

狛江市

消費生活相談事例集



目次

◆目次	1
◆はじめに	2
◆消費生活相談事例	
①勧誘	
・健康食品の送りつけ・新たな手口にご注意を(広報 平成26年1月1日号掲載)	3
・ストップ投資詐欺!(広報 平成24年5月1日号掲載)	4
・原野商法の二次被害トラブル(広報 平成25年10月1日号掲載)	5
・無料、格安に魅かれ…高額な商品を買わされる催眠商法(広報 平成25年6月1日号掲載)	6
・マルチ商法で大量の在庫を抱え…(広報 平成26年2月1日号掲載)	7
・消火器の点検のはずが、新しい消火器を契約することに(広報 平成23年11月1日号掲載)	8
②契約	
・どう選ぶ?リフォーム工事業者(広報 平成24年10月1日号掲載)	9
・有料老人ホーム契約の注意点(広報 平成24年6月1日号掲載)	10
・賃貸アパートの敷金返還トラブル(広報 平成22年3月1日号掲載・改)	11
・エステの契約を解約したい(広報 平成26年6月15日号掲載)	12
・新聞長期購読契約について(広報 平成26年3月1日号掲載)	13
③インターネット	
・出会い系サイトのトラブル急増!(広報 平成23年3月1日号掲載)	14
・気をつけよう!インターネット通販での模倣品被害(広報 平成25年11月1日号掲載)	15
・無料のはずのアダルトサイトから登録料の請求が(広報 平成24年8月1日号掲載)	16
④安全	
・長期使用製品安全点検・表示制度(広報 平成25年12月15日号掲載・改)	17
⑤成年後見制度	
・成年後見制度の活用を(広報 平成21年10月1日号掲載・改)	18
◆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・オフ可能な取引の例	19
・クーリング・オフの手続き方法	20
◆平成25年度粕江市消費生活相談の概要	21
◆悪質商法の解説	22

はじめに

狛江市民のみなさま

近年、高齢者をターゲットにした詐欺被害や、インターネットを介した若者の契約トラブルなどが多く発生し、多額の金銭被害や健康被害に及ぶ事例も後を絶ちません。

狛江市では、消費者からの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。この冊子は、市民のみなさまの消費生活に関する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」の一部を、事例集としてまとめたものです。

実際の相談業務では、平成25年度で408件の相談があり、特に架空・不当請求に関する相談、賃貸アパートの敷金返還・修繕料・更新に関する相談が多く寄せられています。多様化する悪質商法の手口や、身近で起こっている契約トラブルなど、様々な事例を知っていただき、被害防止の一助としてご活用いただければと思います。

今後も、年々複雑かつ巧妙化する消費者問題に対しましては、従前より整備実施してきた体制を維持し、消費者行政に持続的に取り組んでまいります。

契約等でお困りの際には、是非、「狛江市消費生活相談コーナー」をご活用ください。

平成26年8月

狛江市長 高橋 都彦

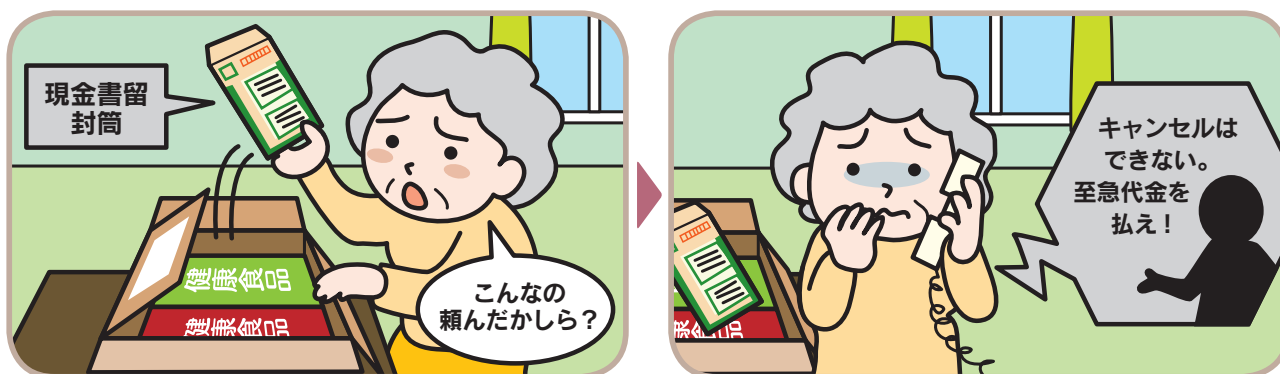


健康食品の送りつけ・ 新たな手口にご注意を

相談事例

数日前、見知らぬ業者から宅配便が届き、不審に思いつつ開封したところ、健康食品と自分の氏名や金額がすでに記載された現金書留封筒が入っていました。2カ月前に購入した物とよく似ていますが、商品名や業者名は違います。

業者から「申し込みを録音している。キャンセルはできない。至急代金を払え」と電話がありました。注文したか覚えていませんが返品したいです。



アドバイス

高齢者を中心に、注文してもいない健康食品の送りつけ商法の被害が拡大しています。以前は代金引換配達が主流でしたが、今回は、宅配便の通常配達で現金書留封筒が同封されているという新たな手口でした。業者が脅すような口調で支払いを迫ったため、相談者はお金を送ろうとしていましたが、クーリング・オフ（無条件解約）を书面で通知し、代金支払いには応じませんでした。

今後の対策として、次のことを覚えておきましょう。

- 申し込んだ覚えがなく購入するつもりがなければ、きっぱりと断る。
- 断ったにもかかわらず商品が一方的に送りつけられた場合は、受け取りを拒否する。
- 脅され恐怖を感じる場合は警察に連絡しましょう。
- 電話勧誘で断り切れず承諾したとしても、書面受領後8日間はクーリング・オフができます。

※8日間を過ぎても問題点があれば解約できるケースもあります。

高齢者自身が不審に思わず何度も被害に遭っている例もあります。家族だけでなく、周囲の方も注意を払って高齢者を見守りましょう。

（広報 平成26年1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」という電話がかかってきました。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がけましょう。

(広報 平成 24 年 5 月 1 日号掲載)

原野商法の二次被害トラブル

相談事例

約30年前に値上がり確実と言われ、350万円で山林を購入しましたが、何年経っても値上がりせず放置していました。先日、見知らぬ業者から電話があり、「今持っている土地の周辺は最近外国人が買いたがっているので、800万円くらいで売れる」と、土地の売却を勧められました。

その後、業者が訪れ、土地を売るには測量が必要で、25万円かかると言われましたが、土地の処分に困っていたので契約することにしました。

家族に相談すると、そんなに高い値段で売れるわけがないと反対されました。今からでも解約できるでしょうか。



アドバイス

最近、過去に原野商法（値上がりの見込みがほとんどないような山林などを、将来値上がりするかのように偽って販売する手口）の被害に遭った人に、その土地が高く売れると勧誘し、そのための測量サービスなどの契約や、新たに土地を購入させる二次被害のトラブルが増えています。

今回の事例のように訪問販売で契約した場合は特定商取引に関する法律により、契約書面受領後8日間であれば、クーリング・オフ（無条件解約）が可能です。相談者は業者にクーリング・オフを通知し、代金を支払う前に解約できました。

土地の売却に関する契約を結ぶ場合は、業者の説明をうのみにするのではなく、土地の所在する自治体に現在の評価額を確認し、可能な限り土地の現況や周辺の土地の相場を確認した上で、契約する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、それらの高額な契約書が見つかりました。母に尋ねると、「健康の話面白く聞け、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、使い方もよくわ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（無条件解約）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。

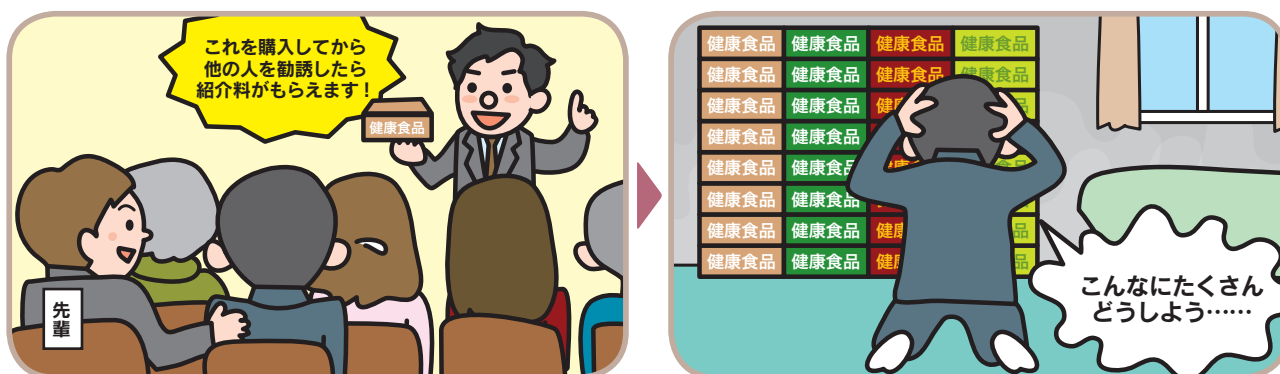
（広報 平成 25 年 6 月 1 日号掲載）

マルチ商法で 大量の在庫を抱え…

相談事例

2カ月前に職場の先輩に誘われて、健康食品の販売業者が開くセミナーに参加しました。業者の健康食品を購入後、他の人を勧誘して会員を増やせば、紹介料がもらえると説明されました。簡単に会員を増やせるのか不安はありましたが、担当者から成功談を聞かされ自分もやってみたいと思い、申し込むことにしました。

最初に30万円分の健康食品を購入して知人に勧めましたが、誰も会員になってくれず、大量の在庫を抱えて困っています。今からでも解約できるのでしょうか。



アドバイス

相談事例のように他の人を勧誘して販売組織に加入させると利益が得られるなどと言って、商品を買わせたり、サービスを受けさせたりすることで金銭的負担をさせる契約は、特定商取引に関する法律で連鎖販売取引として規制されています。一般的にはマルチ商法やネットワークビジネスなどとも言われています。

連鎖販売取引ではクーリング・オフ（無条件解約）期間は、契約書面受領後20日間です。さらに中途解約制度があり、加入後1年以内に退会する場合は、退会の申し出前90日以内に受領した商品で未使用のものは返品し、解約できます。

今回は中途解約を申し出て、未使用分の健康食品を返品し、相談者には法律で定められた違約金を引いた金額が返金されました。

連鎖販売取引では知人等を無理に勧誘した結果、人間関係に悪影響を及ぼす可能性があります。契約するかどうかは慎重に判断するようにしましょう。

（広報 平成26年2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させられ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を新しい消火器に交換して帰りました。

しかし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長期リース契約が結ばれ、代金は1カ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（平成20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きます。

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改正となり、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販売等が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、契約書面受領後8日間であればクーリング・オフ（無条件解約）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できました。

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がけましょう。

（広報 平成23年11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よいでしょう。

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「住まいのダイヤル（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。活用してみるのもよいでしょう。

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）

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わ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月末日までに届け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カ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。

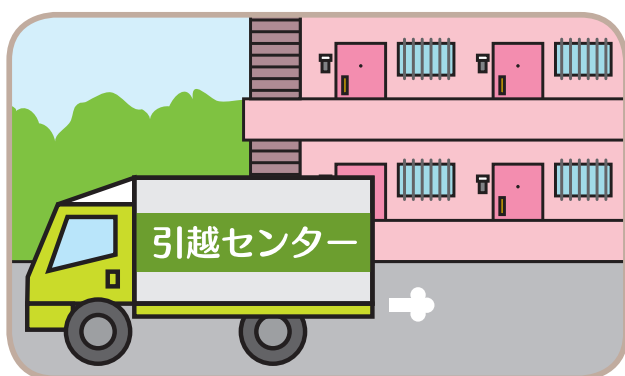
また、入居前に施設の見学や体験入居を行い、サービス内容、介護・看護体制等を確認し、複数の施設やサービスを比較検討するようにしましょう。

（広報 平成 24 年6月1日号掲載）

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。

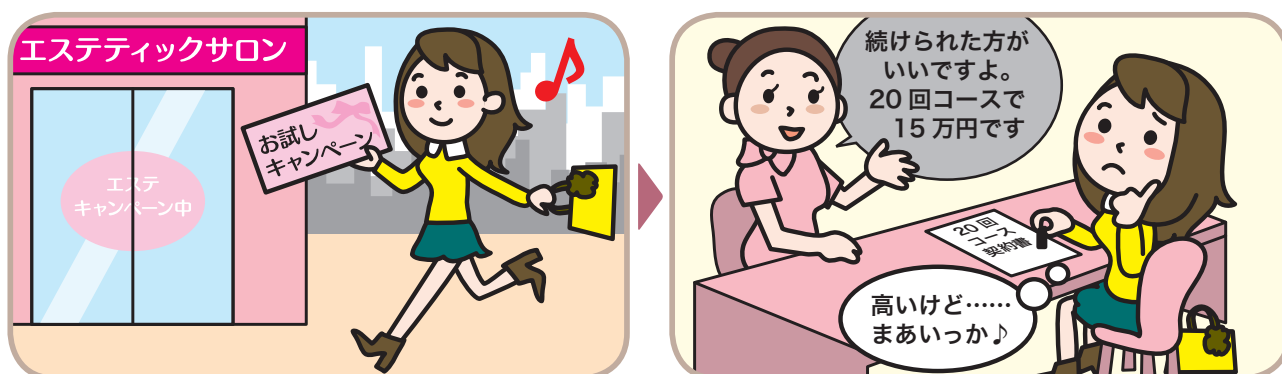
(広報 平成22年3月1日号掲載・改)

エステの契約を解約したい

相談事例

3カ月前に、痩身エステのお試しキャンペーンのチラシを見てお店に行き施術を受けました。体験後、店長から痩せるためには続けて通ったほうがいいと勧められ、1年間で20回コースを申し込み、15万円を支払いました。

その後3回通いましたが、最近仕事が忙しくなり、通う時間がありません。今からでも解約できるでしょうか。



アドバイス

相談事例のように契約金額が5万円を超え、契約期間が1カ月を超えるエステティックサロンでの契約は、特定商取引に関する法律で特定継続的役務提供取引として規制されています。他にも、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスが該当し、それぞれ適用条件があります。

契約書面受領後8日間は、クーリング・オフ（無条件解約）が適用されますが、今回のように、この期間が過ぎた場合でも契約期間内であれば、利用者がすでに受けたサービスの代金と、法律で定められた範囲の違約金を支払えば、理由なしに中途解約できます。また、サービスを受けるために必要だと言われ購入した関連商品（化粧品等）も併せて解約できます（一部例外あり）。

今回の相談者には、中途解約を申し出るよう助言したところ、3回分のエステ代金と、違約金を差し引いた金額が返金されました。

エステサービスや語学教室等の契約は、長期間にわたることがあるため、生活環境の変化などにより途中で通えなくなったり、業者が倒産するといったリスクがあります。契約するかどうかは慎重に判断するようにしましょう。

（広報 平成26年6月15日号掲載）

新聞長期購読契約について

相談事例

一人暮らしの高齢の母の家に、見慣れない商品が置いてありました。母は、数日前に新聞の勧誘員が訪ねてきて、よくわからないまま申込書に記入をしたら、景品として置いていったと言います。

書面を見ると、来月から4年間の新聞の購読契約書でした。母は、視力も衰え、現在購読中の別の新聞もやめようかと話していたところです。新聞の勧誘員は、判断力が落ちた母に長期の契約を無理矢理結ばせたようです。契約を取り消したいです。



アドバイス

契約書面には、契約書面受領後8日間は、訪問販売でのクーリング・オフ（無条件解約）が適用されるとの記載があったので、契約者本人から業者あてに書面で通知し、景品もすべて返却することで解約する事ができました。

数年前から、今回の事例のような高齢者への新聞長期購読契約の苦情が、消費生活センターに多く寄せられています。そこで、国民生活センターから一般社団法人 日本新聞協会と新聞公正取引協議会に改善要望が出され、平成 25 年 11 月「新聞購読契約に関するガイドライン」が策定されました。このガイドラインでは、従来の法令や自主規約を順守すると共に、**判断力不十分者や購読困難者との長期の契約や、不適切な勧誘による契約の場合などは解約に応じなければならないとしています。**

日中一人で在宅する高齢者をターゲットにした商法は、他にも多くあります。周りの方々の見守りも被害の未然防止となります。

（広報 平成 26 年3月1日号掲載）

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、急に個人情報に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、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)

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、海外ブランドのスニーカーを注文しました。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。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。例えば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ので利用を控える。
- 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)

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、二重に申し込みをしてしまう場合もあるため、申し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りますので、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。

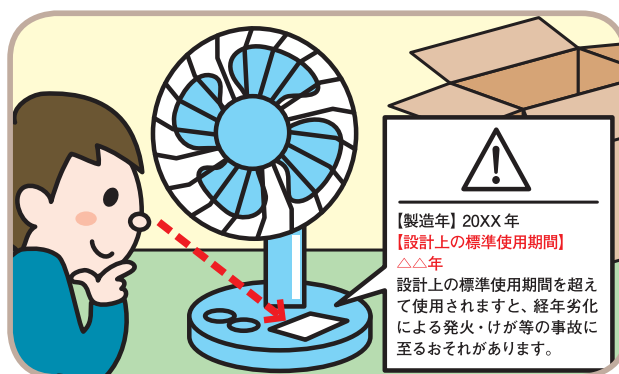
未成年者がいる家庭では、有害サイトをブロックするソフトを導入するなど、日頃の対策も心がけましょう。

(広報 平成24年8月1日号掲載)

長期使用製品安全点検・表示制度

相談事例

十数年使っている暖房機をいつものように使い始めましたが、焦げた臭いがして、ついたり消えたりします。取り扱い説明書を確認しましたが、原因が分からず、正しく作動しません。



アドバイス

この暖房機は、リコール品（製品の欠陥が判明した場合、製造者が無料で回収・修理する製品の事で、消費者庁ホームページで重大事故情報と共に公表）ではありませんでした。相談者には、直ちに使用をやめ、製造メーカーへ修理を依頼するよう助言しました。

製品を長く使用していると、部品の経年劣化が進み、その不具合から火災や死亡事故につながる危険もあります。使用前はもちろんのこと、使用中も安全確認は必ず行いましょう。

平成21年4月1日より、経済産業省では「長期使用製品安全点検・表示制度」を設けています。

特定保守製品（石油給湯機、石油ふろがま、FF式石油温風暖房機、ビルトイン式電気食器洗機、浴室用電気乾燥機、屋内式ガス瞬間湯沸器、屋内式ガスふろがま）については、購入時の所有者登録やメーカーによる有料の点検制度があります。

また、事故件数の多い製品（エアコン、換気扇、扇風機、ブラウン管テレビ、全自動洗濯機、2槽式洗濯機）については、設計上の標準試用期間と経年劣化についての注意喚起等の表示制度があります。

なお、メーカーを装って訪問し、高額な修理代をだまし取る悪質な「点検商法」の被害もありますので、十分注意しましょう。

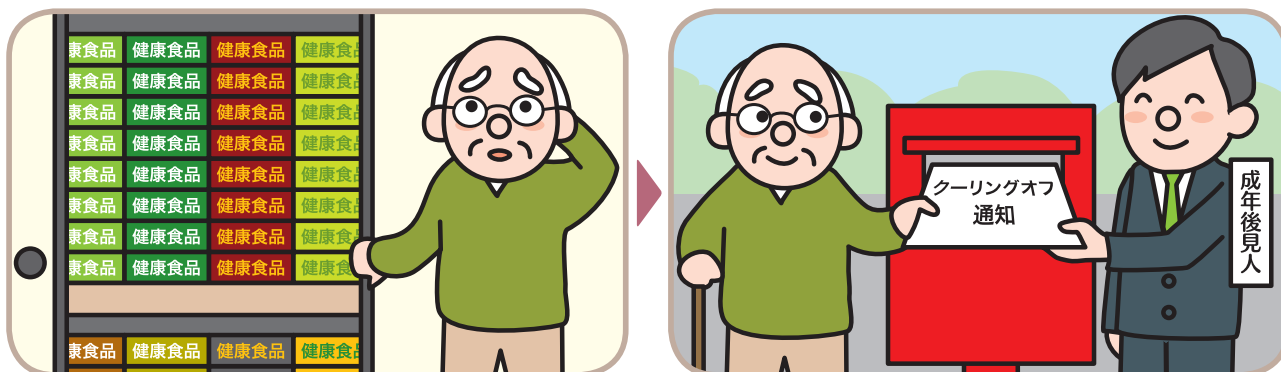
（広報 平成25年12月15日号掲載・改）

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、何かよ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ことが必要です。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、社会福祉法人 粕江市社会福祉協議会「あんしん粕江」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・改)

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

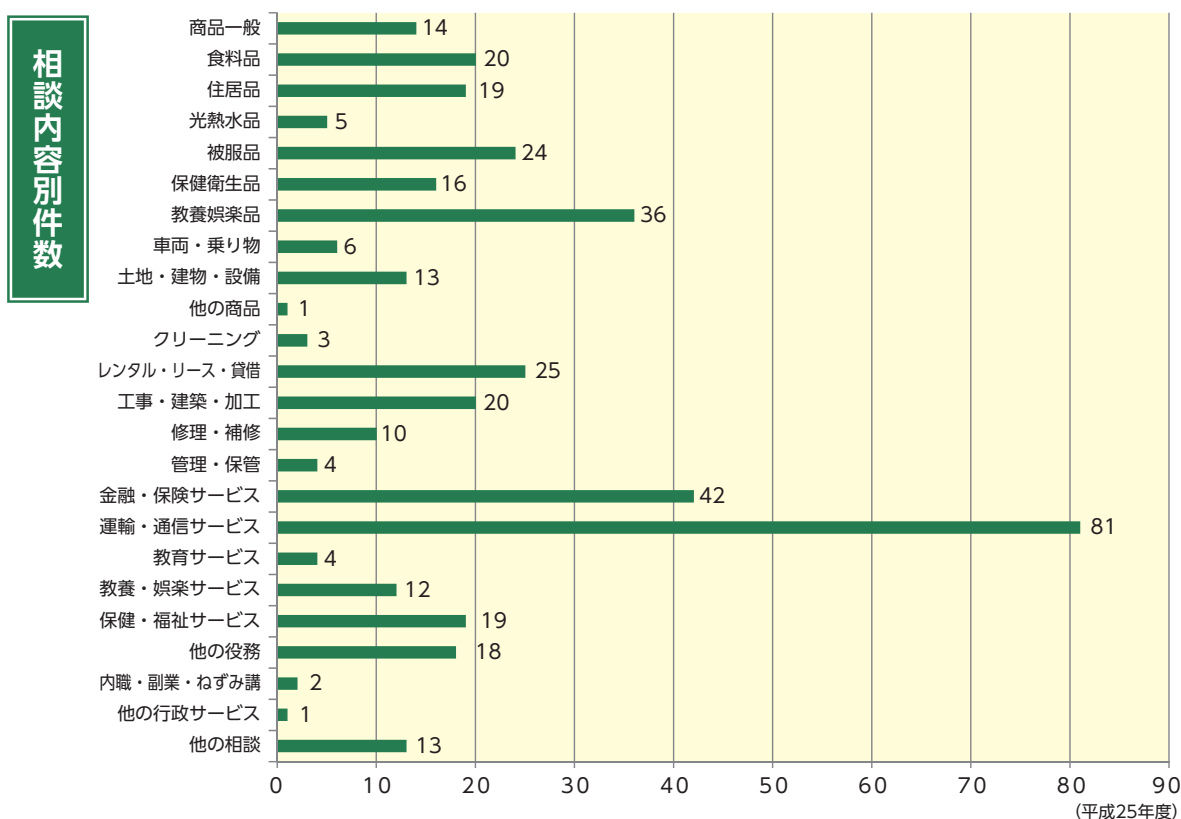
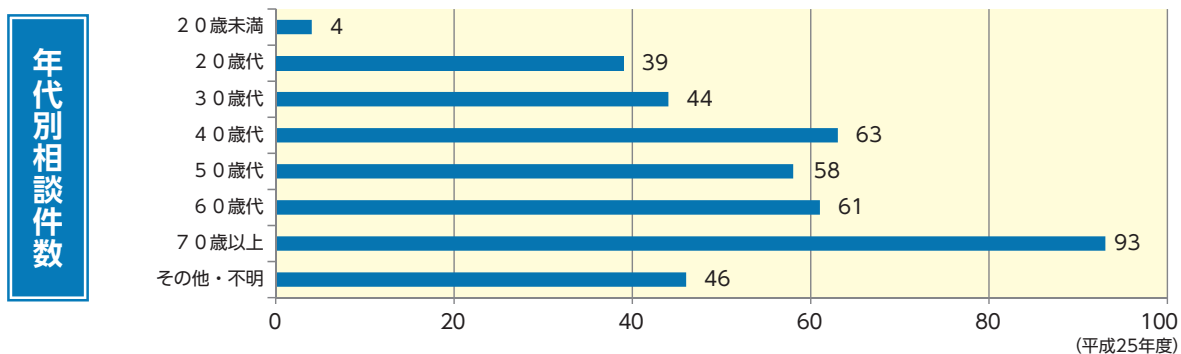
平成○○年○月○日
東京都狛江市○町○丁目○番○号
氏名 ○○○○

平成25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25年度の相談件数は、408件でした。近年、相談件数は増加しており、特に70歳以上を中心に、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、住宅の新築、修理工事やプロバイダー、電話回線等の通信契約、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。



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。



悪質商法の解説

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。

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。

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。

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	こまらずはこちらへ 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	月～土（祝日・年末年始除く） 午前 9 時～午後 5 時
		架空請求 110 番	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	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 (身近にいる方が 発見した高齢者被害)	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」	03-6450-6631	日（年末年始除く） 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（祝日・年末年始除く） 午前 8 時 30 分～ 午後 5 時 15 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	東京都多摩府中保健所	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 26 年 8 月 1 日現在)

登録番号(刊行物番号)

H26-26

狛江市消費生活相談事例集 (平成26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