

令和元年

消費生活相談 事例集



狛江市

目次

はじめに	3
平成30年度狛江市消費生活相談の概要	4
悪質商法の解説	5
消費生活相談事例	
契約	
1. 美容医療でクーリング・オフが可能なケースも（広報 平成30年8月15日号掲載）	6
2. 新しい民泊制度が始まりました（広報 平成30年9月1日号掲載）	7
3. 過去の原野商法の被害者を狙う二次被害にご注意！（広報 平成31年2月1日号掲載）	8
4. 銀行窓口で外貨建て生命保険を契約した（広報 平成31年4月1日号掲載）	9
5. 家の鍵を紛失し、業者を呼んだら高額請求された（広報 令和元年7月15日号掲載）	10
6. 不用品処分の依頼先は？違法業者にご注意（広報 平成29年9月1日号掲載）	11
勧誘	
7. 「脱毛器を買ってレンタルすればもうかる」にはご注意（広報 平成30年7月15日号掲載）	12
8. 法務省管轄支局から届く訴訟告知のはがきに注意！（広報 平成30年10月1日号掲載）	13
9. 換気扇の掃除の話聞くだけのはずが購入になった（広報 平成30年11月1日号掲載）	14
10. 高齢の母が布団の無料点検、クリーニングを勧誘された（広報 平成31年3月1日号掲載）	15
インターネット	
11. 携帯電話会社から身に覚えがないゲーム代の請求が（広報 平成30年12月1日号掲載）	16
12. パソコンの危険を表示する偽警告画面に要注意！（広報 平成31年1月1日号掲載）	17
13. ネットでブランドのバッグを申し込んだが、偽物が届いた（広報 令和元年5月1日号掲載）	18
14. 簡単に高収入が得られるという情報商材のトラブル増加（広報 令和元年6月15日号掲載）	19
見守り	
15. 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）	20
多重債務	
16. ヤミ金融にご注意～借金問題は必ず解決できます（広報 平成30年1月1日号掲載）	21
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	22
クーリング・オフ可能な取引一覧	22
クーリング・オフの手続き方法	23

はじめに

狛江市民のみなさま

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、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。

また、インターネットの生活への浸透や、スマートフォンの普及により、SNSによるコミュニケーションやインターネットを利用した取引が身近で日常的なものとなったことから、デジタルコンテンツやインターネット接続回線等に関する契約トラブルが、どの年齢層においても増加しています。

市内の平成30年度の全体の相談件数は569件で、平成29年度と比べて4割強増加しています。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毎年増加しています。特に国の省庁や訴訟機関を騙るはがきや封書での架空請求のトラブルが市内の高齢者を中心に急増しています。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、ご家族や地域の方などの見守りも重要です。

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「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。

狛江市では今後も、皆様の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。

令和元年 8月

狛江市長 松原 俊雄

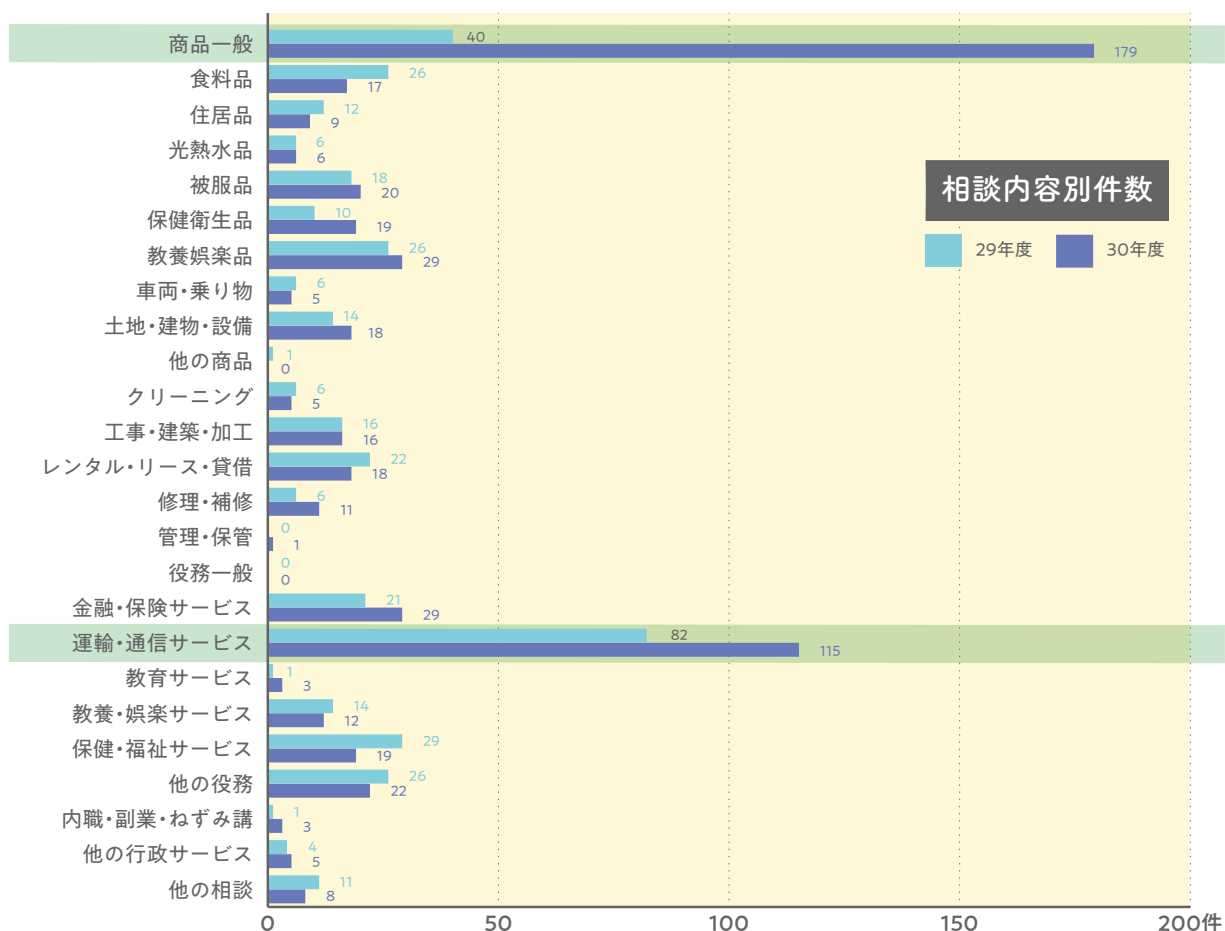
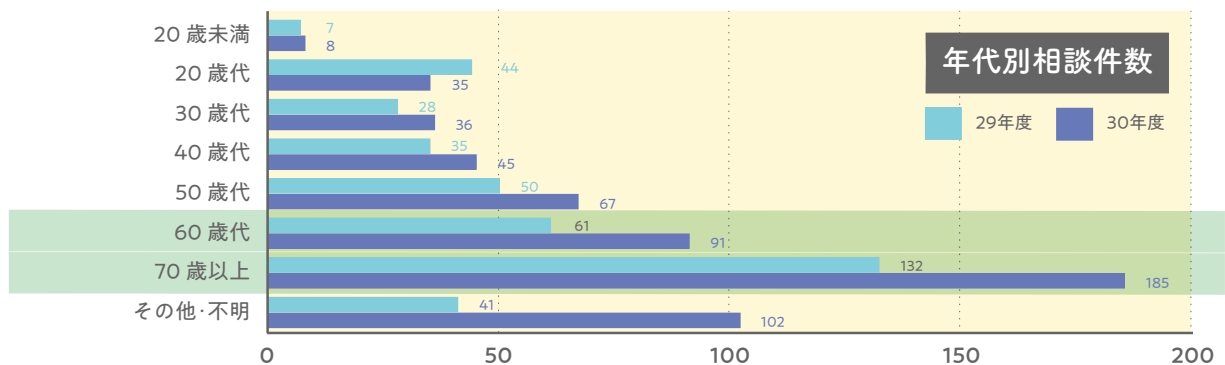


平成 30 年度狛江市消費生活相談の概要

狛江市の消費生活相談の平成 30 年度の相談件数は 569 件で、前年度 398 件と比較すると大幅に増加しています。年齢別に見ると、60 歳代及び 70 歳以上の高齢者の被害の増加が顕著になっており、特に注意が必要です。

分類別相談件数で最も多かったのは、商品一般で、主な相談内容は、国の省庁などを騙るはがきや封書、大手通信販売業者名を騙る SNS による架空請求についてです。その他にも、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、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。



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。「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「手続き費用」「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、といった原野商法の二次被害も多い。

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などを代金引換え払いで送りつける商法。

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。

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。

架空請求

国の省庁や訴訟機関などを騙り、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。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もある。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。

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。

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。

連鎖販売取引（マルチ商法）

販売組織の加盟者が、「商品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。

美容医療でクーリング・オフが可能なケースも

顔のしみが気になり、治療体験ができる美容クリニックを見つけました。

昨日レーザー治療を体験後「顔全体のしみを治療するには10回のコースがお勧め。今なら初回無料のキャンペーン中」と勧められました。無料で釣られ契約しましたが、契約期間が一年で総額20万円以上と高額なので解約したいです。解約を申し出たら引き留められ困っています。クリニックでの契約は解約できないのでしょうか。



アドバイス

身近なものになりつつある「美容医療」ですが、トラブルも発生しています。

平成29年12月1日に改正特定商取引法が施行され、一定の美容医療サービス（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）のうち、期間が1カ月を超え、かつ金額が5万円を超えるものは、特定継続的役務提供に該当することになりました。

これにより、クリニックには消費者に対して概要書面や契約書面を交付することが義務付けられました。消費者は契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフが可能で、一定期間経過後は残りの契約について解除を行う中途解約ができます。

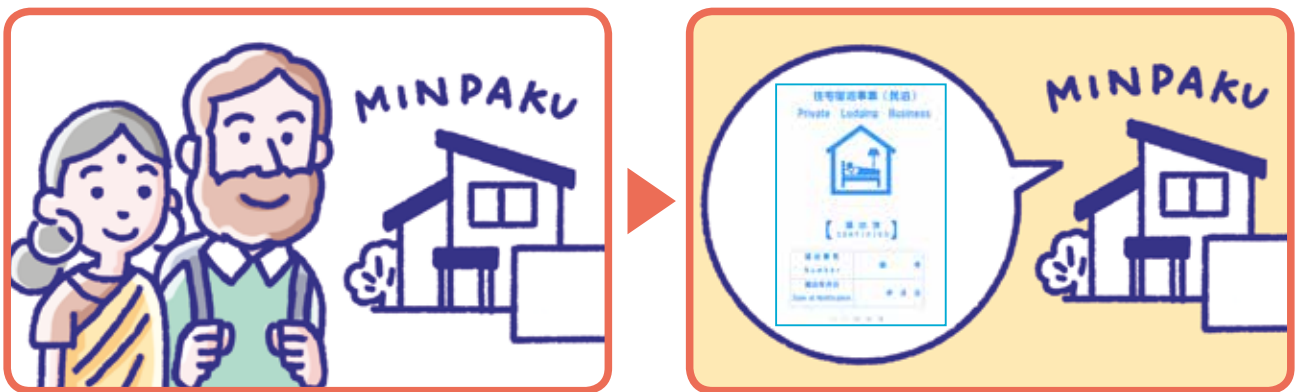
相談者には契約内容がクーリング・オフ対象の美容医療であると情報提供し、書面で通知を出すように助言した結果、無事解約することができました。

美容医療サービスは、高額な契約以外に皮膚障害等のリスクも考えられます。事前に他の医療機関や医療安全支援センター等で情報収集し、即日の施術や契約を勧めるクリニックでは、特に慎重に判断しましょう。

(広報 平成30年8月15日号掲載)

新しい民泊制度が始まりました

最近戸建住宅や共同住宅の全部または一部を活用して、旅行者等に宿泊サービスを提供する民泊の利用が広がっています。平成30年6月に住宅宿泊事業法が施行され、一定のルールの下で、民泊を事業として行うことができるようになりました。



アドバイス

住宅宿泊事業法では住宅宿泊事業者、住宅宿泊管理業者、住宅宿泊仲介業者が定められています。届出番号の記載された標識が施設の玄関に掲示されていると、住宅宿泊事業者であることが確認できます。

住宅宿泊事業法に基づき、観光庁長官の登録を受けた住宅宿泊仲介業者が運営する予約仲介サイトには、住宅宿泊事業者が都道府県知事等に届出をした住宅が掲載されています。民泊を予約、利用する前に予約仲介サイトで届出のある住宅か確認するようにしましょう。ただし、届出のある民泊であっても、サービスの質が保証されているわけではないので注意が必要です。

また、予約仲介サイトで宿泊料金、清掃料金等、宿泊に必要な料金総額やキャンセル料の規定などをよく確認することが大切です。

さらに、民泊では鍵の受け渡しがいまいちか、宿泊できなかったというトラブルが発生しています。事前に鍵の受け渡し方法や緊急連絡先等を確認しておきましょう。実際に民泊を利用して、衛生管理が不十分だったり、設備や備品に不備があったりした場合は、住宅宿泊事業者等に申し出るようにしましょう。観光庁の民泊制度ポータルサイトには、民泊に関する情報が掲載されていて、民泊制度コールセンターでは問い合わせを受け付けています。

(広報 平成30年9月1日号掲載)

過去の原野商法の被害者を狙う 二次被害にご注意！

最近、30年以上前に「値上がりするから」と言われて購入した山林を、買い取りたい人がいると不動産業者から電話がありました。買い取り価格は500万円で、処分に困っていたので売ることにして、手続き費用50万円を支払い、権利書も渡しました。代金は3カ月後に受け取る約束です。その際、この業者から太陽光パネル設置業者に売却予定の土地を一時的に担保として差し出すと言われ、よく分からないまま署名をしました。後から書類を見たら、新たな土地を550万円で購入したことになっていました。どうしたらよいでしょうか。



アドバイス

値上がりする見込みのない原野等を、将来値上がりするかのようにならうと偽って販売する手口を「原野商法」といいます。過去に原野商法の被害にあった高齢者に「購入希望者がいる」などとうそその説明をして、別の山林を購入させるなどの二次被害が増加しています。

業者は登記簿や原野商法の被害者の名簿から土地の所有者を特定して、電話や訪問をします。事例のように別の土地を契約させたり、土地の整地費用や管理費を請求するなどの手口があります。

宅地建物取引業の免許を持つ業者からの勧誘であっても話をうのみにせず、売買価格の具体的な根拠を文書で説明させたり、山林のある地域の不動産業者等に取引価格の動向などを確認し、慎重に検討しましょう。また、契約は一人で判断せず、家族や周囲の人に相談することも大切です。事例のような業者は契約後に連絡が取れなくなることが多いため、相談者には至急法律相談を利用するよう勧めました。

(広報 平成31年2月1日号掲載)

銀行窓口で外貨建て生命保険を契約した

2週間前に銀行の定期預金が満期になり、銀行窓口に行きました。銀行の担当者に「すぐに使う予定がないお金なら良い商品がある。相続税対策にもなる」と勧められました。説明された内容はよく分かりませんでした。元本保証でいつでも解約可能と思い、銀行を信用していたので契約しました。後日、自宅に生命保険会社から証書等の入った封書が届き、外貨建て生命保険を契約していたことに気が付きました。今すぐ解約して定期預金にしたいです。



アドバイス

平成19年12月に保険商品の銀行窓口販売が全面解禁され、銀行では、預金だけではなく生命保険や投資信託などの金融商品も販売されています。定期預金の満期手続きのタイミングで、商品の勧誘を受けることがあるため、次の点に注意しましょう。

- ・ 銀行は保険の販売代理店であり、契約先は保険会社になります。預金とは違う商品であると認識しましょう。
- ・ 外貨建ての保険は、通貨の交換時の手数料負担や外国為替市場の状況により損失が生じる可能性があります。またクーリング・オフしても、為替交換手数料負担や為替差損が生じる場合があります。リスクの説明を受け確認しましょう。
- ・ 興味を持ってもすぐには契約せず、資料等を持ち帰って冷静に判断しましょう。家族等に相談することも大切です。理解できない契約内容があれば、書類への署名や押印はやめましょう。

今回の事例では、相談者はリスクがあり不安との理由で、手数料や為替リスクを確認して解約することにしました。

(広報 平成31年4月1日号掲載)

家の鍵を紛失し、業者を呼んだら 高額請求された

家の鍵を紛失してしまい、スマートフォンで業者を検索しました。「5,800円から」というネットの広告を見て、業者に鍵開けを依頼しました。1時間後に業者が自宅へ来ましたが、鍵穴を見て「これは特別な鍵だ」と言われました。業者はタブレット端末の料金表を見せながら「鍵開け代が9万8,000円、出張費4,000円、消費税を含め合計11万円かかる」と説明しました。「高額であり払えない」と言いましたが、「クレジットカード払いでもよい」と言われて、応じてしまいました。15分ほどで鍵は開きましたが、よく考えると高額で納得できません。



アドバイス

最近開錠に関するトラブルが、消費生活センターに寄せられています。鍵を紛失したことに気が付き、慌てて業者に依頼をし、後日料金が高額だと気が付くケースがあります。現場の状況で作業内容が変わることもあり、ネットで「〇〇円から」と表示されている料金だけでは済まないことも多々あります。相談者には、申し込みと承諾のお互いの意思の合致により契約は成立するとの基本を説明した上で、業者と話し合うように助言しました。その結果、クレジットカードの支払いは継続することとし、4万円が相談者に返金されました。

業者に開錠を申し込む前に、必ず見積もりを依頼するとよいでしょう。複数の業者から見積もりを取り、比較検討をするようお勧めします。料金体系の内訳や、どのような方法で開錠をするのか、また、解約の時は解約料がかかるのか等を確認しましょう。

(広報 令和元年7月15日号掲載)

不用品処分の依頼先は？ 違法業者にご注意

高齢夫婦の二人暮らしですが、自宅での生活が困難になってきたので、近日中に高齢者向け住宅に住み替える予定です。自宅にある大量の不用品を処分したいのですが、ポストに入っていたチラシの業者が信用できるか知りたいです。



アドバイス

家庭から出る不用品や粗大ごみを回収する業者の選定や信用性についての相談が寄せられています。チラシやネット広告を見て依頼した業者に、高額な料金を請求された事例等があります。

家庭から出る粗大ごみや不用品の回収・運搬・処分には、市区町村による一般廃棄物処理業の許可が必要です。無許可の業者に依頼すると、高額請求のトラブルや不法投棄の恐れがあります。産業廃棄物処理業の許可や古物商の許可では、家庭の不用品を回収できないので注意が必要です。

相談者には、特定業者の信用性については答えることができないと説明した上で、次の情報を伝えました。

- ・ 基本的には市のごみ出しルールに従い、粗大ごみ回収を申し込みましょう。
- ・ テレビ・エアコン・冷蔵庫・冷凍庫・洗濯機・衣類乾燥機は、家電リサイクル法に基づく処理が義務付けられています。購入店もしくは買い替える店に依頼しましょう。
- ・ 家庭用パソコンや小型家電の処理方法も、それぞれの法律に基づく処理が必要です。
- ・ 引越しや大掃除等で大量に出た不用品を市の回収に出すのが困難な場合は、市の許可を受けた一般廃棄物収集運搬業者に依頼しましょう。その場合は事前に複数業者に見積もりを頼み検討し、納得してから契約しましょう。

(広報 平成 29 年 9 月 1 日号掲載)

「脱毛器を買ってレンタルすればもうかる」 にはご注意

2年前に知人に紹介された業者に「脱毛器を150万円で購入してレンタルオーナーになれば、月に5万円のレンタル料が入りもうかる。その上、無料で永久に脱毛エステが受けられる」と勧誘されました。

月5万円もうかる上に、脱毛エステが無料で受けられるので良いと思い、150万円で脱毛器を契約し、全額支払いました。

ところが、脱毛器のレンタル料として受け取ったのは6回のみで、契約書を見ると、2年間の脱毛エステを受ける契約内容でした。業者へ解約を申し出ると、30万円を返金すると言われ、合意書を交わしましたが、返金額が少なく不満です。



アドバイス

商品を購入し、貸し出すことでレンタル料が受け取れるというのが、レンタルオーナー契約です。取引内容は複雑であり、何をどのような条件で契約するのか、内容をよく検討することが大切です。

また、もうかるという口約束も、どのような仕組みで利益を得られるのか、書面の記載を確認する必要があります。

この事例では脱毛器をどこへレンタルしたのか、実体を伴う取引なのか不明でした。レンタル事業の実体がない場合や、事業が破綻した場合は収入を得ることはできず、自己負担となります。

相談者はすでに業者と合意書を交わしており、センターでの対応は難しいため、法律相談を案内しました。その後、弁護士による被害者弁護団が結成され、相談者には情報提供をしました。もうかる話はそのみにせず、実体を伴わない取引には注意が必要です。

(広報 平成30年7月15日号掲載)

法務省管轄支局から届く 訴訟告知のはがきに注意！

はがきが届き、裏面にシールが貼られていました。剥がして見ると差出人は法務省管轄支局で、総合消費料金に関する訴訟の最終告知でした。内容は契約不履行で訴状が提出されたとの通知で、取り下げ最終期日は明日です。身に覚えはありませんが、不安になり電話をしました。相手から掛け直すと言われましたが、連絡がありません。どうしたらよいのでしょうか。



アドバイス

届いたはがきには「連絡なき場合は原告側の主張が全面的に受理され、給与や不動産の差し押さえを強制的に行う」などと記載されています。

同様の相談は長期にわたって繰り返し寄せられています。国の行政機関である法務省には「管轄支局」はなく、はがきに記載された千代田区霞が関の住所も存在しません。消費者庁の調査では、問い合わせ窓口の電話番号は電話回線の転売業者が契約者で、同種業者を複数介するなどして正体は突き止められていません。

不安に駆られて相手に電話をすると、弁護士と称する者から着手金や供託金を要求されます。一度支払うと、偽の弁護士や裁判の相手方と称して、何かと理由をつけて金銭を要求する電話があり、多額の現金をだまし取られた事例も報告されています。

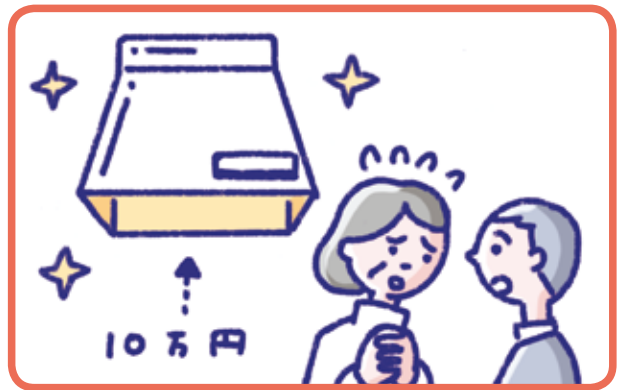
正式な裁判手続きの通知がはがきで届くことはありません。これは悪質業者による架空請求です。身に覚えのない訴訟案件の通知が届いても絶対に電話をしないでください。

相談者には、電話があっても相手にせず、電話を切るよう助言しました。

(広報 平成 30 年 10 月 1 日号掲載)

換気扇の掃除の話聞くだけのはずが 購入になった

高齢の母宅に業者から「今、換気扇の掃除のキャンペーン中で、本来は1万2,000円だが5,000円でよい。説明に行きたい」と電話がありました。母は話を聞くだけならと思い、応じました。翌日業者が来訪して「換気扇に油汚れが付着している。このままだと火事になる。今のうちに替えた方がいい」と言って、換気扇の購入を勧めました。母は一人暮らしでほとんど料理はしないため、油汚れはありませんでした。しかし、不安になり10万円の換気扇を契約し、その場で設置されました。よく考えると高額であり、母は解約を希望しています。



アドバイス

業者は販売目的を告げずに消費者に電話をかけ、来訪しています。不意打ち性があり、「特定商取引法」のクーリング・オフが適用されます。相談者には無条件で解約ができるクーリング・オフの説明とともに、はがきの書き方や発送方法を助言しました。消費者には原状回復請求権があるため、新たに購入した換気扇の取り外しおよび、以前から設置してあった換気扇を元の状態に戻すことを請求する権利があります。

相談者の母がクーリング・オフのはがきを発送後、解約ができました。払った10万円は返金され、業者が設置した換気扇は撤去せず、使用してよいことになりました。

電話勧誘の対策として、電話機の留守番機能の活用や、自治体が無料で貸し出す自動通話録音機を設置するなどの方法が効果的です。また、高齢者の被害の未然防止や早期解決のために、周りの人の見守りや声掛けなどが大切です。

(広報 平成30年11月1日号掲載)

高齢の母が布団の無料点検、 クリーニングを勧誘された

今日80代の一人暮らしの母宅に、突然業者が来ました。「布団を無料で点検し、クリーニングする」と言われましたが、母は断りました。しかし、業者は「明日また来る」と言ったそうです。相手の業者名は不明です。明日、私は母宅で待機しますが、どのように断ったらよいでしょうか。



アドバイス

この事例は、業者が「点検をする」と突然消費者宅を訪問し、商品やサービスを勧誘する典型的な「点検商法」の手口です。本来業者は、訪問の目的や業者名、販売する商品の種類などを明示する必要があります。点検に応じ、布団を見せると「布団が汚れているのでクリーニングをする」「湿気がひどく敷きパットが必要だ」「ダニやカビがひどい。下取りをするので、新しい布団を買ってほしい」などと勧められ、新たな布団類を契約してしまうこともあります。さらに、一度契約を結ぶと業者は定期的に消費者宅を訪問し、次々に布団類を勧め、その都度契約に至るケースもあります。その結果、必要のない商品の過量販売の被害に陥る危険性も考えられます。古い布団類は下取りされているため、押し入れを見ても通常の量であり、家族も気が付きにくい傾向があります。

断っている人への再勧誘は「特定商取引に関する法律」で禁止されています。相談者には勧誘の手口と法規制を説明し、はっきり断ることを助言し、後日断ったと報告がありました。勧誘を断るための理由は要りません。

高齢者の消費者被害が深刻化しており、周りの声掛けや見守りが大切です。

(広報 平成31年3月1日号掲載)

携帯電話会社から身に覚えがない ゲーム代の請求が

携帯電話会社名で重要という件名のメールが届き「不正利用の恐れがあるので、IDとパスワードの変更を」と書かれていました。メール文面のURLをクリックしてサイトにアクセスし変更しました。その後携帯電話会社から「スマホゲームでの課金で9万円支払い完了」との確認メールが届きました。身に覚えがないので携帯電話会社とゲーム会社に連絡しましたが、取り消しはできないと取り合ってくれず、納得できません。



アドバイス

携帯電話会社やクレジットカード会社をかたった偽のメールからIDやパスワードが流出して、身に覚えがない請求を受けたとの相談が入っています。これらはフィッシングメールと言われるもので、偽サイト(フィッシングサイト)に誘導して個人情報をだまし取る手口です。事例は携帯電話会社のID・パスワードを悪用し、ゲーム課金料金をキャリア決済(ネット通販等の代金と携帯電話料金をまとめて支払う方法)にしたと考えられます。本人が身に覚えがないと主張しても、本人しか知りえないID等の個人情報を入力しているとの理由で、取り消しには応じてもらえないケースもあります。今回も経緯書を提出し調査を依頼していますが、未解決です。

実在する業者名でメールが届いても、URLを安易にクリックせず、業者の公式ホームページや問い合わせ窓口に確認するようにしましょう。

また、キャリア決済等の新しい決済方法についても、自分の契約内容や設定を確認して、不明な点がないように、情報収集しましょう。

(広報 平成30年12月1日号掲載)

パソコンの危険を表示する 偽警告画面に要注意！

パソコンでインターネット検索中に突然「あなたのパソコンはウイルスに感染した」と画面表示されたので、慌てて記載された業者の電話番号に連絡しました。片言の日本語で話すオペレーターにすぐにウイルス対策を行う必要があると説明されたので、セキュリティソフトを購入し、クレジットカードで支払いました。家族に相談したところ、業者の話はおかしいのではないかと言われましたが、解約できるのでしょうか。



アドバイス

ウェブサイトを閲覧中に、突然「ウイルスに感染した」等の警告画面が表示されたとの相談が多く寄せられています。これはウイルス感染によるものではなく、特定のURLにアクセスした際にポップアップメッセージが表示される仕組みを利用したものです。

当センターで事例の業者のホームページを確認したところ、外国の業者でした。セキュリティソフトは毎年自動更新の契約で、購入後30日間は解約できるとの記載がありました。相談者に伝え、相談者が業者に解約のメールを送ったところ、無事に解約することができ、セキュリティソフトも削除できました。相談者にはクレジットカード会社に連絡して、決済が取り消されていることを確認し、クレジットカード番号の変更も検討するよう助言しました。

パソコンに事例のような警告が表示されても、慌てず画面を閉じるようにしましょう。ウイルス感染が心配であれば、日頃利用しているウイルス対策ソフトでスキャンして確認することが重要です。

(広報 平成31年1月1日号掲載)

ネットでブランドのバッグを申し込んだが、偽物が届いた

スマートフォンでSNS（交流サイト）を見ていたときに、ブランドのバッグが半額との広告が表示されました。興味があったのでサイトにアクセスして、クレジットカード決済で申し込みました。

3日前に海外から商品が届きましたが、縫製が雑で明らかに偽物と分かる商品でした。サイト事業者にも何度もメールしましたが、返信はありません。サイトに事業者の住所や電話番号の記載がなく、連絡が取れません。届いた商品を返品して、解約したいです。



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だった、商品が届かない等の相談が多く寄せられています。事業者にも商品の交換や返金を求めても、対応されないケースが多数見受けられます。

相談者にはクレジットカード会社にカード決済の取り消しが可能か相談することや、カードの悪用が心配であれば、カード番号の変更を検討するよう助言しました。

また、商品が模倣品であった場合、海外の事業者にも返送することは、購入者が関税法で禁止されている模倣品の輸出に問われる可能性があることを情報提供しました。

模倣品を販売するサイトの特徴として、主に以下の点が挙げられます。

- ・ サイトに正確な運営情報（事業者の名称・住所・電話番号等）の記載がない。
- ・ ブランド品の価格が正規販売店の価格よりも大幅に値引きされている。
- ・ サイトの日本語の表現が不自然である。

消費者庁ホームページで模倣品の販売が確認された（または強く疑われる）海外ウェブサイトを公表しています。

（広報 令和元年5月1日号掲載）

簡単に高収入が得られるという 情報商材のトラブル増加

SNS（交流サイト）で誰でもできるという副業の広告を見て応募しました。仕事の内容はアフィリエイトで、自分のサイトで商品を宣伝し、そのサイト経由で商品が売れると報酬になるというもので、簡単に収入になると説明されました。ノウハウを知るには情報商材を購入する必要があり、業者に会って代金約30万円を現金で払いました。契約書に署名しましたが、控えはもらっていません。

ダウンロードした情報は説明とは違い一般的な内容でした。さらに担当者のサポートに従ってホームページを作りましたが、全くもうかりません。その後も別の事業への投資を勧められるため、やめたい、返金してほしいと要求しましたが、断られました。どうしたらよいでしょうか。



アドバイス

情報商材とは、高額収入を得るためのノウハウなどと称してインターネットの通信販売で売られている情報のことです。副業や投資・ギャンブルなどの情報で、勧誘方法はネット広告・SNSへの投稿・ブログやセミナーでの宣伝などさまざまです。高額収入が得られると強調されますが、簡単にもうかることはありません。断り切れず契約したり、返金保証があると安心させて強引に別の契約をさせる事例も見られます。今回は、契約書面がなく、事業の実態が不明なため、弁護士相談を勧めました。

情報商材は契約前に内容を確認することができません。事例のように価値のない情報が高額で販売されているのが実情です。安易に信用しないことが大切です。

（広報 令和元年6月15日号掲載）

成年後見制度の活用を

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)

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100万円以上の借り入れをし、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り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、絶対に借り入れしないでください。登録がないヤミ金融業者から借り入れすると、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り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」などがあります。

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。

（広報 平成30年1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・美容医療（脱毛、にきび・しみなどの除去、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

□□□□□□□□

○
○
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 令和〇〇年〇月〇日
 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。

令和〇〇年〇月〇日
 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 令和〇〇年〇月〇日
 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

令和〇〇年〇月〇日
 東京都狛江市〇町〇丁目〇番〇号
 氏名 〇〇〇〇

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	
(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		

（令和元年8月1日現在）

登録番号(刊行物番号)

H31-28

狛江市消費生活相談事例集（令和元年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