約では、サービス内容などの必要事項を説明した後、遅滞なく契約書面を送付すれば、電話でも契約が成立します。法令によるクーリング・オフ（無条件解約）はありません。

今回の相談では、高齢の相談者がインターネットを利用していないことを知りながら、メリットのみを強調し、光回線の契約を締結させたという勧誘時の問題点を指摘して交渉した結果、業者は解約料や工事費の請求を取り下げ、解約することができました。

訪問や電話による勧誘を受けた際には、通信事業者（または代理店）の氏名または名称、電話番号、サービスの内容などを十分に聞き取り、不明な点があれば、その場では契約せず周囲に相談するようにしましょう。

（広報 平成 26 年 8 月 15 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出漏れ、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)

③勧誘

無料占いのはずが 100 万円の除霊代を請求された

◆相談事例

「無料占い」のダイレクトメールが届き、問い合わせたところ、顔写真と相談内容を送るように言われ、応じました。

その後電話があり「このままでは不幸になる。100 万円の除霊代が必要」と言われ、心配になり申し込みました。まだ支払いはしていませんが、あまりにも高額なので解約したいです。

◆アドバイス

最初は無料占いとうたっておきながら人の弱みにつけ込み、「不幸になる」などと不安をあおり、祈祷料などの名目で高額な請求をされたという相談が増えています。これは、靈感商法、開運商法と呼ばれていますが、霊やたたりなどは客観性のないものであり、業者の話を鵜呑みにすることは大変危険です。

事例では電話で除霊の勧誘が行われているため、電話勧誘販売に当たると考えられ、特定商取引法により、業者は消費者に対して、事実でないことを言ったり、威迫や困惑をさせてはならないと規制されています。また、契約書面受領日から 8 日間はクーリング・オフ（無条件解約）が可能です。

相談者は契約書面を受け取っていなかったため、8 日間は過ぎていましたが、送付した書類の返却を要請したクーリング・オフ通知を業者へ郵送するように助言しました。後日解約ができ、書類は相談者へ返却されました。

例えば顔写真等の書類が返却されても、プライバシーの全てを取り戻すことはできません。無料とうたわれていてもむやみに申し込まず、事前に契約条件を確認することが大切です。

（広報 平成 26 年 7 月 1 日号掲載）

引っ越しで机に傷がついた…

◆相談事例

インターネットで引っ越し業者の一括見積りを申し込み、一番安かった業者と契約しました。

昨日引っ越ししましたが、業者が帰った後で机に傷がついていることに気が付きました。机は買ったばかりで高かったので、同じ物を弁償してもらいたいです。

◆アドバイス

引っ越し業を行えるのは、一般貨物自動車運送事業の許可を得た業者か、貨物軽自動車運送事業の届出を行った業者です。一般貨物自動車運送事業者が使用する標準引越運送約款では、荷物が紛失・破損した場合は、荷物の引き渡し日から3か月以内に業者に通知しないと、業者の責任は消滅すると定められています。今回のように荷物が傷付いた場合、業者は原則修理対応を行い、修理できない場合や紛失の場合は、時価相当額での補償を行うことになります。

相談者には早急に業者に連絡して修理対応を求め、修理ができない場合は補償を求めて交渉するよう助言しました。

引っ越し業者との契約では、他にも高額な解約料の請求や、業者が指定した時間に来ない等のトラブルが頻繁に発生しています。

公益社団法人全日本トラック協会では、平成26年度に安全・安心な引っ越しサービスを提供する業者を認定する引越事業者優良認定制度を創設しているので、引っ越し業者を選ぶ際の参考にすると良いでしょう。他にも複数の業者から見積もりを取り、価格だけではなく、サービス内容についても確認して比較検討しましょう。

(広報 平成27年3月1日号掲載)

④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、賃料の支払いの保証のために賃貸人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よいでしょう。

また、更新料については各地の地域特性があるようですが、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。

(広報 平成22年3月1日号掲載・平成24年8月改)

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

消費生活相談コーナーは調査機関ではないため、特定業者の信用性等についてはお答えできません。その上で、業者選びの参考になる点をお知らせします。

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は次のとおりです。

▽必要な項目の記載漏れや同じ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のホームページ（<http://www.chord.or.jp/>）内にある「住宅リフォーム見積チェックシステム」では、参考となるチェックポイントやモデル見積書式等を紹介しています。また、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相談を受け付けています。

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
なって慌てないためにも、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）



④契約

補聴器選びは慎重に！

◆相談事例

高齢の父が一人で眼鏡店に行き、耳の聞こえが悪くなった話をしたところ、店員から両耳で 30 万円の補聴器を勧められました。高額だったので、その日は買わなかったようですが、高い補聴器のほうが良く聞こえるのでしょうか。

◆アドバイス

補聴器は医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律で管理医療機器に分類されている器具で、使用すれば以前のような聞こえ方に戻るものではなく、現在の聴力を補うものです。耳に疾患がある場合は、使用できないこともあります。

使用するかどうかは、購入前に聞こえにくい原因や程度、補聴器の必要性の有無などを専門医に相談することが大切です。一般社団法人日本耳鼻咽喉科学会では補聴器相談医を認定しています。

補聴器には難聴の程度によって様々な種類があり、価格にも開きがあります。必ずしも高ければよいというものではないので、難聴の程度や主に使用する場所に合ったものを選ぶことが重要です。

購入の際には購入前・購入後の聞こえの調整や、定期的な清掃などを含めたアフターケアのできる専門的設備・専門知識・技術を持っている販売店を選びましょう。

本人の聞こえが十分でないと、医師や販売員とのやり取りが上手くできない場合があります。相談者には、父親に付き添って専門医の診断を受け、補聴器を購入することになった場合には、販売店にも同行するようサポートを勧めました。

また、通信販売等で補聴器と形状が似ている集音器や助聴器などの商品が販売されていますが、補聴器とは機能が異なるので注意が必要です。

(広報 平成 26 年 11 月 1 日号掲載)

⑤インターネット

コンビニの端末操作を指示されたら、要注意！

◆相談事例

スマートフォンにサイト運営会社の個人調査代行センターと名乗る業者から「以前使用したデジタル総合コンテンツの登録料・利用料が未納である」とのメールが届きました。

気になって電話したところ「入金しない場合は、法的措置をとる」と言われました。不安になり、指示されたとおりコンビニエンスストアの情報端末を操作し、レジで9万円支払いました。心当たりがないので、返金してほしいです。

◆アドバイス

相談者が受信したメールを確認したところ、相談者の氏名、サイト業者名、コンテンツの内容、利用日時、料金といった詳細な情報は一切記載されておらず、架空請求の疑いがあるものでした。

架空請求詐欺の手口が巧妙化し、最近ではインターネット専用プリペイドカード（ネット専用プリカ）を悪用した被害が増えています。これはコンビニの情報端末に、あらかじめ業者が取得したプリカのアカウント番号と入金金額を入力するよう指示し、その後レジで現金を支払わせることで、入金された金額を搾取するという手口です。

ネット専用プリカはクレジットカードと異なり、発行会社による業者の信用調査がないため、利便性が高い反面、匿名性が高く、悪用された場合は被害回復が大変困難です。

相談者には、直ちにプリカ発行会社に連絡するとともに、業者からのメールとプリカの領収証を持参して、警察に相談するよう助言しました。

心当たりのない請求が来た場合には、慌てて業者に連絡してはいけません。周囲の人にも相談してみましよう。

（広報 平成 27 年 5 月 1 日号掲載）

⑤インターネット

有料サイトのトラブル解決をうたう探偵業者にご注意！

◆相談事例

昨日見知らぬ業者からスマートフォンに有料サイトの利用料9万8,000円が未納のため、至急支払うようにとのメールが届きました。

有料サイトを利用した覚えはなかったのですが、心配になりインターネットで検索した民間の相談センターに電話したところ、5万円支払えば業者からの請求を止められると言われ、申込みました。

後からインターネットで当センターの悪い評判を見たのですが、今からでも契約は取り消せるでしょうか。

◆アドバイス

最近有料サイトの高額請求等を解決できるとうたう業者に関する相談が増えています。今回の事例のように民間の相談センターを名乗っていても、実態は探偵業者であるケースが多く見受けられます。

探偵業者は探偵業法により、都道府県の公安委員会への届出が必要です。届出業者であっても、弁護士以外の者が「返金請求」や「解約交渉」等を行うことはできません。さらに、契約締結前と契約締結後に調査内容や方法等を記載した法定書面を交付することが定められています。

当コーナーで相談者が契約した業者を調べたところ、探偵業者でした。相談者は契約締結前の書面を受け取っていなかったため、直ちに業者に解約の連絡をするよう助言したところ、無条件で解約できました。

身に覚えのない有料サイトの利用料等で高額な支払いを求められても、契約が成立していなければ、代金を支払う必要はありません。慌てて見知らぬ業者やインターネット検索で見つけた探偵業者等に連絡することはやめましょう。

(広報 平成27年8月1日号掲載)

⑤インターネット

気をつけよう！インターネット通販での模倣品被害

◆相談事例

インターネット通販で、海外ブランドの靴を注文しました。販売店からの申込確認メールに記載された口座に代金を振り込むと、数日後、海外から商品が届きました。

しかし、縫製が雑で模倣品と疑われる商品だったため、販売店にメールで返金を求めたのですが何の返事也没有せん。ホームページには電話番号の記載がないため、連絡が取れず困っています。

◆アドバイス

インターネット通販で申し込んだ商品が、模倣品や粗悪品だったというトラブルが多く見受けられます。例え日本語のホームページであっても、海外の事業者が運営していることもあります。

業者の住所や電話番号の記載がなく連絡先が不明な場合、振り込んだお金を取り戻すことは非常に困難です。今回の事例では、結局返金してもらうことができなかったため、警察へ届け出るよう助言しました。

このような被害に遭わないためには、申し込む前に必ず次の点に注意しましょう。

▽法律で義務付けられている事業者の住所・氏名・電話番号、返品に関する条件などが記載されているかを確認し、その画面を印刷しておく。

▽メールアドレスしか記載されていない業者とは、連絡が取れなくなる可能性があるため利用を控える。

▽正規販売店よりも極端に値引きされている場合、真正品であるかを慎重に判断する。

模倣品を輸入したり、受け取った模倣品を返送したりすることは、故意でないとしても購入者が商標権侵害に問われる可能性があります。

(広報 平成 25 年 11 月 1 日号掲載)

⑤インターネット

「1回の作業で4万円の収入になる」情報商材の落とし穴

◆相談事例

インターネットで、マニュアル通りに文章を作成するだけで誰でも必ず「1回4万円の収入になる」とうたったDVDマニュアル（情報商材）を見つけました。簡単に収入が得られると思い、2万9,800円をカードで決済し、申し込みました。

後日、DVDマニュアルが届き、見本の通りにビジネスレターを作成しようとしたところ、マニュアルの内容は抽象的で、具体的な作業手順もありませんでした。自分が思っていた内容ではないので、解約したいです。

◆アドバイス

情報商材とは、主にインターネットで売買される情報のことです。メールで申し込みができ、容易に情報を入手できる反面、事前に詳細内容を確認することができません。ネット上の広告・表示だけで判断することになるため、トラブルが起きやすくなっています。また、根拠がないにもかかわらず、「情報商材を購入すれば必ず儲かる」という宣伝文句には違法性も伺えます。

相談者が業者へ電話をかけましたが、連絡がつきませんでした。今までの経緯を書面にして、業者へ解約の申し出をすること、また、カード会社へも事情を説明しカード決済の取り消しを依頼するように助言しました。後日、業者が問題点を認め、無償解約となりました。

簡単に儲かる話はありません。事前に比較検討ができないものや、安易に儲かるとうたった広告等をうのみにしないよう注意が必要です。在宅ワークの仕組みや、仕事として成立するのか、どのような根拠で報酬が得られるのか等を十分に検討しましょう。

（広報 平成26年12月15日号掲載）

⑤インターネット

パソコンの危険を知らせる警告表示には要注意！

◆相談事例

インターネット接続中に、突然「パソコンのパフォーマンスが低下しています」と表示されました。慌てて「修復」というボタンをクリックしたところ、セキュリティソフトの紹介ページに飛びました。そちらの指示に従い、クレジットカード番号を入力したところ、毎年自動更新の有料ソフトを契約してしまったようです。解約できるでしょうか。

◆アドバイス

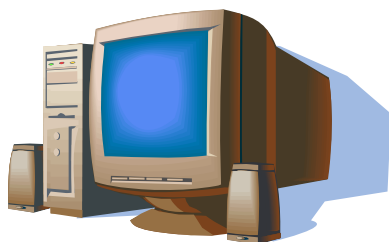
「あなたのパソコンはウィルスに感染している」などと、あたかもパソコンが危険にさらされているかのような警告が表示され、「危険なウィルスソフトをインストールさせられた」「有料のセキュリティソフトを購入させられた」という相談が増えています。

事例のソフト販売会社のホームページを確認したところ、購入から30日以内にメールで申し出れば、自動更新も含めて無償解約できると記載がありました。相談者にはその旨を助言し、無事契約は解除でき、クレジット会社への請求も取り消された事が確認できました。また、セキュリティソフトも削除できました。

インターネットに接続する場合は、ウィルス感染を防止するために、日頃から信頼できるウィルス対策ソフトをインストールしておく必要があります。見知らぬソフトなどからの警告文をうのみにし、促されるままに操作を続けることによって、かえってパソコンの安全性が脅かされる危険があります。

たとえ警告表示が出ても慌てず、自身がインストールしたウィルス対策ソフトでパソコンをスキャンしてみることが重要です。

(広報 平成27年1月1日号掲載)



⑤インターネット

ダイエットサプリ・お試しのつもりが定期購入に

◆相談事例

先日「ダイエットサプリの無料トライアル。送料 300 円のみ負担」というインターネット広告を見て、クレジットカード払いで申し込みました。後日サプリが届き、同封の書面を確認したところ「サプリの定期購入契約で、毎月 1 万 2 千円のカード払い」と記載されていました。業者にキャンセルのメールを送信しましたがエラーで戻ってきてしまい、電話も繋がりません。

◆アドバイス

最近「無料トライアル」と称し、サプリメントや化粧品を定期購入させる海外ネット通販のトラブルが増えています。商品は無料で送料のみ負担とうたいながら、サイト内の分かりにくい箇所に「定期購入契約」と記載し、代金をカード決済する手口です。業者と連絡がつかない、対応する外国人と意思の疎通がはかれないなど、キャンセルが難しくなっています。

今回は業者にメールで繰り返し連絡を試みる一方、カード会社に申し込み時の経緯や問題点を指摘し、請求の取り消しを相談するよう助言しました。その結果カード会社は今後の請求を取り下げ、相談者の希望でカード番号を変更しました。その後業者と別メールアドレスで連絡が取れキャンセルすることが出来ました。しかし今回の場合は、高額な返送料を相談者が負担して、商品を海外に返送することになりました。

ネット通販では、無料等の見出しをうのみにせず、契約内容を詳細まで確認し、申込み前に業者に電話で連絡を取る等の慎重さが必要です。カード番号等の個人情報を入力する際は、より一層の注意を払いましょう。

(広報 平成 26 年 9 月 15 日号掲載)

成年後見制度の活用を

◆相談事例

高齢で一人暮らしの父の家に未開封の健康食品などが大量にありました。本人はどれも購入した覚えがないと言っています。

父が不必要なものを次々と購入しないために、何か良い方法はないでしょうか。

◆アドバイス

相談者の父は認知症で判断能力が不十分だったことを訪問販売業者が認め、商品を返品することができました。

このような被害を未然に防止するために、認知症の高齢者の方、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を保護する成年後見制度があります。この制度には、法定後見制度と任意後見制度があります。

▽法定後見制度

法定後見制度には補助、保佐、後見があります。

本人や家族の申し立てにより、家庭裁判所が本人の判断能力の程度に応じて、判断能力が不十分な方には補助人、判断能力が著しく不十分な方には保佐人、常時判断能力が欠けている方には成年後見人を、それぞれ付けて保護する制度です。

なお、補助人、保佐人、成年後見人はそれぞれ権限が異なります。例えば、成年後見人は本人に代わって、契約の取り消しや、財産の管理をすることができます。

▽任意後見制度

任意後見制度は、本人に判断能力があるときに、今後自分の判断能力が衰えた場合、代理人となる任意後見人に代理権を与える契約を公正証書で結んでおく必要があります。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、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。

(広報 平成 21 年 10 月 1 日号掲載・平成 26 年 8 月改)

参考

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、無条件で申し込みの撤回や契約を解除できる制度です。

クーリング・オフ可能な取引の例

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）	店舗外で事業者が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	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。

《はがき》 書面の書き方

クーリング・オフ
通知の記載例

郵便はがき

〒□□□□□□□□

○
○
株
式
会
社
代
表
者
様

○
○
区
○
○
町
○
丁
目
○
番
○
号

(表)

◀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。

▼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 平成○○年○月○日
商品名 ○○○○
契約金額 ○○○○○○円
販売会社 株式会社×× □□営業所
担当者△△△△

支払った代金○○○○円を返金し、
商品を引き取ってください。

平成○○年○月○日
東京都狛江市○町○丁目○番○号
氏名 ○○○○

▼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 平成○○年○月○日
商品名 ○○○○
契約金額 ○○○○○○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○○年○月○日
東京都狛江市○町○丁目○番○号
氏名 ○○○○



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。

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。

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すれないうようにして商品やサービスを契約させる商法。

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。

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。

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送りつける商法。

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。

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。

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を盛り上げ、興奮状態にして、最終的に高額な契約をさせる商法。

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。

利殖商法

「値上がり確実」「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もこの商法のひとつです。

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 対 象：市内在住の方 費 用：無料		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
	消費者ホットライン		188	年末年始除く
	(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・相談員協会「NACSウィークエンド・テレホン」		03-6450-6631	日 午前 11 時～午後 4 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）
成年後見	社会福祉法人狛江市社会福祉協議会「あんしん狛江」		03-3488-5603	月～金 午前 9 時～午後 4 時 30 分
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 27 年 8 月 1 日現在）

登録番号（刊行物番号）

H27-23

狛江市消費生活相談事例集

平成 27 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