

令和4年度 消費生活相談 事例集



狛江市

令和4年度 消費生活相談事例集

● 目 次 ●

● はじめに	3
● 令和3年度狛江市消費生活相談の概要	4
● 悪質商法の解説	5
● 成年年齢引き下げ	6

契約

1 ● 暮らしのレスキューサービスでのトラブルにご注意を	7
2 ● 整体院の継続的なサービスの契約は慎重に	8
3 ● 電話で眼鏡型ルーペを申し込んだら、目のサプリを勧誘され契約した	9
4 ● 脱毛エステを中途解約したが、高額な精算料金を請求された	10

勧誘

5 ● 宅配業者を装った不在通知の偽メールにご注意！	11
6 ● 火災保険を使って無料で家の修理を勧める手口にご注意！	12
7 ● 排水管の高圧洗浄の勧誘にご注意！	13
8 ● 自宅の売却の判断は慎重に	14

インターネット

9 ● 3Gサービスの終了で携帯電話からスマートフォンへの買い替えは必要ですか	15
10 ● 自宅電話を光回線からアナログ回線に戻したい	16
11 ● インターネット通販の代引配達の問題にご注意ください！	17
12 ● インターネット通販の定期購入の問題が続いています。ご注意ください！	18

安全

13 ● 調理中に鍋の取っ手が根元から折れ、火傷をしそうになった	19
----------------------------------	----

多重債務

14 ● ヤミ金融にご注意 借金問題は必ず解決できます	20
-----------------------------	----

● 成年後見制度	21
----------	----

● クーリング・オフ制度を知っていますか	22
----------------------	----

はじめに

》》》》 狛江市民の皆様へ

消費者である皆様は、日頃、様々な商品やサービスを購入したり、利用して生活しています。そのような中で、キャッシュレス決済等のインターネットを利用した生活や、スマートフォンの普及等により、消費生活を取り巻く環境は日々大きく変化しています。近年は、架空請求やインターネット通販に関する悪質なトラブルに巻き込まれる消費者が増えており、詐欺的な手口で被害に遭う高齢者の割合も全国的に増加傾向にあります。

令和3年度の狛江市における全体の相談件数は457件で、前年度と比べて減少していますが、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策の一環であるステイホームを狙った自宅への訪問販売や電話勧誘販売等に関する相談割合は増加しています。年代別では、高齢者が被害に遭われる割合が高く、高齢者からの相談件数は全体の4割程度となっています。高齢者が安心して暮らせるためには、市で注意喚起を行うことはもちろんのこと、ご家族や地域の方等の見守りも重要です。

また、令和4年4月1日からは、民法の改正により成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました。成年年齢が引き下げられた18歳・19歳は契約等を自由に行えるようになった反面、悪質商法等の危険にさらされる機会が増えるため、今後はより一層の注意が必要となります。

この消費生活相談事例集は、近年狛江市に寄せられた消費生活相談の中から、代表的な事例をまとめたものです。狛江市では、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「狛江市消費生活センター」を設置し、皆様からの相談を受け付けています。今後も、皆様の安心・安全な暮らしを守るため、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等でお困りの際には、「狛江市消費生活センター」までご相談ください。

令和4年9月
狛江市長 松原 俊雄





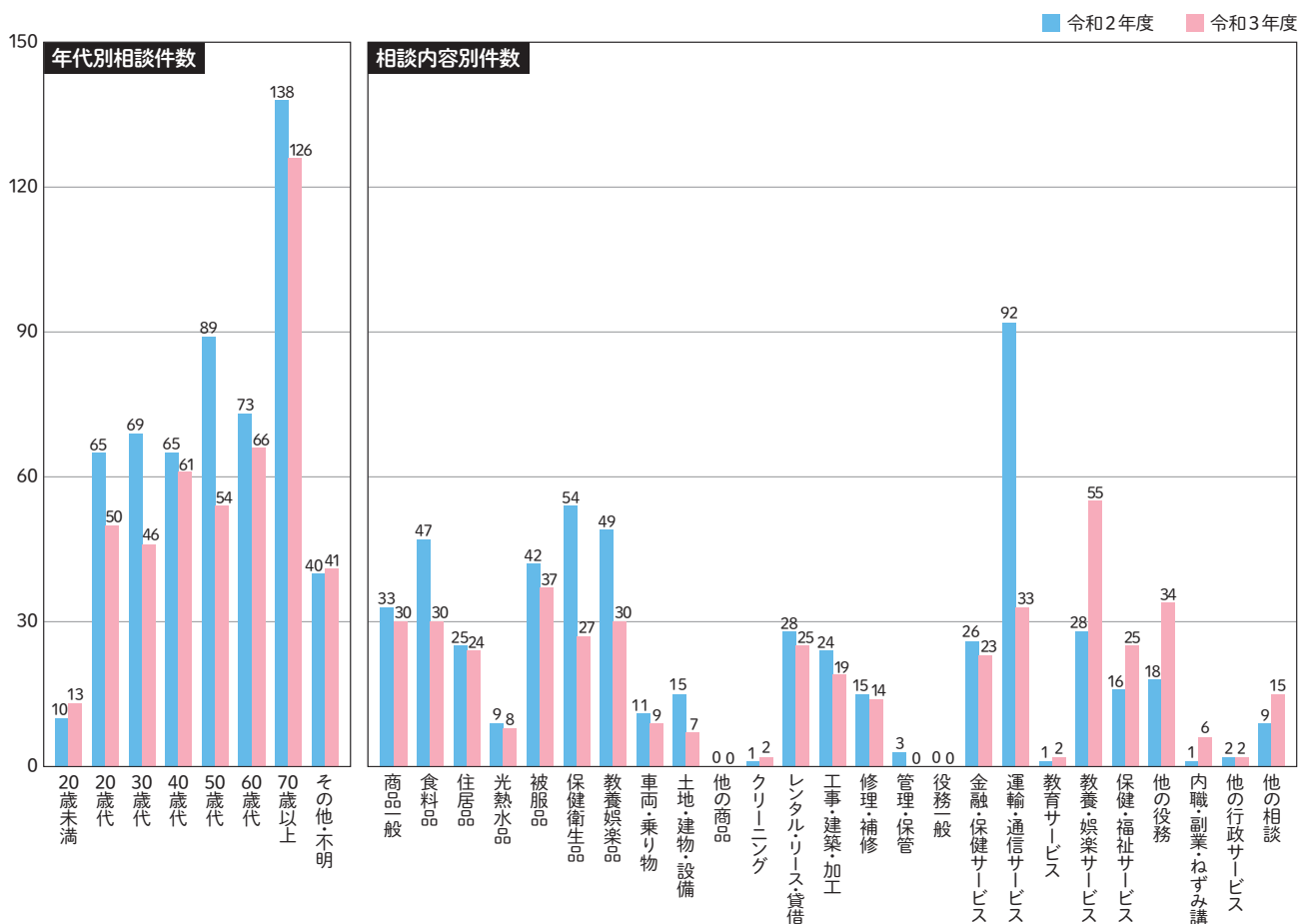
令和3年度狛江市消費生活相談の概要

狛江市の消費生活相談の令和3年度の相談件数は457件で、前年度の549件と比較すると減少しています。年齢別に見ると、60歳以上の高齢者の被害が前年と同様に顕著ですが、20歳未満からの相談が前年度よりもわずかながら増加しており、若い世代においても注意が必要です。

令和3年度の相談内容別件数で前年度より多かったのは、「教養・娯楽サービス」「保健・福祉サービス」「他の役務」等で、主な相談内容は、有料サイト利用料の架空請求、教室・講座やエステサロンでの契約トラブル等についてです。また新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、ごみや不用品の回収サービスや、トイレの水漏れ修理・鍵の修理等といった自宅で発生するトラブルの相談が多く寄せられました。

その他にも、インターネット通販での商品未着や、健康食品や化粧品の定期購入トラブル、賃貸アパートの契約や退去時の敷金返還のトラブルに関する相談も多くありました。また、「商品一般」については、国の省庁等をかたるはがきや封書による架空請求の相談、大手通信販売業者名等をかたるSMS（電話番号に届くメール）やメールによる架空請求についても、引き続き相談が寄せられています。

また、悪質業者による振り込み詐欺や還付金詐欺等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。



i 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」等と電話で説明し、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。原野商法の二次被害を例に挙げると、「土地を高値で買い取る」といった電話勧誘をきっかけに、その後「手数料費用」「税金対策」といった名目でお金を請求するが、実際には原野等の売却と同時に新たな原野等の土地の購入の契約をさせている、という場合が多い。

! 架空請求

パソコンやスマートフォン等にメールやSMS(電話番号メール)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。国の省庁や訴訟機関等をかたり、はがきや封書で身に覚えのない料金に関して訴訟を起こすと脅かす商法もある。

! 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。事前に連絡がなく、突然海外から注文した覚えがない商品が届くケースもある。令和3年度の法律の改正により、一方的に送りつけられた商品は直ちに処分できる。

! 利殖商法

「値上り確実」「あとで高く買い取る」等と断定的に強調し、ファンド等への投資を勧誘する商法。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等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」等と言って訪問し、「布団にダニがいる」「耐震性に問題がある」等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。

! 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」が副業紹介や芸能人等のキャラクターになりすましてサイトに誘導し、メール交換等の有料サービスの利用を続けさせる商法。

! かたり商法

販売業者が有名企業や、市役所・消費生活センター等の公的機関、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。

! ネット通販詐欺

インターネット通販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、連絡も取れなくなったりするケース。ブランド品を注文したところ、明らかな二セモノが届き、事業者が返品に応じないという相談も多い。

! 連鎖販売取引(マルチ商法)

販売組織の会員が、「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」等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。

! 訪問買い取り(押し買い)

「不用品はないか」「いらない衣服や食器の買い取りを行う」との電話に応じて家に来た事業者が衣服等を出すと、「他に貴金属はないか」等と言われる。指輪等の貴金属を見せると安価で強引に買い取られてしまう商法。

成年年齢引き下げ

》》》》》 令和4年4月1日から成年年齢が18歳になりました

成年年齢とは、大人になる年齢です。民法第4条で定められている成年年齢は、平成29年の民法の大改正により20歳から18歳に引き下げられ、令和4年4月1日から18歳が成人となりました。高校生でも、18歳の誕生日から立派な成人です。

成人になると一人で契約ができるようになります

成人になると、契約を自由に結べるようになります。18歳からは、公認会計士や司法書士等の国家資格も取得できるようになり、ベンチャー企業を立ち上げる等、起業も自由に行えるようになるので、若いうちからチャンスが増えます。

身近な例では、自分の意思でスマートフォン等の高額な買い物ができ、親権者の承諾なくクレジットカードを作り、借金もできるようになります。何でも自分一人の判断でできるようになる反面、不本意な契約をしてしまっても未成年者契約の取り消し(注)ができなくなります。自由には責任が伴います。

(注) 社会経験の少ない未成年者が法定代理人(親権者や未成年者の後見人)の同意なく行った小遣いの範囲を超える契約を、法定代理人と未成年者本人が取り消すことができる権利。未成年者を保護するためにつくられた。すべての契約で適用されるが、取り消しが認められない場合として、①法定代理人が未成年者に営業を許可し、その営業に関する契約をした場合②結婚している場合③未成年者が年齢で詐術を用いた(だました)場合がある。

成人になっても年齢制限が20歳のままのものもあります

18歳から成人になっても、お酒やたばこに関する年齢制限は20歳のまま維持されます。公営競技(競馬、競輪、オートレース、モーターボート競走)の年齢制限についても20歳のままです。これは健康被害の懸念やギャンブル依存症の観点から、従来の年齢を維持することになったためです。



新成人18歳が狙われる!悪質商法にご用心

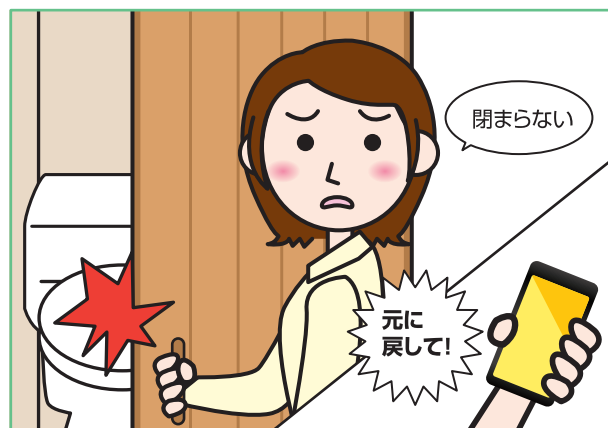
若い世代は契約に関する知識や社会経験が少なく、そこに付け込む悪質業者がいるので注意が必要です。消費生活センターには新しく成人になった若者からの相談が多く入っています。

事例としては、「SNS上の友人から儲け話があると誘われて呼び出され、投資関連の情報商材を50万円で購入し、カードローンで借金して支払ったが儲からない。相手とも連絡が取れなくなり借金だけ残った」等のマルチ商法やアポイントメントセールス、副業サイトの相談があります。成年年齢ならば原則として、高校生でも契約を取り消せません。

本当にうまい話はないと肝に銘じ、誘われている、あるいは契約したが不安等という時はすぐに身近な信用できる大人や狛江市消費生活センターに相談してください。

暮らしのレスキューサービスでの トラブルにご注意を

トイレ便器の横から水漏れがあり、インターネットで「暮らしのレスキューサービス業者」を見つけ、水漏れ修理工事を依頼しました。業者が現場を確認し、水漏れ修理工事の他に、便座交換が必要と言われ便座交換工事もしました。新しい便座は大きすぎてドアにあたるため、ドアの開閉がスムーズに出来なくなりましたが、業者はミスを認めません。便座を元に戻して欲しいです。



！アドバイス >>>>>

トイレの水漏れや鍵紛失等、急を要するトラブルの際に「暮らしのレスキューサービス業者」に依頼するケースが増えています。緊急時の手助けとなる一方で、センターにトラブルになったとの相談が急増しています。トラブル事例としては、ネット上に「見積無料」「業界最安値」と表示されていたのに高額請求された、説明不足のまま依頼していないサービスを次々と追加された等が挙げられます。

事例の便座交換工事は、水漏れ修理工事とは別の依頼していないサービスであり、特定商取引に関する法律の訪問販売にあたり、クーリング・オフによる解約が可能です。相談者が便座交換工事のクーリング・オフ通知書面を業者に出し、解約して便座を元に戻してもらいました。

トラブルに遭わないためには、広告やサイトの内容をうのみにせず、事前に見積金額やキャンセル料、工事内容等を確認しましょう。インターネット検索時に、画面の上位に表示される業者が優良と断定するのも危険です。日頃から対処方法や信用出来る業者を探す等、情報収集しておきましょう。

整体院の継続的なサービスの契約は慎重に

腰に痛みがありインターネットの広告を見て整体院に行きました。「月4回の施術にストレッチの通り放題が付いた月額2万円のプランの方が、都度払いより割安」と強く勧められ、断り切れずに1か月分を支払って契約しました。施術後に首が痛くなり自分には合わないと思い、解約したいと電話で伝えたところ、解約手続きは整体院に来るよう言われました。施術による首の痛みは無くなりましたが、契約後に渡された書類には最低3か月継続コースと書かれています。どうしたらよいでしょうか。



！ アドバイス >>>>>

整体院とは、整体師等と呼ばれる施術者が、身体症状の改善等を目的として手技による施術を提供する所で、国家資格は必要がなく技術レベルもまちまちです。1回ごとに支払うより割安になる、返金保証がある、症状改善のためには継続に通ったほうが良い等と勧められ、整体院の高額な回数券の購入や、長期の契約をしてしまったという相談が寄せられています。自分から整体院に出向いて施術の契約をした場合は、特定商取引法のクーリング・オフは適用されません。途中で解約するには、原則として事業者の決めたルールに従うことになります。ただし、不当に高額な解約料が設定されていたり、顧客側のいかなる理由でも返金しない等、消費者の利益を一方的に害する内容が含まれている場合は消費者契約法により無効となります。

事例では契約の経緯を書面にして提出し整体院と交渉することになりました。お得感に惑わされず契約前に解約条件等をよく確認して、慎重に検討することが大切です。

電話で眼鏡型ルーペを申し込んだら、目のサプリを勧誘され契約した

眼鏡型ルーペのダイレクトメールを見て、高齢の父が販売会社に電話でルーペを注文しました。届いた荷物には、ルーペの他に目のサプリメントが入っており、サプリはプレゼントだと思いました。ルーペ代金をすぐに振り込んだのに、翌月以降もサプリと代金振込票が届いています。注文の覚えがないので請求書を放置していたら弁護士名の督促状まで届くようになり、ルーペ注文時にサプリの契約もしたのだと気づきました。父はサプリを申し込んだつもりはないと言っています。不要なサプリを返品、解約できますか。



！ アドバイス >>>>>

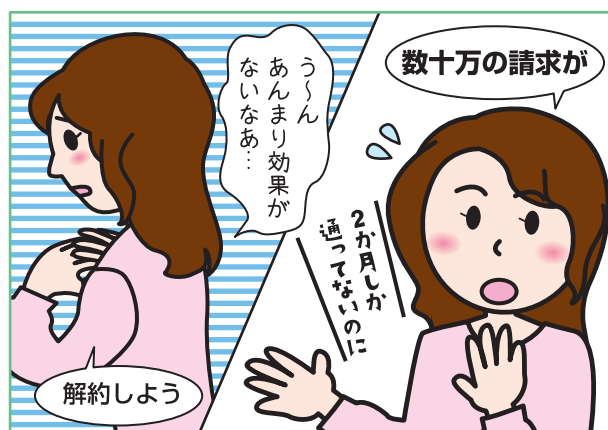
センターから販売会社に問い合わせると、ルーペ購入者全員に、初回無料の特典付きの目のサプリの1年間定期購入コースを案内しているとの話でした。ルーペ送付時にクーリング・オフについて書かれたサプリの契約書面を同梱しているのので、不要ならばクーリング・オフできたはずとのことでした。ただし、高齢者で理解困難だったとの理由で、今回に限り、未開封のサプリの返品と解約に応じてもらえました。

通信販売で電話注文の際に注文品以外の商品を勧誘されることはよくあり、勧誘自体は違法ではありません。しかし、注文品と別なものを勧誘する行為は、通信販売ではなく電話勧誘販売の可能性があります。電話勧誘販売はクーリング・オフ可能で、契約書面の交付義務があります。同梱の書面は必ず確認しましょう。

また、電話での説明では、理解できなかつたり契約条件を忘れてしまうことも多いので、契約を即決せずに慎重に判断しましょう。

脱毛エステを中途解約したが、高額な精算料金を請求された

脱毛エステの施術が2年間通い放題、契約額48万円のコースを分割払い（月1万円）で申し込みました。2か月間に4回施術を受けましたが、効果が感じられないので中途解約したところ、数十万円の請求を受けました。支払う必要はありますか。



アドバイス >>>>>

最近では電車内やインターネット等で脱毛エステの広告をしばしば見かけます。広告の金額であれば支払っていけると考えて、安易に契約しがちです。しかし、この一定期間通い放題のコースでは、あらかじめ有料施術の回数（契約回数）が決められていて、有料施術の回数を超えると無料施術に切り替わる設定が多くみられます。そのため、有料施術の回数が少ないコースでは、総契約額を有料回数で割って算出される1回分の施術料金が、契約額を分割払いの回数で割って算出しているような広告の安値とは全く異なることとなります。

特定商取引法は、エステ契約の施術開始後の中途契約にあたり、エステ店は施術済み料金プラス損害金（未提供施術料金の10%又は上限2万円の損害金のいずれか低い額）を請求できると定めています。

相談事例は、有料施術が6回で、1回分の料金が8万円に設定されたコースでした。相談者には、請求された金額が4回分の施術料金に損害金を加えた合計額として適正か確認するよう助言しました。

エステの利用を考える際は、契約前に契約書面をよく読み、有料施術の回数や期間、施術1回分の料金、内容等を確認しましょう。不明な点は必ず説明を求めてください。

宅配業者を装った不在通知の偽メールにご注意!

本日スマートフォンに「荷物をお届けしましたが、不在のため持ち帰りました。下記よりご確認ください」とURLが貼り付けてあるSMS（電話番号利用メール）が届きました。日頃利用している宅配業者の名前でしたが、いつもはメッセージアプリに連絡がくるので、おかしいと思いました。最近注文した商品はありませんが、このままにしておいてよいでしょうか。



！アドバイス >>>>>

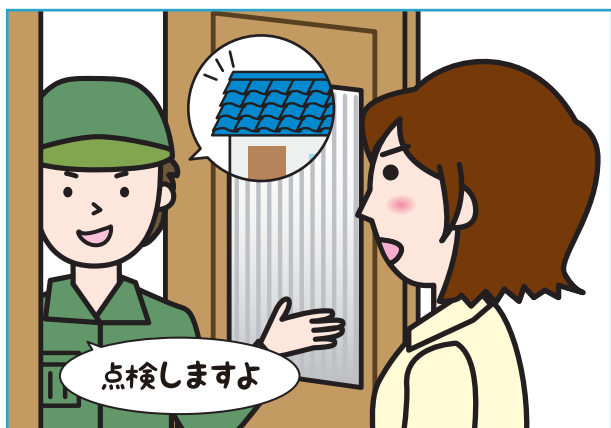
大手の宅配業者名をかたって、荷物の不在通知の偽SMSを送り付けられる相談が多く寄せられています。届いたSMSには偽サイトに誘導するためのURLが記載されており、偽サイトにアクセスして①IDやパスワード等を入力すると、携帯電話会社のキャリア決済等を不正利用された、②不正なアプリをインストールしてしまい、そのスマートフォンから同じ内容の偽SMSを自動的に不特定多数の人に送信されて、身に覚えのない高額な通信料を請求された等の被害が発生しています。

事例では相談者に同様事例を情報提供し、偽SMSに記載されているURLにはアクセスしないこと、送信元の連絡先を受信拒否に設定するよう助言しました。

万が一、URLにアクセスしてしまった場合でも、偽サイトにIDやパスワード等は入力せず、提供元不明の不正なアプリはインストールしないことが必要で、セキュリティソフト等を活用しましょう。大手の宅配業者や携帯電話会社等のホームページでも注意喚起しているので、参考にしましょう。

火災保険を使って無料で家の修理を勧める手口にご注意!

突然来訪した業者に「近所の屋根工事中にお宅の屋根瓦がずれているのが見えたので点検してあげる。加入の火災保険を使えば、無料で修理できるし、保険金の申請も代行する」と言われています。まだ依頼はしておらず、屋根の点検日も決めていませんが、保険金のうち4割は手数料として支払ってもらおうと言われました。手数料の割合が高く、やめたいです。どうしたらよいでしょうか。



アドバイス

火災保険を使って家の修理を勧められたとの相談が寄せられています。保険金申請代行の契約や申請代行と修理工事が一体となった契約があり、手数料が高額である、工事を断ると高額な違約金を請求される、工事内容がずさん等のトラブルが起きています。火災保険は、台風や大雨等災害による損害が対象です。古くなって傷んだ部分の修理は対象外です。経年劣化を自然災害と偽って請求するよう勧められることがあります。うそと分かれば、詐欺に該当する場合もあり、保険契約の解除や保険金の返金等のトラブルに巻き込まれます。

また、保険金申請の代行契約では保険金の3～4割を手数料として請求されることが多く、手数料を差し引いた額の範囲で工事をしようとする、必要な工事ができなくなる可能性があります。契約中の保険内容の確認や保険金の請求は自分で保険会社や保険代理店にて行いましょう。事例のケースでは、保険利用の問題を説明し点検を断ることになりました。勧誘されてもその場で契約しない、不要ならきっぱり断ることが大切です。

排水管の高圧洗浄の 勧誘にご注意!

自宅のポストに「排水管の高圧洗浄が3千円。通常一戸建てで3～5万円かかるが、地域一斉集中工事を行うことにより格安料金で実施可能」等と書かれたチラシが入っていました。今まで排水管の洗浄を行ったことはありませんが、安いので業者に依頼しようかと思っています。市役所と関係のある業者なのでしょうか。



! アドバイス >>>>>

事例のように自宅のポストに排水管の高圧洗浄のチラシが投函されたり、突然訪問してきた業者に無料で排水管の点検を勧められたりした相談が寄せられています。

市では個人宅の排水管の洗浄や点検等を特定の業者に委託することはありません。チラシの業者と市は無関係です。消費生活センターでチラシを確認したところ、「1箇所3千円」と大きく記載があり、下に小さい字で「約4mを1箇所と計算する」等と書いてありました。相談者には全部で3千円だと思って業者に依頼すると、複数箇所の洗浄代金を請求される可能性があることを説明しました。

排水管の洗浄を業者に依頼する場合は複数の業者から相見積もりを取り、比較検討しましょう。その際、見積もりや点検に費用がかかるかどうかを依頼前に確認しましょう。市のホームページや「暮らしの便利帳」に市の指定下水道工事店の一覧を掲載しているので、参考にしてください。

自宅の売却の判断は慎重に

先日見知らぬ業者から電話があり、「住んでいるマンションを売らないか。当社が買い取った後、賃貸契約をして住み続けることができる。賃貸にすれば、固定資産税やマンションの管理費や修繕積立金を支払わなくていいので、お得だ」と勧められました。話の内容がよく理解できず、自宅を売却するつもりはないので断りましたが、翌日も電話がかかってきました。業者は近々来訪して詳しく説明したいと言っていますが、業者に来てほしくありません。



アドバイス >>>>>

消費者が自宅を不動産業者に売却し、同時に賃貸借契約を結んで自宅に住み続ける「リースバック」という不動産取り引きに関する相談が寄せられています。

高齢者世帯の場合、リースバック契約をすることで、自宅に住み続けながら売却金を老後の生活資金等に充てられるというメリットがあります。

一方で、相場よりも安い価格で売却の契約をしたり、賃貸借契約の家賃が相場より高額に設定されたり、賃貸借期間が定められて生涯住み続けられる保証がない場合が多くあり、注意が必要です。

宅地建物取引業法では勧誘を断った人に再勧誘を行うことは禁止されており、消費者が断り切れずに不動産業者に自宅を売却した場合、クーリング・オフの適用はありません。

相談者にはリースバックの仕組みや宅地建物取引業法の規定を情報提供し、再度業者から連絡があったら今後の勧誘をきっぱりと断るよう助言しました。高齢者が自宅の売却のトラブルに遭わないように家族や周りの人たちの見守りが大切です。

3Gサービスの終了で携帯電話からスマートフォンへの買い替えは必要ですか

携帯電話会社から、「来年3月末に3Gサービスが終了するので優待価格で携帯電話（以下ガラケー）からスマートフォン（以下スマホ）に機種変更可能」との案内が届きました。スマホは月額利用料が高額で、私は通話さえできれば十分だと思っています。ガラケーをスマホに変えなければ通話もできなくなるのですか。



！ アドバイス >>>>>

3Gとはモバイル通信規格の一つであり、数字が大きいほど最新の規格で、大容量のデータを速く送れるように進化しています。現在の主流は4Gで、令和2年には次世代の5Gスマホが発売されました。

通信基地局を持つ大手携帯電話会社のauは令和4年3月31日に、ソフトバンクは令和6年1月下旬に、NTTドコモは令和8年3月31日に3Gサービスを終了する予定です。ガラケーやスマホは規格に合った電波を受信するよう調整されているため、3G対応ガラケーは3Gサービスが終了すると通話もできなくなります。4Gあるいは5G対応のスマホ等に変更が必要です。

スマホはタッチパネル、アプリを自由に入れられる等、操作・機能面でガラケーとは大きく異なります。スマホの購入を検討する場合は、電話会社主催のスマホ教室等に参加し実際に機能や使い方を試してみると良いでしょう。スマホが主流でも4G対応ガラケーも販売されています。

機種変更の場合、電話番号は引き継いでも4G通信サービスは新たな契約になるので、契約内容をよく確認しましょう。優待価格は1年目のみで、2年目からは通常料金になる等の期間限定サービスもあるので注意してください。

自宅電話を光回線からアナログ回線に戻したい

大手電話会社を名乗る業者から「自宅の電話を光回線からアナログ回線に戻さないか。料金が安くなる」と電話がありました。以前、不必要な光回線契約をさせられ、高額な光回線利用の電話料金に困っているため、案内書類を自宅に送るように頼みました。今日業者から書類が届きましたが、内容が複雑で不安です。



！ アドバイス >>>>>

事例以外にも高齢者から「インターネットを使わなくなったので、昔のアナログ回線に戻したいが方法が分からない」等の相談が寄せられています。

相談者が持参した書類や封筒を消費生活センターで確認したところ、大きな文字で「大手電話会社サポートセンター」と書かれた横に、別の業者名が小さく記載されていました。サービス内容は「回線変更手続き代行、月額料金はアナログ電話基本料金とサポート料」とありました。大手電話会社の名前をかたった別の業者が、アナログ回線に戻す手続きを代行し、手数料や毎月のオプション料（サポート料）を契約させる勧誘と判明しました。

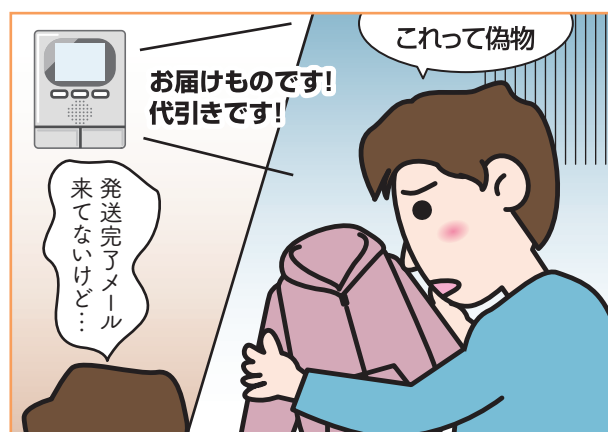
相談者に以上の内容を説明したところ、不要なサービスなので契約しないことになり、アナログ回線に戻す手続き方法を消費生活センターで助言しました。

電話勧誘を受けてもすぐには契約せずに、業者名等をしっかりと確認しましょう。費用やサービス内容、解約条件等も確認し、家族等にも相談しましょう。

固定電話を光回線からアナログ回線に戻す手続きは、自分でできます。現在の契約先や大手電話回線会社に問い合わせをして、必要な手続きをしましょう。

インターネット通販の代引|配達のトラブルにご注意ください！

画像投稿のSNSに出てきた広告を見て、定価より割安のブランドのパーカーを代金引換配達（以下代引配達）で注文しました。注文受付や発送完了メールが来ないまま商品が届き、代金を支払って受け取りましたが、商品は明らかな偽ブランド品でした。販売業者とは連絡がつかず、宅配業者には返金できないと言われました。どうしたらよいのでしょうか。



！ アドバイス >>>>>

新型コロナウイルス感染症の影響でインターネット通販の利用が増えるにつれて、トラブルも急増しています。代引配達では、宅配業者に商品代金や手数料を支払い荷物を受け取りますが、宅配業者は販売業者の集金を代行しているだけで、受け取り後に「偽ブランド品だった」、「注文とは違う商品だった」と申し出があっても、宅配業者の判断で返金することはできません。消費者は代金を支払わなければ中身を確認することができず、悪質な販売業者に代引配達の仕組みが悪用されていると言えます。注文の時はクレジットカード決済を選んだのに、販売業者から代引配達に変更を依頼されて応じたところ、注文とは違う商品が届いたという例もあります。大手通販サイトに出品している販売業者でも、代引配達の同様のトラブルは発生しています。

通販で支払い方法が前払いと代引配達だけの場合は、注意が必要です。事例では宅配業者の配送伝票に記載された発送代行業者に電話をしましたが、応答はありませんでした。一度支払った代金を取り戻すことは難しいため、契約する前に十分注意しましょう。

インターネット通販の定期購入の トラブルが続いています。ご注意ください！

先月インターネットでお試し価格500円の健康食品を注文しました。今月も同じ商品が2袋届き、定期購入だと知りました。お試しだけのつもりだったので、業者に解約の電話をしましたが、話中でつながりません。未開封の商品を返品して解約したいです。



！ アドバイス >>>>>

事例のように「お試し」「初回無料」などと表示があるのに複数回の購入が条件だったり、「いつでも解約可能」と書かれているのに細かい解約条件がついていて実際には解約できない等の、定期購入に関する通信販売の相談が全国の消費生活センターに多く寄せられたため、特定商取引法が改正されました。具体的には、令和4年6月1日以降の定期購入の通販契約については、インターネット通販の最終確認画面上に以下の全ての項目を網羅的に表示することが義務付けられました。①各回に引き渡す分量と総分量（引渡し回数）②各回の代金と代金の総額（最低支払総額）③各回の代金の支払時期と方法④各回の商品引渡時期⑤申込期限がある場合はその旨と内容⑥解約の条件、方法、その効果等（違約金等の不利益が生じる場合はその内容）。また、業者が事実であると誤認させる表示をしていたり、表示されていないために消費者が誤認して契約した場合には、契約を取り消せるようになりました。

契約時に最終確認画面はしっかりと確認し、スクリーンショットなどで保存しておきましょう。事例では、業者によろやく電話がつながり、相談者が返品と解約を申し出て、解約は認められました。

調理中に鍋の取っ手が根元から折れ、火傷をしそうになった

約3年前に購入した小型片手鍋で調理中に突然樹脂製の取っ手が根元から折れました。料理がひっくり返って危うく火傷を負うところでした。鍋の耐久性に問題はないですか。



アドバイス >>>>>

小型片手鍋・フライパンの取っ手の焼損や固定ねじの腐食が原因で、料理中に鍋等が落下し火傷を負う等、怖い思いをしたとの苦情が、全国の消費生活センターに直近約5年間で129件入っています。

(独) 国民生活センターが実施した市販の小型鍋・フライパンに関する安全テストでは、次のような結果を公表しています。

- ① ガスコンロの火力が最強の場合、樹脂部の表面が耐熱温度を超えた。
- ② コンロの調理油過熱防止装置が鍋底を押し上げ、フライパンが傾いたり落下することがあった。
- ③ 水抜き穴から取っ手内部に侵入した水がねじを腐食する可能性があった。

テストに使用した全銘柄の説明書には、これらに関する注意表示がありました。

今回の相談事例は、取っ手の内部の水抜き穴から侵入した水分が、取っ手内に残ってねじを腐食させたため、取っ手が強度を保てなくなり、根元から折れたものと考えられます。

少人数の世帯や少量の調理には小径のフライパンや鍋を使用する機会が多いですが、ガスコンロの炎の先端で取っ手の樹脂部を損傷させないように、使う火力の大きさには注意しましょう。また、取っ手内部に水が残ってねじや心棒を腐食させないように、洗った後は十分に水切りをしましょう。取っ手のねじが緩んできたら早めに締め直す等、定期的に点検をして、安全に使用してください。

ヤミ金融にご注意 借金問題は必ず解決できます

給料が減額され生活費が足りなくなり、消費者金融や銀行のカードローン等で合計100万円以上の借入れをし、毎月の返済に困っています。ネットで見つけた業者から新たな借入れをしようと思っていますが、信用できるでしょうか。今後返済していけるか不安で夜も眠れません。



！ アドバイス >>>>>

貸金業者は国（財務局長）もしくは都道府県知事への登録が必要です。登録の有無に関しては、金融庁のホームページで検索できるので必ず確認し、登録が確認できない業者からは、絶対に借入れしないでください。登録がないヤミ金融業者から借入れすると、違法な高金利のため返済金額が膨れ上がり返済不能に陥りがちです。厳しい取り立てや嫌がらせで、精神的に追い詰められてしまう例も多くあります。十分に注意しましょう。

借金の返済に困った時には新たな借入れをするのではなく、相談窓口で債務整理の方法を考えましょう。債務整理には、4つの方法があり、支払い能力に応じた返済計画を立て、返済方法について債権者と交渉する「任意整理」や、返済能力がない場合の「自己破産」等があります。

事例では、相談者から借金の内容を詳しく聞き取りして、解決方法等を情報提供し、手続きを行う法律専門家につなぎました。法律専門家が債務整理を受任した旨を貸金業者に通知をすれば、消費者への取り立ては止まるので、安心するように伝えました。

借金問題は必ず解決できます。一人で悩まず、専門家の力を借りて、生活の立て直しをしましょう。

i 成年後見制度

》》》》》 成年後見制度を活用しましょう

成年後見制度とは、認知症の高齢者、知的障がいや精神障がいのある方等判断能力が不十分な方々の財産と権利を守る制度です。悪質商法の被害を未然に防ぐために有効です。

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

法定後見には、本人の判断能力の程度に応じて、後見、保佐、補助があり、家庭裁判所への申立てにより後見人等が選任されます。

後見人等には、親族、弁護士等の専門家、地域の市民等がなることができます。

	後見	保佐	補助
対象者	判断能力が欠けているのが通常の状態の方	判断能力が著しく不十分な方	判断能力が不十分な方
手続きできる人	本人、配偶者、四親等以内の親族、検察官、市区町村長等		
後見人等に与えられる権限	財産管理の代理権、取消権（日用品の購入等日常生活に関する行為は除く）	借金、相続の承認、家の新築や増改築等特定の項目についての同意権、取消権	—
個別の手続きにより与えられる権限	—	●借金、相続の承認、家の新築や増改築など特定の項目以外の事項についての同意権、取消権 ●特定の法律行為についての代理権	●借金、相続の承認、家の新築や増改築など特定の事項の一部についての同意権、取消権 ●特定の法律行為についての代理権

任意後見制度

本人に判断能力があるうちに今後自分の判断能力が衰えた場合に備えて、代理人となる任意後見人に代理権を与えるための公正証書による契約です。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等を行います。

なお、成年後見制度の利用については、市役所の福祉保健部福祉政策課福祉政策係、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。

クーリング・オフ制度を知っていますか

クーリング・オフ制度とは、訪問販売や電話勧誘等で契約の申し込みまたは締結後、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。期間内に発信すればよく、期間内に事業者が届く必要はありません。

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 (特定商取引法)	店舗外での原則全ての商品・役務及び特定権利の契約（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 (特定商取引法)	電話勧誘による原則全ての商品・役務及び特定権利の契約	8日間
連鎖販売取引 (特定商取引法)	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 (特定商取引法)	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・美容医療（脱毛、にきび・しみ等の除去、または皮膚の活性化、しわ・たるみの軽減、脂肪の減少、歯牙の漂白）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 (特定商取引法)	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） (特定商取引法)	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。



困ったときの相談窓口

内 容	相談窓口	電話番号	相談時間	
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	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4時 (午後3時まで受付)	
	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	年末年始を除く	
	(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	
(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		
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 (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		

(令和4年9月1日現在)

登録番号 (刊行物番号)

R4-13

狛江市消費生活相談事例集 令和4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