

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 対 象：市内在住・在勤・在学の方 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 「週末電話相談室」		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
法律相談	（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（年末年始除く） 午前 11 時～午後 4 時
	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 (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 28 年 8 月 1 日現在)

登録番号(刊行物番号)

H28-25

狛江市消費生活相談事例集 (平成28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



目次

◆目次	1
◆はじめに	2
◆平成 27 年度狛江市消費生活相談の概要	3
◆悪質商法の解説	4
◆消費生活相談事例	
①契約	
・賃貸アパートの敷金返還トラブル（広報 平成 28 年 4 月 1 日号掲載）	5
・「所有している土地を買い換えて」と言われたが…（広報 平成 27 年 8 月 15 日号掲載）	6
・最近増えています！宅配クリーニングのトラブル（広報 平成 27 年 10 月 15 日号掲載）	7
・ペットの購入は慎重に！（広報 平成 28 年 2 月 1 日号掲載）	8
②勧誘	
・高額商品の購入を勧める催眠商法とは？（広報 平成 28 年 7 月 15 日号掲載）	9
・「副業紹介サイト」で高収入を得られるはずが…（広報 平成 27 年 12 月 1 日号掲載）	10
・「必ず儲かる」と言って、大学生に高額な投資用 USB メモリーを購入させるトラブル （広報 平成 28 年 5 月 1 日号掲載）	11
③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！（広報 平成 27 年 5 月 1 日号掲載）	12
・有料サイトのトラブル解決をうたう探偵業者にご注意！（広報 平成 27 年 8 月 1 日号掲載）	13
・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）	14
・ダイエットサプリ・お試しのつもりが定期購入に（広報 平成 26 年 9 月 15 日号掲載）	15
④見守り	
・周囲の「見守り」「気付き」で高齢者を悪質業者から守りましょう （広報 平成 27 年 9 月 1 日号掲載）	16
・成年後見制度の活用を（広報 平成 21 年 10 月 1 日号掲載・平成 26 年 8 月改）	17
⑤表示・安全	
・機能性表示食品制度とは？（広報 平成 27 年 11 月 1 日号掲載）	18
・リコール該当品の確認をしましょう！（広報 平成 27 年 2 月 15 日号掲載）	19
⑥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…（広報 平成 27 年 4 月 1 日号掲載）	20
◆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
クーリング・オフ可能な取引一覧	
・クーリング・オフの手続き方法	22

はじめに

狛江市民のみなさま

狛江市ではあらゆる危険に対して安心で安全なまちの実現を目指していますが、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消費生活に関する相談窓口として、従来の「狛江市消費生活相談コーナー」を平成 28 年度からは「狛江市消費生活センター」に名称を変更し、相談を受け付けています。平成 27 年度の相談件数は 467 件あり、特に架空・不当請求に関する相談、賃貸住宅の契約や退去時の原状回復をめぐるトラブルに関する相談などが多く寄せられています。

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「消費生活センターから」の一部を事例集としてまとめたものです。多様化する悪質商法の手口や、身近で起きている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、被害防止の一助としてご活用いただきたいと思います。

今後も、年々複雑かつ巧妙化する消費者問題に対して、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・発展的に取り組んでまいります。

契約などでお困りの際には、「狛江市消費生活センター」までご相談ください。



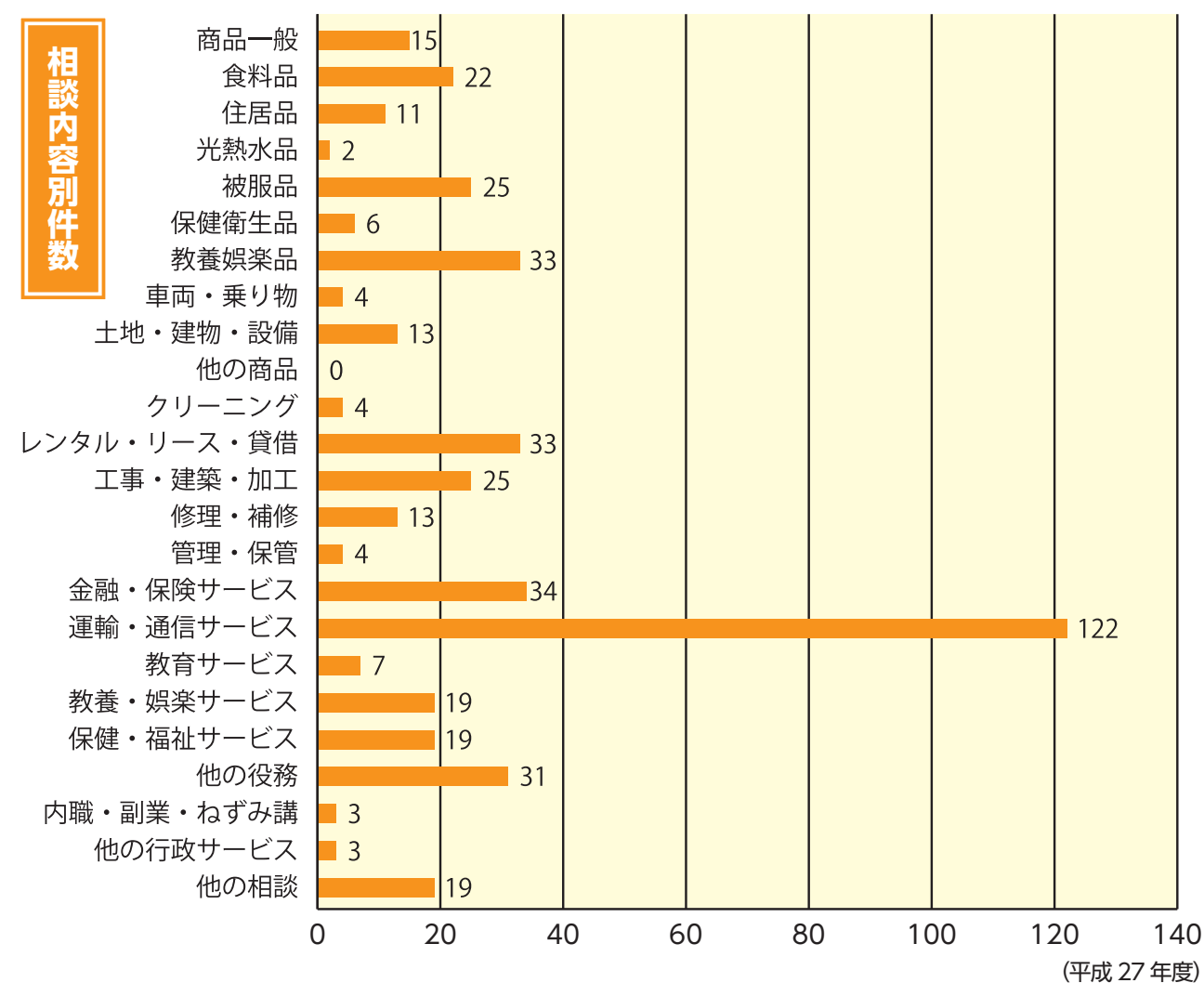
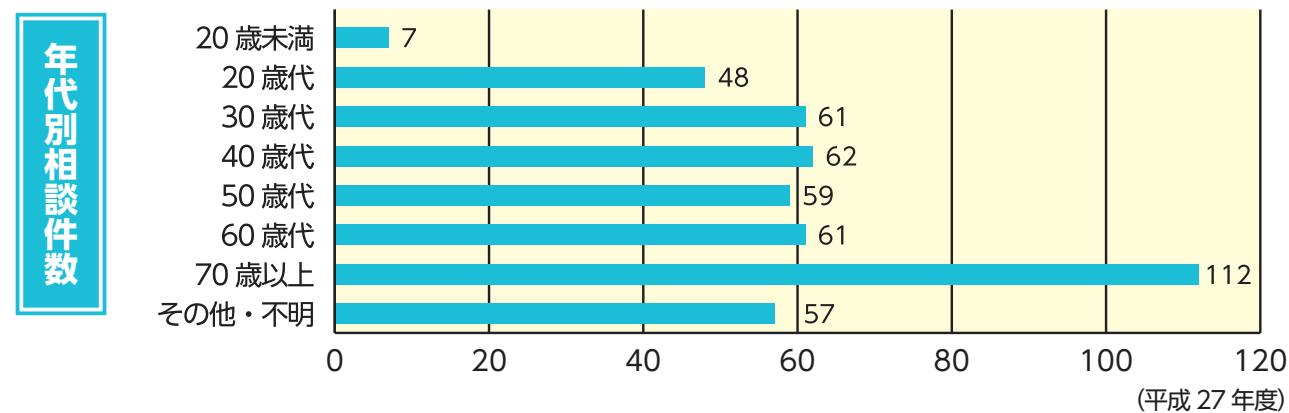
平成 28 年 8 月
狛江市長 高橋 都彦

平成 27 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 27 年度の相談件数は、467 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が発生しています。

相談内容としては、有料サイトなどの架空・不当請求に関する相談やプロバイダや電話回線、ケーブルテレビなどの契約や解約に関する相談、インターネット通信販売、迷惑メールなどの通信サービスに関する相談が最も多く寄せられました。その他にも賃貸アパートの契約や退去時の敷金返還に関する相談、金融・保険サービス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。



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送る」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。

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。

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。

点検商法

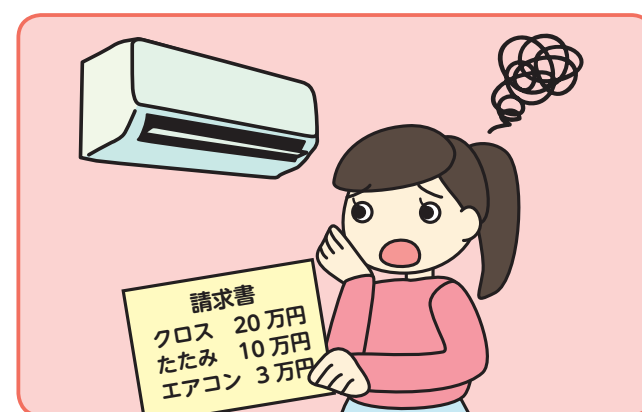
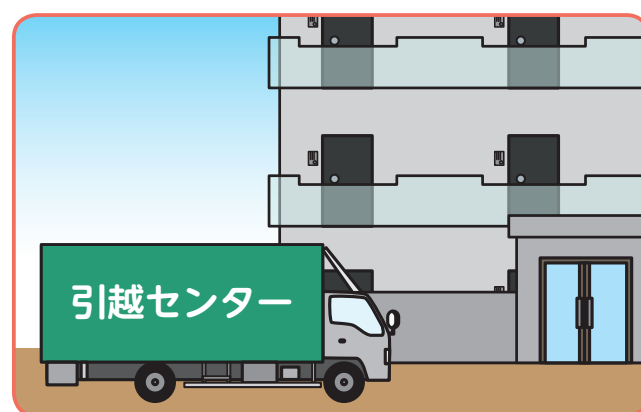
「無料で点検します」などと言って訪問し、「布団にダニがいる」「耐震性に問題がある」などと事実と異なることを言って不安をあおり、商品やサービスを契約させる商法。

賃貸アパートの敷金返還トラブル

「所有している土地を買い換えて」と言われたが…

相談事例

先日5年間住んだ賃貸アパートを退去しました。大家から壁のクロスの張り替え、畳の表替え、エアコンのクリーニング費用を請求され、敷金で足りない分を追加で支払うようにと言われました。部屋は綺麗に使っていたと思いますが、大家の請求通り支払う必要はあるのでしょうか。



相談事例

35年ほど前に、不動産業者から「将来高く売れる」と言われ、100万円で土地を購入しました。しかし、全く値上がりせず、自分も高齢のため土地の処分に困っていると、突然知らない業者から電話がありました。「あなたが所有している土地は場所が悪いので売れないが、当社が200万円で売り出している土地は最近外国人が買いたがっている。あなたが持つ土地との差額100万円を支払って当社の土地と交換すれば、間違いなく1年以内に高値で売れる」と言われました。業者の話は信用できるでしょうか。



アドバイス

賃貸住宅の退去に伴い、高額な原状回復費用を請求されたという相談が多く寄せられています。原状回復とは借主の部屋の使用方法が悪かったり、特別な事情で部屋の価値を減少させた場合に元に戻すことをいいます。

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」では「壁のクロスを破いてしまった」など、「過失など借主の責任によって生じた損耗や傷」は借主負担、「経年変化や通常損耗」は貸主負担と定めています。借主負担となる場合でも、壁のクロスやカーペットなど、住み始めてからの経過年数を考慮して、負担割合を決めるものもあります。

相談者には借主負担を超える請求部分があれば大家と減額交渉し、話し合いがまとまらなけれ

ば裁判所の民事調停や少額訴訟制度の検討を助言しました。

また、東京都の賃貸住宅紛争防止条例では不動産業者が賃貸借契約の仲介を行う場合、退去時の原状回復や、入居中の修繕の費用負担の考え方、賃貸借契約の特約の有無などについて記載した書面を作成して説明することが義務付けられています。

契約内容で不明な点があれば、契約前に不動産業者に確認するようにしましょう。

(広報 平成28年4月1日号掲載)

アドバイス

過去に「将来確実に値上がりする」と偽り、売却できる見込みがほとんどない原野や山林を販売する「原野商法」の被害が多数発生しました。

最近そのような土地の所有者をターゲットにして、新たな土地の購入を勧める二次被害の相談が増えています。中にはあたかも土地の購入希望者がいるかのように装い、買付証明書を消費者に提示して信用させようとする手口もあります。また「測量や整地などが必要」と言って、数十万円の契約をさせる三次被害も発生しています。

実際に追加代金を支払い新たな土地を購入しても、結局は売却できないケースが多く、業者と連絡が取れなくなったという事例もあります。

相談者には業者の話をうのみにせず、これ以上連絡を取らないように助言しました。

土地を売買する場合には、現地の自治体や地元の不動産業者に、現在の評価額や相場を確認するなどの慎重な対応が必要です。

(広報 平成27年8月15日号掲載)

最近増えています！宅配クリーニングのトラブル

相談事例

インターネットで見つけた宅配クリーニングをクレジットカード払いで申し込みました。段ボール1箱分の定額料金で12着入れて配送しましたが、クリーニング後には11着しか入っておらず、ジャケットが1着足りません。そのような場合、業者に弁償してもらえるでしょうか。



アドバイス

クリーニングは消費者の目の前でを行うサービスではないため、変色や破損などの原因の特定が難しく、解決が困難なケースが多々あります。

最近増加しているのが、インターネットで申し込み、宅配業者を通じて衣類の受け渡しを行うネット宅配型クリーニングです。店舗に出向く必要がなく便利な反面、引き渡し時や受け取り時に双方で確認ができないため、紛失、誤配、仕上がり状況などのトラブルが発生しやすくなっています。

SマークやLDマークを提示している業者では、事故賠償基準を基に対処することになっていますので、相談者には事故賠償基準に基づいた賠償額の算出方法を説明し、それを基に自主交渉するよう助言しました。

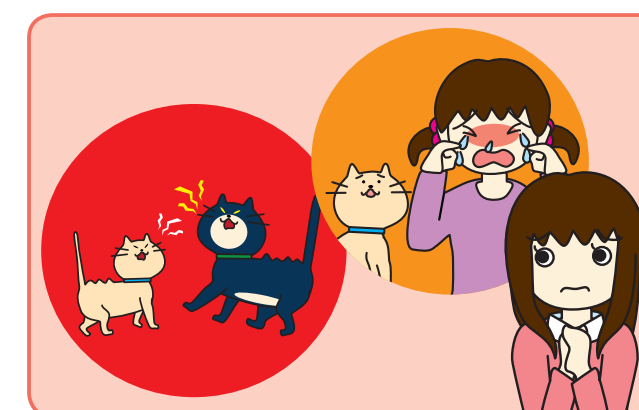
- トラブルを避けるために次の点に注意しましょう。
- ▽業者名・住所・電話番号・賠償基準・契約内容などを十分に確認しましょう。疑問点があれば、事前に電話で問い合わせる慎重さが必要です。
 - ▽預ける衣類の写真を撮ってリストを作成し、染みや汚れは双方で事前に確認しておきましょう。
 - ▽宅配業者が介在することによるトラブルもあります。しっかりと梱包してから宅配業者に引き渡しましょう。

(広報 平成 27 年 10 月 15 日号掲載)

ペットの購入は慎重に！

相談事例

3日前にペットショップで子猫を購入しました。家に連れて帰ると先に住んでいる猫との相性が非常に悪く、また娘のアレルギー反応がひどくなってしまいました。子猫を解約することはできるでしょうか。



アドバイス

購入したペットの病気や受け入れ体制の準備不足など、ペットの契約に関する相談が増えています。今回の事例は、契約書などを確認したところ、購入者の都合による返品返金は認められていなかったため、相談者には事情を説明して販売店と交渉するよう助言しました。

生き物という特性上、購入後はトラブルがあっても解約は難しいため、契約前に家族の状況や最後まで責任をもって飼えるかを十分に検討し、その上で信頼できる販売業者を選びましょう。

「動物愛護管理法」では、主に以下の点が販売業者などに義務付けられています。

- ▽動物の販売などを行う業者は都道府県、指定都市の登録を受け、店頭「動物取扱業者標識」

を掲示すること

- ▽業者は動物を消費者に直接見せ、飼育方法や病歴などの重要項目については書面などを用いて対面で説明すること
- ▽業者は販売する動物を2日間以上目視観察し、健康上問題がないかを確認すること
- ▽生後56日（当面は45日）を経過していない犬猫の販売は禁止

これらに加え、店内の衛生状態を確認しましょう。購入後の保証の有無や保証内容を調べ、疑問に思った点はその場で説明してもらうなど、契約書をよく読み、じっくりと考えることが必要です。

(広報 平成 28 年 2 月 1 日号掲載)

高額商品の購入を勧める催眠商法とは？

「副業紹介サイト」で高収入を得られるはずが…

相談事例

高齢の母が「健康の話を聞きに行く」と言って、空き店舗を利用した会場へ頻繁に出掛けています。無料と言われて日用品や食品などをもらってきますが、高額な健康食品を勧められているようなので、通うのをやめさせたいです。



相談事例

「高収入の男性の相談に乗るだけでお金がもらえる」というSNSの広告を見て、副業紹介サイトに登録しました。男性から「6,000万円をあげるので、直接アドレス交換しよう」とメールが届きました。ところがメールが文字化けしてしまい、サイトから文字化け解除に必要なポイント代を次々に請求され、総額40万円をクレジットカードで決済しました。しかし、その後男性とは連絡が取れず、お金を受け取ることもできませんでした。騙されたと思うのですが、返金してもらえるでしょうか。



アドバイス

これは、「パンを100円で販売」などのチラシで閉鎖的な会場に人を集め、最終的には高額な健康食品や羽毛布団等を購入させることが目的の催眠商法と呼ばれるものです。友達と一緒に来場すればプレゼントがもらえると強調されることもあります。通っているうちに販売員と親しくなり、個別に声を掛けられて、商品を契約させられる事例も見られます。

以前は短期の開催でしたが、最近は数カ月と長期間にわたる場合があり、次々と契約させられ、支払いが困難となるケースもあります。

このように販売目的を告げず呼び出す方法は、特定商取引に関する法律の訪問販売に該当し、消費者は契約書面を受領した日から8日間はクーリング・オフ（無条件解約）が可能です。

また、当事者は被害にあっていることに気付いていない場合もあります。頭ごなしに否定するのではなく、家族や周囲の人が日常的な寂しさや健康への不安など、高齢者の日頃の悩みに耳を傾ける姿勢が必要です。

相談者には、同様のトラブル事例を伝えるなど、高齢の母親に寄り添った話し合いをするよう助言しました。物事を判断する能力が十分でないときは、本人の権利を守るための成年後見制度を利用する方法もあります。

（広報 平成28年7月15日号掲載）

アドバイス

副業を紹介すると言われ登録したサイトで高額な現金をあげるという人物が登場し、メールのやり取りやシステム解除のためと称してポイントを使わせる詐欺的な出会い系サイトが横行しています。

クレジットカード会社に確認したところ、サイト運営会社の決済を代行する会社が介在し、そこから請求がきている事が分かりました。相談者には経緯をまとめ、メールの写しとともに、決済代行会社とサイト運営業者に取り消しを求める書面を、またクレジットカード会社にも支払いの保留を依頼する書面を送付するように助言しました。その後、当センターが決済代行会社と交渉した結果、決済代行会社は請求を全額取り消しました。

トラブル解決には証拠が不可欠ですが、サイト

内のメールは保存件数や日数が決められています。メールのやり取りを重ねるうちにメールが自動消去されてしまうので、早急な対応が必要です。簡単で確実に収入を得られる副業はありません。甘い話をうのみにせず、慎重に判断しましょう。

（広報 平成27年12月1日号掲載）

「必ず儲かる」と言って、大学生に高額な投資用USBメモリーを購入させるトラブル

コンビニの端末操作を指示されたら、要注意！

相談事例

半月ほど前、アルバイト先の先輩から誘われ食事に行った際に、「ここに書いてある方法で投資をすれば必ず儲かる」と高額な USB メモリーの購入を勧められました。お金がないと断ったところ、「車の頭金だと言って消費者金融から借りればいい」と言われ、借り入れた 60 万円を支払い契約しました。

その後返済に困っていると、先輩から「別の仲間を誘うと、1 人当たり 10 万円がもらえる」と言われました。しかし、USB の内容は期待していたものとは異なり、とても儲かるとは思えません。解約し、返金してほしいです。



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、法的措置を取る」と言われました。不安になり、指示された通りコンビニエンスストアの情報端末を操作し、レジで 9 万円支払いしました。心当たりがないので、返金してほしいです。



アドバイス

成人になったばかりの学生を中心に交友関係を利用して勧誘目的だと告げずに呼び出し、言葉巧みに高額な投資用 USB メモリーなどを購入させる業者の相談が後を絶ちません。収録された内容は具体性がない、難しく理解できないといったものが多く、実際に利益を上げることは困難です。また返済のために友人を紹介し契約させることで、人間関係が崩壊したり、金銭トラブルになったりと被害が拡大していきます。

本事例では契約書に記載された 8 日間のクーリング・オフ期間を経過していましたが、勧誘目的であることを告げずに呼び出したこと、「必ず儲かる」と断定的判断で勧誘したことを理由に当センターが販売業者と交渉したところ、業者は非を認め全額が返金されました。

確実に儲かる話などありません。たとえ知人であっても、理解できない商品やサービスを勧誘された場合はその場で契約せず、儲かる仕組みや費用負担など納得できるまで説明を求めましょう。

(広報 平成 28 年 5 月 1 日号掲載)

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ょう。

(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！

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

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、申し込めました。

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のでしょうか。



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もあります。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

最近、有料サイトの高額請求など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」など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など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。

当センタ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ませんでしたので、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など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など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)

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、結局返金してもらえなかったため、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)

ダイエットサプリ・お試しのつもりが定期購入に

周囲の「見守り」「気付き」で 高齢者を悪質業者から守りましょう

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 2,000 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

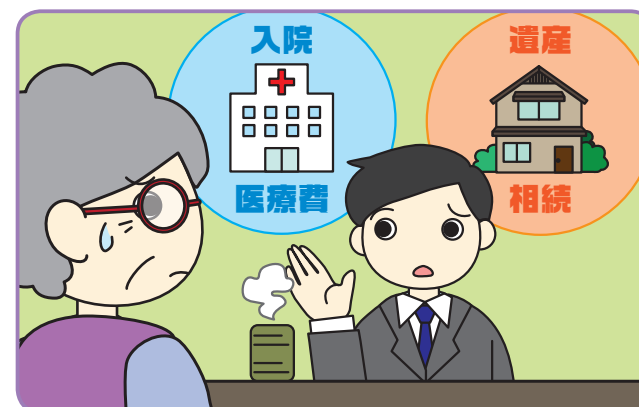
最近「無料トライアル」と称し、サプリメントや化粧品を定期購入させる海外ネット通販のトラブルが増えています。商品は無料で送料のみ負担とうたいながら、サイト内の分かりにくい箇所に「定期購入契約」と記載し、代金をカード決済する手口です。業者と連絡がつかない、対応する外国人と意思の疎通がはかれないなど、キャンセルが難しくなっています。

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、無料など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などの慎重が必要です。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)



アドバイス

超高齢社会を迎え、ひとり暮らしや高齢者のみの世帯が増える中で、高齢者をだまそうとする悪質業者が後を絶ちません。健康や家族に関して不安をおおるような話をしたり、簡単にお金を増やせるともうけ話を持ち掛けるなど、高齢者の蓄えを狙う手口は年々巧妙化しています。

年齢とともに判断力が衰え、周囲とのコミュニケーションが希薄になり、だまされたことに気付かない方や、だまされたと分かって「恥ずかしい」とか「自分が悪い」と感じ、誰にも相談しないという高齢者も少なくありません。

このような被害の未然防止や早期救済をするためには、家族やご近所、ヘルパー、ケアマネジャー、民生委員など、周囲の方々の見守りがとても大切です。

次のような様子に気付いた場合は、高齢者に声を掛けてあげてください。

▽何組もの布団や大量の健康食品など、見慣れない商品がある。

▽立派なパンフレット、複数の契約書や領収証などの書類がある。

▽不自然なリフォーム工事がしてある。

▽見知らぬ人が頻繁に出入りしている。

▽たびたび同じ相手から電話がかかってくる、長時間電話で話したりしている。

▽最近お金に困っている様子である。

契約後でも、クーリング・オフや契約時の問題点をもとに事業者と交渉し、契約を解除できる場合があります。

(広報 平成 27 年 9 月 1 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)

機能性表示食品制度とは？

特定保健用食品 (トクホ)



栄養機能食品



機能性表示食品



健康の維持および増進に役立つことが期待できる食品の機能性を、販売事業者の責任で科学的根拠に基づき表示できる食品です

アドバイス

機能性を表示できる保健機能食品には、これまで国が個別に許可をした「特定保健用食品(トクホ)」と、国の規格基準に適合した「栄養機能食品」がありました。これらに加えて、平成27年4月からは新たに「機能性表示食品」制度が始まりました。

機能性表示食品とは「おなかの調子を整えます」「脂肪の吸収をおだやかにします」など、健康の維持および増進に役立つことが期待できる食品の機能性を、販売事業者の責任で科学的根拠に基づき表示できる食品です。

主な特徴は次の通りです。

- ▽特定保健用食品とは異なり、国が安全性と機能性の審査を行っていない。
- ▽安全性と機能性の根拠に関する情報、健康被害の情報収集体制などの必要事項を、販売前に国に届け出れば、健康への効果を表示できる。
- ▽届け出た情報は消費者庁のホームページで公開している。
- ▽病気にかかっていない方や成人を対象にして

いる。

▽生鮮食品を含め、全ての食品(一部除く)が対象となっている。

機能性表示食品は医薬品ではないので、病気の予防や治療を目的としたものではありません。

なお、パッケージには「機能性表示食品」の表示の他に、機能性の内容、1日当たりの摂取量の目安、摂取方法などが表示されています。

利用の際には、表示内容や消費者庁のホームページをよく確認し、注意事項を守って摂取するようにしましょう。また、体調に異変を感じた場合はすぐに医師に相談してください。

(広報 平成27年11月1日号掲載)

リコール該当品の確認をしましょう！

「個人情報情報が漏れている。削除するか」と言われたが…

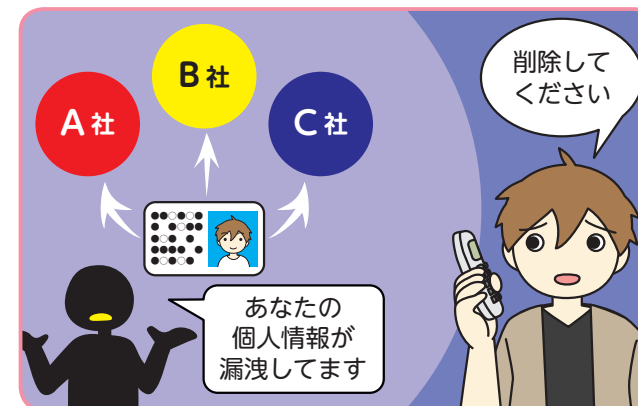
相談事例

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、「リコール対象製品であり、体調不良なら医者で診てもらおうように」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。

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

「リコール」とは製品に欠陥・不具合などが判明した場合、事業者が製品の回収・交換・無償修理・無償点検・注意喚起などを行うものです。法令に基づくものと事業者独自の取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」にリコール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、ホームページなどを確認する。
- ▽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)

アドバイス

最近、「『個人情報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うのみにせず、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)

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

- 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

〒□□□□□□

○ 区 ○ 町 ○ 丁目 ○ 番 ○ 号

○ 株式会社
代表者様

（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 ○○○○