

市報ひがしむらやま

消費生活センター

平成29年度版
(平成28年度掲載分)



～トラブルにあわないために～

東村山市消費生活センター
(市民相談・交流課)

はじめに

平成28年度の東村山市消費生活センターの相談受付件数は908件でした。販売購入形態でみると、通信販売が1位で232件でしたが、そのうちインターネット通販が221件と8割を占めました。

「ネット通販で購入した商品が届かない」、「アダルトサイトのワンクリック請求」、実在の企業の名前を騙る「架空請求メール」などの相談が多数寄せられました。ネット通販で「お試しのつもりで商品を申し込んだら継続購入が条件だった」「解約したいが電話が繋がらない」という苦情や相談が急増しました。

契約当事者では70歳以上の年代が一番多く、この年代では訪問販売でのトラブルが最多でした。高齢者を狙った悪質な手口は一層巧妙化しています。トラブルを防ぐためには、家族や周囲の方々の見守りが大切です。

この小冊子は、市報「ひがしむらやま」に毎月掲載のコラム「消費生活センター」の平成28年度掲載分をまとめたものです。被害の未然防止やトラブル解決の手がかりとしてお役立てください。

平成29年7月

東村山市消費生活センター

もくじ

	ページ
• 金融商品を選ぶポイント	(4月) 1
• 身に覚えのない請求に注意してください！	(5月) 2
• 健康食品は「食品」です。薬ではありません！	(6月) 3
• SNSをきっかけとした消費者トラブルにご注意を！	(7月) 4
• 「お試し」のつもりが定期購入になっていた！	(8月) 5
• 突然訪問し、リフォーム工事を勧める手口に気をつけて！	(9月) 6
• 光回線サービスの乗り換えは慎重に！	(10月) 7
• 洗濯表示が新しくなりました	(11月) 8
• 通信販売で申し込む際は、事前の確認を！	(12月) 9
• 「ワンクリック請求を解決する」とうたう事業者等への依頼は慎重に！	10 (1月)
• 「あなたの土地が高く売れる」と持ちかける原野商法の二次被害	(2月) 11
• ガスの小売全面自由化に便乗したトラブルにご注意ください！	(3月) 12
• クーリング・オフ制度の基礎知識	13

金融商品を選ぶポイント

消費生活センター



受付 午前9時～正午
午後1時～4時

電話 395-8383

金融の自由化が進み、さまざまな金融機関で多様な金融商品が売られるようになりまして。例えば、銀行窓口では預金のほかに投資信託や外貨預金、変額年金

保険などの金融商品が販売されています。この中には元本保証が無いものや、為替相場や株価の影響を受けるものもあります。それぞれの商品の特徴を理解し、目的に合ったものを、自らの責任で適切に選択することが重要です。

●目的に合った商品を選びましょう

将来の教育資金として

安全確実に運用したい、又は安全性を重視しつつも老後の蓄えとして収益性も考慮して運用したいなど、目的やライフプランに合った金融商品の組み合わせが大切です。購入の際には、この点についてしっかりと相談窓口や営業担当者に伝えましょう。

●リスクを確認しましょう

金融機関は、顧客に対して、販売する金融商品のリスクについて説明する義務が義務づけられています。

高い収益が得られるなど勧められる商品には、大きなリスクが伴うものがあります。安全で、多くの利益を見込めるなどという都合のいい商品はありません。商品の仕組みやリスクを理解しないまま購入し、トラブルとなるケースもあります。無用なトラブルを避けるためにも、購入する際は十分に時間をかけて考えてみてください。

身に覚えのない請求に

注意してください！

消費生活センター



受付 午前9時～正午
午後1時～4時

電話 395-8383

利用した覚えのない請求が電子メールなどで突然届いたという相談が多数寄せられています。

請求の名目は、「有料サイト利用料」「コンテンツ利用

料」「総合情報サイト利用料」など様々です。請求者は、サイトの運営者や通信会社を名乗るだけではなく、調査会社や弁護士、法務省が許可した債権回収会社に似た名称を名乗るケースもあります。電子メールやSMS（ショートメッセージサービス）、ハガキや封書など様々な手段が使われています。

過去に自分が使った別事業者の請求と勘違いし支払ったり、関わり合いたくないので支払ってしまったりもいます。このような気持ちに付け込んだ悪質な手口です。

●利用した覚えのない請求は、支払う必要がありません！

「自宅に回収に出向く」「家族や勤務先を調査する」「訴訟準備に入る」などの脅しのような文言があっても、ひるまず、きざんと

無視してください。慌てて相手に連絡すると、さらに相手に個人情報教えてしまつことになるので、連絡はしないでください。

万一、裁判所からの支払督促や小額訴訟の呼び出し状と思われる書面が届いた場合は、絶対に放置せず、すぐに消費生活センターに相談してください。脅されたり、支払ってしまった場合は、警察に相談しましょう。

健康食品は「食品」です。 薬ではありません！

消費生活センター



受付 午前9時～正午
午後1時～4時
電話 395-8383

「体に良い」と思い健康食品を定期購入し飲んでみたところ、湿疹がでたり、下痢などの症状が起きた」「飲み続けたが何の効果もない」などの健康食品に関

する相談が寄せられています。

健康食品と呼ばれるものは、広く健康増進に資する「食品」として、販売・利用されるものです。「食品」ですので、病気や体の不調を治すことを期待して利用するものではありません。病気が治る、病気に効くなどと言った表示はできません、そのような表示は法律

にも触れることとなります。体に合わない場合もありませんので長期の契約は慎重にしましょう。

○健康食品には、特定の成分を多量に含むものがあります。これをとり過ぎると健康に悪影響が出る可能性があります。複数の健康食品を利用する場合には、同じ成分を重複して摂取しないように、それぞれの製品の含有成分を確認しましょう。

○治療を受けている人が健康食品を利用すると、病気が悪化したり、治療薬が効かなくなるなど、治療の妨げになることがあります。医師や薬剤師などに、飲んでいる健康食品について必ず伝え、安全性について相談することが大切です。日頃から健康食品の利用状況（いつ、何を、どれくらいの期間、量など）について、記録を取っておくと相談をする際に役立ちます。体調不良を感じたら、すぐに使用をやめて医療機関を受診してください。

SNSをきっかけとした

消費者トラブルに注意を！

消費生活センター



受付 午前9時～正午
午後1時～4時
電話 395-8383

SNSとは、ソーシャル

ル・ネットワーキング・サービスの略で、人と人とのつながりをインターネット上で構築するサービスです。若者だけでなく幅広い世代で利用されています。共通

の趣味や情報をきっかけにして新たな人間関係が広がるなどの利便性がある反面SNSをきっかけにした消費者トラブルも増えており、注意が必要です。

〈事例〉SNSを通じて知り合った友人に「すごい人を紹介する」と言われ喫茶店に出向いた。話を聞くとネットビジネスで成功して高収入を得ているという。

テキスト教材は高価だが成功すればすぐに元は取れる他の友人を誘って紹介料がもらえる、などと言われ、断りきれず20万円のDVDを購入してしまったが、解約したい。また、「お金がない」と言って断ろうとすると、消費者金融連れて行かれたという事例もあります。

安易に借金をする返済に行きづまり多重債務に陥る危険性もあります。冷静に判断しましょう。

相談事例は、特定商取引法の連鎖販売取引(マルチ商法)に該当し、法律で定められた事項が書かれた契約書面を受け取った日から20日間は、クーリング・オフによる解除が可能です。また、クーリング・オフ期間が過ぎていても解約できる場合があります。

SNS上のプロフィール情報が本物である保証はありません。情報をつのみにせず、慎重に行動しましょう。

「お試し」のつもりが

定期購入になっていた！

消費生活センター



受付 午前9時～正午
午後1時～4時

電話 395-8383

ネット通販で「お試し」

のつもりで申し込んだら実は定期購入だった、という相談が多数寄せられています。

●事例 ネット上で、通常

4千円以上するサプリメント

トが500円で購入できる

という広告を見た。少額な

ので、試しに注文してみた。

その後、2回目が届いたの

で事業者を確認したところ

「4回継続購入が条件で、

初回のみ500円だった。

途中で解約は受け付けて

いない。」という返答だった。

改めて広告の画面を確認し

てみると、わかりにくい表

示ではあったが確かにそのように書かれていた。自分が見落としたようだ。もう要らないので解約したい。

契約内容をよく確認しましょう！

最近多いこのような相談

では、健康食品や化粧品な

ど、自分では「一回だけ」

「お試し」のつもりであっ

ても、実は継続して購入す

ることが条件になっており、

もう要らないと思っても途

中での解約を事業者から拒

否されたり、解約を認める

代わりに届いた分を通常価

格で購入することを求めら

れたりして、トラブルにな

っています。また、「解約の

連絡方法が電話のみで、か

けてもつながらない。」など

の苦情もあります。

ネット通販は手軽ですが、

よく表示を見なければ、思

いがけないトラブルになり

ます。通信販売にはクーリ

ング・オフ制度はありません。

申込み前には、定期購

入ではないか、解約や返品

の条件はどのようなもの

か、よく確認しましょう。

突然訪問し、リフォーム工事を勧める手口に気をつけて！

消費生活センター



受付 午前9時～正午
午後1時～4時
電話 395-8383

自分で屋根を確認するとそのような箇所はなかった。

事例1 「近所で工事をしている。お宅の屋根が剥がれているのが見えた。」と言って突然業者が訪問してきた。怪しいので断った後

事例2 突然業者が来訪し「外からみたらお宅の屋根のトタンがめくれているのが目に入ったので点検してあげる。塞ぐだけなら千円。」と言ったので、自分は高齢で屋根に登ることができないため依頼した。すると屋根の下の板が腐っているため修理が必要だと言われ

た。雨漏りでもしたら大変
と思ひ、勧められるままに
工事の契約をしたが、信頼
できる業者が不安なため、
契約を解除したい。

これらは、点検商法と言
われるものです。業者は、
近所で工事をしている、屋
根が剥がれている、瓦が割
れているなどと言って訪問
し、このままでは雨漏りが
する、すぐに工事しないと
地震で家が倒れるなどと不
安をあおり、高額な工事を
契約させるという手口です。
業者の言葉をこのみに

せず、本当に必要な工事が
どうか、別の業者数社から
見積もりをとる、信頼でき
る業者に依頼するなどして、
よく比較検討しましょう。

訪問販売で契約した場
合、契約に関する書面を受
け取ってから8日以内であ
れば、クーリング・オフ制
度により、書面で事業者に
通知して、一方的に契約を
解除することができます。

光回線サービスの乗り換えは慎重に！

消費生活センター



受付 午前9時～正午
午後1時～4時

電話 395-8383

光回線サービスに事業者独自のサービスを組み合わせた光コラボレーション「光コラボ」と呼ばれるサービスが提供されています。光回線サービス利用者

は、「転用」という簡単な手続きで光コラボ事業者のサービスに乗り換えることができますが、勧誘時のトラブルも多く注意が必要です。事例 N-TT東日本だと誤解するような名乗りだったので、てっきりN-TT東日本のプラン変更と思って話を聞いたところ、転用承諾番号を伝えるだけで利用料が安くなるという。手続き

は簡単に完了したが、まったく別の事業者からの勧誘電話だったとわかった。元の契約に戻したい。

転用が完了すると、N-TT東日本との契約は解約となり、光コラボ事業者の新たな契約となります。元に戻すには、契約解除料が発生したり、電話番号が変更になったり、工事が発生することもあります。

事業者代理店等の電話や訪問などによる勧誘は、「安くなる」「お得になる」

などの話を強調しがちですが、自分にとって必要なサービスが含まれており、かえって高くなってしまっていることもあります。勧誘時の説明をつのみにせず、サービス名やサービスの内容を確認し、現在の契約内容と比較しながら、じっくり検討することが大切です。必要がなければ、きっぱりと断りましょう。

洗濯表示が新しくなりました

消費生活センター



受付 午前9時～正午
午後1時～4時

電話 395-8383

それぞれの衣類等に
適した洗濯方法を記載した
「洗濯表示」が、平成28年

12月1日より、日本独自の
表示から、国際規格に合わ

せた表示記号に変更されま

した。国内外で洗濯表示が

統一されることにより、消

費者にとって衣類等を購入

する際の利便性の向上が期

待されています。新しい洗

濯表示を理解して、それぞ

れの衣類に合った洗濯を行

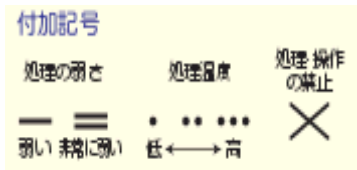
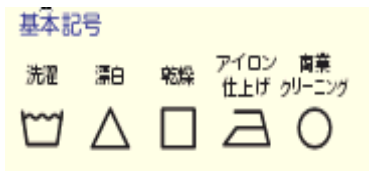
いましょう。

*新しい洗濯表示のポイン

ト

●5つの「基本記号」と、
「付加記号」や「数字」の
組み合わせで構成されます。

〈表示の例〉



指示でしたが、新しい表示
は「その記号の条件もしく
はそれより弱い条件で洗
う」という、取扱い方の上
限を表すものになりました。

ラベルやタグの洗濯表
示をしっかりと確認し、衣類
の購入時や洗濯の際に活用
しましょう。詳細は、消費
者庁や経済産業省のウェブ
ページをご覧ください。

●以前の表示は「この方法
で洗濯するのが良い」との

通信販売で申し込む際は、

事前の確認を！

消費生活センター



受付 午前9時～正午
午後1時～4時
電話 395-8383

んだ。コンビニで代金を支払うとすぐに商品は届いたが、注文したものと全く違う粗悪なものが国外から送られてきた。

店に出向かなくても買いたい物ができる通信販売は便利ですが、トラブルも増えています。

事例1 スマートフォンで通常の価格より激安で売られている靴を見つけ申し込

トトラブルにあわないうめには、申し込む前に次のことを確認し、信頼できる業者を選びましょう。

○業者所在地（実在する住所か）、電話番号（実際に開通しているか）、業者名、返

品に関する規定などを確認しましょう。

○前払いしかできない場合は、利用を控えるなど慎重に判断しましょう。

○商品や価格だけで決めるのではなく、他の利用者の評価など事業者の情報を自分でしっかり確認しましょう。

事例2 テレビジョンプリン
グで、健康器具を購入したが、宣伝していたような効果はなく、「返品したい」と言いつつ「できない」と言われた。

通信販売には、クーリング・オフはありません。通販業者が決めた返品規定に従うことになります。ただし、返品について何も記載がなければ、商品を受け取った日から8日以内であれば、消費者が送料を負担することでの返品することができません。

通信販売を利用する際は、信用できるサイトかどうかや返品に関する記載があるかなど、申し込む前に必ず記載事項をよく確認することが重要です。

「ワンクリック請求を解決する」と うたう事業者等への依頼は慎重に！

消費生活センター



受付 午前9時～正午
午後1時～4時
電話 395-8383

されていた電話に連絡する
と登録料30万円を請求さ
れた。

慌ててインターネット
で相談できる窓口を探し
「ワンクリック請求を解決
します」と広告を出してい
た事業者に相談した。事業
者には「無視していいかど
うか調査が必要だ、費用は
5万円だ」などと言われて
きた。取の消えごと、表示

いる。

〈アドバイス〉

アダルトサイト等にア
クセスし、年齢確認等に答
えたり、画面を数回タップ
しただけで一方向的に会員登録
され、高額な料金を請求
されることをワンクリック
請求と言います。事例の場
合、有料サービスであるこ
との説明がなかったため契
約は成り立っており、支
払い義務もありません。個
人情報を教えるしまつこと
にもなるため、こちらから
決して連絡せず、きせんと
無視しましょう。

インターネットでワン
クリック請求の相談窓口を
検索すると、公的機関を推
測させる事業者名が上位に
表示されることがあります
が、実は民間の事業者や調
査会社、探偵事務所等で「問
題解決するには費用が必要
だ」などと説明され、高額
なお金を請求された等のト
ラブルも多く、注意が必要
です。慌てず冷静に対応し
ましょう。

「あなたの土地が高く売れる」と 持ちかける原野商法の二次被害

消費生活センター



受付 午前9時～正午
午後1時～4時

電話 395-8383

かつて、「将来開発されて地価が上がる」などの根拠のない話で勧誘され、価値の低い原野や山林の土地を高値で売りつけられるという原野商法の被害が多発

しました。その被害者を狙って、新たな契約をさせる二次被害が発生しています。

●事例 30年以上前に購入した他県の山林の一区画を利用しないまま所有していた。先日、「その土地をすぐ買ってくれる人がいる。売ってあげる。」と不動産会社から電話がかかってきた。自宅に話を聞き、整地が必

要といつので工事の契約をして代金を支払った。その後、業者に電話をかけても、電話が繋がらない。

地と交換してあげる」と持ちかけてきます。

●アドバイス 業者は、できれば売却したいと思っている被害者の気持ちに付け込んで「その土地を買いたい人がいる」「売ってあげる」と巧みに声をかけ、「売るためには必要」と言いつつ、測量や整地工事、広告などの契約をさせたり、「他の土地を購入すれば所有する土地を売ってあげる」「他の土

土地が、すぐに売れるなどといったうまい話はありません。「高値で売れる」と持ちかけられてもうのみせず、土地の所在する自治体に現在の評価額を確認し、地元の不動産業者に土地の売買状況を問い合わせ、可能であれば現地を確認するなど慎重に対応してください。

ガスの小売全面自由化に 便乗したトラブルにご注意 ください！

消費生活センター



受付 午前9時～正午
午後1時～4時
電話 395-8383

平成29年4月1日より、
ガスの小売りの全面自由化
が始まりました。都市ガス
の契約は、これまで地域ご

とに決まった事業者との契
約でしたが、これからは複
数の事業者の中から自由に
選ぶことができるようにな
りました。これに便乗した
トラブルも活発になると思
われますので注意が必要で
す。

○ガス小売事業者は登録制
です。国の登録を受けなけ
れば家庭にガスを販売する
ことはできません。登録さ
れている事業者がどうか資
源エネルギー庁のホームペ
ージや相談窓口ホットライ
ン（☎03-35501-350
6）で確認しましょう。

と勧誘され安易に契約して
しまうと、解約時に違約金
が発生したり、思っていた
契約と違っていたというこ
とがあります。契約する際
は、ガス事業者から契約内
容についてしっかり説明を
聞き、納得した上で契約す
ることが大切です。

ガスの小売全面自由化
については、経済産業省電
力・ガス取引監視等委員会
（☎03-35501-5725）
に相談できます。

○ガスの小売全面自由化で、
新たな機器を購入する必要
はありません。

○「料金が安くなる」など

クーリング・オフ制度の基礎知識

クーリング・オフとは、訪問販売など特定の取引について、いったん契約した場合でも、契約書面を受け取った日から一定期間は消費者に考え直す機会を与え、無理由・無条件で契約を解除することを認める制度です。

1. 特定商取引法の場合

取引形態	期間	適用対象
訪問販売（催眠商法・アポイントメント商法・キャッチセールスなど）	8日間	原則すべての商品・サービスおよび指定権利（チケット等）の契約
電話勧誘販売		
特定継続的役務提供（エステ・家庭教師・学習塾・語学教室・パソコン教室・結婚相手紹介サービス）	8日間	店舗へ出向いて契約した場合にも適用される
訪問購入取引（訪問買い取り）	8日間	適用除外の物品があります
連鎖販売取引（マルチ商法）	20日間	すべての商品・役務・権利 店舗へ出向いて契約した場合にも適用される
業務提供誘引販売取引（内職・モニター商法）		
① 通信販売はクーリング・オフ制度はありません。 ② 消耗品を消費した場合などクーリング・オフができない場合もあります。詳しくは、消費生活センターにお問い合わせください。 ③ クーリング・オフ妨害があったとき（クーリング・オフをしようとしても、業者からできないと言われてたり、または脅かされてできなかったという場合）には、「クーリング・オフができる」と記載された書面が改めて交付されてから一定期間（8日又は20日）が経過するまで、消費者はクーリング・オフができます。		

*上記以外にも、宅地建物取引、ゴルフ会員権契約、預託等取引契約、投資顧問契約、不動産特定共同事業契約、有料法人ホーム入居契約などの場合には、条件によってはクーリング・オフが可能です。

*改正特定商取引法がH28年5月25日成立しました。施行日は、交付日から1年6月以内です。

2. クーリング・オフをすると

- ①クーリング・オフの通知は、発信した時に効果が生じます。したがって、消印がクーリング・オフ期間内であれば有効です。
- ②業者に支払ったお金は、全額返金されます。
- ③消費者に渡された商品は、業者の負担で引き取る義務があります。
- ④既に工事が開始されている場合は、業者に原状回復義務があります。

3. クーリング・オフの通知の書き方

電話ではなく、必ず書面で通知しましょう!!

はがき記載例

証拠として両面のコピーを残し、郵便局の窓口で「特定記録郵便」など、発信の記録が残る方法で出しましょう。

クレジット契約をした場合には、必ずクレジット会社宛にも通知してください。

○クレジット契約をしていない場合（販売会社のみへ通知）

□□□	□□□□	あて先住所
		○○株式会社
		代表者様

通知書	次の契約を解除します。
●	契約年月日
●	商品名
●	契約金額
●	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。
住所	平成 年 月 日
氏名	

○クレジット契約をしている場合（販売会社とクレジット会社へ同時に通知）

□□□	□□□□	あて先住所
		○○クレジット会社
		代表者様

通知書	次の契約を解除します。
●	契約年月日
●	商品名
●	契約金額
●	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
住所	平成 年 月 日
氏名	

どうしよう…困った!!と思ったら、まず相談!

東村山市消費生活センター

消費生活相談とは?	<ul style="list-style-type: none">☆ 商品やサービスについて、疑問や不審な点があったとき、また、契約上のトラブルでお困りのとき☆ 悪質商法の勧誘を受けたとき、また、被害にあったとき☆ 多重債務☆ 身に覚えのない請求を受けたとき（不当請求・架空請求）☆ その他、消費生活全般にかかわること
相談するときは…	<ul style="list-style-type: none">☆ 状況を正確に把握するためにも、できるだけ契約した本人が相談してください☆ 次のものをご用意ください<ul style="list-style-type: none">① 事実経過の記録② 契約書・保証書など③ その他、関係資料 <p>* ご相談は東村山市在住・在勤・在学の方に限ります</p>
でんわ	042-395-8383
相談受付	月～金曜日 (土、日、祝日、年末年始は除く) AM9:00～12:00 PM1:00～4:00
ところ	東村山市市民部市民相談・交流課 (市役所1階)10番窓口 〒189-8501 東村山市本町 1-2-3