

## 清瀬市の消費者行政について

昨今のインターネットの普及・拡大は、私たちの生活を豊かにする反面、複雑な消費者トラブルが増加する要因の一つとなっています。

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専門の消費生活相談員がアドバイスや事業者との交渉を行っております。しかし、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。

消費生活センターでは、その支援のために消費者行政推進交付金を活用し、消費生活相談の強化、消費生活講座の開催並びに出前講座への講師派遣を行っております。また、消費生活情報の発信基地として、消費者啓発冊子等の発行・配布やリサイクル情報、リコール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、消費生活相談や各種事業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、消費者トラブルには十分にご注意いただくとともに、お気軽に消費生活センターへご相談いただきますようお願いいたします。

平成28年3月

清瀬市長 渋谷 金太郎

---

## 相談事例集の発行にあたって

消費生活センターに寄せられる相談内容は、社会情勢とともに変化しています。平成27年度については昨年度と同様にインターネット関連のトラブルが急増しました。スマートフォンの普及に伴い、気軽にインターネットが利用できるようになった半面「メールによる不当請求や架空請求」「スマートフォン購入時のタブレットのセット販売」などのトラブルが目立ち、中でも高齢者が消費者トラブルに巻き込まれるケースが後を絶ちません。インターネットに関する情報や知識が不足している上に、親子関係や地域との関わりが希薄になり、相談できる相手がないことが被害拡大要因の一つと思われます。

消費生活の中で疑問を抱いたり、不安になった時は購入や契約をする前にお気軽に消費生活相談をご利用ください。

この相談事例集では、清瀬市消費生活センターに実際にあった相談から、多発している消費者トラブルの具体例を取り上げました。あわせて、知っておきたい消費者知識も掲載しています。ぜひ、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	相談事例集の発行にあたって .....	2
3	清瀬市消費生活センター相談受付状況 .....	4
4	相談事例紹介・知っておこう	
①	顔が見えない取引の危険性 .....	6
②	「使い放題」と宣伝された モバイルルーターが制限された！ .....	8
③	「年金について重要なお知らせがあります」 という電話にご注意！ .....	10
④	カルチャースクールの授業料は 返金されないもの？ .....	12
⑤	光卸（ひかりおろし）後のトラブル（知っておこう） .....	14
⑥	若者を狙った副業マルチにご注意！！ .....	16
⑦	マイナンバー制度に便乗した不審な電話にご注意！ （知っておこう） .....	18
⑧	セット購入はお得？ ー実質無料と勧められたタブレット .....	20
⑨	金銭的な支援をします という出会い系サイトにご注意！ .....	22
⑩	こんなメールが来たらご用心！ .....	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

# 清瀬市消費生活センター相談受付状況

## 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
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
年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度			
件数	870	754	828	787			

## 2 月別受付件数

(平成26年度)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
件数	73	60	67	67	71	71	68	58	47	67	70	68	787

## 3 相談が多かったもの（上位5位）

(平成26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	148
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	90
3	その他の相談	相続、近隣・家庭内トラブル等の一般相談	86
4	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	53
5	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	38

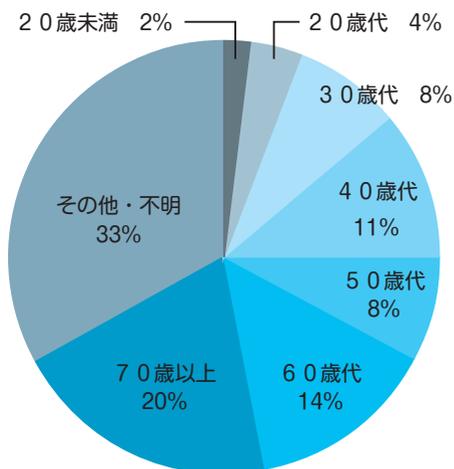
## 4 年代別、男女別相談件数

(平成 26 年度)

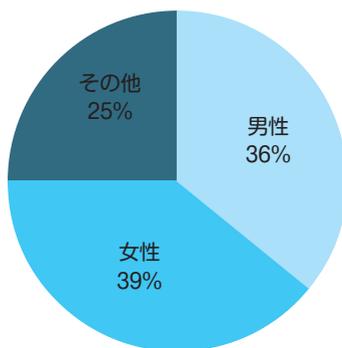
相談件数 787 件

年代 \ 性別	男性	女性	その他	計	割合
20歳未満	8	8		16	2%
20歳代	11	23	1	35	4%
30歳代	33	30	1	64	8%
40歳代	45	40	1	86	11%
50歳代	29	32		61	8%
60歳代	54	54	1	109	14%
70歳以上	68	91	1	160	20%
その他不明	35	32	189	256	33%
合計	283	310	194	787	100%
割合 (%)	36%	39%	25%	100%	

### 相談者年代別構成比



### 相談者性別構成比



## 顔が見えない取引の危険性

### 事例

#### 1

ブランドバッグを安く販売しているサイトを見つけ、銀行振り込みで料金を払ったが、全然違うバッグが届いた。

### 事例

#### 2

ネット検索をしていたら希少品のスニーカーがあったので申し込んだ。代金は先払いしか選択できなかったのですが、振り込んだが商品が届かない。



消費生活  
相談員からの  
アドバイス

【対策】

下記の特徴に一つでもあてはまっていたら、安易な申込みはやめましょう！

(詐欺サイトの特徴)

- そのサイト（会社）への連絡手段がメールだけ
- 正確な運営者情報の記載がない
- 正規販売店の価格よりも極端に値引きされている
- 言語支援ソフトを使用していることが多く、日本語の表現がおかしい
- 支払方法が銀行振り込みのみである

※その他、最近のネット通販においては商品の初回料金を安くし、継続定期申込みをセットにしている販売方法が増加しています。中途解約条件が厳しい場合があるので、申込み前に規約などをよく読み、納得した上で契約しましょう。

## 「使い放題」と宣伝されたモバイルルーターが制限された！

### 事例

今まで使っていたモバイルルーター※は速度制限があり不便だったので、制限がないものを探していたら「速度制限なしで無制限に使える」という広告を見つけ、店舗で確認したところ、「通常は月7GBを超えた場合、追加料金が発生するが、キャンペーン中なので追加料金はサービスされ実質無料で使い放題。また、3日で1GBの制限も一切かからない」と説明された。契約してから3カ月ほどは事業者の説明通り制限なく使用出来ていたが、今月に入ってからいきなり制限がかかるようになった。事業者にメールで問い合わせたが明確な回答は得られていない。だまされたと思う。

※ Wi-Fi に対応している端末を外出先でインターネットに接続できる通信機器



## 消費生活 相談員からの アドバイス

インターネットは私たちの生活に欠かせないものになり、外出先でもインターネットを快適に利用する目的でモバイルルーターが使用されています。「使い放題」というセールストークで契約者を獲得しておきながら、実態が違う場合は誤認契約となり、解約交渉が可能です。相談者の申し出を裏付けるように、事業者の店舗が運営している公式 SNS 上では「容量無制限!」「通信速度制限解除無料!」という広告が多数見られました。結果として事業者が相談者の申し出を全面的に認め、解約手数料なしの解約となりました。

モバイルルーターに限らず、あらゆる消費者契約において契約時の事業者の説明と実際の状況が違ったという場合には消費生活センターにご相談ください。



## 日本年金機構の個人情報流失 「年金について重要なお知らせ があります」という電話に ご注意ください！

日本年金機構のパソコンがサイバー攻撃を受けたのは記憶に新しいところです。メールを開封したことにより、125万人以上の個人情報が流失した事故がありました。こういった個人情報流出事故があると、「自分の個人情報が流失したのではないか」との不安な気持ち利用し、お金をだまし取ろうという悪質な勧誘行為が増加します。次のような電話には要注意です。

- ① あなたの年金について重要なお知らせがあります。どちらの金融機関で年金を受け取っていますか？
- ② 消費生活センターですが、あなたの個人情報が数社に漏れていることがわかりましたので、削除します。
- ③ 年金機構です。年金情報が流出したので確認のために年金額と家族構成を教えてください。

## 消費生活 相談員からの アドバイス

このような電話を受けた場合、正しい情報を得て、冷静な判断をする必要があります。相手は消費者を信用させるために、誰もが知っている行政機関を名乗り、情報流出への対策などの口実で電話をかけてきます。個人情報流出に関して、公的機関が個人宅に電話することは絶対にありません。ちなみに日本年金機構から個人情報が流失した対象者にはお詫びの文書が送付されましたが、返信や回答を求める内容ではありませんでした。

不審な電話には、自分の情報などを一切与えてはいけません。不審な電話を受けた場合でも、毅然とした対応を心がけましょう。



## カルチャースクールの授業料は返金されないもの？

### 事例

#### 1

カルチャースクールの授業料を全額前払いしたが、途中でスケジュールが合わなくなり、通えなくなった。中途退学を申し出たところ「一旦支払った授業料は返金しない」と言われた。契約書もなく、キャンセルについても説明されておらず納得できない。

### 事例

#### 2

カルチャースクールの授業料を分割で支払っていたが、体調が悪くなり、途中で通えなくなった。申し込み時に「分割支払者が中途解約した場合でも残金を支払うこととする」と書かれた規約へサインをしているが、受けていない授業の料金を支払わないといけないのか。



## 消費生活 相談員からの アドバイス

エステティックサロン・語学教室・家庭教師・学習塾・パソコン教室・結婚相手紹介サービスの6種類に関しては法律で規制されており、書面の交付義務や中途解約の精算方法が決められています。このような継続的なサービスは、実際に体験しないと自分に合っているか分かりません。それを全額前払ひすることは、消費者にリスクが大きいからです。

一方で事例に挙げているような習い事は特別な法規制がされていないので、消費者契約の考え方に基づいて精算をすることになります。

### 事例

1

契約書が交付されていないので、全額支払いに同意したことにはならないと思われます。

### 事例

2

規約にサインをしたとしても、消費者の利益を一方的に害する条項は無効であり、解約によって生じる平均的な損害額を超える部分は無効と考えられます。

契約時の事業者からの説明や合意内容によっても解決内容は異なりますので、わからないことがあれば消費生活センターまでご相談ください。



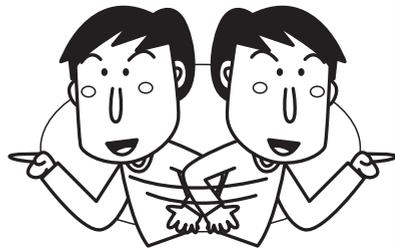
知っておこう

5

## 光卸（ひかりおろし）後の トラブル

「お客様はN T Tのフレッツ光をご利用ですか？実は、料金が安くなるので、そのお知らせです」といった内容の電話に関する相談が、急増しています。

昨年2月にN T T東日本、西日本が企業向けに光ファイバー回線を卸売り（光卸）したことにより、さまざまな分野の企業が自社のサービスと回線をセットにして利用者に提供できるようになりました。光卸を受けた企業が、サービス提供会社として新契約を結ぼうと熾烈な顧客争奪戦を繰り広げ、話を聞いてもらうためにあたかもN T Tからの電話であるかのようなトークをすることが多く、後からトラブルになっています。サービス提供会社は十分な説明をせず「安くなる」というトークと「今のままN T Tを使う」ということで契約に持っていくようです。サービスの提供会社は変わっても開通工事と故障修理はN T T東西が担うため、この点でもユーザーの混乱が生じています。



## 消費生活 相談員からの アドバイス

契約をするとサービスの提供者はN T Tではなくなり  
ます。場合によっては今までのプロバイダに解約申し込みが必  
要となり、違約金が発生する恐れがあります。またメールア  
ドレスが使えなくなったり、オプションサービスが使えなく  
なったり、新しいサービス提供会社に切り替えた後、元に戻  
したり、違う業者に変えると現在の電話番号が使えなくなる  
可能性があります。

「安くなります」の言葉に乗らず、十分な説明を受けましょ  
う。今のところ、電気通信サービスの契約にはクーリングオ  
フの適用はありません。申し込みは慎重に。



## 若者を狙った副業マルチにご注意！！

### 事例

#### 1

先輩に「いい話がある」とセミナー会場に連れていかれた。「個人のアフィリエイト※のサイトを開設し、オンラインゲームを紹介した人がゲームでお金を使うと数パーセントが収入になる。人を紹介すればランクが上がって報酬が上がる」などと説明され、契約してしまった。

クレジットカード発行窓口に連れて行かれ、実際の倍以上の収入を申告するように指示され、クレジットカードを作り、決済した。

### 事例

#### 2

友人からアフィリエイトを勧誘され、「人を紹介すると報酬がもらえ、その人が誰かを勧誘するとさらに報酬が入る」と説明された。契約すると消費者金融に連れて行かれ、会社員だと嘘をつくように指示され、50万円を借りて事業者に支払った。自分も友人を誘って、自分が教わった通りに消費者金融に連れて行き、借り方を教えた。親に知られ、自ら悪質な行為に加担したことを気付かされた。

※アフィリエイト=自分のウェブサイト上に提携業者の商品広告を載せ、その広告をクリックした人が商品を買うと一定の報酬が得られる仕組み。

## 消費生活 相談員からの アドバイス

友人やSNSを通じて知り合った人からアフィリエイトなどの副業を紹介され、自らも友人や知人を誘って加害者になってしまうトラブルが若者を中心に増加しています。

身近な人との人間関係を利用するマルチ取引はトラブルが発生すると経済的被害だけでなく人間関係を損ねてしまいます。

また、勧誘時の説明のように簡単にお金を稼ぐ事はできません。儲け話を鵜呑みにし、不確実な収入をあてにして借金をするのはやめましょう。





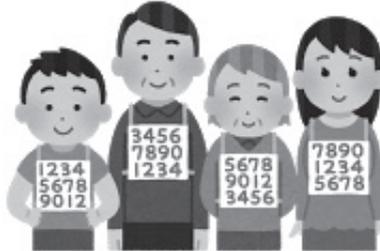
知っておこう

7

## マイナンバー制度に便乗した 不審な電話にご注意！

マイナンバーは、国民一人ひとりが持つ番号のことです。平成28年1月以降、法律や条例で定められた社会保障・税・災害分野で行政機関に提出する書類にマイナンバーを記載することが必要になりました。このマイナンバー制度に便乗した不審な電話についての相談が、すでに消費生活センターに寄せられています。まだ「不審な電話があった」という段階で、消費者被害は出ていませんが、聞き取った情報を使っての商品の販売や、振り込め詐欺へとつながる恐れがあります。

# マイナンバー



## 消費生活 相談員からの アドバイス

今後予想される以下のような連絡に注意をしてください。

### ●マイナンバー関連をうたったメール

送信者が明らかでない時は、安易に開封しないでください。

### ●行政を名乗る不審な電話など

行政職員がマイナンバーの通知や利用などの手続きで、口座番号や暗証番号などを電話で聞くことはありません。不審な電話はすぐに切ってください。

マイナンバー制度に関するお問い合わせは、マイナンバー総合フリーダイヤル **0120-95-0178** へ

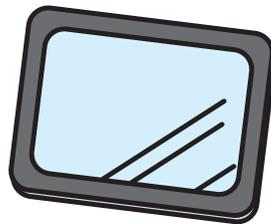
(一部IP電話などからはつながらない場合があります)



## セット購入はお得？ —実質無料と勧められた タブレット

ガラケー※を使っていたが、スマートフォンに変えようと思い、携帯ショップに行った。販売員が機能と契約の説明をしてくれたが、よくわからなかった。料金の話になり「今、スマートフォンを契約するとタブレットが実質無料で購入できますよ。タブレットを購入するとスマートフォンの料金も安くなります」と言われ、得になるのかと思い申し込んだ。自宅で息子に話すと「パソコンがあるから通信料がかかるタブレットは必要ないよ」と言われたので返品しようと思い、申し出た。すると「解約は自由だが、所定の解約料とタブレットの代金を一括で払っていただきます」と言われた。

※ガラケー＝ガラパゴスケータイの略。スマートフォン以前に日本で主流だった携帯電話のこと。



## 消費生活 相談員からの アドバイス

スマートフォンの販売に当たっては「実質無料」という言葉が良く使われます。特に初めてスマートフォンを契約する消費者は惑わされてしまうのですが、この場合の「実質無料」は機器本体の代金を2年の分割払いとし、月々の利用料から分割代金と同じ額を値引きするという事です。契約は2年単位で、タブレットはセット商品なので、事例の解約申し出に対しては解約料と、機器代金の一括支払いを求められます。

スマートフォンの契約に当たっては、契約前に必ず「毎月の請求額の目安」「解約時の条件」などを確認しましょう。セット販売商品にはタブレット以外にSDカード、モバイルルーター、デジタルフォトフレームなどがあります。



## 金銭的な支援をします という出会い系サイトに ご注意ください！

ネットの副業広告で「メール交換するだけで謝礼をもらえる副業」を見て仮登録したが「会員とメール交換するには有料で会員となる必要がある」と誘導され、3千円払って本会員となった。その後「自分はがんの余命宣告を受けており残りの人生で一人でも多くの人助けになりたい。1人900万円支援をする」「会社経営の傍ら援助・ボランティア活動をしており、支援したい」等のメールが毎日届くようになった。本当にお金がもらえるのかと相手に尋ねたら「あなたを絶対に見捨てない。助けてみせる」「これは正真正銘の本当の支援」などと説得された。

メール交換には大量のポイントを購入しなければならず、消費者金融から借り入れして購入した。メールで教えられた通りに支援金を受けする方法を何度試してもお金をもらうことは出来なかった。結局、ポイント購入のために100万円近く支払ってしまった。



## 消費生活 相談員からの アドバイス

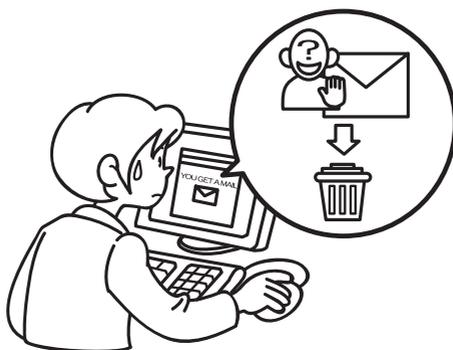
高額な現金をもらえると期待させ、ポイントを購入させる詐欺的な出会い系サイトとされます。見ず知らずの人がお金をあげるために出会い系サイトに登録するとは考えられません。うまい話はないと肝に銘じ、支援するというメールが届いても無視するようにしましょう。また、トラブル解決には証拠が不可欠です。被害に遭ったと気付いた場合は電子マネーの証書のコピーや相手とのやり取りの記録を残し、消費生活センターにご相談ください。



## こんなメールが来たら ご用心！

(メールの文頭事例)

- 「登録完了しました。登録料の支払いをしないとブラックリストに載ります」
- 「債権回収会社です。サイトの使用料が未払いです。放置すると裁判になります。至急連絡をください。」
- 「あなたの使用した有料コンテンツの料金が未払いです。このままだと給料の差し押さえ手続きをします。誤ってサイト登録されているなら退会手続きをしてください」



## 消費生活 相談員からの アドバイス

不当・架空請求メールです。以下のような特徴があるメールには注意してください。

- 登録が完了し、サイトの利用料金が発生している。あるいは利用料の未払いが続いているかのような内容。法律用語を駆使し、弁護士名や債権回収会社を名乗ったりする
- 支払期限は24時間以内、あるいは3日以内という短期
- 請求会社、弁護士名、債権回収会社名はあっても住所は記載されていない

### 【対策】

このようなメールは絶対に無視してください。メールに書かれていた連絡先に電話をしてしまった場合は、しばらくの間は登録している電話番号以外の着信には応じない方がいいでしょう。パソコンやスマートフォンの画面に請求メールがはりついてしまい消えなくなった時は、消費生活センターに連絡してください。

※こういったメールを受け取った方が「不当請求対策なら」という公的機関であるかのようなところに連絡をとり、手数料をだましとられる2次被害も発生しています。

# 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約できるクーリング・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す。

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、解約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。



◆ハガキによるクーリング・オフ書面  
コピーをとり、書留にて通知して下さい。

おもて

うら

郵便はがき

切手

あて先住所

〇〇株式会社

代表取締役

〇〇〇〇殿

契約者住所

氏名

契約（申し込み）年月日

- ・販売業者名
- ・販売員氏名
- ・販売業者住所
- ・電話番号
- ・商品・役務・権利名

右記日付の契約を解除（申し込みを撤回）します

〇〇年〇月〇日

# 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

