

清瀬市の消費者行政について

最近、清瀬市内において電話で市役所や公的機関の職員を装い「市役所ですが還付金があります。」「今日中であれば還付金が受け取れます。」「還付の手続きはＡＴＭで行ってください。」などと言ってお金を振り込ませる「振り込め（還付金）詐欺」が多発しています。

このような詐欺や悪質商法に巻き込まれやすい人の特徴として「自分は騙されない。」「お金がないから騙されようがない。」「自分の子どもの声ぐらい聞き分けられる。」など、自分だけは大丈夫という思い込みがあります。被害に遭わないためにも、「自分は大丈夫。」などと過信せず、詐欺や悪質商法について、よく知ることが必要です。

その支援策として、清瀬市消費生活センターでは、地方消費者行政推進交付金を活用して市内在住の６５歳以上の方を対象に自動通話録音機を１００台貸与しました。併せて、消費生活相談を一層強化するとともに、地域全体で高齢者を見守るため「清瀬市高齢者ふれあいネットワーク」との連携を行っています。

その他、消費生活講座の開催、出前講座への講師派遣等などの消費者教育に力を入れています。また、消費者啓発冊子の配布や生活用品活用情報、製品事故情報等の提供も行っておりますので、ぜひご活用ください。

今後も引き続き、市民のみなさまの安心・安全な暮らしを確保するため、消費生活相談や消費者教育を充実させるとともに、迅速な情報提供を行ってまいります。

市民の皆様におかれましては、消費生活に関するトラブルや疑問などお困りの際には、お気軽に消費生活相談をご利用いただきますよう、お願い申し上げます。

平成 30 年 3 月

清瀬市長 渋谷 金太郎

消費生活相談事例集の発行にあたって

清瀬市消費生活センターに寄せられる相談は常に変化しています。最近では、「総合消費料金に関する訴訟最終告知のおしらせ」と題した不当請求ハガキが市民宅に届いています。以前はハガキがそのまま届いていたのですが、近ごろは手が込んできて情報保護シールが貼られており、いかにも本当の請求ハガキのように思わせています。ちなみに訴訟通知がハガキで届くことは絶対にありません。

また、高齢者をターゲットとした電話による特殊詐欺（振り込め詐欺・還付金詐欺など）は後を絶ちません。昨年、消費生活センターでは、防災防犯課と連携して自動通話録音機の貸与を行いました。利用されている方からは「おかげさまで、しつこい電話勧誘がなくなりました。」とお礼の言葉をいただきました。

日常生活の中で消費生活に関して疑問があるとき、不安になったときには、必ず清瀬市消費生活センターへご相談ください。

この消費生活相談事例集では、市報きよせの「消費生活センターの現場から」コーナーに掲載したものから、皆さまに知っておいただきたい事例を取り上げました。あわせて、クーリング・オフなどの消費者知識も紹介しています。安心・安全な消費生活を送るための一助として、参考にして頂ければ幸いです。

清瀬市消費生活センター

1	清瀬市の消費者行政について	1
2	消費生活相談事例集の発行にあたって	2
3	消費生活相談受付状況	4
4	相談事例紹介・知っておこう	
	①リボ払いは支払いの負担を減らす？	6
	②投げ込みチラシによる勧誘あれこれ 「無料・お得」には、気をつけて	8
	③クリーニングトラブル賠償の基準	10
	④クーリング・オフできる？ ～トラブルが絶えない訪問購入～	12
	⑤宅配便トラブル ～届いた食料品が傷んでいた～	14
	⑥「返金しません」「キャンセルできません」 と言われてもあきらめないで	16
	⑦保険に入っていないと不安？必要ですか？その保険	18
	⑧地域の方の見守りで 高齢者の消費者被害が救済されました	20
	⑨終活で忘れがちなこと 相続人が困るデジタル遺品	22
	⑩友人から誘われたおいしい話 ～若者トラブル急増中～	24
5	クーリング・オフ制度について	26
6	被害にあわないために	28

消費生活相談受付状況

1 相談受付件数の推移

年度	平成9年度	平成10年度	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
件数	376	475	520	534	620	750	1,229
累計件数	376	851	1,371	1,905	2,525	3,275	4,504

年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
件数	1,420	1,070	1,032	1,103	997	1,004	987
累計件数	5,924	6,994	8,026	9,129	10,126	11,130	12,117

年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
件数	870	754	828	787	787	826
累計件数	12,987	13,741	14,569	15,356	16,143	16,969

2 月別相談受付件数 (平成28年度)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
件数	53	63	71	69	65	83	64	79	63	51	84	81	826

3 相談が多かったもの (上位5位) (平成28年度)

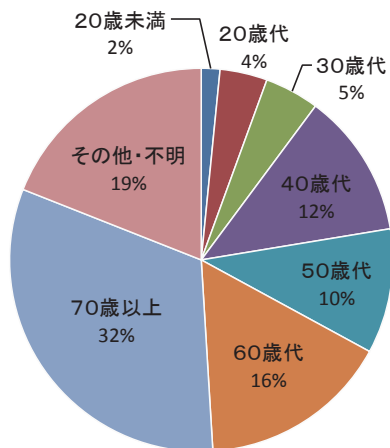
順位	内容	詳細	件数
1	運輸・通信サービス	パソコン・携帯電話へのメールによる不当請求や架空請求、ケーブルテレビ契約、インターネットプロバイダー契約など	217
2	その他の相談	相続、近隣・家庭内トラブル等の一般相談	86
3	教養娯楽品	新聞購読、開運グッズ、ギャンブル必勝法DVD、海外賞金、パソコン機器など	67
4	金融・保険サービス	未公開株・社債・金投資などの金融商品や保険契約など	49
4	保健・福祉サービス	医療、エステ、老人ホーム、年金、衛生サービスなど	49

4 消費生活相談件数 (年代別、男女別契約者数) (平成 28 年度)

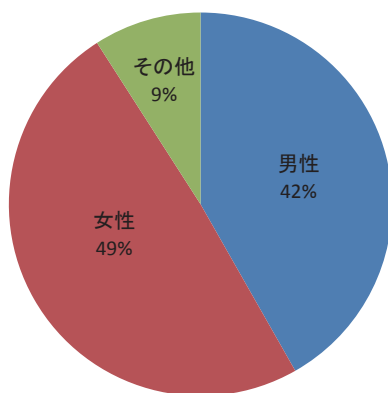
相談件数 826 件

	男性	女性	その他	計	割合 (%)
20歳未満	9	4	0	13	2%
20歳代	8	25	0	33	4%
30歳代	19	19	0	38	5%
40歳代	45	56	0	101	12%
50歳代	30	57	0	87	11%
60歳代	66	67	0	133	16%
70歳以上	116	144	4	264	32%
その他不明	52	34	71	157	19%
合計	345	406	75	826	100%
割合 (%)	42%	49%	9%	100%	

契約者年代別構成比



契約者性別構成比



相談者（契約者）は女性の割合が多く、年代別では70歳以上の高齢者が最も多くなっています。

リボ払いは 支払いの負担を減らす？

リボ（リボルビング）払いを勧めるカード会社の「上限までいくら買い物をして月のお支払いはらくらく定額」といった宣伝を目にすることは多いかと思います。確かにリボ払いは、使いすぎた時の支払いを分割払いにできるのですから、月々の支払いは楽になります。



<事例>

銀行口座から毎月同じ金額のカード会社の引き落としがあることに気が付き、カード会社に問い合わせたら「お客様のお支払いはリボ払い設定になっています」といわれた。

カードを使用するときには1回払いと告げていたが、カードの申し込み時にリボ払いを選択したからだと説明された。カードを作ってから3年間、手数料を払っていたことになる。カード申し込み時に詳しい説明はなかった。

消費生活相談員から アドバイス



リボ払いに関するトラブルはしばしば消費生活相談にも寄せられます。リボ払いの金利手数料はほとんどの会社が年利15パーセント設定としているようです。例えば12万円の買い物をして、毎月1万円のリボ払いにした場合（買い物を重ねなければ）、1万円支払うごとに残高が減っていくので、総支払額は129,459円となります。これだけだと大きな負担感を感じないかもしれませんが、事例のようにすべてのカード利用料金をリボ払いにすると、未払いの残高が50万円だとすれば、月に5,000円以上の手数料が発生することになります。

リボ払いを利用するのであれば、できるだけ早めに返済すること、できれば本当にお金に困ったときのみの利用が賢明でしょう。

カード会社は手数料が大きな収入です。消費者にしきりにリボ払いを勧めるのはなぜなのかを考えてみましょう。

投げ込みチラシによる勧誘あれこれ

「無料・お得」には、
気をつけて

ポストにはさまざまな広告チラシが入ります。家の外観から需要を推察した商品や居住地周辺地域や期間を限定したもの、家のメンテナンスについてのチラシもあります。「説明だけでも…」と連絡する前に、チラシの内容の惹かれた部分についてよく考えてみましょう。



<事例>

この地区にお住まいの方へ！一丁目から三丁目の方は4月15日～30日が申込み期間です。無料！で耐震チェックします。

—●●●木造協同組合

<事例②>

大きなトラブルになる前に！あなたの家の排水管は大丈夫ですか？高圧洗浄で1か所3,000円、4メートルまで。

—●●●クリーン

消費生活相談員から アドバイス



<事例①>

このチラシは地域限定で配られたという点がポイントです。さらに限られた申込み期間・「協同組合」という部分から公的なところからのお知らせ?と思う方も少なくありません。そのうえ「無料!」とあれば惹かれます。

家の耐震チェックを依頼し、耐震性に問題ありといわれた場合、耐震工事の契約を結ばざるを得なくなるのではないのでしょうか。耐震工事は大きな金額となるので、相見積もりを取って慎重に進めるべきものです。

<事例②>

このチラシには1カ所3,000円が安いのか、4メートルとあるが、一般家庭の排水管はどのくらいの長さなのかなどの相談が寄せられました。安いイメージのみで料金がはっきりしません。業者に問い合わせると、「訪問して見させてください」となり、断りにくくなるでしょう。戸建ての場合、排水管清掃は神経質になる必要はありません。

また、工事を依頼する場合は地元の顔が分かる業者さんを選択することが無難です。

クリーニングトラブル 賠償の基準

私たち消費者が、クリーニングに出した衣類などに問題が起きた場合の解決策のひとつに、賠償があります。

賠償は、クリーニング後に衣類の収縮や色変化、形態変化などのトラブルがおき、着用できなくなったときに検討されます。そのトラブルが衣類そのものによる問題や、その他の要因によるものではなく、クリーニング店に責任があったと判明したときの解決策となります。



<事例>

革のジャケットをクリーニングに出したところ、表皮の艶がなくなり、全体が収縮して着用できなくなった。クリーニング店の責任者が「賠償基準に従って返金をするので、購入金額を教えてください」と言うが、価格は覚えていない。また、賠償基準とは何か。

消費生活相談員から アドバイス



衣類には家庭用品品質表示法で定められた表示（タグ）が付いています。これは衣類の詳しい“名札”のようなものです。服の脇やポケットのなかなどに縫い付けられています。このタグには、使用されている繊維の種類、混用率、洗濯方法、表示者（会社）および連絡先、品番が記されています。価格が分からない場合は表示者に連絡し、品番で問い合わせると販売価格がわかります。このジャケットもすぐに価格がわかりました。

クリーニングの賠償基準は、消費者保護施策としてクリーニング生活衛生同業組合から出されているものです。衣類などの使用年数を設定し、それに対して購入時から何年経過したかで着用できなくなった衣類などの補償割合が決まります。

事例の革のジャケットは、5年の使用年数設定になっており、それに対して購入時から8年経過していたので価格の14%の補償となります。詳しい補償割合表は消費生活センターにありますのでトラブルが起きた時にはご相談ください。

クーリング・オフできる？ ～トラブルが絶えない 訪問購入～

金の価格の上昇等を背景に貴金属の買い取り業者が増えています。それに伴い「買い取り業者のしつこい勧誘に負けて、相場よりかなり安い価格で買い取られてしまった」といったトラブルが増えています。



<事例①>

3日前に「不用になった古着を買い取ります」という電話があり訪問を許可した。業者は家に上がるなり「古着の他にネックレスや指輪はないか」と聞いてきた。見せるだけのつもりでアクセサリー数点を出したところ、そのまままとめて買い取られてしまった。このことで家族に叱られてしまったので、今からでも売った品物を返してほしい。

<事例②>

一人暮らしをしている母の家を訪ねた際、売買契約書を見つけた。母によれば不用品の買い取り業者から電話がかかってきたので家に来てもらったという。契約書では古着の他に指輪やネックレスも売ったことになっているが、母は何を売ったか覚えていない。契約日は10日前だが、高価な貴金属を安く買い取られてしまったのなら返してほしい。

消費生活相談員から アドバイス



訪問購入は特定商取引法により規制されており、消費者（売却者）は法律で記載が定められた書面（法定書面）を受け取った日を含めて8日以内であればクーリング・オフができます。

事例①ではクーリング・オフの期間中に申し出たので売却品が戻りました。一方、事例②はすでにクーリング・オフ期間を過ぎており、売却品は第三者に転売されていたため返品されませんでした。

訪問購入のトラブルに遭った場合は、早めの対処が解決の力ギとなります。また、訪問購入の規定が適用されない例外もありますので、判断に迷った場合は消費生活センターにご相談ください。

宅配便トラブル

～届いた食料品が傷んでいた～

2016年のトラック便宅配個数は38億を超えました。大手宅配便業者（以下、業者）数社がこの取り扱い個数の増加と、人手不足、ドライバーの待遇改善のために宅配料金の値上げを行いました。この宅配便の利用に関しては様々な相談が寄せられています。その中でも多い、依頼した荷物の破損について紹介します。



<事例>

親戚の家に段ボール2箱分の野菜を送るため、業者に集荷を依頼した。荷物内容を話し、「いつ相手方に着くか」と聞いたら、「明日です」といわれたので冷蔵便にしなかった。次の日に荷物が届かず、業者に電話をしたら、「一箱が行方不明」といわれた。結局、相手に荷物が届いたのはその次の日の21時過ぎで、野菜はもう食べられる状態ではなかった。

業者に申し出たら、「傷んだ荷物の確認をさせてほしい」、「商品購入のレシートが必要」、などといわれたが、野菜は農家直売なのでレシートはない。その後、業者からは何の連絡もない。このまま泣き寝入りになってしまうのだろうか。

消費生活相談員から アドバイス



宅配物が破損し、それが配達業者の責任だった場合、業者は宅配便運送約款により損害賠償の責任を負います。業者は賠償にあたっては、破損した商品の確認、預けた荷物の値段がわかる納品書、損害賠償請求書などを必要とします。しかし、この事例のように価格が分かる領収書や納品書の類がない場合も多く、破損した商品も食品の場合などは確認が難しいものがあります。

センターより業者にその旨を申し出て、野菜の購入代金と配送代について補償をしてもらうことになりました。また、消費者とトラブルになったときは速やかに対処をして頂きたいと申し出をしました。

「返金しません」 「キャンセルできません」 と言われてもあきらめないで

一度申し込みしたり、契約してしまった商品や役務の提供は、後から販売方法や解約を申し出た事情によっては必要ないと申し出ても、大方は受け入れてもらえません。しかしクーリング・オフできる場合や中途解約が可能なケースもあります。



<事例①>

腰の痛みや手足のしびれがあり整骨院に行った。整骨院から16枚綴りの回数券を買うと料金が割安になると説明され、回数券を購入することにした。ところが2回目の施術後、腰に激痛が走り歩行が困難になってしまった。施術によって症状が悪化したのだと思い、未使用の回数券の返金を求めた。ところが整骨院からはどんな理由があろうと一切返金しないと言われた。契約書は渡されておらずそんな説明も受けていない。

<事例②>

自宅に電話があり「飲むだけで若返る」という健康食品を勧められた。自分は同年代の友人と比べ顔にしわが多く悩んでいた。その健康食品は1箱3万円以上するが、3箱買うと3箱おまけでついてくるというセールストークに惹かれ購入を決めた。しかし健康食品に10万円以上払うのはためらわれ、翌日キャンセルの申し出をした。事業者からはすでに発送済みでありキャンセルすることは出来ないと断られた。

消費生活相談員から アドバイス



事例①は施術により症状が悪化し通院が困難な状況でした。それなのに未使用の14枚分の返金を受けられないというのは、消費者の利益を一方向的に害する条件だと思われ交渉が可能です。

また、事例②は電話勧誘販売であり、法定書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフが可能です。事例①・②共に消費生活センターが法的根拠を説明したうえで交渉したところ、事例1は未使用分が全額返金され、事例2は商品送付がストップされ契約解除となりました。

消費者が法的に正当な申し出をしたとしても、それを認めない事業者はいます。事業者に断られたからといってあきらめず、まずは消費生活センターへ相談してください。

保険に入っていないと不安？ 必要ですか？ その保険

新聞やテレビではこれでもか、というほど保険の宣伝をしています。特に医療保険分野が目立ちます。保険は「もしも」に備えてのもので、ある意味、人の不安に訴えて販売する商品です。不安にはキリがありません。不安に付き合っていると家計の状況に重きを置かず保険代を拠出することになります。相談事例から考えてみましょう。



<事例>

夫婦で医療保険に加入しており、ケガや病気で入院した場合、ある程度のお金は出るし、死亡時も支払われる。保険料は負担だがやりくりしている。最近、妻が、「がんになったら治療費がすごくかかるみたいだ。今の保険では足りないのではないか。がん保険に入ろう」と言い出した。乗合保険代理店(保険の〇〇)などに相談すれば自分たちにあったがん保険を紹介してもらえるか。

消費生活相談員から アドバイス



相談者の世帯収入から見ると、現在契約中の保険に支払っている金額は家計のバランス上ギリギリかと思われました。仮に、がんになって入院、治療が必要となっても通常の治療であれば、月々の治療費を一定額におさえることができる公的な高額医療費制度があります。がん保険はがんに特化しての保険です、幅の広い保障という意味では、現在加入の医療保険で間に合うのではないかと考えられました。

更に、乗合保険代理店（保険の〇〇）等は保険について教えてくれるところではありません。35社くらいの複数生命保険会社の商品を取り扱う保険代理店です。すなわち保険を販売した手数料が収入です。いきおい、保険の乗り換えや、契約に力を入れることになり、家計の状況に重きは置いてくれないのではないのでしょうか。

地域の方の見守りで 高齢者の消費者被害が 救済されました

現在、地域は昔ながらの共同体として機能していない社会となりつつあります。しかし、高齢者が悪質な消費者被害に遭わないためには、地域ぐるみで見守りが重要となります。



<事例①>

数か月前「これを使えば病気にならない。医者いらずになる」と勧誘され150万円の健康器具を購入した。近所の人に高額な健康器具を買ったことを自慢したところ「そんな話はありません。騙されている」と言われ消費生活センターを紹介された。本当に騙されたのか半信半疑だったが、相談員から事業者のセールストークは法的な問題があると指摘され、自分が騙されたと自覚した。

<事例②>

近所の一人暮らしの高齢者宅前に見知らぬ車が停まっていたので心配になった。車がいなくなるのを見計らい高齢者に事情を聞きに行ったところ、突然知らない事業者が訪ねてきて高額な浄水器を勧められ契約してしまったという。契約を取り消すことは出来ないか。

消費生活相談員から アドバイス



左記は高齢者の周囲の方が異変に気づき消費生活センターに繋いで頂いた事例です。

事例①は全額返金され、事例②は契約解除となりました。被害を受けたとしても、高齢者自身が騙されたことに気づき自らセンターに相談することは困難です。そのためセンターが被害を把握出来るのは氷山の一角で、救済されないままの相談が埋もれていると思われます。

一方で悪質業者は判断力が低下し相談する人がいない一人暮らしの高齢者を日々狙っています。消費生活センターでは、高齢者の消費者被害を未然に防ぐため、地域包括支援センター等と連携して高齢者の見守りを行っています。地域の方のちょっとした気づきが消費者トラブル防止につながります。身近な高齢者の様子がいつもと違ったり、心配な事がありましたら消費生活センターにご相談ください。



終活で忘れがちなこと 相続人が困るデジタル遺品

終活の一つとして行う生前整理により、残された家族が途方に暮れるケースは少なくなってきました。しかし、従来の遺品にはない新たな遺品、デジタル遺品により、残された家族が相続にあたり困惑したり思わぬ支払いが残ったりという新たなトラブルが発生し始めています。



<事例>

主人が亡くなり数か月が経過した。大手ポータルサイトから主人宛に請求書が届いた。サイトに何の支払いなのか問い合わせようとしたが、主人のパスワードやIDが分からないとサイトに入れない。主人の銀行の通帳を見たら毎月同じ金額が引き落とされていた。

消費生活相談員から アドバイス



デジタル遺品とはスマホ、パソコン、USBメモリ、CD、DVD、各種メモリーカード、スマホ内のSIMカードなどで遺されたもので、契約も含まれます。これらデジタルデータによる遺品の多くは、他の人がそのままの状態の内容を読むこと、知ることは出来ません。

今回の事例はそれらを開くための、パスワードやIDを記録し、残しておかなかったために起きたトラブルです。調べたところ請求はネットオークションの会員費と分かり、手間はかかりましたが解約することができました。

同じようにパスワードなどが分からなかった場合、大きなトラブルとなるのがネット株取引、FX取引、ネットバンキングなどです。相場や為替は日々動いています、気が付いたときは思わぬ損失を生んでいた、という事にもなりかねません。終活準備でエンディングノートを作成するときはパスワードやIDのメモとともに、これらの最新情報を常に書きかえるところをこころがけましょう。更にどこをどうすれば最新取引情報が分かるかの手引きも必要です。

友人から誘われたおいしい話 ～若者トラブル急増中～

二十歳を過ぎると契約にあたって親の同意は必要なく、自分の意思で自由に契約することが出来るようになります。

悪質事業者は二十歳になったばかりの社会的知識や経験の乏しい若者を狙ってきます。



<事例>

現在大学生である。予備校時代の友人から久しぶりに無料通信アプリにメッセージが届き、写真投稿アプリに写真をアップするだけで月9万円は確実に稼げる仕事があると持ち掛けられた。その上自分が友達を勧誘し契約を取ることが出来ればさらにマージンが得られるという。この仕事に参加するには30万円を支払わないと出来ないが、すぐに元が取れると説得された。そんなに簡単に稼ぐことが出来るならと思い契約しお金を払った。言われた通りに写真投稿アプリに写真をアップしてみたが説明されたような収入は得られなかった。

消費生活相談員から アドバイス



二十歳になると、契約でトラブルになった場合の責任はすべて自分自身が負うこととなります。これを逆手に取り悪質業者はおいしい話にすぐに飛びつく「二十歳に成り立ての若者」を狙い打ちします。冷静に考えれば知識も経験もない若者が謳い文句どおりに簡単に大金を稼げるはずはありません。

また最も注意しなければならないことは自分自身も友人を勧誘する側（加害者）になり、大切な友人を失うおそれがあるという事です。失ったお金はこれから得る収入で取り戻すことは出来ませんが、一度失った友人の信頼を回復することは容易ではありません。儲け話を鵜呑みにせず、契約をせかされてもその場で契約しないようにしましょう。

クーリング・オフ制度について



「突然の訪問販売で不要なものを買ってしまった」、「街で声をかけられて、断り切れずに契約してしまった」このような不意打ち性の高い取引に関しては無条件で解除できるクーリング・オフという制度があります。

契約書を受け取った日を含めて一定の期間内に、はがきなどの書面で通知します。はがきの記載例は右記のとおりです。

◆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の引き取り費用は業者負担となります。
- 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せん。

販売方法、商品などによってはクーリング・オフできない場合もありますので、消費生活センターまでお問い合わせください。

※従来は訪問販売ではないからと、解除や交渉が困難だった自宅での強引な貴金属の押し買いも、平成 25 年 2 月 21 日の法施行により規制対象となりました。

被害にあわないために

気をつけよう ⑤ つのポイント

- ① 本当に必要か、よく考えましょう
- ② いらぬものはきっぱり断りましょう
- ③ 署名・押印する前に契約書は、じっくり読みましょう
- ④ 領収書・契約書はきちんと保管しましょう
- ⑤ おかしいな?と思ったら消費生活センターへお気軽にご相談ください

