

市報ひがしむらやま

# 消費生活センター

平成 30 年度版

(平成 29 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29年度の東村山市消費生活センターで受けた相談受付件数は887件で前年度と比べ21件減少しました。商品・役務別分類で見ると1位「放送・コンテンツ等」2位「商品一般」で、「身に覚えのない未払いを請求するメールがSMSに届いた」「国の機関を想起させる名称を名乗る架空請求ハガキが届いた」等、架空請求に関する相談が増加しました。販売購入形態では、昨年1位だった「通信販売」が6件減少し「不明・無関係」272件に次ぐ2位の266件でした。年代別では、20歳代と50歳代を除く各年代で増加。中でも60歳以上の相談が前年同様3割を占め、前年度より25件多い294件でした。高齢者を狙った手口は年々新しい手口が横行し巧妙化しているため、高齢者自身でトラブルを防ぐことが難しくなっています。高齢者の周りの方々の見守りが一層大切です。

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29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30年6月

東村山市消費生活センター

# もくじ

	ページ
• 若者に多い消費者トラブルにご注意！	(4月) 1
• 「架空請求メール」支払わず、無視しましょう！	(5月) 2
• 「知らない人とメールでやり取りするだけで謝礼がもらえる」 とうたう副業サイトに注意！	(6月) 3
• インターネット通販、注文前にしっかり確認を！	(7月) 4
• SNS で知り合った人に高額な契約を迫られた！	(8月) 5
• 新聞購読の契約をするときは、よく考えて！	(9月) 6
• 旅行予約サイト利用時のチェックポイント	(10月) 7
• ストーブ事故に気をつけましょう！	(11月) 8
• 還付金詐欺の電話に注意！	(12月) 9
• 美容医療トラブルにご注意を	(1月) 10
• 訪問購入トラブルに注意！	(2月) 11
• はがきによる架空請求にご注意ください！	(3月) 12
• クーリング・オフ制度の基礎知識	13
• クーリング・オフの通知の書き方	14

## 若者に多い消費者トラブルにご注意!

### 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

があり事務所に呼ばれた。

二次選考の写真は海外で活躍する有名カメラマンに撮影してもらってはどうか、撮影料は高額だがこのチャンスを逃すのはもったいないと言われ、クレジットカードで10万円支払って撮影してもらったが、その後事務所と連絡が取れない。アドバイス 販売目的を隠して近づいてきたり、目的を告げていても「あなたが選ばれました」今しかない

チャンスです」などと有利な条件を強調してお金を支払わせようとする業者もあ

るので注意しましょう。

事例2 サークルの先輩に誘われて投資セミナーに参加した。先輩はセミナーの

会員で、投資のノウハウが詰まった投資用教材(US Bメモリ)は50万円と高額

だが必ずもつかるのですぐに元は取れると熱心に勧められて購入したが、本当に

もつかるか分からないし、友人を勧誘すると言われ

て不審なので解約したい。

アドバイス 「必ずもつか

事例1 道を歩いていたら

「読者モデルに応募しないか、写真を撮らせてほしい」と声をかけられた。結果はメールで知らせると言われ、

二次選考を通過したと連絡

# 「架空請求メール」 支払わず、無視しましょう！

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

ない。

**事例** 「有料サイトの利用料金が未納です。今日中に連絡なき場合は、法的措置を取ります。」という、宛名もないメールが送られてきた。内容に全く心当たりが

ない。  
**対処法** 不特定多数に一斉送信されたメールと思われる。法的な手段を取るといわれて、メールを受け取った人を不安にさせ、連絡させようとしています。「心当たりがない」と連絡をしても、事業者は何かと理由をつけて支払いを迫ります。断りきれず電子マネーを購入し、指示されるままに番号

等を事業者伝えてしまった。金銭的な被害に遭ったかたもいます。一度払ってしまったと、それ以降も金銭の支払いを要求される可能性もあります。根拠のない請求には応じないことが肝心です。

また、連絡するだけで、電話番号やメールアドレス等の個人情報事業者に知られてしまうので、絶対に連絡しないようにしよう。実在の事業者等の名前をかたる場合もあります。動

画配信サービス事業者の名前をかたり、「有料動画閲覧履歴があり未納料金が発生している。今日中に連絡しなければ、法的措置を取る。」という内容のSMS（ショートメッセージサービス）が送られてきた、という相談が多数寄せられています。聞き覚えのある事業者名だからと安易に信用せず、慎重に内容を確認してください。

架空請求メールの対処は、相手に連絡せず、無視をするのが一番です。

# 「知らない人とメールでやり取りするだけで謝礼がもらえる」とうたう副業サイトに注意!

## 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

**事例1** 携帯で副業を検索すると、メールのやり取りをするだけで報酬がもらえるというサイトを見つけ、登録料3千円をカード決済し登録した。紹介された相

手とメールでやり取りしていたができなくなり、サイト管理側からロック解除費5万円を請求され支払ったが、解除できなかった。怪しいのでやめたが、だまされたのではないか。返金してほしい。

**事例2** SNSで高所得者の相談にのれば謝礼がもらえるという副業サイト情報

が送信され、空メールを送り登録した。すぐに70万円を送りたいという人から連絡がありメールを数回やり取りして自分の口座番号を伝えた。しかし、正規会員にならないと個人情報やり取りができないと言われ5千円支払ったが手続きできず、文字化け解除に100ポイント(1万円)、認証に300ポイント(3万円)などと次々にお金を請求されて10万円支払った。不審に思い退会しようとしたが、なぜか退会サイトに

# インターネット通販、注文前に しっかり確認を！

## 消費生活相談室



事例1 欲しかったバックがインターネットで安く販売されているのを見つけ、代金引き換えで注文したが、全く違うものが届いた。苦情を伝えようとしたが販売者の

電話番号は表示されていなかった。表示されていた住所に書面で通知したが宛先不明で戻ってきた。

事例2 このサイトでもすべて売り切れとなっていた人気のスニーカーが販売されているサイトを見つけた。急いで注文し、先に代金を指定の口座に振り込んだ。数日後「商品を発送します」とメールが届いたが1週間

たっても商品が届かない。アドバイス

○注文前の確認が大切

インターネット通販で注文したが、違う商品が届いた、商品が届かない、などのトラブルが多く寄せられています。商品を申し込む前には販売者の連絡先(事業者名・住所・電話番号)を必ず確認しましょう。販売価格や送料、引き渡し時期や返品条件などについても記載があるか必ず確認してください。また、表示されていても「実在しない住

所だった」「現在使われていない電話番号だった」など、虚偽の表示と思われるものも多くみられるので注意が必要です。

○代金前払いは慎重に

支払い方法が代金前払いに限定されている場合は特に注意しましょう。一度支払ってしまったお金を取り戻すことは大変困難です。

インターネットは相手の顔が見えません。商品や価格に釣られずに、注文時しっかりと確認をしましょう。



# SNSで知り合った人に 高額な契約を迫られた!

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

悪用し、興味がある話題で接近し、親しくなったと相手に錯覚させたあとで、高額な商品やサービスの契約を勧める手口に注意してください。

## 事例

SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）は、登録するだけで、ネット上で友人や知人等とつながり、交流できるウェブサービスです。これを

SNSで知り合った人と会って話しているうちにお金の話になり、「金もつけない興味はないか」と聞かれ、

「ある」と答えると、FX自動取引ソフトの会社に連れて行かれて一緒に話を聞くことになった。事業者からは、「自動的に売買して利益を上げてくれるソフトなので自分は何もなくていい」などと説明された。しかし、学生なので50万円ものソフトの代金は払えないと断ると「すまじい、消費者金融で借りても、もついで返済できると勧められた。信じて契約しても大丈夫か。

## アドバイス

専門家でも利益を上げる

のが難しい複雑な仕組みの金融商品で、確実に利益が上がる方法などありません。借金してももついで返済できるといってしまい話に乗ってはいけません。

このほか、セミナー等に誘われ高額な講座の契約を勧められたり、マルチまがいの取引に誘われるなど、様々な事例があります。SNSで書き込まれた情報をそのまま、慎重に対応してください。

# 新聞購読の契約をするときは、よく考えて！

## 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

### 事例2

1人暮らしの高齢の母が、新聞2社と購読契約をしている。最近、目も悪くなり新聞を読むことが難しくなってきたようで、やめたがっている。

### 事例3

6か月後から、1年間新聞購読の申込みをしていたことを自分では忘れていた。購読するつもりがないので

やめたい。

アドバイス

訪問販売で新聞の契約をした場合は、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。この期間を過ぎると、原則として契約者が一方的に解約することはできなくなります。長期間の契約をしたあと、購読期間が終わるまでの間に、転居、病気や入院、死亡などの理由で契約を続けられなくなる可能性もあります。契約期間が適当かよく考えま

よう。

また、新聞の景品の上限額は景品表示法で「取引の価格の8%または6か月分の購読料金8%のいずれか低い金額」と定められています。例えば、月額購読料4千円で半年以上の契約の場合、提供できる景品の上限額は、半年分の購読料の8%である1920円までとなります。景品に惑わされることなく、本当に読みたいものかよく考えて契約するよう

### 事例1

新聞の勧誘員がビールを持って来訪した。来年1月から1年間新聞購読の申込みをしたが、やはりやめた

## 旅行予約サイト利用時のチェックポイント

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

の手数料がかかることに納得できない。

事例2 予約画面は日本語で表示されていたのに、後で確認すると日本語で問い合わせできる窓口が無いことがわかった。

事例1 旅行予約サイトで半年先の航空券を予約した。翌日キャンセルを申し出ると「代金の50%の手数料がかかる、利用規約にも書いてある。」と言われた。半年も先のことなのに高額

アドバイス 最近、パソコンやスマートフォンなどからウェブサイト（旅行予約サイト）を利用して、航空券や宿泊施設を予約したり、

パッケージツアーを申し込んだりする人が増えていきます。手軽で便利な反面、店舗窓口での予約と異なり、消費者自身が予約内容や解約料等の契約条件についてよく確認しておかないと、思いがけなく高額な解約料を請求されるなどのトラブルになる場合があります。

国内の旅行業者が運営する旅行予約サイトの場合には、旅行業登録の有無を確認しましょう。登録を受けているかどうかはウェブサイトで上などに記載された登録番号で確認することができます。登録を受けた事業者は日本の法令（旅行業法など）に基づいて取り引きすることが義務付けられています。一方、海外の旅行業者が運営する旅行サイトは旅行業登録のない場合がほとんどです。トラブルが生じた際に、日本語対応窓口が無い、時差があつて連絡が取りづらいなど解決が困難になる可能性があります。注意が必要です。

# ストーブ事故に

## 気をつけましょう！

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

事故を防ぐポイント

\*使用するシーズン前に、

きれいに掃除・点検し、異常燃焼や発煙などがあつたら販売店やメーカーに点検を依頼しましょう。

ストーブの誤使用や不

注意による火災などの思わぬ事故が毎年発生しています。正しい使用方法を確認して事故を未然に防ぎましょう。

\*「石油ストーブの火を消さずに給油して引火した」

「カートリッジ式給油タンクを本体に戻す際、こぼれた灯油に引火した」などの事故が起きています。給油

は、必ず消火してから行いましょう。タンクの栓はしっかりと閉めましょう。また、異常燃焼や故障の原因になるため古い灯油は使わないでください。

\*一酸化炭素中毒にならないよう、こまめに換気をしましょう。

\*スプレー缶などを使用中のストーブのそばに放置しないでください。加熱により破裂・爆発し、噴き出たガスに引火して危険です。  
\*電気ストーブをつけたまま就寝し、布団にストーブ

が触れ、火が燃え移り火災になった事例もあります。

その場を離れるときや就寝時はスイッチを切りましょう。衣類、雑誌など燃えやすいものが近くに置いてあったり、カーテンの近くで使用したりすると、ちょっとしたはざみでストーブに接触し火が移ることもあるので注意してください。

\*製品の取扱説明書をよく読んで、正しく使いましゅう。

# 還付金詐欺の電話に注意！

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

話が掛かってくる事例が多く報告されています。

手口

市役所職員等を装い、「健康保険料の還付がある」「医療費の払い戻しがある」「税金の還付がある」など、払いすぎたお金を返還するかのようにかたる電

話か掛かってくる事例が多く報告されています。手口 還付金の受け取り手続きのため携帯電話とキャッシュカード等を持って、ATM（現金自動預払機）がある場所に行き、そこから電話を掛けるように誘導されます。電話を掛ける言葉に巧みにATMを操作させられ、お金が還付されるもの

と思っ操作したはずが、

実際は、気がつかないうちに、他人の口座にお金を振り込み操作をさせられています。

お金はすべて引き出され、一度、振り込みの手続きをすることで複数回振り込みさせようとするつもりもあります。

アドバイス

・電話で「お金が返ってくるのでATMに行くように」と言われたら、それは還付金詐欺です。対応せず、すぐ電話を切ってください。

い。

・還付金に心当たりがある場合でも、すぐATMに向ったりしないで、まず冷静になりましょう。

・相手が言った電話番号には絶対に電話をせず、役所の担当部署等、確かな電話番号を自分で調べて確認してください。

・還付金詐欺に関する電話があったら、すぐ警察や周囲の人に相談してください。

# 美容医療トラブルに「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

## 事例

「最先端の美容医療で若々しくなれる」という新聞の折り込み広告を見て、顔のたるみ取りについて話を聞くクリニックに出

向いた。対応したスタッフに「費用は10万円を超えるが今日契約すれば割引できる、お金はあとで振り込んでくれればいい。」などと強く勧められ、断り切れずに書類にサインし、そのまま施術を受けた。施術から5日たつが、顔が痛み口を開けることもできない。  
○広告をつのみにつない  
広告の中には著しく事

実と異なる表示や、優良・有利と誤認させる表示、安さだけを強調し施術の具体的内容が表示されていない物もあるため注意が必要です。施術効果には個人差があるため、誰でも簡単に若返るという宣伝をつのみにするのは危険です。  
○注射や手術等を行うための診断は医師が行います  
美容医療を受けるときには、医師による十分な説明のもと、本人が納得して施術に同意することが大切です。施術内容や費用、リ

スク等について十分な説明を受けましょう。即日施術を勧められても慎重に検討しましょう。

特定商取引法が改正され、一定期間無条件で契約解除できるクーリングオフの対象に一定の美容医療契約が追加されました。契約内容や支払い方法等について不安に思ったときは、すぐに消費生活センターにご相談ください。

# 訪問購入トラブルに注意！

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

## 事例

「何でも買い取ります」と、業者から電話がかかってきた。着物の買い取りを頼んだら、やってきた業者は、用意した着物をろくに見もせず、「使っていない

アクセサリ類はないか」と言い出した。何度も言われ、仕方なくネックレス数本を見せたら、数千円で着物とともに買い取られてしまった。

「買い取り金額は安すぎる気がする。使っていない品なので返品は望まないが、業者は最初から貴金屬が目的だったのでないかと、不審だ。」

## アドバイス

自宅で購入する訪問購入では、突然の訪問や、前もって約束をした場合でも、事前に買い取りを承諾した品物以外の物を売却するよう求めることは禁止されています。

した書面を消費者に交付しなければなりません。内容をよく確認しましょう。

「買い取りを承諾していない貴金屬の売却を迫られたら、きっぱり断りましょう。」

また、書面を受け取った日を含め8日間クーリング・オフができ、その間は業者に品物を引き渡さなくても良いことになっています。いったん渡してしまうと取り戻すのは難しいため、期間内は品物を手元において冷静に考えてみるのもトラブルを防ぐ一つの方法です。

契約時に、業者はその名称・連絡先、物品の種類や特徴、購入金額などを記載

した書面を消費者に交付しなければなりません。内容をよく確認しましょう。

# はがきによる架空請求にご注意ください！

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

**事例**  
突然、「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」というハガキが自宅に届いた。「取り下げ最終期日

を過ぎると訴訟を開始する」「給料、動産、不動産物を差し押さえる」「取り下げを希望する場合は期間内に連絡をするように」と書いてあり、最終取り下げ期間がはがきの届いた翌日となっている。全く身に覚えがないが、差出元が行政機関名だったので心配になった。どうしたらよいか教えてほしい。

## 対応

最近、ハガキによる架空請求に関する相談が増えています。行政機関などを装って、ハガキに記載されている連絡先に電話をかけさせようとする手口です。記載された電話番号には、決して連絡しないでください。心配になって連絡してしまうと何らかのお金を請求される心配があります。また、電話を掛けたことで、自分の個人情報（電話番号、性別、年齢等）を相手に知られてしまうことにもなりま

す。個人情報を知られたことで、別な手段でお金を請求してくるといったトラブルにつながることもありま

す。このようなハガキが届いた際の最も有効な対応は「無視すること」です。連絡したりせず、毅然と無視しましょう。少しでも不安に思った時には、消費生活センターにご相談ください。

また、脅われたり、直接回収に来た場合は、すぐに警察に連絡してください。



# 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 および特定権利の契約 <sup>(※1)</sup>
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・美容医療）	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。

（※1）①施設を利用、または役務の提供を受ける権利のうち政令で定めるもの②社債その他の金銭債権③株式等の権利（ただし無登録業者が取引を行う場合に適用対象）

## 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（販売会社のみ通知）

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	あて先住所
	〇〇株式会社	
	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
○ 〇株式会社 □ 〇営業所 担当者△△△
支払った代金〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。
平成 年 月 日
住所
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）

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	あて先住所
	〇〇クレジット会社	
	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
○ 〇株式会社 □ 〇営業所 担当者△△△
● クレジット会社 △△△株式会社
平成 年 月 日
住所
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"><li>☆ 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</li><li>☆ 悪質商法の勧誘を受けたとき、また、被害にあったとき</li><li>☆ 多重債務</li><li>☆ 身に覚えのない請求を受けたとき（不当請求・架空請求）</li><li>☆ その他、消費生活全般にかかわること</li></ul>
相談するときは…	<ul style="list-style-type: none"><li>☆ 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</li><li>☆ 次のものをご用意ください<ul style="list-style-type: none"><li>① 事実経過の記録</li><li>② 契約書・保証書など</li><li>③ その他、関係資料</li></ul></li></ul> <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