

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 29 年 8 月 1 日現在)

登録番号(刊行物番号) H29-21

狛江市消費生活相談事例集 (平成29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



平成29年8月

目次

◆目次	1
◆はじめに	2
◆平成 28 年度粕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
・電気通信サービスに初期契約解除制度ができました（広報 平成 28 年 8 月 15 日号掲載）	7
・トイレの水漏れ修理サービスのトラブル！（広報 平成 28 年 12 月 1 日号掲載）	8
・公共施設での無料鑑定だから安心？高価な指輪を買い叩かれ （広報 平成 29 年 5 月 15 日号掲載）	9
・バスツアー選びは慎重に！（広報 平成 29 年 6 月 15 日号掲載）	10
②勧誘	
・クレジット契約の名義貸しは絶対にやめましょう！（広報 平成 29 年 7 月 15 日号掲載）	11
・「保険金が使えろ」という住宅修理サービスにご注意（広報 平成 29 年 3 月 1 日号掲載）	12
③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！（広報 平成 27 年 8 月 1 日号掲載）	13
・お試しのつもりが、健康食品の定期購入だった！（広報 平成 29 年 1 月 15 日号掲載）	14
・インターネットを利用した航空券などの申し込みは慎重に！ （広報 平成 28 年 9 月 1 日号掲載）	15
④見守り	
・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）	16
⑤表示・安全	
・衣類などの「取扱い表示」が変わりました！ （広報 平成 28 年 8 月 1 日号掲載・平成 29 年 8 月改）	17
・電動自転車の充電コードから火が出た（広報 平成 29 年 2 月 15 日号掲載）	18
・暖房器具などによる低温やけどにご注意を！（広報 平成 28 年 10 月 1 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

粕江市民のみなさま

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、対象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。デジタルコンテンツや、光ファイバー、携帯電話サービスなどの情報通信関連の契約トラブルがどの年齢層においても増加しており、特に 60 歳代でこの傾向が顕著にみられます。

市内の昨年度の相談件数は 456 件で、高齢になる程被害が発生し易く、高齢者の安心で安全な生活を守るためには、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。

粕江市では、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。

粕江市では今後も、皆様の安心で安全な消費生活の確保のため、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。

平成 29 年 8 月

粕江市長 高橋 都彦



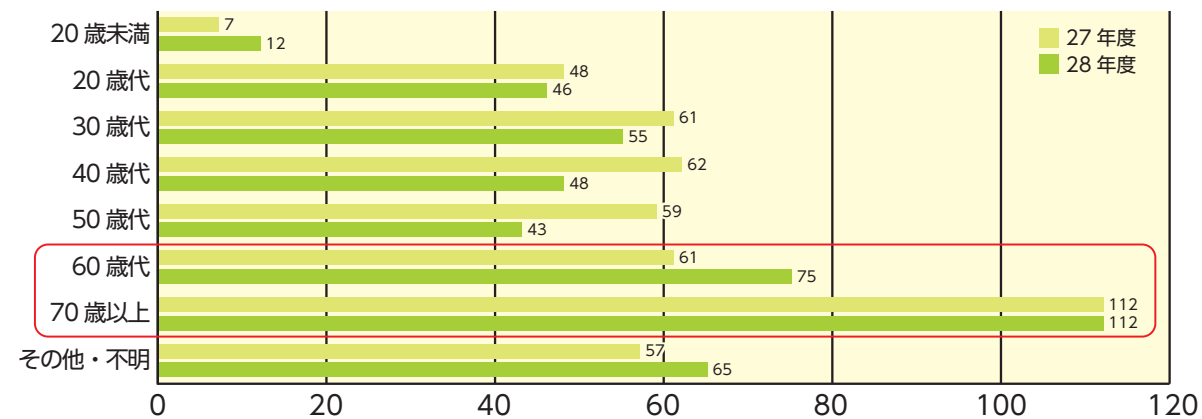
平成 28 年度狛江市消費生活相談の概要

狛江市の消費生活相談の平成 28 年度の相談件数は 456 件で、前年度 467 件と比較すると僅かに減少していますが、年齢別に見ると、前年度に引き続き 70 歳以上を中心に被害が発生しています。60 歳代が前年度と比較して約 23%の増加となっており、注意が必要です。

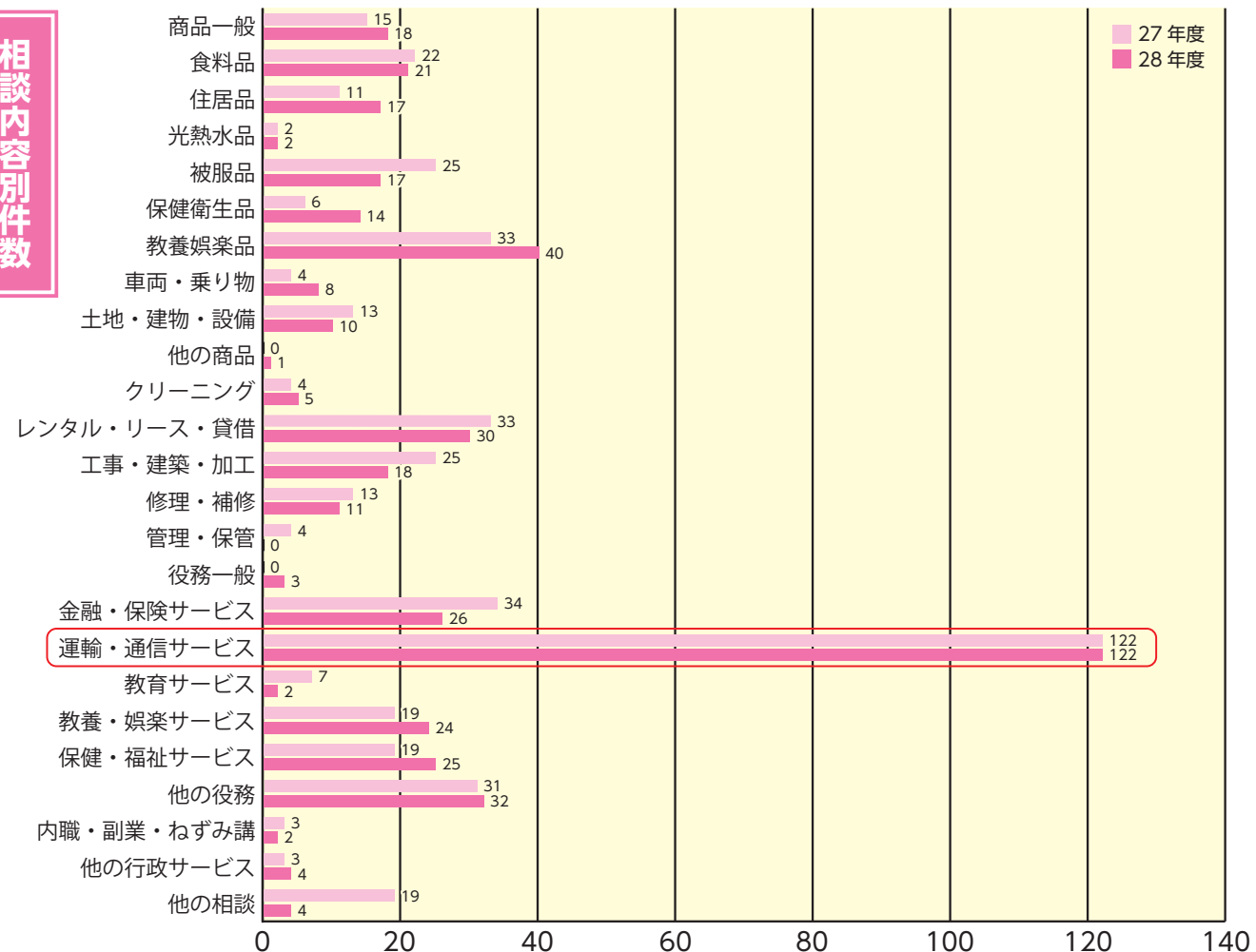
分類別相談件数で最も多かったのは、運輸・通信サービスで、主な相談内容は、有料サイト利用料の架空請求、ワンクリック請求、インターネット回線・スマートフォンなど、契約時の説明不足や解約トラブルについてです。その他にも賃貸アパートの契約や退去時の敷金返還、インターネット通販での健康食品や化粧品の定期購入トラブルに関する相談も多くなっています。

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。

年代別相談件数



相談内容別件数



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。

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き、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。

送りつけ商法

「注文いただいた商品を送送する」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。

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。

架空請求

パソコンやスマートフォンなどにメールやショートメッセージで、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。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。

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

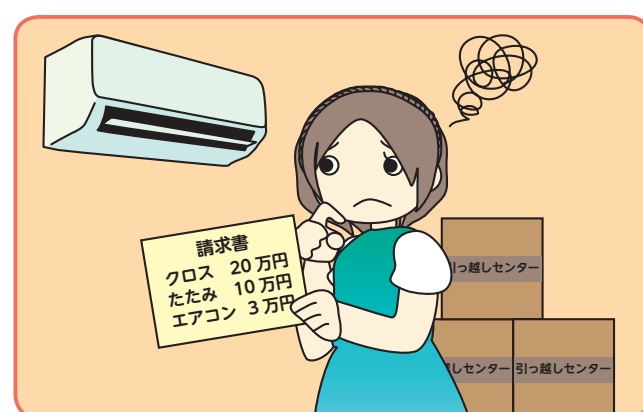
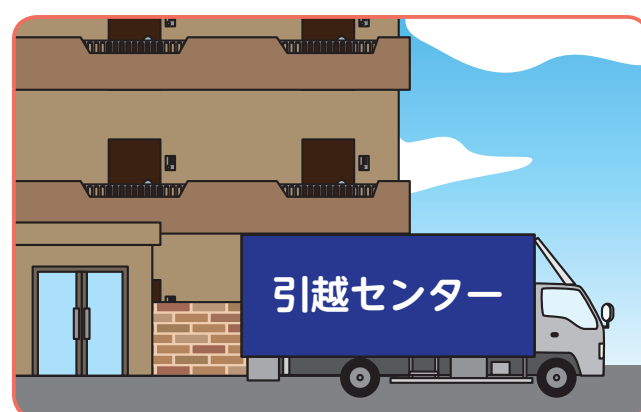
「値上り確実」「あとで高く買い取る」などと断定的に強調し、投資や肩代わりの契約を勧誘する商法。

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。

賃貸アパートの敷金返還トラブル

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)

「所有している土地を買い換えて」 と言われたが...

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

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。

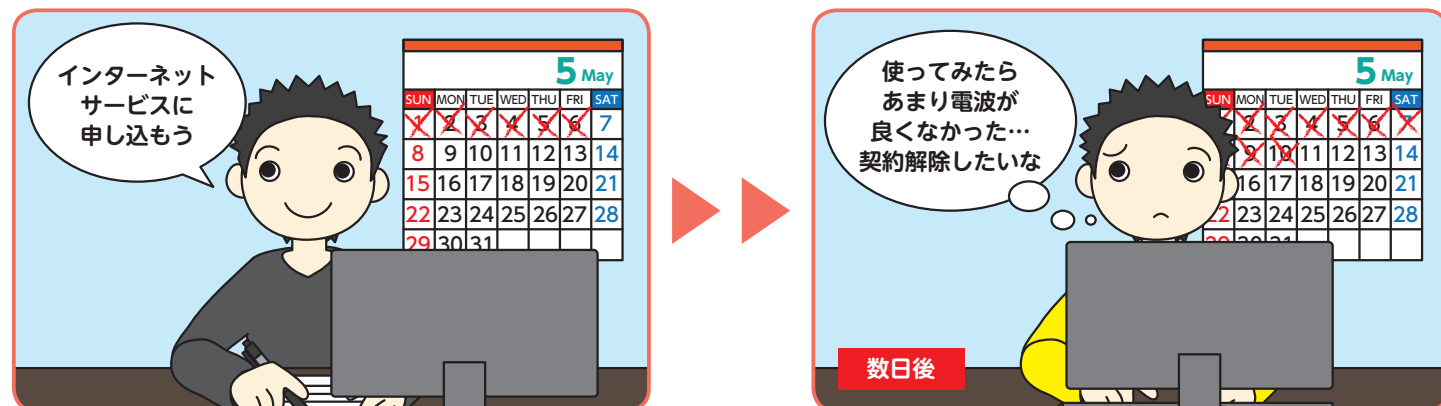
実際に追加代金を支払い新たな土地を購入しても、結局は売却できないケースが多く、業者と連絡が取れなくなったという事例もあります。

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)

電気通信サービスに 初期契約解除制度ができました



アドバイス

平成 28 年 5 月に改正電気通信事業法が施行され、消費者保護の規定が強化されました。

▽初期契約解除制度の導入

電気通信サービスの利用者は、契約書面受領日（移動通信サービスで、サービス提供開始日が書面受領日より遅い場合はサービス提供開始日）から 8 日間は、違約金なしで解除することができます。対象は携帯電話サービスや光回線、インターネットサービスなどです。ただし、利用者は契約解除までに利用したサービスの利用料、実施済みの工事費と事務手数料（法令で定められた上限あり）は支払う必要があります。

なお、総務大臣の認定を受けた店舗販売などによる携帯電話サービスなどは、初期契約解除制度に代えて確認措置が適用されます。電波状況や契約前の説明などが不十分だった場合に限り、事業者が定めた最低 8 日間は端末を含めて契約が解除できる場合があります。解除の場合、利用したサー

ビスとオプションサービスの利用料は支払う必要があります。

▽説明義務の充実

電気通信事業者と代理店は、契約前に説明事項を分かりやすく記載した書面などを交付して、利用者の知識・経験・契約目的に配慮した説明を行う義務があります。

▽書面交付義務の導入

電気通信事業者は、契約成立後、速やかに事業者の名称や料金、解約条件などを記載した書面を交付する義務があります。

電気通信サービスを契約する際は初期契約解除制度または確認措置のいずれが適用されるかなど、契約内容を十分に確認し、慎重に検討しましょう。また契約書はすぐに目を通し、問題があった場合は早めに事業者へ申し出ましょう。

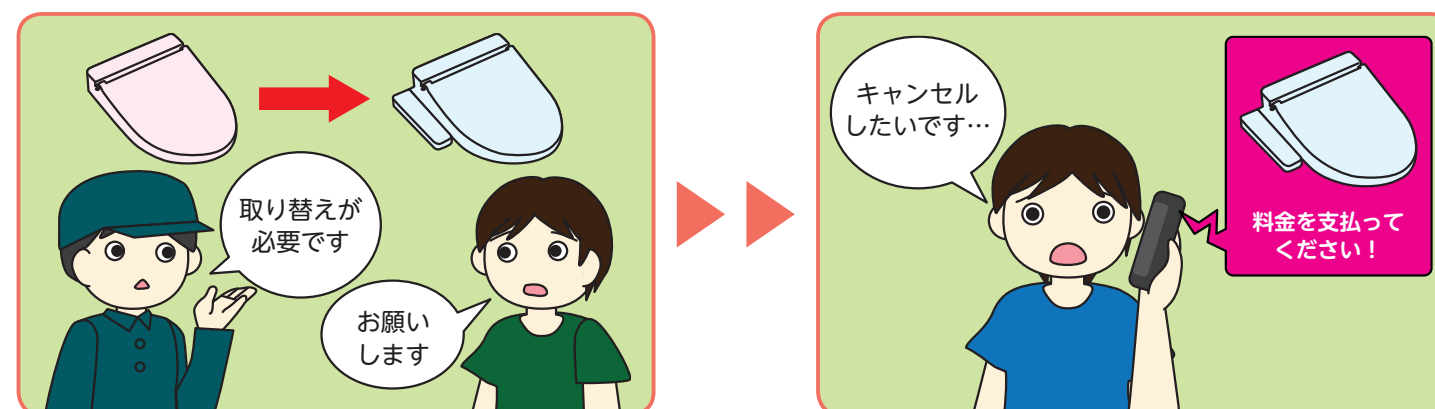
（広報 平成 28 年 8 月 15 日号掲載）

トイレの水漏れ修理サービスのトラブル！

相談事例

トイレの水漏れがあり、投げ込みチラシの業者に電話で修理を依頼しました。水漏れはすぐに直りましたが、業者に「便器と洗浄便座が合っていないので、便座の取り替えが必要」と言われ、後日交換することになりました。

その後、別の業者に不要な工事だと指摘されたのでキャンセルを申し出たところ、発注済みの便座代金を支払うように言われ、納得できません。



アドバイス

水回りのトラブルは緊急を要するため慌てて業者に連絡し、十分な説明や見積もりもなく作業を行い、想定外の料金を請求されることがあります。チラシなどの広告表示金額は基本料金だけで、出張費や部品代などは別料金の場合が多く、トラブルとなります。

自身で業者に修理を依頼した場合は、取り消しが難しいので注意が必要です。まずは電話で出張費や修理代などを確認し、来訪したら工事前に見積額を出してもらい、納得した上で工事を依頼しましょう。

ただし事例のように、依頼外の工事を業者に勧められて契約した場合は、特定商取引に関する法律によりクーリング・オフができる場合があります。今回は契約書面が交付されておらず、便座交換工事についてはクーリング・オフを通知するよ

うに助言しました。業者に別の工事を勧められてもすぐに契約せず、複数の業者に相見積もりを取り、比較検討しましょう。市の指定下水道工事店でも修理を受け付けていますので、業者選びの参考になります。

日ごろから元栓や止水栓の位置を確認し、自分で応急処置できるようにしておき、落ち着いた状態で業者に依頼できるように心掛けましょう。

（広報 平成 28 年 12 月 1 日号掲載）

公共施設での無料鑑定だから安心？ 高価な指輪を買い叩かれ

相談事例

1日限りの無料鑑定会のチラシを見て、指輪を査定してもらいました。査定額が低くためらっていると「うちより高く買い取る店はない」と強く言われ、会場が公共施設ということもあり、鑑定士の言葉を信用して買い取ってもらいました。しかし金額にどうしても納得がいかず、指輪を取り戻したいです。



アドバイス

買い取り業者が会場など店舗以外の場所において物品の買い取りを行う場合、特定商取引に関する法律の「訪問購入」に該当し、規制されます。消費者が「〇〇円で指輪を買い取ってほしい」などと売る意思を表明しない限り、業者は買い取り契約についての勧誘や、勧誘を受ける意思の確認をしてはいけません。また、買い取り金額に合意した場合、業者は速やかに、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）ができる旨を記載した契約書面を交付する義務があります。

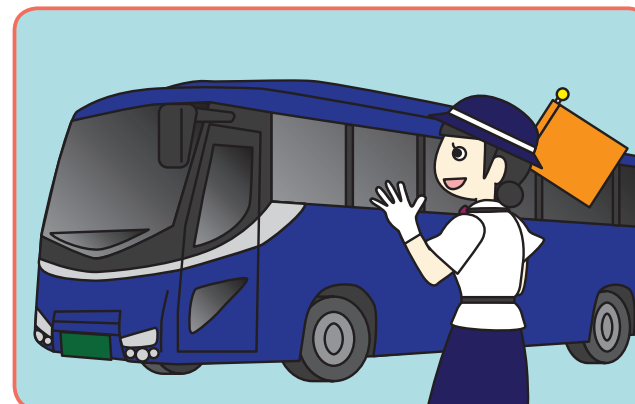
今回の事例では、業者はためらう相談者に買い取りの勧誘を行い、合意後も契約書を交付していませんでした。相談者が業者へクーリング・オフを通知し、センターが契約時の問題点をもとに交渉したところ、業者は非を認め解約に応じました。相談者は受領した代金を返金し、指輪を取り戻す

ことができました。

公共施設で開催されるからといって、業者の信用性を判断できるわけではありません。また、クーリング・オフ期間であっても、金属の溶解や転売などにより、品物を取り戻すことが困難な場合もあるため、本当に売却する必要があるのか、契約前に十分に検討するよう心掛けましょう。

（広報 平成 29 年 5 月 15 日号掲載）

バスツアー選びは慎重に！



アドバイス

バスツアーは多くの方に利用されており、安全なバス運行が欠かせません。昨今のスキーバス事故を受けて安全対策が見直され、平成 28 年 10 月に「企画旅行に関する広告の表示基準等について」が改正されました。

旅行会社が募集型企画旅行（パック旅行）で貸し切りバスを使用するバスツアーを行う場合、パンフレットや取引条件を説明する書面などに、バスの運行事業者名を記載することが必要になりました。

バス事業者が 1 社の場合は「A バス会社」のように表記し、1 社に特定されない場合は、「A バス会社または B バス会社および同等程度」のように列記しなければなりません。「同等」と表示されている場合は、旅行会社から交付される最終確定書面で確定したバス会社名を確認できます。

公益社団法人日本バス協会は、優良な貸し切り

バス事業者を認定・公表する「貸切バス事業者安全性評価認定制度」を運用しています。認定事業者には運転者の安全教育、健康管理、車両点検整備の実施など安全確保への取組状況が優良なバス事業者であることを示す「SAFETY BUS」（セーフティバス）マークが付与され、バス車両などにステッカーが貼られます。認定事業者は同協会や、国土交通省のホームページで確認できます。同省のホームページではバス事業者の行政処分情報も公表しているので、バスツアーを選ぶ際は事前に確認しておくと安心です。

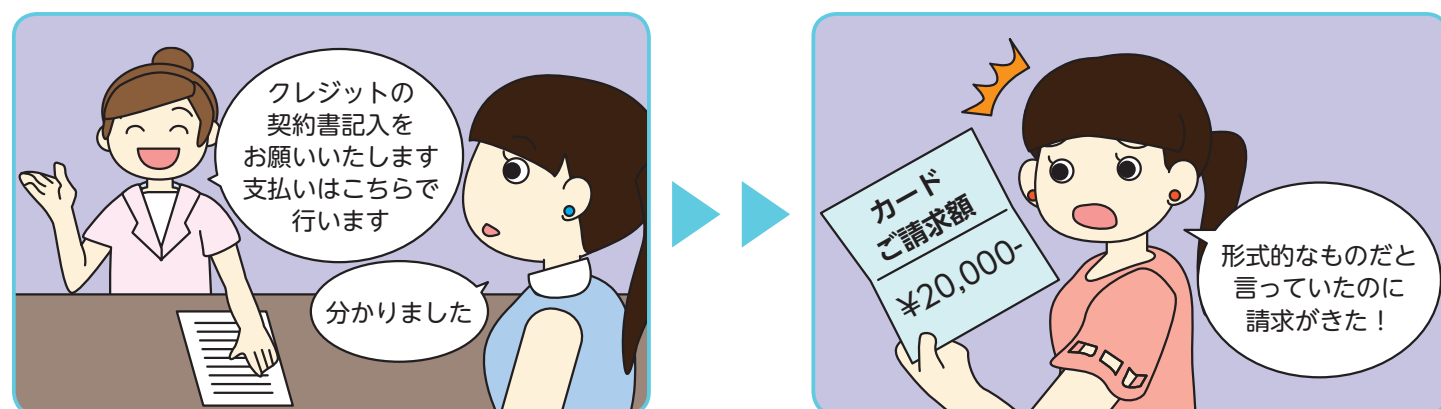
また、バスツアーを申し込む時には、契約の成立時期、旅行代金の内訳、旅行内容や代金の変更、解除や取り消し料などの旅行条件も確認しましょう。

（広報 平成 29 年 6 月 15 日号掲載）

クレジット契約の名義貸しは絶対にやめましょう！

相談事例

友人から「モニターとして無料で施術が受けられる」と紹介されたエステ店で、「形式的にクレジットの契約書に記入してほしい。支払いはこちらで行う」と言われ、6回分割払いの契約書に署名しました。後日クレジット会社から高額な請求を受けたのですが、支払う必要はありますか。



アドバイス

他人から頼まれて自分の名前を貸し、契約上の当事者となることを名義貸しと言います。クレジット会社に「自分は契約書に署名しただけで、エステ業者が支払うと言った」などと主張しても、それを証明することは難しく、クレジット契約であることを承知の上で協力した場合は、契約当事者は支払い責任を免れることはできません。

相談者が契約に至った詳細な経緯を書面にし、エステ業者とクレジット会社に発送をした後、当センターからエステ業者に連絡しましたが、業者はすでに廃業しており、連絡が取れませんでした。そこでクレジット会社に連絡をし、今後の代金の引き落としを保留にもらい、クレジット会社の加盟店であるエステ業者について調査協力を依頼しました。調査の結果、多数の消費者と同様のトラブルがあったことが分かり、すでに相談者が

支払いを済ませていた2回分の返済金の返還を放棄することで、クレジット会社への残金の支払いを免除してもらうことができました。

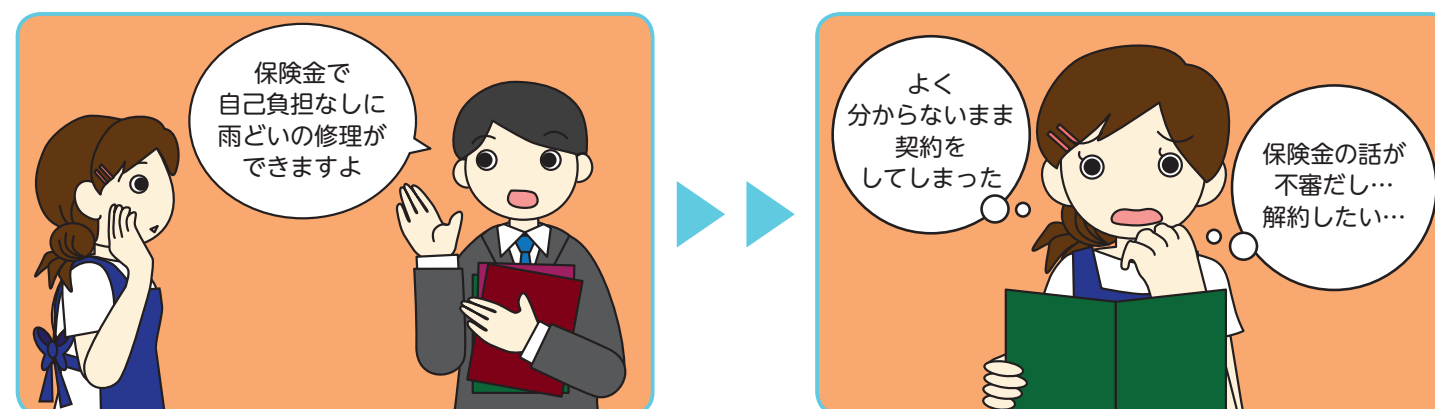
たとえ意図的ではないとしても、名義貸しをすることはクレジット会社の利用規約に違反しており、刑事責任を問われる場合もあります。第三者にクレジットカードを貸したり、クレジット情報を教えたりした場合も同様ですので注意しましょう。

(広報 平成 29 年 7 月 15 日号掲載)

「保険金が使える」という住宅修理サービスにご注意

相談事例

近所を工事中だという業者が来訪し、「ご近所サービスで無料の屋根点検をしている」と言われたので点検してもらったところ、「先日の大雪で雨どいが壊れている。保険金で自己負担なしに修理ができる。手続き方法は教える」と勧められ、よく分からないまま契約をしました。後から考えると保険金の話が不審なため、解約したいです。



アドバイス

業者は「火災保険や地震保険による保険金を利用すれば、工事が無料でできる」などと、消費者に負担がないことを強調して勧誘しますが、実際には工事費が保険金の範囲内に収まらない、追加工事を要求され自己負担額が発生する、高額な解約金が発生するなどの事例があります。訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合、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。今回の事例も相談者が書面でクーリング・オフを申し出て、解約することができました。

トラブル防止のため、業者の説明をうのみにせず、工事の必要性や費用、追加工事の有無、見積もりを比較するなど、納得できるまで確認しましょう。また、契約している保険の内容や手続きについては、保険約款や保険証書を確認し、不明な点は保険会社や代理店に相談しましょう。

自然災害と無関係な修理を保険金で行おうと持

ち掛ける悪質業者もいます。保険事故を装い保険金を請求すると保険会社から契約を解除されるだけでなく、刑法上の詐欺や民法上の不法行為に当たる可能性があり、注意が必要です。

(広報 平成 29 年 3 月 1 日号掲載)

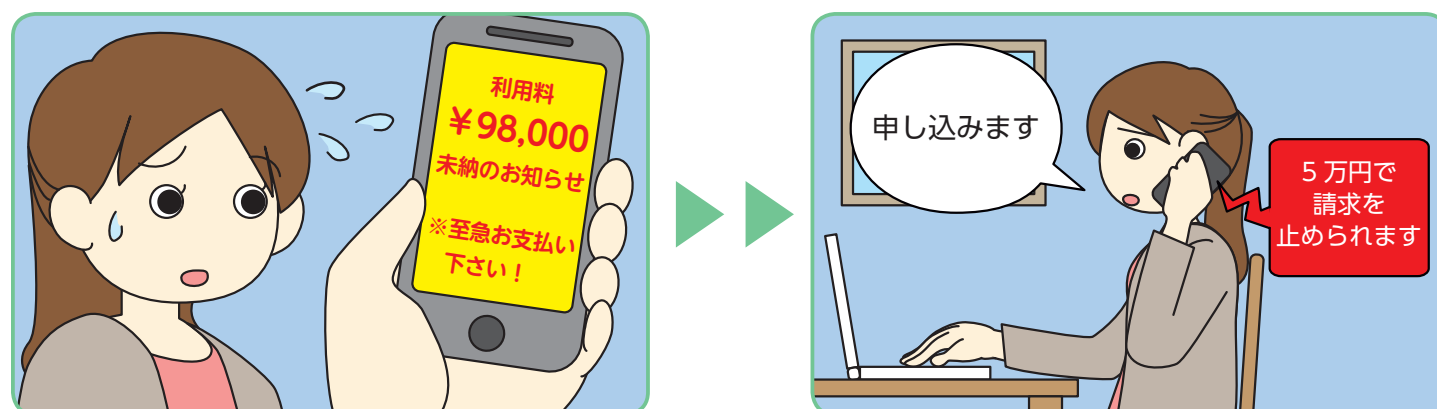
有料サイトのトラブル解決をうたう 探偵業者にご注意！

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

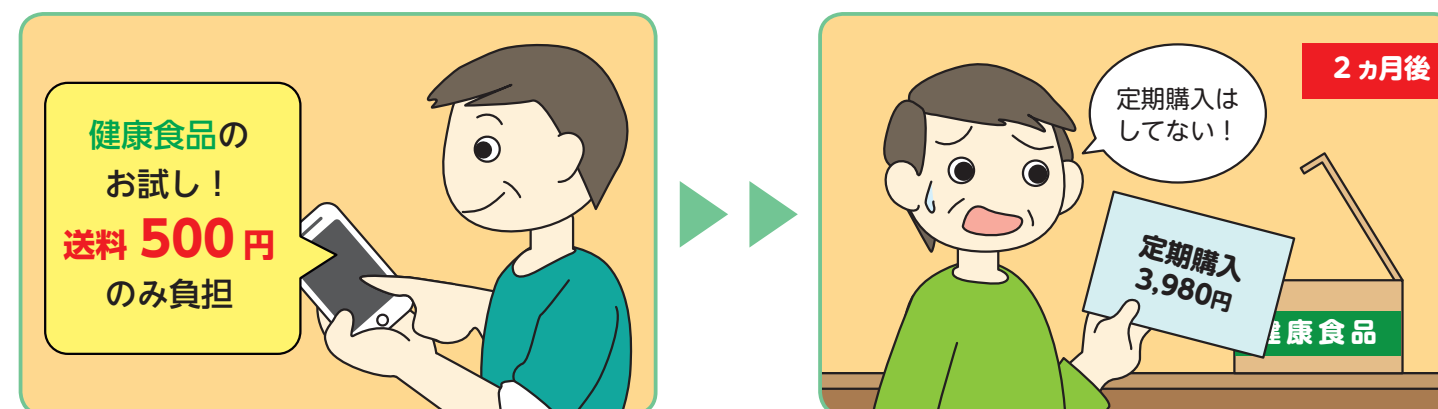
な支払いを求められても、契約が成立していなければ代金を支払う必要はありません。慌てて見知らぬ業者やインターネット検索で見つけた探偵業者などに連絡することはやめましょう。

(広報 平成 27 年 8 月 1 日号掲載)

お試しのつもりが、 健康食品の定期購入だった！

相談事例

先月スマートフォンで「健康食品のお試し！送料 500 円のみ負担」との広告を見て注文し、商品を受け取りました。昨日同じ商品が届き、代金は 3,980 円で定期購入と書いてありました。すぐに業者に電話をかけたが、混み合っていて繋がりませんでした。1 回のみ申し込んだつもりなので、2 回目以降の分は解約できるでしょうか。



アドバイス

最近、インターネット通販で健康食品や化粧品などを通常価格より安く購入したが、実際は定期購入が条件だったという相談が増えています。

通信販売の広告は特定商取引に関する法律で、業者名、電話番号、販売価格、返品制度などを表示する義務があります。返品条件を業者が定めていた場合は、消費者はその内容に従うことになります。

当センターで業者のホームページを確認したところ、「初回は送料 500 円のみ負担で、2 回目以降は毎月 3,980 円。4 回の定期購入が条件」と記載されていました。さらにコールセンターの混雑状況についても書いてありましたが、相談者はホームページの内容をよく読んでいませんでした。

相談者には再度電話が繋がりのやすい時間帯に業者に連絡して、解約交渉するよう助言しました。

後日相談者から「今回は特別に初回と 2 回目を通常価格で購入すれば、3 回目以降は解約できることになった」と報告がありました。

インターネット通販ではお得な条件のみに目が行きがちですが、最後まで広告をしっかりと読み、購入条件や返品制度などを事前に確認した上で、申し込むかどうか慎重に判断するようにしましょう。

(広報 平成 29 年 1 月 15 日号掲載)

インターネットを利用した 航空券などの申し込みは慎重に！



アドバイス

近年、インターネットを通じて交通機関のチケットや宿泊施設の予約を行うオンライン旅行取引が広がっています。この取引は手軽に利用できる反面、店頭販売と異なり、契約条件について口頭での説明が行われないため、消費者にとって契約相手や契約条件などが分かりにくく、契約をめぐるトラブルが発生しています。

特に近年増加している海外事業者の予約サイトでは、日本語のホームページであっても外国に拠点がある業者との契約となるため、「連絡を取ったが日本語が通じない」、「申し込み完了後は一切返金できないと言われた」など、日本の旅行業者より厳しい契約条件である場合があります。

旅行業法では各旅行会社が旅行業登録をする際に、営業保証金を供託することを義務付けています。万一旅行会社が倒産して代金が返金されない場合、消費者が観光庁または都道府県に申告する

と、保証金から一定の範囲で返金されます。しかし、海外事業者など、旅行業登録をしていない業者と契約した場合は、営業保証金制度が利用できません。

旅行予約サイトを利用する際にはトラブルを未然に防ぐため、キャンセル条件を中心に申込み前に次の点を確認するよう心掛けましょう。

- ▽事業者の名称・住所（国内外）・代表者の氏名、問い合わせ先・受付時間・対応言語
- ▽旅行業登録の有無
- ▽旅行代金と内訳、支払い方法、契約成立時期
- ▽キャンセル料の発生時期、キャンセル料の金額と請求事業者名などのキャンセル条件
- ▽利用規約・約款に消費者が不利益になる条項はないかなど

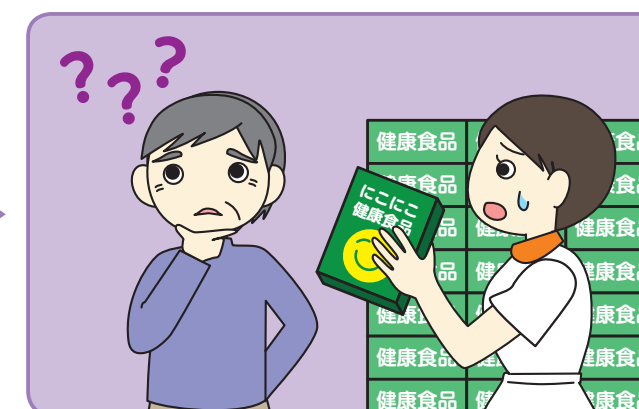
（広報 平成 28 年 9 月 1 日号掲載）

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、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。

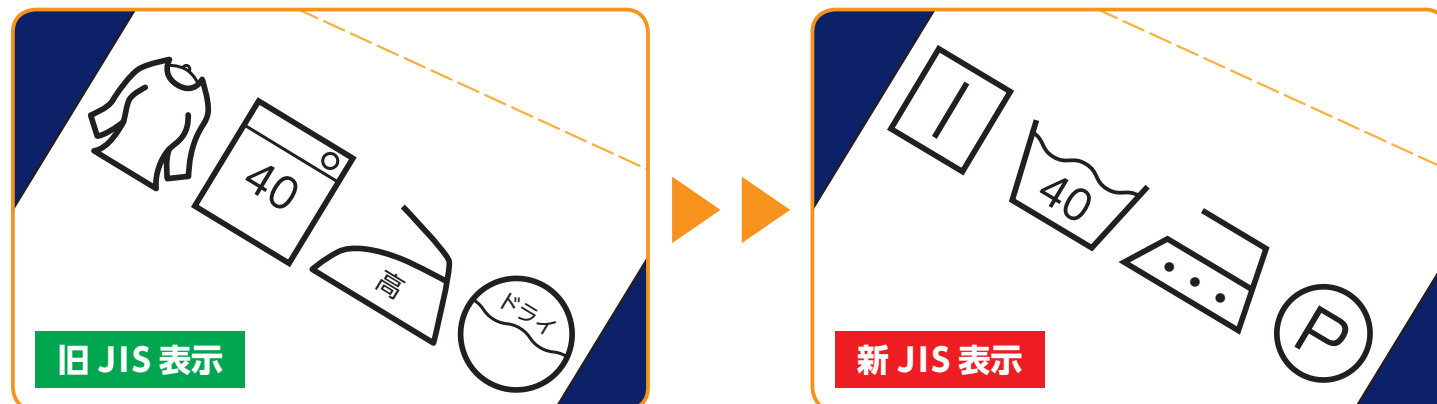
任意後見制度

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）

衣類などの「取扱い表示」が変わりました！



アドバイス

繊維製品の洗濯方法は、衣類などに付いている取扱い表示を確認します。この記号は日本工業規格（JIS）で定められています。

衣類などの生産や流通は海外との取引が一般的になり、洗濯機や洗剤類の多様化、商業クリーニング技術の進歩に伴い、表示の見直しが必要になりました。これを受けてJISが改正され、平成28年12月1日から国際規格（ISO）と同じ取扱い表示に変わりました。

新しい取扱い表示の主なポイントは次の4つです。

▽記号のデザインが新しくなりました。5つの基本記号（家庭洗濯・漂白・乾燥・アイロン・クリーニング）に、文字ではなく線や点の「付加記号」や「数字」を組み合わせ、強さ・温度・禁止事項を表示しています。

▽記号の種類が22種類から41種類に増え、よ

り細かな表示になりました。

▽表示は取扱い方の上限を表します。表示よりも強い処理や高い温度での洗濯やアイロンがけは、衣類にダメージを与える可能性があります。

▽記号だけでは伝えられない情報は、簡単な用語で記号の近くに記載される場合があります（「あて布使用」など）。

詳細な説明や記号は、経済産業省・消費者庁発行の小冊子「衣類の新しい『取扱い表示』で上手な洗濯！」やホームページから確認できます。

衣類を購入する際は、用途やデザインだけではなく、家庭での洗濯方法やクリーニング店が利用できるかなどを取扱い表示で確認し、参考にしましょう。

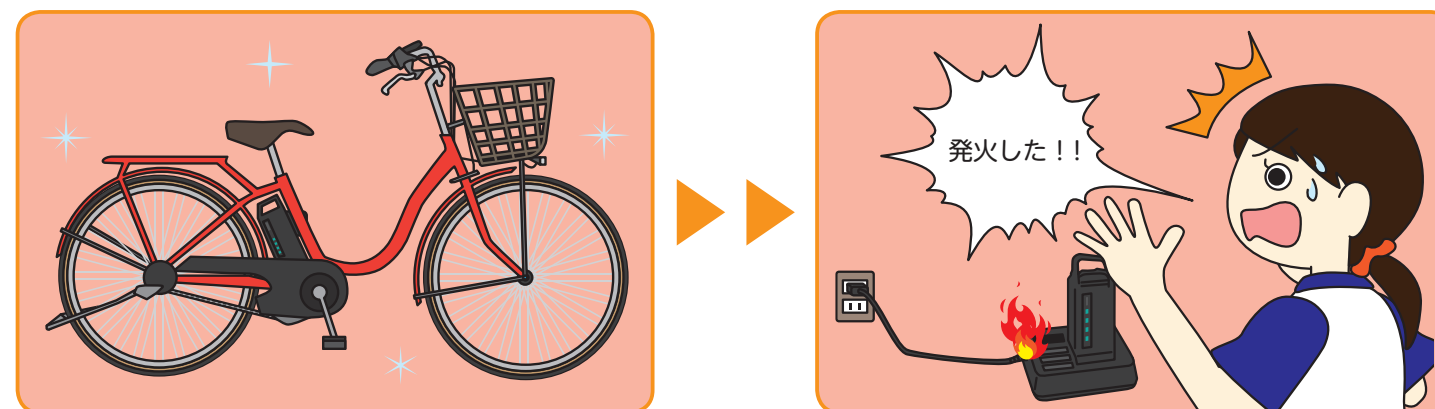
（広報 平成28年8月1日号掲載
・平成29年8月改）

電動自転車の充電コードから火が出た

相談事例

4か月前にインターネットで電動自転車を購入しました。取扱説明書通りに使用していましたが、充電コードがぐらつき、バッテリーの充電ができなかったことがあります。

そのまま使い続けていたところ、充電コードから発火しました。すぐに火を消し止め大事には至りませんでしたが、危険なので解約したいです。



アドバイス

電動自転車は一般の自転車と異なり、こぐ力を補助するモーターや、モーターを動かすためのバッテリーなどが搭載されています。取扱説明書通りに使用しているにもかかわらず、購入後4か月で充電コードに異常が生じることは一般的には考えにくいことです。相談者の申し出内容をセンターから業者へ伝えたところ、業者からは充電コードに異常のある状態で使い続けた消費者の落ち度を指摘され、交渉は難航しました。

その後、検査機関での検査により充電コネクタに構造上の不具合があり、バッテリー側から充電コードに電流が流れた可能性があることが判明し、その内容をもとに交渉を行った結果、業者は解約に応じ、相談者は商品を返品し、代金の全額が返金されました。

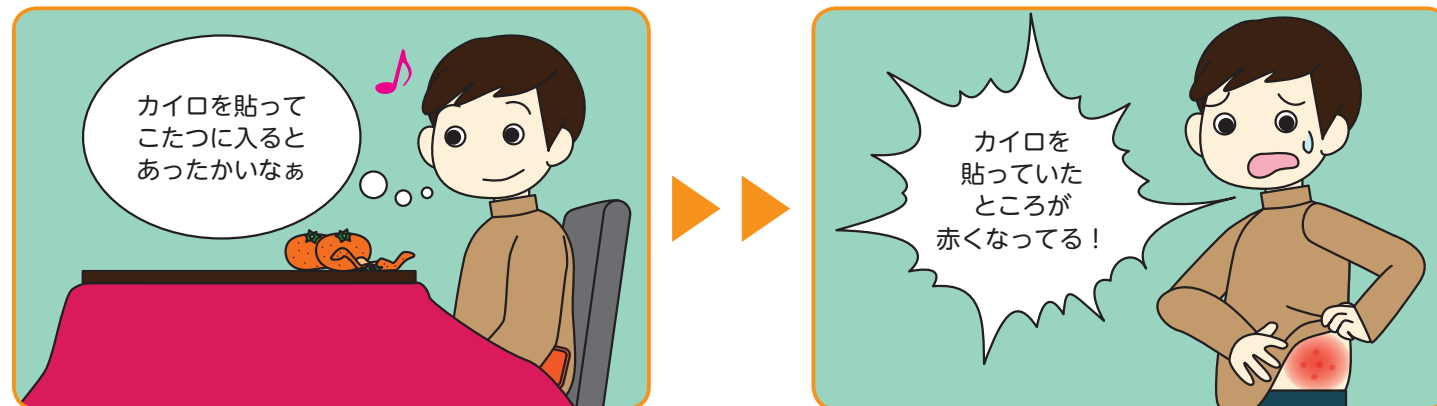
商品の異常を察知した場合は使用を中止し、早めに購入店やメーカーなどへ申し出るようにしま

しょう。国民生活センターホームページや警察庁による不適合品の発表なども併せて参考にしてください。

なお、電動自転車については、補助力が強すぎるなど、道路交通法の基準を超えた製品は公道を走行することができませんのでご注意ください。

（広報 平成29年2月15日号掲載）

暖房器具などによる低温やけどにご注意を！



アドバイス

冬に向けて暖房器具を使用する機会が増えますが、高齢者を中心に暖房器具などによる低温やけどの事故が報告されています。

低温やけどとは、湯たんぽやカイロ、電気毛布など、体温より少し高めの温度に長時間皮膚が触れることにより起こるやけどです。症状は見た目には分かりにくく、痛みを感じない場合もあり、軽傷と判断しがちです。しかし、高温やけどと異なり、皮膚の表面だけではなく、深い層にまで浸透し、手術を要する場合があります。

低温やけどに至る温度と時間は、44 度では 3～4 時間、46 度では 30 分～1 時間、50 度ではわずか 2～3 分といわれています（財団法人製品安全協会ホームページ参考）。低温やけどを防ぐためには、長時間同じ部位を温めないことが重要です。特に高齢者は、若年者に比べて運動機能や感

覚機能が低下しているため重症になりやすく、注意が必要です。また、低温やけどは水で冷やしても効果がありません。痛みや違和感がある場合は、早めに医療機関を受診しましょう。

合成樹脂の湯たんぽは、家庭用品品質表示法に基づき、取り扱い上の注意事項を表示する必要があります。具体的な使用上の注意として「長時間にわたり身体に密着して使用しないでください」などの表示があります。また、カイロの注意事項には「カイロが直接肌に当たらないようにしてください」「カイロを使用しながら他の暖房器具と併用すると、表示以上の温度になるためご注意ください」などの表示があるため、使用前に注意事項を必ず確認しましょう。

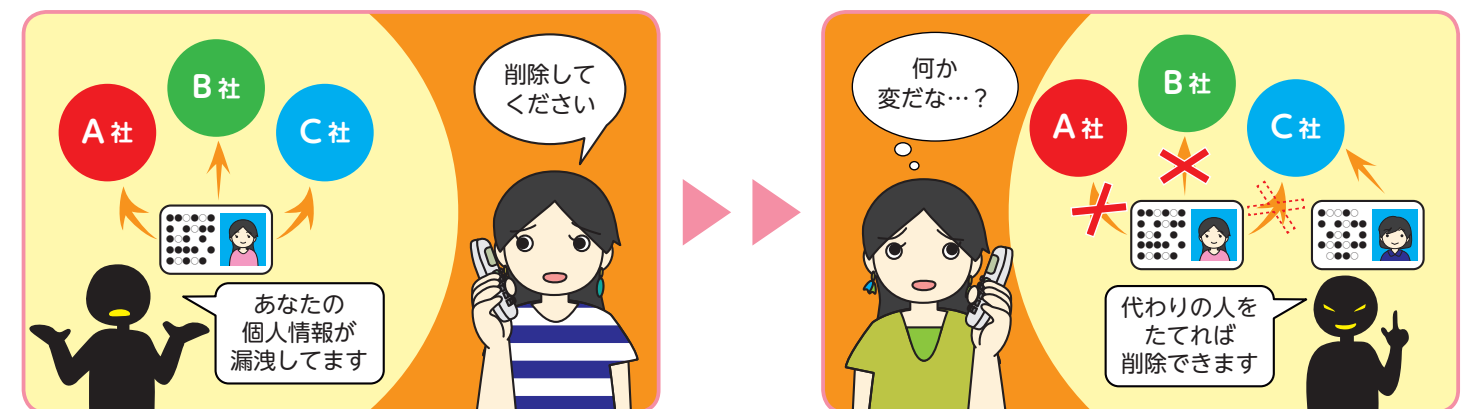
（広報 平成 28 年 10 月 1 日号掲載）

「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

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

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、次のような対策を講じるとよいでしょう。

- ▽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

〒□□□□□□

〇〇株式会社
代表者様

〇〇区〇〇町〇丁目〇番〇号

（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