

令和 4 年版

消費生活 相談事例集

こんな相談が
ありました



西東京市マスコットキャラクター
いこいな
©シンエイ/西東京市



西東京市

この冊子は、令和3（2021）年度中に、西東京市消費者センターに実際に相談があった事例をもとに、市民の皆様の参考となるよう作成したものです。

令和3年度は、前年度に比べ相談件数は減少しましたが、70代以上が契約当事者となっている相談件数の割合は依然として多く、ご家族や周囲の方々による見守りが重要と考えています。

また、令和4（2022）年4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられたことによる若年層を中心とした消費者トラブルにも注意が必要です。

市では、地方消費者行政強化交付金等を活用し、相談体制の拡充や消費者教育等、さまざまな取組を行ってまいりました。

今後も市民の皆様が安心して暮らせるよう、消費者被害の未然・拡大防止のため、積極的に情報提供を行うなど、消費者行政の更なる充実に取り組んでまいります。

少しでも契約に疑問や不安を感じたときは、お気軽に消費者センターへご相談ください。

令和4年10月

西東京市長 池澤 隆史

もくじ

I	相談概要	1
II	消費生活相談Q&A（事例）	
1	新型コロナウイルス感染症関連	5
2	詐欺サイト、模倣サイトに注意！	7
3	大手事業者をかたるSMSに注意	9
4	SNSで見つけた動画から儲かる情報商材を契約	11
5	「支援金を渡したい」と言われ、登録料などを払ったが	13
6	効果のなかった健康食品	15
7	フリマアプリで売った商品の返品を受けたが違う商品が届いた	17
8	シャンプーとリンスの申込をしたが定期購入だった	19
9	突然パソコン画面にウイルスに感染したと表示が出た	21
10	電力小売り事業者との契約	23
11	「屋根が傷んでいる」と事業者が来訪	25
12	洗面台の詰まり解消で訪問後に高額請求	27
13	賃貸アパート退去後、半年経って修繕費用を請求された	29
14	原野などの売却を持ちかける事業者に注意	31
15	「海産物を買わないか」と電話勧誘	33
16	中学生の息子が高額な定期購入の申込をした	35
17	ポストに入っていたチラシ広告。信用できる？	36
	相談・問合せ機関電話番号	37
	お役立ちリンク集	38
	クーリング・オフ制度	39

I 相談概要

令和3（2021）年度の相談件数は1,230件（前年度は1,496件）でした。前年度、新型コロナウイルス感染症関連の相談は126件でしたが、今年度は28件と減少し、総件数も減少しました。

販売購入形態別にみるといちばん多かったのは通信販売の477件で、購入形態の判明しているうちの49%に当たります。さらにこのうち400件がインターネット通販でした。

通信販売は、事業者の提示した条件にしたがって契約を申し込むこととなります。広告に惹かれて契約してしまいがちですが、目を引くキャッチコピーより、契約条件をしっかりと確認してから申し込みをしましょう。

次に多かったのは店舗販売で255件でした。店舗販売でトラブルが起こりがちだったのは通信サービスの契約です。スマホの契約や機種変更をするために店舗に出向き、聞きなれない用語に戸惑いながらも確認が不十分なまま契約をしてしまい、月々の支払額が高額になってしまったという相談などで、特に高齢者に目立ちました。

訪問販売は165件でした。訪問販売で目立ったのは屋根工事やトイレ工事の相談です。屋根工事では目視できない屋根の不具合を指摘され、契約を迫られたという相談、またトイレ工事

では、ネットの広告には「トイレの詰まり解消〇〇円～」と安価な案内が書かれていたのに、実際は高額な請求をされたといった相談が多くありました。

訪問後の高額な契約部分は、訪問販売に当たりクーリング・オフの対象となります。落ち着いて対応しましょう。

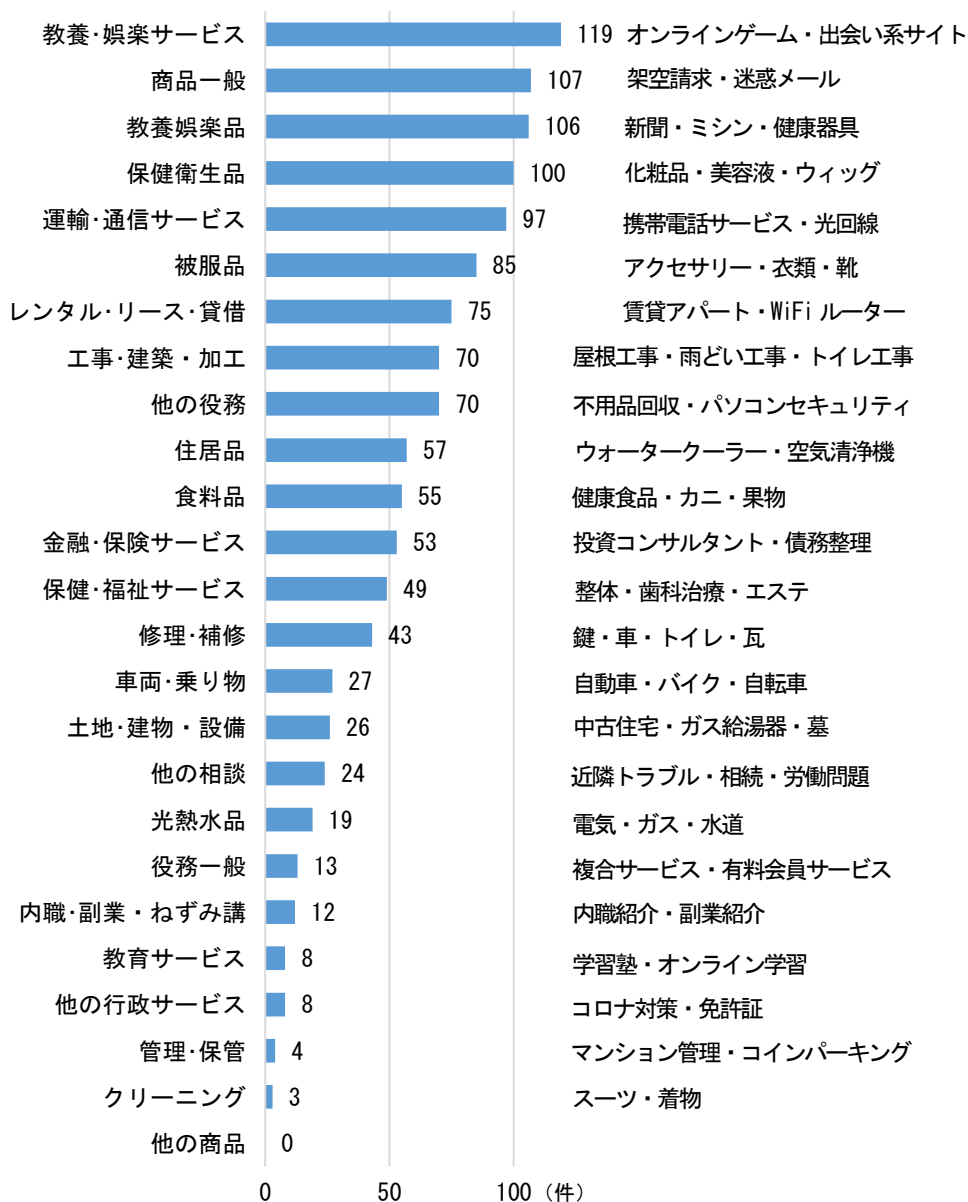
電話勧誘販売は「北海道」を強調したカニなどの海産物を販売する電話勧誘で、事業者と連絡がつかず困っているという相談などが寄せられました。

電話勧誘販売では、契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフ期間になります。

クーリング・オフ制度には適用条件がありますが、相談によっては早急に対処が必要なケースもあります。

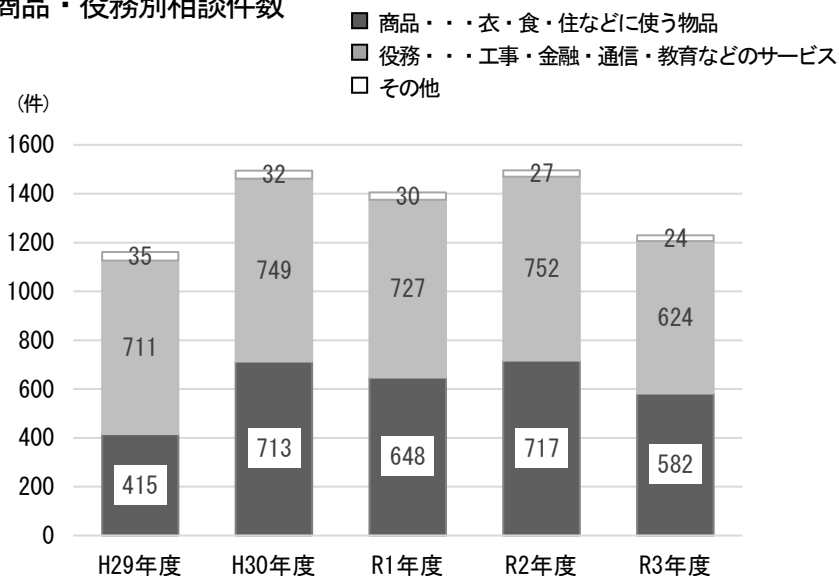
契約に不審な点や不安なことがあれば、悩まず消費者センターにご相談ください。

1 商品・役務分類別相談件数



※グラフ内の商品・サービス名は、代表的な事例を表示しています。

2 商品・役務別相談件数



3 販売購入形態別相談件数

販売方法	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
店舗販売	305	276	292	261	255
訪問販売	152	184	157	154	165
通信販売	386	384	471	639	477
マルチ販売	14	14	16	22	19
電話勧誘販売	47	54	53	47	34
ネガティブ・オプション	0	3	0	24	1
訪問購入	14	8	5	14	15
その他無店舗販売	16	11	3	11	7
不明・無関係	227	560	408	324	257
計	1,161	1,494	1,405	1,496	1,230

4 契約当事者年代別件数

年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	その他不明
件数	26	123	112	157	183	135	179	124	191

II 消費生活相談Q & A (事例)

《新型コロナウイルス感染症関連》

新型コロナウイルス感染症関連

Q1

自分が新型コロナウイルス感染症の濃厚接触者になると
思われ、店舗でPCR検査キットを購入した。しかし陽性の判
断はできない商品だった。販売してよいのか。(相談者 20代)

A

第6波の感染拡大中の相談で、購入したものは「医薬品」
ではなく、結果を見て医療機関を受診するかどうかの参考に
するための商品でした。検査キットは医薬品でも販売は禁
止されていません。購入するときに確認しましょう。

Q2

感染状況の様子を見ているうちに施設利用回数券の期限
が切れてしまった。延長してほしいと申し出たが「営業休止
期間分しか延長できない」と言われた。自己都合ではないの
に延長してもらえないのか。(相談者 40代)

A

回数券は決められた条件で利用することになります。新型コロナウイルス感染症の影響は消費者にとっても事業者にとっても不測の事態であり、どちらの責任も問えないため、両者で話し合うよう伝えました。

Q3

高額なコロナ給付金が当選したと SMS が届き、手数料として2万円をカード決済した。その後も登録料を5万円請求された。詐欺だろうか。 (相談者 20代)

A

コロナ給付金は当選する性質のものではなく、詐欺と考えられました。カード会社に確認すると海外の出会い系サイト運営会社に支払ったことがわかり、取り消しを依頼しました。

ひとこと

他にも、スーパーやスポーツ施設のコロナ対策が不安、キャンセルしたチケット代の返金が遅い、近親者がコロナで死亡したが ID やパスワードがわからず解約ができない、などさまざまな相談がありました。

詐欺サイト、模倣サイトに注意！

Q1

SNS の広告から、大手百貨店の閉店セールでブランドスニーカーが定価の 1 割ほどの価格で販売されているのを見つけ注文した。サイトには不自然な点が見られ、ネットの書き込みなどでも詐欺サイトとあった。代引き配達で届くことになっているがキャンセルしたい。どうしたらよいか。

(相談者 40 代)

A

同様の閉店セールを装った詐欺サイトの相談が多く寄せられています。その百貨店の公式 HP でも注意喚起されました。まずキャンセルメールを出して、商品が届いた場合はキャンセル済みと伝え、配送業者に受取拒否をするよう助言しました。

Q2

大手日用品メーカーの公式サイトだと思い、家電数点を安値で購入した。しかし注文確認メール等が届かないことが心配になり調べると、公式サイトに偽サイトに関する注意喚起がされており、自分が注文したサイトの URL も載っていた。

支払はカード一括払いにしていたため、カードはすぐ利用停止にした。返金してもらえるか。 (相談者 20代)

A

大手メーカー公式サイト、有名ブランドサイトを模倣し、消費者に誤解させるトラブルも多発しています。センターからカード会社に連絡すると、経緯書と抗弁書を提出するよう指示されたため、相談者に書き方・出し方を助言しました。カード会社では、その文書を基に調査が行われ、請求が取消される場合があります。2か月後、カード会社から連絡があり、請求は取消されました。

＊ ＊ひとこと＊ ＊

ネット通販での相談は後を絶ちません。「商品が届かない」「まったく違うものが届いた」「偽物だった」などですが、問い合わせようとしても連絡先がメールのみで、返信がないことがほとんどです。振込みなど前払いは極力避けましょう。

通販サイトで買物をする時は、サイト上にある「特定商取引法上の表記」で、事業者の名称や住所、連絡可能な電話番号、キャンセルポリシーなどを必ず確認しましょう。

詐欺サイトにカード番号を入力した場合は、番号を変更することが望ましいです。

大手事業者をかたる SMS に注意

Q1

スマホの事業者名で「利用停止予告」がショートメッセージ(SMS)で届いた。添付の URL を開くとログイン画面が開いたので、怪しいと思いすぐ閉じたが心配。(相談者 20代)

A

実在するスマホ事業者名をかたったフィッシングメールと思われます。ログイン画面を本物と信じてユーザー名、パスワードなどを入力してしまうと、個人情報を不正に利用されてしまいます。入力せず画面を閉じましょう。

Q2

宅配業者名で「荷物が届いているが住所が不鮮明なため連絡するように」とスマホに SMS が届いた。心当たりはないが連絡したほうがよいのだろうか。(相談者 60代)

A

宅配業者を名乗って不在通知をメールで送りつけ、偽サイトに誘導し個人情報を入力させるという手口が横行しており、宅配業者の公式 HP にも注意喚起が掲載されていること

を情報提供しました。

不審な場合は連絡せずにセンターなどに相談してほしいと伝えました。

****ひとつこと****

フィッシングメールとは個人情報を盗み取る目的で送りつけられるメールです。メールが届いた時点では、送った側は個人情報を把握していませんが、入力して返信してしまうと情報を与えてしまうことになります。

フィッシングメールは銀行やクレジット会社などを名乗るケースもあります。本物そっくりな会社のロゴなどを使うため、見破るのは困難です。その会社の公式 HP に偽メールの注意喚起がされていないか確認しましょう。

38 ページで案内している「IPA独立行政法人情報処理推進機構」の HP を参考にしてください。



SNS で見つけた動画から儲かる情報商材を契約

Q

会員制 SNS の動画で「1 日 10 分の作業で簡単に儲かる方法」を知り、メッセージアプリのやり取りから、無料 WEB 会議に参加した。その中で「自分達が作った価値のある情報を教えるが、有料となる」と言われ、初めて 44 万円だと知らされた。今なら無料でサポートが受けられると急かされ、クレジットカード決済した。内容は、毎日送られてくる簡単なテンプレートを、言い方を変えて SNS に投稿し、連絡があった人をこのビジネスに誘うというものだった。自分にはとても出来ず、まったく利益にもならないため解約し、返金してもらいたい。
(相談者 20 代)

A

資金がない相談者に、誰でもすぐに元を取れると高額な契約を勧めたり、今だけ特別にサポートが受けられると契約を焦らせたりするなど、勧誘の問題点を説明しました。

今回は目的を隠して WEB 会議に誘い、そこで初めて有料の商材を勧めたことで電話勧誘による契約であり、書面不交付によりクーリング・オフが可能と思われました。

相談者のメッセージアプリには「特商法上の表記」として

代表者の住所・連絡先が残っていたため、至急クーリング・オフ通知を出すよう助言しました。その後センターから代表者に電話を入れ、電話勧誘に当たると思われる理由と、全額返金を希望することを伝えました。代表者は顧問弁護士と相談するとのことでしたが、後刻、全額返金に応じるとの回答がありました。

*** * ひとこと * ***

コロナ禍で収入が減少し、副業・内職を探す人が増加傾向にある中、副業サイトやマッチングアプリの登録をきっかけに「簡単に儲かる方法」を契約するケースが増えています。

～トラブルを防ぐためのポイント～

- ◇ネットや SNS の「放置していても最低〇〇円」「初心者でも簡単に稼げる」などの広告や宣伝に惑わされないようにしましょう。実際は儲からず、サポートも受けられない可能性が高いです。
- ◇メッセージアプリの通話、WEB 会議などで勧誘された場合は特定商取引法の電話勧誘に当たり、クーリング・オフの主張が可能です。できない場合でも、事実と違うことが告げられるなど、勧誘に問題があれば取消しを求めることが出来る場合もあります。
- ◇内容がよくわからない契約はせず、安易にクレジットカードや消費者金融を利用して契約するのはやめましょう。

「支援金を渡したい」と言われ、登録料などを払ったが…

Q

無料の占いサイトに登録したところ「多額の現金が手に入る、大きな転機が訪れている」と出た。前後して「1億円が当選した」「支援金を渡したい」などのメールが頻繁に届いていたため信用してしまった。

その内の一通に返信すると「受取口座設定のため、あるサイトへの登録と手数料5,000円が必要」といわれ、コンビニのマルチメディア端末から支払った。

その後も「文字化け解除料」や「支援金受取ID発行手数料」など、様々な名目で数万円の支払いを求められた。しかし1億円の残高がある通帳の画像なども届き信用していた。これまで計58万円を支払ったが、払うばかりで支援金はなかなか受取れない。詐欺なのか。 (相談者 60代)

A

登録したサイトを確認するといわゆる出会い系サイトでした。出会い系サイトは、相手との会話を続けるためにポイントの購入が必要な仕組みとなっています。履歴を確認すると、相談者はこのポイントを購入したことになっており、支援金を渡すという話は虚言と思われることを伝えました。

相談者が代金を支払ったコンビニのレシートから、電子マネー発行業者や、サイトと繋がる決済代行会社が分かったため各社に経緯文を送り、サイトに対し返金を求めました。サイトは「会員同士のトラブルであり、当サイトに責任は無い」との主張でしたが、ポイント購入により儲かったのはサイトであり、まったく関係がないという主張は受入れ難いことを伝え交渉を続けました。その結果、8割相当額の返金を受けることで合意となりました。

****ひとつ****

同様の事例として「相談に乗るだけで報酬がもらえる」「自宅で簡単に稼げる」などの文言で誘導され、行き着いた先が出会い系サイトだったという相談も寄せられています。

また占いサイトで、鑑定士とのやり取りが止められず高額の代金を支払ってしまったという相談もあります。

占いサイトも出会い系サイトと同様に、やり取りにはポイントの購入が必要ですが、マインドコントロール下に置かれている場合も多く、消費者金融から数百万円の借入をしてポイントを購入したという事例もありました。

いずれの場合も、交渉には誘導された経緯が必要となります。返金を求めた途端、やり取りが削除されてしまう場合もあるため、スクリーンショットなどで経緯を保存しておくことが大切です。

効果のなかった健康食品

Q

ネット通販で「目の健康に良い」という健康食品を注文した。1か月飲んだが全然効果がなかった。「効果がないので支払いたくない」と事業者に連絡すると「薬ではないのですぐに効果は表れない。個人差もあり、代金は請求する」と言われてしまった。払わなければならないのか。

(相談者 60代)

A

健康食品は「食品」なので医薬品のような効能・効果を表示することはできません。

相談者はネットの広告で「かすみ目に効果がある」と書いてあったため注文したとの申し出でしたが、センターで事業者の広告を確認すると「新聞や読書を楽しみたい方に」「パソコンやスマホを満喫したいあなたに」などと書かれており、効能効果を直接的に表現したものではありませんでした。

そのため、効果がないので支払いたくないとの主張は難しいと思われることを伝えました。

＊ ＊ひとこと＊ ＊

健康食品とは健康に良いことをうたった食品全般のことです。健康食品は国の制度に基づき機能性などを表示できる「特定保健用食品」（トクホ）、「栄養機能食品」及び「機能性表示食品」とそれ以外の「その他健康食品」があります。

～健康食品を利用するときに気を付けたいポイント～

- ◇食品形状の製品に比べ、錠剤やカプセル状の製品は過剰摂取になりがちです。
- ◇広告のキャッチコピーや利用者の体験談をうのみにしてはいけません。
- ◇高価な製品ほど効果があるとは限りません。
- ◇思わぬ健康被害を受けることがあるため、錠剤・カプセル状の製品を複数利用したり、医薬品的効果を期待して利用しないようにしましょう。
- ◇自己判断での医薬品との併用は避け、不調を感じたら必ず医師・薬剤師などの専門家に相談しましょう。



フリマアプリで売った商品の返品を受けたが
違う商品が届いた

Q

譲り受けたブランドの洋服をフリマアプリで出品した。購入者が付いたので発送したが「フェイク品なので返品したい」と言われた。本物であるとの証明もできないため仕方なく返品に応じた。するとまったく違う商品が返送されてきた。フリマアプリの運営事業者に相談したが「個人間で話し合ってもらえない」と請合ってもらえない。

(相談者 20代)

A

フリマアプリの規約によると、サイトは売買の場や機会を提供するに過ぎず、売買自体は個人間取引となっています。そのため問題が生じた場合は、基本的に個人間での解決が求められます。

今回は、売った商品が本当に偽物だったのか、また返送されてきた商品が本当に売った商品とは異なるのか、相談者自身が証明する必要があります。サイト内の連絡ツールを使って、購入者と連絡を取ると共に、可能であれば返送されてきた商品画像をサイトに確認してもらい、サイト側からも購入者に連絡を入れてもらうなどの協力を仰ぐしかないと思わ

れることを伝えました。

****ひとつこと****

フリマアプリについては、出品者、購入者双方から相談が寄せられますが、中古品の出品が多いため、品質に関する相談が多い傾向にあります。

出品者は商品の正確な情報を掲載する、購入者は不明な点があれば必ず事前に確認するなどの対策が求められます。

また、フリマアプリの決済を悪用する架空取引を求められたという相談もありました。儲け話の取引ツールなどの決済を、架空に出品した商品を購入させることで支払わせるというもので、これはアプリの禁止行為となります。

フリマアプリでの取引は、契約者双方が個人となるためセンターでのあっせん対応はできません。禁止行為など事前に利用規約をよく確認した上で利用しましょう。



シャンプーとリンスの申込をしたが定期購入だった

Q

SNS の広告に 550 円で試せるシャンプーとリンスのトライアルセットの案内が出てきた。

広告には「定期購入ではない」とはっきり書かれていたの
で公式サイトに進み、申込手続きをした。

数日後ヘアオイルのサンプルも付いた商品が届いた。しかしその1か月後、チューブボトルに入ったシャンプーとリンス、ヘアオイルの3点が各2本ずつ届き、計1万円を超える価格になっていた。サイトに確認すると「すべて定期購入で申込みを受けている」などという。到底納得できず、返品したい。
(相談者 40代)

A

サイトの広告画面を確認すると、確かに「定期購入ではない」との記載がありました。しかし申込の最終確認画面には「定期便をキャンセルしたい場合は、トライアル商品の到着後、4日以内に連絡をしてください」と書かれていました。つまり、基本的に定期購入ではあるが、購入者が定められた期間内に連絡をすれば、定期購入ではなくなるため「定期購入ではない」としており、非常に分かりにくい表記と思われる

ました。ヘアオイルについてサイトに確認したところ「シャンプーとリンスの申込確定後にオイルの紹介画面を表記している。今回はそこで3点セットの申込を受けている」とのこと。センターからは、表記の分かりにくさにより誤認を招いた可能性もあることを伝えたところ「今回は特別にトライアルのみで解約に応じる。但し、届いた商品は元払いで返送してほしい」とのことでした。相談者もこれに応じ解決となりました。

****ひとつこと****

定期購入を条件とする通信販売に関するトラブルの増加を受けて、令和4（2022）年6月1日より「詐欺的な定期購入商法」の規制を強化した改正特定商取引法が施行され、申込画面などへの表記事項の義務化や罰則などが設けられました。

ネット通販で商品を購入する際は「最終確認画面」にて次の点に注意しましょう。

- ◇定期購入が条件になっていないか
- ◇定期購入の場合、継続期間や購入回数の定めはないか
- ◇支払総額はいくらか
- ◇解約の際の連絡手段、解約・返品の内容は何か

上記を確認後、後のトラブル回避のため「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しておきましょう。

突然パソコン画面にウイルスに感染したと表示が出た

Q

パソコンを使用中、突然警告音が鳴り響き、ウイルスに感染したとの警告表示が出た。警告上には、搭載するソフトウェア事業者名と電話番号が表示された。架電すると、片言の日本語を話す人物が出て「ウイルス対策ソフトのダウンロードと遠隔操作が必要」と言われた。サポート代はプリペイド型電子マネーで支払うよう言われ、電話を繋いだままコンビニに行き、1万円のカードを購入して裏面の番号を相手に伝えた。しかし「番号が確認できない。再度購入するように」と言われた。そのようなことが数回続き、結局計10万円を支払った。「二重払い分は後日返金する」と住所などを聞かれたので安心していった。しかし、知人に話すと「詐欺ではないか」と言われた。(相談者 40代)

A

同様の相談事例から、警告表示は単なる広告であり、いわゆる「サポート詐欺」に遭ったと思われることを伝えました。

プリペイド型電子マネーは、現金と同じく記名式ではないため、一旦誰かのアカウントに取り込まれてしまうと返金は難しいのが現状です。

そこで、支払いに利用したプリペイド型電子マネーのアカウントを早急に作り、先方に伝えた番号を取り込んでみるよう案内しました。その結果、4万円分は取り込むことができました。残りについては、警察などに相談するしかないと伝えました。

****ひとこと****

正規のセキュリティーサービスでは「警告表示に電話番号を表示させ、電話を架けさせた上でサポートを行う」ということはありません。ましてやサポート費用をプリペイド型電子マネーで支払わせることもありません。

警告音が鳴り響くと動揺するのは無理ありませんが、パソコンのボリュームを下げるなど落ち着いてからブラウザを終了させましょう。

架電してしまい遠隔ソフトをインストールさせられた場合やシステムの復元などについては、38 ページで案内している「IPA独立行政法人情報処理推進機構」のHPを参考に対処してください。

電力小売り事業者との契約

Q1

数日前、電気事業者を切り替えると電気料金が安くなると事業者の訪問を受け契約したが、たいして安くならないことがわかり解約したい。
(相談者 20代)

A

事業者の訪問勧誘を受け契約をした場合は、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフができます。クーリング・オフを通知するよう助言しました。

Q2

電気事業者を変更すると「3か月間電気代無料」キャンペーンがあるとの広告を見て契約した。しかし、無料にならず確認すると「無料になるのは基本料金のみ」と言われ納得できない。返金してほしい。
(相談者 70代)

A

広告を確認すると、無料は「基本料のみ」と記載がありました。この記載がある以上、返金を求めるのは難しいと思わ

れます。契約する場合は事業者や条件をしっかりと確認しましょう。

Q3

最近、電気料金の支払い明細が届かない。いくら支払いになるのかわからず困っている。 (相談者 60代)

A

事業者を確認すると、支払い明細をWEB発行に変更していました。継続して紙での発行を希望する場合は、事業者へ申し出るよう案内しました。

****ひとつこと****

平成 28 (2016) 年から電力、平成 29 (2017) 年からガスの小売り自由化が始まり、電話や訪問で勧誘されトラブルになるケースが発生しました。大手の電力会社をかたる勧誘もありました。

「屋根が傷んでいる」と事業者が来訪

Q1

「近所で屋根工事をしている、お宅の屋根が傷んでいるのが見えた。無料で点検する」と事業者が来訪した。屋根の傷んでいるところのビデオを見せられ「早く直した方がよい」と言われて 250 万円で契約した。翌日から工事が始まり、3 日たち現在も工事中だがやめられるか。（相談者 70 代）

A

突然訪問してきた事業者から勧められ契約した場合は、クーリング・オフ制度の対象となります（特定商取引法）。

契約書面を受け取った日から 8 日目（次の週の同じ曜日）までに通知すれば無条件で契約の解除ができます。

工事を始めていてもクーリング・オフ制度の対象となり、工事費の支払い義務もありません。工事費を支払っていた場合は返金を求めることができます。

＊ ＊ひとこと＊ ＊

事業者が「無料で点検します」などと訪問し、点検の結果、工事が必要であるとして契約を結ばせる勧誘方法を点検商法といいます。

「電柱からお宅の屋根が傷んでいるのが見えた」「屋根の鬼瓦がずれている」「トタンがはがれている」などと言って訪問します。屋根は自分では見えにくいいため、信じてしまいがちです。

「放っておくと、家が傷んで大変だ」などと不安をあおりますが、家族に相談するなどして冷静に判断しましょう。

点検商法には「ガスの点検」「床下点検」などと言って訪問し、給湯器を契約させるケースや漏水しているとリフォーム工事を勧めるケースもありました。



洗面台の詰まり解消で訪問後に高額請求

Q

洗面台が詰まり、マグネット広告の業者に来てもらった。広告には「4,000円～」とあったため、その程度で作業してくれると思った。来てからいろいろ説明され、請求された6万5000円を相場も分からず払ってしまった。遠方に住む母親に相談すると高すぎるからセンターに相談するよういわれた。少しでも返金してほしい。（相談者 20代）

A

訪問後に高額な料金を提示されたとのことで、クーリング・オフが可能と思われ、まず通知を出すよう案内しました。事業者と連絡すると「洗面所の詰まり解消で呼ばれ、その作業をした。作業内容や料金を説明し、その都度了承を得て作業をしているためクーリング・オフの対象ではない」とのことでした。

広告の金額と乖離があること、訪問後に作業内容や料金を説明して了承を得ていること自体が訪問販売に当たると思われることを説明し、再検討を依頼しました。

事業者は「広告の金額より著しく高額とはいえない」とあくまで返金を拒否していましたが、最終的に2割に当たる1

万 3000 円を返金すると提案があり、相談者も了承しました。

****ひとつこと****

在宅生活が増えた影響もあるのか、2 年程前から水回りの修理トラブルが急増しています。

こちらから来訪要請をしても、依頼した時には具体的な金額の提示が無く、来訪後に次々作業の提示があり高額な請求をされた場合には、クーリング・オフが適用できる場合もあります。

業者に依頼する時は、慌てず作業内容や料金、見積料やキャンセル料、出張費などを確認しましょう。

～緊急なトラブルに備えて～

◇市の HP「指定下水道工事店名簿」などを参考に、安心して依頼できる事業者の情報を日頃から集めておきましょう。

◇開錠サービスでも同様のトラブルがあります。鍵の種類、メーカー、製造番号を確認し、メーカーの HP から対応方法や依頼できる事業者を調べておくことも大切です。

賃貸アパート退去後、半年経って修繕費用を請求された

Q

入居して3年の賃貸アパートを退去する際、立ち合いはなかった。半年後に貸主から、敷金と相殺し7万2000円の支払いを求める文書が届いた。内容はハウスクリーニング代、クロスの全面張替費用、電源ソケットカバーの取付代等だった。クリーニング代負担は契約書の特約事項にあったが、クロスは一箇所汚しただけで、電源ソケットカバーは入居時から外れていて日付が入った写真も残してある。負担額も不満だが、半年後の請求でも応じなければならないのか。

(相談者 20代)

A

退去から半年後の請求とはかなり時間が経過していますが、時効の観点から請求不可ではないことを伝えました。

また、ハウスクリーニング代は契約書に特約事項として明記されているため、負担せざるを得ないと思われます。

本来は退去時の立ち合いで、双方が確認することが望ましかったのですが、電源ソケットカバーについては、写真を添付して申し出ること、その他の請求内容については、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」(本冊

子 P38 参照) をもとに説明し、自分が負担してもよいと思われる額を文書で提示し、貸主に回答を求めて交渉するよう助言しました。

貸主との話し合いによる解決が難しい場合は、少額訴訟や調停など裁判所で手続きをする方法もあると案内しました。

****ひとつこと****

「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」から一部抜粋
◇経年劣化及び通常損耗による設備の交換、または化粧直しやグレードアップ要素があるリフォームなどは、次の入居者のためにする準備であり、貸主が負担すべき。

◇借主が故意・過失で汚れやキズを付けた場合、その汚れやキズの箇所を含む一面分までは借主負担としても止むを得ないとされている。(クロスは㎡単位、畳は原則 1 枚単位が望ましい)

◇クロスやカーペットでは、償却年数は 6 年で残存価値 1 円となる直線を描いて、経過年数により借主の負担を決定する。

◇借主が通常の清掃(ゴミの撤去、掃き掃除、拭き掃除、水回り、換気扇、レンジ回りの油污れの除去等)を怠ったことによる損耗も、善管注意義務違反として借主負担となる。

原野などの売却を持ちかける事業者に注意

Q

40 年前に購入した原野を買い取ると電話があり「近隣をまとめて購入するので、先に 200 万円払ってくれば権利書を渡す」と言う。固定資産税もかからない利用価値のない土地で、できれば手放したいと思っているが信用できるか。

(相談者 70 代)

A

原野を購入したまま利用価値がなく持て余している人に「土地を売りたい人がいる」などと話を持ち掛け、土地を売る前に「先ずは新たに土地を買えば節税になる」などと勧誘して自社が所有する原野などを売りつける原野商法の二次被害と思われます。

原野商法は、買い手のない原野などを「将来値上がりする」と言って売り付ける手法で、1970～80 年代にかけて社会問題化しました。近年、太陽光発電のための土地を探しているなどと持ち掛け、高齢となった被害者が再び被害に遭う二次被害が多発しています。土地を手放したいと考えている人を狙った商法です。測量する、道路を作る、整地するなど何らかの名目でお金を払わせるような話が出たら要注意です。

「訪問して説明する」などと言われたら、いったん訪問は断りセンターに相談してください。

****ひとつ****

令和5年4月から「相続土地国庫帰属法」が施行されます。原野商法などで販売された土地が、所有者の死亡後相続登記されず、所有者不明の土地問題が深刻化する恐れがあり、民法改正と合わせて成立しました。

これは、相続などで取得した土地を手放して国庫に帰属させることを可能にした制度ですが、すべての土地が承認されるわけではなく、必ずしも相続人の希望に応じて土地を手放すことができるとは限りません。

これらの法律を悪用した勧誘が行われることが懸念されます。十分注意してください。

「海産物を買わないか」と電話勧誘

Q

「サケやイクラの詰め合わせを1万5000円で買わないか」と北海道の事業者から電話があった。自分の名前や住所を知っていたので以前購入した事業者かと思い購入することにした。7日後に届く予定だが、心配になりかかってきた電話番号にかけてみたがつながらない。届くのを待っているとクーリング・オフ期間が過ぎてしまうのではないかと断りたいがどうしたらよいか。 (相談者 60代)

A

電話勧誘販売で契約した場合、事業者には契約書面の交付義務があり、消費者は契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフできると法律(特定商取引法)で定められています。クーリング・オフの起算日は電話で勧誘されたときではなく、契約書面を受けとった日です。

消費者は契約書面を確認し、クーリング・オフを通知すれば無条件で契約の解除や申し込みの撤回ができます。商品を受け取っていた場合、返送費用は事業者負担になります。

＊ ＊ひとこと＊ ＊

北海道のカニなど「海産物を買わないか」という電話勧誘は高齢者宅を中心にかけられているようで、複数の相談がありました。

突然かかってきた電話で、あいまいな返事をしていると、事業者のペースに巻き込まれてしまいがちです。迷ったら「はっきり断る」と対応を決めておくといよいでしょう。

一度購入すると、数か月おきに電話がかかってきて勧誘されるケースもあります。電話勧誘には「再勧誘の禁止規定」があります。はっきりと断ると同時に「今後勧誘の電話はしないでほしい」と伝えることも大切です。



中学生の息子が高額な定期購入の申込をした

Q

中学生の息子が SNS の広告で、歯が白くなるという歯磨き粉を見つけ、100円だというのでスマホから注文したという。しかし、継続が条件の契約で1回目は100円だが、2回目からは5,000円と高額になる。支払わなくてはならないのか。

(相談者 40代)

A

未成年者が、親権者の同意を得ずに行ったお小遣いの範囲を超える契約は取り消すことができます。5,000円はお小遣いの範囲を超えていると主張し、取り消しを依頼することになります。書面で申し出るよう助言しました。

****ひとつこと****

民法の改正により、令和4(2022)年4月1日から、成年年齢は18歳になりました。18歳になった日以降の契約については未成年者取り消しはできません。

ポストに入っていたチラシ広告。信用できる？

Q

「雨どい交換『無料』のお知らせ」と書かれたチラシがポストに入っていた。福祉関係のような法人名の広告で、当市市民対象と書かれている。市の事業なのか。

(相談者 60代)

A

このチラシは市内の広範囲に配布されたようで、複数の相談がありました。市の事業ではなく、民間の事業者の営業活動です。自然災害による家屋の損傷に火災保険金が支払われることを利用した勧誘です。

****ひとつこと****

他にも、排水管高圧洗浄キャンペーンやアナログアンテナ無料一斉撤去などの広告例があります。不安をあおったり、「無料」を強調する事業者には注意が必要です。

相談・問合せ機関電話番号

消費生活 全般	東京都消費生活総合センター	03-3235-1155 (月～土 9時～17時)
	全国消費生活相談員協会「週末電話相談」	03-5614-0189 (土・日 10時～16時 ※正午～13時を除く)
	消費者ホットライン (ナビダイヤル)	188
	国民生活センター「お昼の消費生活相談」	03-3446-0999 (平日 11時～13時)
	景品不当景品類及び不当表示防止法 (消費者庁)	03-3507-8800
法律全般	法テラス・サポートダイヤル	0570-078-374
	法律相談センター (弁護士会)	0570-200-050
金融	金融サービス利用者相談室 (金融庁)	0570-016-811
	全国銀行協会相談室	0570-017-109
	生命保険相談所 (生命保険協会)	03-3286-2648
	そんぽ ADR センター (日本損害保険協会)	0570-022-808
住生活	住まいるダイヤル	0570-016-100
通信販売	消費者相談室 (日本通信販売協会)	03-5651-1122
食生活	消費者の部屋 (農林水産省)	03-3591-6529
	旅行	日本旅行業協会消費者相談室
健康	全国旅行業協会東京都支部	03-5210-2500
	患者の声相談窓口 (東京都医療安全支援センター)	03-5320-4435 ※病院対象
労働	患者の声相談窓口 (多摩小平保健所医療安全支援センター)	042-450-3222 ※診療所など対象
	東京都労働相談情報センター	0570-00-6110

お役立ちリンク集

＊ 消費者庁(<https://www.caa.go.jp/>)

被害防止・救済、製品の安全情報や事故情報・注意喚起のお知らせなど、最新の情報が確認できます。リコール情報については「関連サイト」内のリンクから確認できます。

＊ (独)国民生活センター(<https://www.kokusen.go.jp/>)

「消費者基本法」に基づき、国や全国の消費生活センター等と連携して、消費者問題における中核的機関としての役割を果たしています。

「注目情報」内の「見守り情報」では、高齢者・障がい者・子どものトラブル防止に役立つ情報が、イラスト付きで分かりやすく紹介されています。

＊ 東京くらしWEB(<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>)

東京都の消費生活総合サイトです。架空請求や誇大広告など、悪質な事業者について、オンライン上で通報できる「悪質事業者通報サイト」があります。

＊ IPA独立行政法人情報処理推進機構(<https://www.ipa.go.jp/>)

サイト内の「情報セキュリティ」をクリックすると、ワンクリック請求の手口や、システムの復元方法について確認できます。

＊ 観光庁(<https://www.mlit.go.jp/kankocho/>)

旅行取引に関する情報を収集できます。オンライン上での旅行取引に関する適切な表示のあり方については「OTAガイドライン」から確認できます。

「旅行業法」や旅行業者との取引(キャンセルなど)について定めた「標準旅行業約款」についても確認できます。

＊ 「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」

賃貸住宅の原状回復の費用負担などについて、妥当と考えられる一般的な基準をガイドラインとしてまとめたものです。国土交通省のHPから確認できますが、上記のワードから直接検索した方が簡単に確認できます。

クーリング・オフ制度

この制度は、訪問販売や電話勧誘販売などで消費者が不意打ち的な勧誘により契約してしまった場合でも、期間内に通知すれば一方的に無条件で契約の解除や、申し込みの撤回ができる制度です。

○通知は書面（はがき）または電磁的記録で

電磁的記録は電子メールや事業者が自社のウェブサイトにはける専用フォーム、FAXなどが利用できます。

○期間内に発信を

クーリング・オフできる期間は法律により決まっています。

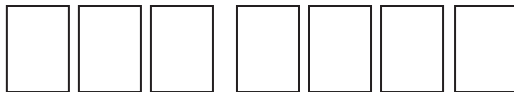
契約書面を受け取った日を1日目とします。訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供、訪問購入では8日間。連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引では20日間です。

○発信前に証拠を残す

はがきの場合は両面のコピーを取り、特定記録郵便や簡易書留などで発信します。電磁的記録の場合は、送信したメールや専用フォームなどの画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

※右ページのクーリング・オフの通知（契約解除通知）のはがきは切り取ってお使いいただけます（切手を貼って投函してください）。

切手を
貼って
ください



令和4年版 消費生活相談事例集

令和4(2022)年10月発行

編集・発行 西東京市生活文化スポーツ部協働コミュニティ課
西東京市消費者センター

〒188-8666 西東京市南町五丁目6番13号

電話 042-420-2821 FAX 042-420-2893

契約解除通知

- 契約日 年 月 日
- 販売会社住所
- 販売社名（販売員名）
- 商品名と金額

上記契約を解除します。

支払済みの 円を至急返金願います。

商品は早急にお引き取りください。

年 月 日

契約者 住所

氏名

※注1

必ずはがきの両面のコピーを取り、特定記録郵便などで郵便局から出しましょう。

※注2

通知は電磁的記録（メール等）で行うことも可能になりました。

切り取ってクーリング・オフのはがきとして使用できます。



消費者センターにご相談ください。

専門資格を持つ相談員が、問題解決のお手伝いや適切なアドバイスを行っています。疑問や不信を感じたときなどは、お早めにご相談ください。費用はかかりません。

西東京市役所田無第二庁舎5階（電話予約制）

電話：042 - 462 - 1100（相談専用）

相談受付：月曜日～金曜日 午前10時～正午・午後1時～4時（日・12/29～1/3は除く）