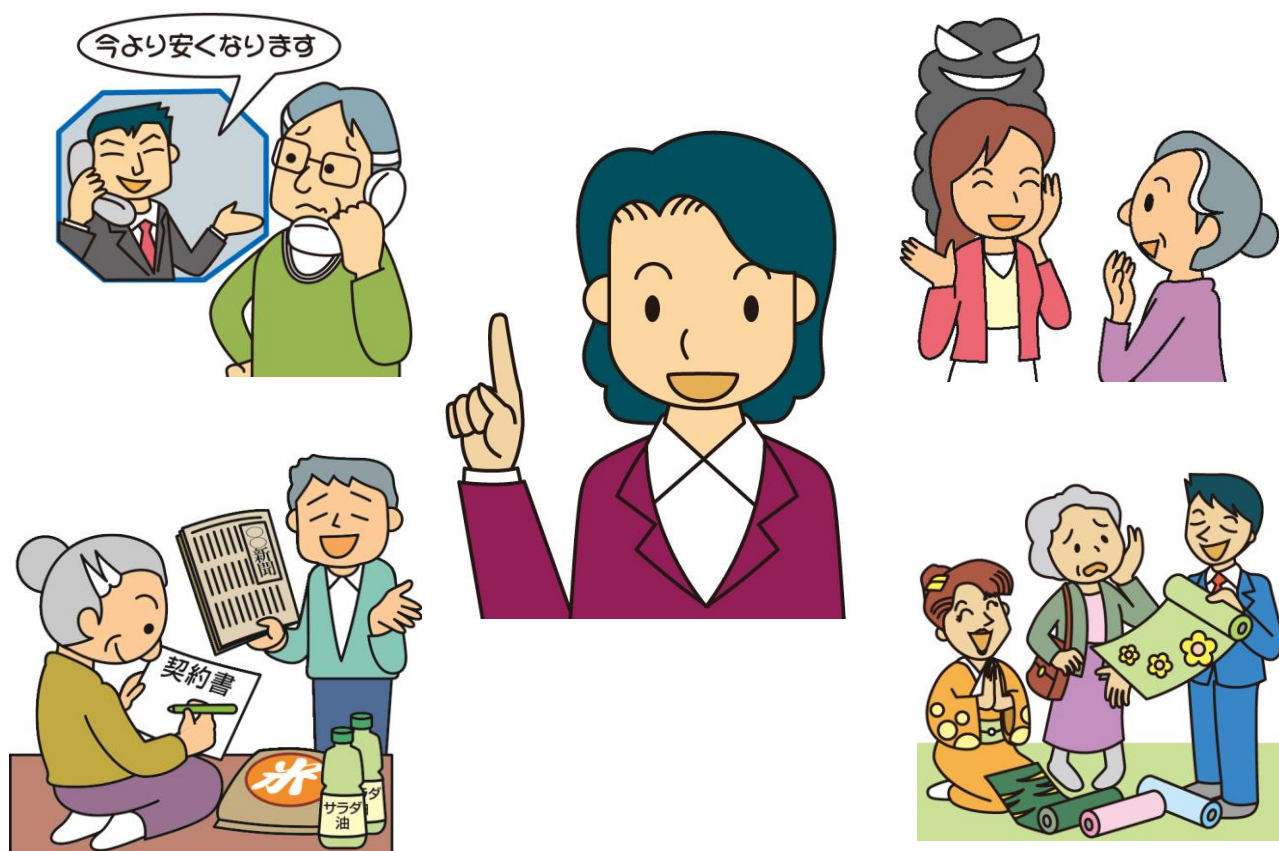


市報ひがしむらやま

# 消費生活センター

令和元年度版  
(平成30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 30 年度の東村山市消費生活センターの相談受付件数は 1061 件で、前年度に比べ 174 件増加しました。「公的機関に類似した名称の差出人」「実際の事業者をかたった事業者」から、身に覚えのない料金の架空請求ハガキや携帯電話へのショートメッセージの相談が多数寄せられました。インターネット通販では、「代金を支払ったが、商品が届かない」、健康食品や化粧品を「お試し価格で購入したけれども、翌月も商品が届き数ヶ月間の定期購入であった」「解約したいが販売店に電話が繋がらない」という苦情が急増しました。

契約当事者では 60 歳以上の相談割合が全体の 40%を超えています。20 歳代と 50 歳代の相談も増加しました。消費者トラブルはどの世代にも起こります。口約束でも契約は成立しますので、説明をよく聞き納得のうえ契約しましょう。

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 30 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。

令和元年 6 月

東村山市消費生活センター

# も く じ

ページ

• 気をつけよう！若者の消費者トラブル	(4月)	1
• 連鎖販売取引（マルチ商法）に注意を	(5月)	2
• バスト・スタイルアップのための健康食品に注意！	(6月)	3
• 扇風機やエアコンの使用前には確認を	(7月)	4
• 「見守り」で高齢者の消費者トラブルを防ごう	(8月)	5
• 子どものオンラインゲーム利用による高額請求に注意	(9月)	6
• 通信販売では返品ルールの確認を	(10月)	7
• 「情報商材」のトラブルに注意を	(11月)	8
• 「保険金が使える」と勧誘する住宅修理業者に注意	(12月)	9
• 「原野商法」の二次被害に注意	(1月)	10
• 標準引越運送約款が改正されました	(2月)	11
• インターネット利用時の偽警告には落ち着いて対応を	(3月)	12
• クーリング・オフ制度の基礎知識		13

気をつけよう！

## 若者の消費者トラブル

### 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

●若者の消費者トラブルが増加しています。学生や新社会人など社会経験が少ない人をねらった悪質商法に気をつけましょう。

#### 事例1

スカウト商法（キャッチセールス）

駅前や繁華街で「モデルに興味ない？」などと声をかけられ事務所についていくと、レッスン料や写真撮影代などと称して高額な契約を迫られた。

#### 事例2

アポイントメントセールス SNSで知り合った人に「自分がデザインしたア

クセサリーを見てほしい」と言われて店に出向いた。見るだけでいいと言ったのに、高額なダイヤのネックレスを買うよう強く勧めてきた。買うと言わないと帰れない雰囲気になり、仕方なくクレジットカードで購入したがやめたい。

#### 事例3

マルチ商法（ネットワークビジネス）

簡単に儲かる方法を教える、友人や後輩を紹介すればお金がもらえるなどと誘われ、ローンで高額な投

資ソフトを購入させられた。

#### アドバイス

万が一契約してしまった場合でも、特定商取引法の適用があり、契約書面を受け取ってから8日間（マルチ商法は20日間）はクーリング・オフにより無条件で解約できます。また、事業者が消費者にその説明をしたなど、不当な勧誘をした場合は契約を取り消すことができることもあります。おかしいな、と思ったらすぐに消費生活センターまでご連絡ください。

# 連鎖販売取引(マルチ商法)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** SNSで知り合

った人から「投資に興味があるなら良いセミナーを知っている。一緒に話を聞きたいかないか」と誘われ、数回セミナーに参加した。何回目かのセミナーで講師から「成功に近づくため、

12回で45万円の自己啓発セミナーを受講しないか。

友人を紹介すると5万円の紹介料がもらえ、9人を紹介すれば実質セミナー代金は無料になる。それ以上の人数を紹介すれば自分の収入になる」と言われ申し込んだ。

**アドバイス** 連鎖販売取

引(マルチ商法)と言われるものです。友人等を紹介して組織に加入させればマ

ージンを得られると誘引する手口で、入会金を払わされたり、商品やサービスの

購入契約をさせられたりします。友人からの紹介だけではなく、SNSを通じて勧誘されることも多くなっているため、若者がターゲットにされやすい傾向があります。また、勧誘に先立って勧誘目的を告げられたり、いきなり契約をさせられたりするわけではないので、まさか自分がそのような契約をするなどと思わず

に、いつの間にか巻き込まれるということもあります。

連鎖販売取引では、法定書面を受取ってから20日間以内であれば、クーリング・オフができます。また20日間を経過した後も、一定の条件を満たせば中途解約ができ、受けとった商品返品することもできますが、海外の事業者であることを理由に法律の適用を拒否するケースもあり、解決が困難な場合も出てきていますので注意が必要です。

# バスト・スタイルアップのための 健康食品に注意!

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

バストアップやスタイルアップ等の美容を目的としたプエリア・ミリフィカ

力を配合した健康食品が販売されています。

プエリア・ミリフィカとは、タイ北部等に自生するマメ科の植物の根に含まれる成分です。この成分には、エストロゲン（女性ホルモン）を活性化させる物質が含まれていて、これを摂取するとバストアップや若返りの作用があるといわ

れています。しかし、最近この成分を含む健康食品による危険が増えています。主な症状として、腹痛、下痢などの「消化器障害」や発疹、じんましんなどの「皮膚障害」といった一般的な者だけでなく、月経不順や不正出血等、女性特有の生理作用に影響を及ぼしていると考えられる危害事例も多く見受けられます。

プエリア・ミリフィカを含む健康食品の摂取によりホルモンバランスが崩れ

るなど、思わぬ健康被害が発生するおそれがあるため、安易な摂取は控えましょう。万が一、摂取して体調に異常を感じた場合は、直ちに摂取をやめ、医療機関を受診しましょう。

健康食品は通信販売などで簡単に手に入りますが、摂取には十分な注意が必要です。

# 扇風機やエアコンの使用前に確認を

## 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

毎年、扇風機やエアコンから煙や火が出る事故が発生しています。使用開始前に、異常がないか確認し、事故を未然に防ぎましょう。

事例1 扇風機から発火

し周辺を焼いた。約30年の長期使用により、電気部品が劣化し出火したと考えられる。

アドバイス 次のような症状がある場合はすぐに使用を中止しましょう。

- スイッチを入れてもファンが回らない。
- ファンの回転が不規則。

● ファンが回転すると

きに異音や振動がする。  
● モーター部分が異常に熱くなったり、焦げたようなにおいがする。

● 電気コードが折れ曲がったり破損している。

事例2 家を留守にしている間に、電源を切っているエアコンから発火し周辺を焼いた。内部のモーターにエアコン洗浄液が付着したままだったことが原因だった。

アドバイス エアコン

洗浄剤を使用する際には、ファンモーターなどの電気部品に洗浄液がかからないよう十分にご注意ください。

また、エアコンの電源プラグをコンセントに繋ぐときはエアコン専用の物が必要となります。電圧が合っていないと火災などの大きな事故につながるので、製品の取扱説明書を確認し、思わぬ事故を防ぎましょう。



# 「見守り」で高齢者の

## 消費者トラブルを防ぐ

### 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

夏休みなどで田舎に帰省した時は、高齢になった親の消費者トラブルに気づくチャンスです。

高齢者は「戸間家に一人

でいることが多い」「たまわ  
れたことに気づきにくい」「  
被害にあっても誰にも相  
談しない」といった特徴が  
あり、悪徳業者狙われやす  
くなっています。身近な  
人がまず変化に気付くこと  
が重要です。

#### 見守りチェックポイント

●屋根や床下の工事がされ  
ている

●請求書・受領書が大量に

ある

●布団や商品が過量にある  
などの様子が見られたら、  
さしげなく声をかけて事情  
を聴きましょう。早期発  
見・対応が大切です。

#### 気づいたら

心配して強く言ってしまう  
たり、落ち込んでいる気持  
ちに追い打ちをかけるよう  
な言い方は控えましょう。

訪問販売で通常以上の量  
を購入した時、契約後1年  
間は解除できる場合があります。  
また、契約書等が渡

されていない場合は、クー  
リングオフができる可能性  
もあります。また、お住まい  
最寄りの消費生活センター  
にご相談ください。

高齢者の消費者トラブル  
は、日ごろから高齢者の様  
子に気を配ることで防ぐこ  
とのできるものが多くあり  
ます。遠方で難しい場合は、  
高齢者がお住まいの地域の  
地域包括支援センター（高  
齢者やその家族を総合的に  
支援する機関）へご相談く  
ださい。

# 子供のオンラインゲーム利用による 高額請求に注意

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

スマートフォンなどの普及に伴い、オンラインゲームを利用する子供が増えています。

**事例1** 6歳の娘のためにゲームサイト（登録無料・サイト内課金あり）に

スマートフォンから登録をした。娘はアイテムを多数購入し、カード会社から約10万円の請求がきた。

**事例2** カード会社から約20万円のオンラインゲームの利用料請求があった。驚いて11歳の息子に聞くと、無断で親のカードを持ち出して使ったことを認めた。年齢確認画面に実際の年齢を入力したらゲームができないので20歳と入力

したとのことだった。

**アドバイス** 子供はゲームの仕組みもわからずにアイテム欲しさに課金してしまつたようです。以下の点に注意し、未然にトラブルを防ぎましょう。

- 利用時のパスワード等の登録情報は厳重に管理し安易に子供に伝えないようにする。
- 課金状況を定期的に確認する。
- ゲーム端末やスマートフォン等によっては、あらかじめ利用できる

機能に制限をかける「ペ

アレンタルコントロール」の設定を利用する。

- クレジットカードの名義人として、カード会社から管理責任を問われることもあるので、勝手に持ち出せないよう、日頃から管理する。

トラブルになる前に、ゲームの遊び方について親子で一緒にルールを決めることも有効です。

## 通信販売では返品ルールの確認を

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

### アドバイス

**事例1**  
「テレビショッピングでバックを購入した。しかし、色が気に入らないので返品を申し出たが、できないと言われた。」

テレビショッピングは、商品の印象やお得感に気を取られてしまいます。解約案件を見逃さないようにしましょう。また重要な事項が表示される時間が限られていますので、見逃さないように注意してください。注文の際は、オペレーターに返品が可能か確認しましょう。

### 事例2

「インターネット通販でオンラインチケットを注文した。しかし、間違った日時のチケットを申し込んでしまった。変更を申し出たができないと言われた。」

### アドバイス

「返品・交換できません」と表示がある場合はできません。注文確認画面では、希望する「商品」や「日時」など、間違いがないかしっかりと確認してください。テレビショッピングや

インターネット通販などの通信販売では、消費者が主体的に行動して契約するので、クーリング・オフ制度はありません。商品を注文する前に、「解約や変更が可能か」、「キャンセル料が発生するか」などの契約内容や解約条件についての表示をしっかりと確認しましょう。手軽に買える物ができる反面、返品ルールを確認しないとトラブルが発生します。賢く利用しましょう。

# 「情報商材」のトラブルに注意を

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

情報商材とは、インターネットで「副業、投資やギャンブル等で高額収入を得るためのノウハウ等」と称して販売される情報のこと

です。PDF形式などの電子媒体で取引されることが多く、パソコンやスマートフォンなどを使ってダウンロードや閲覧ができます。動画やメールマガジン、アプリケーションで配信されたり、冊子やDVD等に加えて送付される場合もあります。また、情報商材だけでなく、これをきっかけに高額なコンサルティング

やビジネスサポート・セミナー、ソフトウェア等の契約させられるケースもありますので注意が必要です。

**事例1** SNSに副業で

簡単に稼げるという広告が届き、情報商材を申し込んだ。しかし、説明された内容と違っていたうえに儲からない。

**事例2** 仮想通貨の儲け

話に興味を持ち、クレジットで高額決済しツールをダウンロードしたが、サービスの提供がない。

**アドバイス**

●情報商材

は、契約前に中身を確かめることができませぬ。契約前の説明とは違って儲からない、サポートや返金保証がないといったことがあります。簡単に短時間で大金を稼げるといった広告や説明を鵜呑みにしないようにしましょう。

●高額なクレジット決済や借金をしてまでの契約はやめましょう。少しでも怪しいと思ったら、すぐに契約をせぬ、消費生活センター

## 「保険金が使えない」と勧誘する 住宅修理業者に注意

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

自宅を訪問した業者に「お宅の雨どいが壊れている。火災保険に入っていたら保険金で自己負担なく修理できる。保険金の請求はサポート

する。」と勧誘され100万円です。修理工事を契約した。保険会社に保険金を請求したところ、満額ではなく60万円が支払われた。不足分は自己負担するよう業者から言われたが支払えないので解約したいと言ったら受給額の50%の解約料を請求された。

アドバイス

台風・豪雨・大雪等の

自然災害により住宅の修理が必要になった場合、加入している火災保険等の損害保険で補償されることがあります。住宅修理業者はここに着目して、工事契約を結ばせようと勧誘していると考えられます。

保険金は請求ごおりの金額が支払われるとは限りません。「保険金が使えない」と勧誘を受けた場合、まずは自分が加入している保険契約や損害の内容について

確認し、保険会社や代理店に相談しましょう。

また、修理工事を契約する場合は、複数の修理業者から見積もりを取るなど、比較して決めることが大切です。

なお、訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合、申込書や契約書を交付されてから8日間はクーリング・オフできる場合があります。

## 「原野商法」の二次被害に注意

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

「あなたが所有している原野を、高額で買い取ります」と業者から何度も電話があり売却することを決めた。その際、「売却には高額な税

金がかかるが、他の土地を購入すると節税対策になる」、「購入費用は税金対策処理後に返還する」と勧められ、土地の代金を支払った。しかしその後業者と連絡が取れなくなり、契約書を見ると原野を売却し、他の土地を購入する契約になっていた。

### 事例2

「山林を宅地にすれば高額

で売れます」と業者から勧誘があった。親から相続した土地で処分に困っていた。宅地にするには、「土地の測量と整地費用が必要」と説明を受けて費用を支払ったが、その後、業者は電話に出なくなった。

### アドバイス

「原野商法」とは、山林や原野などのほとんど価値のない土地を高額で購入させられた、四十年前にあった悪質商法です。この被害にあった方々を狙って、新た

に契約させる二次被害が発生しています。

原野商法により取得した土地について、「高額で買い取る」などといった勧誘があった場合、土地の売却と別の土地の購入がセットになっていたり、測量代や手続き費用、節税対策と称して代金を請求されたりします。また業者にお金を渡すと取り返すことが非常に困難です。すぐ契約せず、土地評価額を確認するなど、慎重に行動しましょう。

## 標準引越運送約款が改正されました

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

3月中旬から4月にかけては引越しの多いシーズンです。平成30年6月1日から、消費者ニーズの多様化やドライバー・作業員不足等に対応するため改正さ

れた「標準引越運送約款」が施行されました。ただし、ロールボックスパレット等の容器単位での価格設定となっている単身者向け引越サービス等については、この約款によらない旨を引越事業者が予め告知した場合は適用されません。

●**解約・延期手数料の変更**  
引越し前日の解約・延期の場合、今までは見積書に

記載した運賃の10%以内だった手数料が30%以内に、当日の場合は20%以内だった手数料が50%以内に、前々日(2日前)の場合には、手数料を支払う必要はありませんでしたが、20%以内と改正されました。また、これとは別にすでに実施または着手した付帯サービス(見積書に明記されたものに限る)に要した費用は別途請求されます。

●**上手な引越しをするためには**

・数社から見積もりを取り、検討する。  
・見積もりの際に、自分の荷物がどの程度あるのかなど細かく説明する。  
・契約書をよく読み、疑問点はすぐ業者に問い合わせる。  
・都合が悪くなったら早めに業者に連絡する。  
利用する際は見積もり時に提示される「標準引越運送約款」を受け取り、必ず内容を確認するようにしましょう。

# インターネット利用時の偽警告には

## 落ち着いて対応を

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** 自宅のパソコン

でネット検索中に、突然警告音が鳴り「ウイルスに感染する危険性がある」と表示された。表示に従い電話をすると片

言の日本語を話すオペ

レーターが出た。遠隔で操作されたあと、パソコンに問題があると言われたので有償のセキュリティソフトとパソコンサポートを申し込み、クレジットカードで支払った。

**アドバイス** このような警告表示はパソコン

に問題がないにも関わらず、偽警告で不安をおる不当な広告といえます。決して電話をしないでください。

独立行政法人情報処理推進機構（IPA）では契約してソフトウェアをインストールしてしまっただけの削除の方法として、システムの復元を推奨しています。パソコン動作に不安を感じたり、IPAやパソコンメーカーに相談しましよ

う。

ソフトウェアを削除しても契約は継続となっていて、カードの請求が続くことがあります。解約手続きが必要ですが、相手が海外の会社で英語が必要なこと等から解約が困難な場合が多くみられます。まずクレジットカード会社に連絡をしましょう。また、英語での解約方法がわからない場合は国民生活センター越境消費者



# 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・キャッチセールスを含む）	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（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・モニター商法など）		
① 通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。 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（販売会社のみへ通知）

あて先住所
〇〇株式会社
代表者様

※訪問購入の場合は「引き渡し済みの〇〇(物品)を返してください。」と書いてください。

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）

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>☆ 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>☆ 多重債務</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) AM 9:00～12:00 PM 1:00～4:00
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