

消費生活 相談事例集

平成 28 年度



こんな時

一人で悩まず相談してください。

042-495-6212 (相談専用ダイヤル)

清瀬市消費生活センター

清瀬市の消費者行政について

昨今、スマートフォンが急速に普及し、誰もが気軽にインターネットを使って、さまざまな情報を得ることができるようになった反面、架空請求や不当請求などの悪質なトラブルに巻き込まれる消費者が増えています。

清瀬市ではそのような消費者トラブルから被害者を救済するため、消費生活センターにおいて消費生活相談員が相談者へのアドバイスや事業者との交渉を行っております。

しかし、消費者被害を未然に防ぐためには、消費者が自らの消費生活において必要な知識および判断力を習得し「自立した消費者」として主体的に行動することが最も重要です。

その支援策として、消費生活センターでは地方消費者行政推進交付金および地方消費者行政活性化基金を活用し消費生活相談を強化するとともに、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 29 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、社会情勢とともに変化しています。最近ではアダルトサイトを閲覧中に突然「登録完了」と画面に表示され、あわてて表示された電話番号に電話をかけ、架空の利用料金を請求されてしまった。また、携帯電話やスマートフォンに利用した覚えのない有料動画サイトの未払い料金を請求するメールやSMS（ショートメッセージ）が届いたなど、インターネットを介した悪質且つ複雑な消費者トラブルが年々増加しています。更に、そのようなトラブルを解決すると謳い、インターネット上に「消費者センター」と広告を出す悪質な事業者にだまされる二次被害も増えています。

消費者トラブルは子どもや高齢者だけでなく、若者や成人等すべての年代で発生しています。消費生活の中で疑問を抱いたり、不安になった時はあわてずに必ず「清瀬市消費生活センター」へご相談ください。費用は一切かかりません。

この消費生活相談事例集では、市報きよせの『消費生活相談の現場から』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携帯電話の料金滞納で住宅ローンの審査が通らない？	6
	②仮想通貨の投資話にご注意！	8
	③ご用心！「点検商法」	10
	④学校関係者を装って訪問してくる 教材販売業者にご注意！	12
	⑤「送料のみで一瓶プレゼント」が定期購入契約に!?	14
	⑥解除できる？ 未成年者が申込んだ新聞購読契約	16
	⑦クリーニングトラブルと思ったら…	18
	⑧購入した食べ物に異物が混入!?	20
	⑨高額な「かつら」(ウィッグ)の契約	22
	⑩気を付けて！成人になると消費者 トラブルに巻き込まれやすくなります！	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
件数	870	754	828	787	787
累計件数	12,987	13,741	14,569	15,356	16,143

2 月別相談受付件数 (平成27年度)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
件数	55	53	66	80	62	73	68	71	57	52	66	84	787

3 相談が多かったもの (上位5位) (平成27年度)

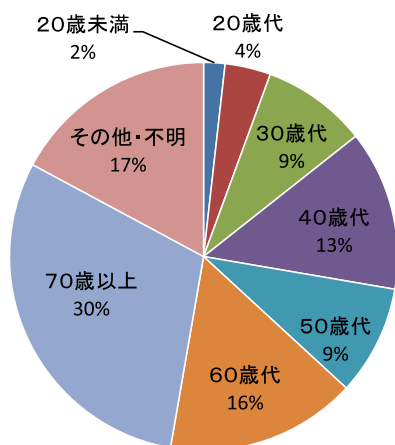
順位	内容	詳細	件数
1	運輸・通信サービス	携帯電話契約、パソコン・携帯電話へのメールによる不当請求や架空請求、ケーブルテレビ契約、インターネットプロバイダー契約、サイト利用など	197
2	金融・保険サービス	未公開株・社債・金投資などの金融商品や保険契約など	63
3	教養娯楽品	新聞購読契約、開運グッズ、ギャンブル必勝法DVD、海外賞金、パソコン映像機器など	58
4	保健・福祉サービス	医療、エステ、老人ホーム、年金、衛生サービスなど	55
4	その他の相談	相続、近隣・家庭内トラブル等の一般相談	55

4 消費生活相談件数 (年代別、男女別契約者数) (平成 27 年度)

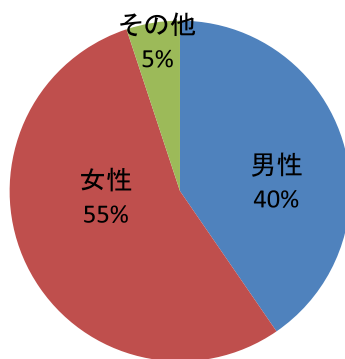
相談件数 787 件

	男性	女性	その他	計	割合 (%)
20歳未満	11	3	0	14	2%
20歳代	19	11	0	30	4%
30歳代	39	30	0	69	9%
40歳代	43	62	0	105	13%
50歳代	27	45	0	72	9%
60歳代	46	79	0	125	16%
70歳以上	91	145	1	237	30%
その他不明	42	54	39	135	17%
合計	318	429	40	787	100%
割合 (%)	40%	55%	5%	100%	

契約者年代別構成比

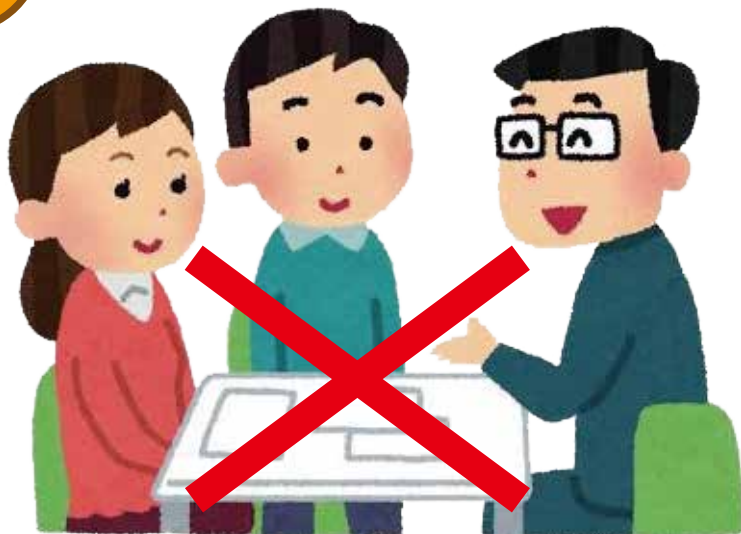


契約者性別構成比



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。

携帯電話の料金滞納で 住宅ローンの審査が通らない？



<事例>

家を購入しようと、物件も決めたが銀行の住宅ローンが通らなかった。信用情報機関に信用情報の開示申込みをしたら、2年前の携帯電話料金滞納が記録されていることが分かった。思い違いで数か月間支払いを延滞したことが確かにあったが、故意ではない。この記録のせいでローンが通らなかったのか。記録を消すことはできないのか。

消費生活相談員から アドバイス



信用情報機関とは個人が金融機関から借り入れた金額、返済状況、残高、融資件数などの情報を収集・管理し、会員会社に提供する団体です。「信用情報」とは、信用情報機関に記録された金融機関との取引履歴（クレジットやローン）の金額、支払い状況など個人の「信用」を表す情報です。現在主要な3つの信用情報機関があり、日本の金融機関はいずれかに加盟しています。複数の機関に加盟しているところもあります。延滞や強制解約（延滞などによる事業者からの解約）、債務整理などは基本的にすべての信用情報機関で共有します。

相談者は料金をクレジットカードで支払っていたので、支払い状況は記録されてしまいます。記録の多くは5年間残りますが、内容によっては10年間残るともいわれています。

事業者は消費者との契約の際には、信用情報を照会します。このケースが信用情報のせいかどうかは、各事業者の審査基準によるものでなんとも言えません。信用情報の照会は各機関に500円～1,000円程度で開示申込みできます。



<事例1>

知らない業者から電話で「仮想通貨を買わないか」と勧誘された。数日後にパンフレットが送付され、さらに「パンフレットは読んでくれたか。100万円分の仮想通貨を買えば2～3年後には2倍になる」と電話で言われた。内容はよくわからなかったが「儲かるなら」と思い、業者にお金を渡した。ところがいつまでたっても領収書が届かず、業者と連絡もつかなくなってしまった。

<事例2>

A社から仮想通貨のパンフレットが届いた。その後、仲介業者を名乗るB社から電話があり「パンフレットが届いた人しか仮想通貨を買えない。買ってくれたら3倍以上の値で買い取る」と言われた。一度は断ったが、「何倍にもなるから絶対買った方がいい。必ず買い取る」と説得され、A社に50万円渡し仮想通貨の申込みをした。

B社から連絡があり、「200万円分の仮想通貨があれば投資家が買い取る」と言うので、さらにA社に150万円分を申込み、現金を渡した。B社に買い取りを依頼したところ、「買い取る人が見つからない」と言われ、結局買い取ってもらえなかった。

消費生活相談員から アドバイス

仮想通貨は、インターネット上で資金移動や決済手段として利用されるほか、投資目的で取引される場合もあります。取引相場の価格変動リスクなどを伴うものなので、将来必ず値上がりするといった勧誘は事実ではありません。鵜呑みにせず、仕組みやリスクが十分に理解できなければ契約しないでください。また、「代わりに買ってくれれば高値で買い取る」という誘いかけは詐欺ですので、すぐに電話を切ってください。



2016年5月に改正資金決済法が成立し、仮想通貨の交換等を業として行う場合は、内閣総理大臣の登録を受けなければならないことになりました。



<事例>

浄水器の点検だと言って、事業者が訪ねてきた。契約先ではないので理由を聞いたところ、「その会社は倒産し、点検業務を委託された」とのことだった。

点検後、事業者から「パッキンがダメになっているから、この浄水器はもう使えない」と言われたので、新しい浄水器を40万円で購入した。しかし、落ち着いて考えてみると元の浄水器にパッキンはなかったと思う。「点検を委託された」というのは嘘で、新しい浄水器を売るのが目的だったのではないかな。

消費生活相談員から アドバイス

なりを潜めていた「点検商法」がまた増加しています。「羽毛布団をチェックします」「床下の湿気を見てあげます」「屋根を点検します」などと訪問してきて、消費者が自分で確認できない場所や商品の問題点を見つけたかのように告げ、不安を煽ります。例えば、床下がカビだらけ、屋根瓦がずれているなどですが、その結果、屋根工事・床下調湿剤購入などの契約を結んでしまうのです。

このケースでは浄水器が機能していないと嘘をついていますが、羽毛布団の場合は布団から収集した付着物を検査するふりをして、「カビやダニが発生している」と健康不安に訴えたりします。以前に取り引きがあった事業者でも「見せてください」「点検します」というような話し掛けに応じる必要はありません。絶対に断ってください。



学校関係者を装って 訪問してくる教材販売業者にご注意！



<事例>

「学校からのお知らせです」と突然訪問された。PTAからのお知らせかと思い、玄関を開けたら「お子さんの学習状況についてアンケートをお願いしたい」と言われた。アンケートに回答しているときに「実力診断テスト（以下テスト）が1,500円で受けられる」と勧められた。料金が安いので申し込んだところ「診断結果をお持ちする際に学習教材の案内もしたい」と言われた。子どもは塾に行かせており、教材もあるので断ったが、うやむやにされてしまった。

業者をインターネットで調べたら、テストを受けたあとに高額な教材を売り付けてくると書いてあった。テストを受けさせる気がなくなったが、支払った料金は返してもらえるだろうか。

消費生活相談員から アドバイス

「訪問販売で申込んだテストを受けたら、結局は高額な教材を買わされた」という相談は新学期を迎える時期に相談が増加します。

「高額な学習教材を売る」という本当の目的を隠し、さらに学校関係者を装ってドアを開けさせ、アンケートやテストの話しかけをするのは、勧誘の方法に問題があります。相手と直接対面している途中で話を中断するのは難しいですが、迷惑と感じたり、必要ない内容であればきっぱりと断る勇気を持ちましょう。

また、訪問販売ではクーリング・オフができますが、事例のように3,000円以下の現金の取り引きなど、クーリング・オフができないものもあります。



「送料のみで一瓶プレゼント」が 定期購入契約に！？

今だけ!

<事例>

インターネットの広告で、試してみたかった健康食品が「送料 500 円のみ」となっていたので申込んだ。1 か月後、同じ健康食品が新たに届き、4,980 円の振り込み用紙が入っていた。「注文していない」と電話したら、「申込みは受けている。あと 2 回は同じものを届ける」と言われた。詐欺ではないか。

消費生活相談員から アドバイス

相談者が見たという広告画面を確認したところ、「500円！今だけキャンペーン中！送料のみで一瓶プレゼント」の文字と商品写真が中央に表示されていました。その下に小さく3回の定期購入がキャンペーンの条件として書かれていました。また、申込み画面にも継続購入の説明があり、相談者がよく確認せずに申し込んだものと思われました。プレゼントを強調したことは確かですが、販売方法に「問題あり」とまではいえませんでした。

このような販売方法はインターネットだけでなく、新聞・雑誌広告、SNSなどでも盛んに行われています。健康食品・化粧品などが主な商品です。

「キャンペーン」「今だけ」「無料」「お得」などの売り文句につい心が動かされてしまうのが消費者心理ですが、そこには事業者の商品を売るための計算があります。広告を最後までよく見て、申込み前に条件の確認をしましょう。



解除できる？ 未成年者が申し込んだ新聞購読契約



<事例>

私はこの春から大学に通うため、親元を離れて一人暮らしをしている。ある日、玄関のチャイムが鳴り「お届け物です」と言うのでドアを開けたところ、新聞の勧誘だった。「いらない」と断ったが「このアパート住人の全員にとってもらっている。景品をあげるから契約してほしい」としつつ勧誘され、断りきれずに半年間の契約をしてしまった。

すでにクーリング・オフ期間を過ぎているが、お金がないので解除したい。

消費生活相談員から アドバイス



訪問販売はクーリング・オフが適用されますが、クーリング・オフ期間が過ぎた場合は、解除することはできません。

事例のように「しつこい勧誘を受けた。断っても帰ってもらえなかった」という場合でも一方的に解除できるわけではなく、勧誘方法に問題があったことを申し出て、新聞店と解除交渉をしなければなりません。

一方、未成年者の場合は社会的に未成熟かつ経験が不十分で、適切な判断ができない危険があるため、法律で保護すべきものと考えられています。そのため、未成年者が親権者の同意を得ないで申し込んだ場合は、相手方と解除交渉をすることなく、取り消し通知を出すことにより、その契約を取り消すことができます。

注意しなければならないことは、未成年者がした契約であれば何でも取り消すことができるわけではないということです。親権者から自由に使ってよいと渡された小遣いの範囲内での契約や未成年者が成年であると嘘をついて契約した場合などは取り消すことができません。

クリーニングトラブルと 思ったら…



<事例>

クリーニングに出したズボン2本のファスナー部分が変形してしまった。家にある他のズボンもすべてファスナーが開閉しにくくなった。同じクリーニング店をずっと利用しているので、店が高温のアイロンを当てたせいではないか。店に申し出たが、「クリーニングが原因ではない」と言い張って責任を取ってくれない。

消費生活相談員から アドバイス

ズボンを確認したところ、樹脂製ファスナー上部のエレメント（務歯）の間が開いてスライダーが動かなくなっていました。エレメントは押しつぶされており、熱ではなく外部からの圧力による変形と思われました。この変形は2本のズボンとも全く同じ場所に発生しており、家にある他のズボンも同じ場所に不具合が出ているとのことでした。

相談者が来所した際に着用していた、大きなバックルのついたベルトに注目し、使用頻度を伺ったところ「ここ数年は毎日同じものを使っている」とのことでした。また、相談者はバックルの裏側にある突起がお腹に当たらないようベルト位置をずらしていました。その位置がファスナー変形位置と一致していたのです。しかも座っている時間が長い仕事であるため、突起が長時間ファスナーを圧迫し、変形したことが推測されました。相談者にその説明をしたところ納得しました。

クリーニングトラブルは服の変色・変形・破損・紛失などが主なものです。消費者はこれらをすべてクリーニング店に責任があると思いがちですが、紛失事故以外については、服の素材や品質、消費者の取り扱いに原因がある場合もあります。



購入した食べ物に 異物が混入！？



<事例1>

キャラメルを食べていたところ、金属片のようなものが口のなかから出てきた。飲み込めば内臓を傷つける可能性もあり危険ではないか。

<事例2>

煮干しを通信販売で取り寄せたところ、商品の袋からタバコの吸い殻が出てきた。家でタバコを吸う家族はおらず、吸い殻が入るはずはない。

消費生活相談員から アドバイス

消費生活センターには食品の異物混入についての情報が寄せられます。当センターがこのようにご相談を受けた場合、相談者の方の申し出に基づき、製造メーカーなどに対し異物混入の原因について調査依頼を行っています。

また、調査の結果、製造過程で異物混入があったと結論付けられた場合は再発防止策についての検討もお願いしています。

事例1ではメーカーが第三者機関に依頼し異物の成分分析を行った結果、異物は歯科材料の可能性が高いことが判明しました。これに加えメーカーの従業員からの聞き取りや工場内の金属探知器などの設置状況、更に異物の大きさなどを総合的に判断し、製造過程において異物が混入した可能性は極めて低いことが立証されました。

事例2では吸い殻は濡れた後に乾燥した形跡があること、いわしの水揚げ時や競り場、輸送中、製造時などにおいて吸い殻混入の可能性が否定できないことなどを踏まえ、相談者の手元に届く前に食品に吸い殻が混入していたことが製造業者によって結論付けられました。

食品の異物混入は、特に幼児や高齢者に思わぬケガや体調不良を招く恐れがあります。お気づきの点があれば、消費生活センターにお知らせください。



高額な 「かつら」(ウィッグ)の契約



<事例>

テレビで宣伝している「部分かつら」を購入したくて、カタログを取り寄せたが価格が書かれていなかった。

後日、その会社から「近くに来ているので訪問したい」と電話があり、訪問してきた販売員は価格には触れず、頭のサイズを測り次々にいくつかの「かつら」を私にセットした。一番軽いものを選んだら、契約書が示され40万円だとわかった。断れる雰囲気ではなく購入してしまったが、騙されたような気分だ。

消費生活相談員から アドバイス

高齢の女性からの「部分かつら」に関する相談が増えています。既製品とオーダーメイドがあり、既製品は価格も手ごろでメンテナンスは必要ありませんが、オーダーメイド品はメンテナンスも必要です。

価格も高額で、事例のようにカタログで価格を知ろうと思っても詳しく書かれておらず、事業者に見込み客として訪問を受けることになったりします。

「かつら」は購入経験がない人が多いため、価格や品質の妥当性が分からないまま、販売員のペースで話が進み、契約に至ってしまいがちです。

強く勧められても、その場で契約をすることは避け、商品の特性や価格、必要性を検討しましょう。断りにくい雰囲気になったとしても必要ない場合は、きっぱり断る勇気を持ちましょう。



気を付けて！成人になると消費者 トラブルに巻き込まれやすくなります！



<事例1>

友人から「儲け話がある」と誘われ、セミナーに参加した。人を誘い会員を増やせばマージンが得られる仕組みということだが、ビジネスの内容はあまり理

解出来なかった。友人から誘われたことに加え、セミナーの後に会った上層部の人の成功話に魅力を感じ高額な契約をしてしまった。家族にはネズミ講だと反対された。

<事例2>

友人から「体験エステに行かないか」と誘われ、体験後に本契約をした。本契約後、事業者からビジネスとして友人を誘うように強要され、友達リストを提出させられた。友人を誘いたくないのでエステは解約したい。

消費生活相談員から アドバイス

未成年者が行った親権者の同意がない契約は、原則取り消すことが出来ますが、成人にはそのような保護はありません。悪質事業者は、それを見越して社会経験が乏しい二十歳を過ぎた若者を狙い撃ちするのです。

契約知識に乏しく、うまい話に弱い若者が事業者から断りにくい状況を意図的に作られ「お金がない」と断っても、クレジット契約や借金をするよう言われます。若者を中心に実体のない起業セミナー受講を契約させ、高額な支払いを負わせていたマルチ商法の事業者が、特定商取引法違反で逮捕された事件は記憶に新しいところです。

成人になったら契約の責任を負うということを自覚し、安易に契約しないよう心がけましょう。友人に誘われても、きっぱり断る勇気も必要です。



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



清瀬市消費生活センター消費生活相談事例集
平成 28 年度

平成 29 年 3 月発行

発行 清瀬市市民生活部産業振興課

編集 清瀬市消費生活センター

〒204-0021

東京都清瀬市元町 1-4-17

電話 042 (495) 6211



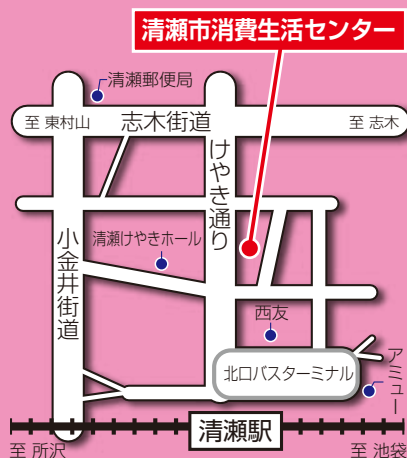
消費生活上のトラブルや疑問など
困ったときには、
お気軽にご相談ください

消費生活相談（無料）

【相談専用電話】 042 (495) 6212

【受付時間】 月～金（祝日・年末年始等を除く）

午前 10 時～午後 4 時（正午～午後 1 時を除く）



古紙配合率 70% の再生紙使用



ベジタブルインキ使用