

第11弾

身近な

消費者トラブル



困ったことがあれば、悩まず
すぐに相談しましょう！



お手元に契約書類等を用意してからご相談いただくとスムーズです！

荒川区消費生活センター

☎ **03-5604-7055**

受付時間：月～金曜日 8：30～16：30
(年末年始・祝日を除く)

〒116-8501 荒川区荒川 2-2-3 本庁舎 6 階

事例1 住宅修理勧誘

- 「無料で点検しますよ」といって事業者が来訪し、高額な工事の契約をさせられた。
- 「保険で修理ができる」と勧誘され、高額な手数料などを請求された。



ひとこと助言

- 突然訪問してきた事業者には、**点検させない**ようにしましょう。わざと壊して撮影した写真を見せるなど、不安をあおって工事の契約を迫ることがあります。
- 「保険で修理できる」と誘われても断りましょう。高額な手数料や解約料などを請求されることがあります。また、事業者の提示に従い、「うそ」の理由で保険金を請求すると詐欺罪に問われるおそれもあります。
- 工事を急かされても契約せず、専門家に確認を依頼したり、複数の事業者から見積もりを取るなど、**慎重に検討**しましょう。

事例2 無料点検 給湯器・分電盤(ブレーカー)

- 電力・●●ガスや公的機関をかたり無料点検の約束をとりつけ、高額な交換工事をせまられた。



ひとこと助言

- 点検を口実に突然訪問し、不安をあおって高額な製品を購入させる手口です。ドアを閉めたまま断わり、安易に**点検させない**ようにしましょう。
- 給湯器の業界団体などは、長期使用による重大事故防止のため、設置後10年を目安に事業者による点検や交換を推奨しています。信頼できる事業者を選びましょう。
- 給湯器や分電盤(ブレーカー)の交換をすすめられても、その場で契約せず、**十分に比較・検討**をしましょう。
- 契約をしてしまっても、**クーリング・オフ**ができる場合があります。

事例3 定期購入

- 1 回だけのつもりで注文したら2回目の商品が届いた。不要なので返品したのに代金を請求された。
- 「定期縛りなし」のサプリを購入したら定期購入だった。



ひとこと助言

- 広告は商品の印象やお得感が目立ち、**契約の内容**や**返品・解約のルール**を見逃しやすいため、注意が必要です。また、注文した**商品名**や**価格**、**事業者名**などは、きちんと記録しておきましょう。
- 購入の際、定期購入などの条件がついていないか**慎重に検討**してください。「定期縛りなし」という記載は「最低購入回数の指定がない契約」（「いつでも解約できる定期購入」）で、**解約が必要**です。
- 解約の電話窓口がつかない場合でも、根気強く電話をしましょう。それでもつながらなければ、メールなど別の連絡手段で事業者へ解約の意思を伝えましょう。

事例4 害虫駆除

- ネットで見つけた駆除事業者に来てもらったら高額な料金を請求された。



ひとこと助言

- 極端に安い価格の広告には注意しましょう。表示どおりの料金の駆除作業ができるとは限りません。いざという時に備えて、**市販の殺虫剤を常備**しておきましょう。
- 事業者と契約をする前に、作業内容や見積額、出張費、キャンセル料などを確認しましょう。内容に納得ができない場合はきっぱり断り、お金を払わないでください。
- **クーリング・オフ**ができる場合もあります。トラブルが生じたら、消費生活センターに相談しましょう。

事例5 訪問買取



訪問してきた不用品の買い取り業者に、売るつもりのない貴金属を強引に買い取られた。



ひとこと助言

- 事業者から貴金属などの買い取りを勧誘されても、売るつもりがなければ、**きっぱり断りましょう**。
- 「貴金属を出せ」などと強く迫られたり、居座られたりして怖いと思ったら、すぐに**警察に通報**してください。
- 「貴金属の訪問買取」は、8日以内であれば**クーリング・オフ**ができます。ただし、事業者名や連絡先などが不明だと連絡できません。必ず**契約書面**や**名刺**を受け取りましょう。

事例6 カード不正利用



クレジットカードの明細をチェックしていたら、身に覚えのない請求が来ていた。



ひとこと助言

- クレジットカードの不正利用被害にあった際、カード会社への連絡が遅れるほど保証が困難になり、注意が必要です。
- 利用明細をこまめに確認すれば、不正利用を早期に発見でき、被害の拡大を防ぐことができます。**明細は必ずこまめに確認**し、覚えのない請求があったら、すぐにカード会社に連絡しましょう。
- 利用明細は、紙の発行手数料が有料化され、電子による明細のみを発行する会社も増えています。電子明細は、カード会社のホームページ上のマイページから確認しましょう。

事例7 詐欺メール



宅配事業者から「再配達」のメールが届いた。URL をクリックしたら、個人情報の入力画面が表示された。



使用していないカード事業者から「アカウント異常検出」というメールが届いた。



ひとこと助言

- 金融機関や宅配事業者、携帯電話会社など、実在の会社が連絡してきたようなメールや SMS を送り付け、**個人情報をだまし取る**フィッシング詐欺が発生しています。
- 不審なメールに記載された URL をさわってしまった場合、パスワードなどの個人情報の入力を求められますが、**絶対に入力しない**でください。
- 詐欺のメールか判断できない時は、消費生活センターに相談しましょう。万一、個人情報をだまし取られたなどの詐欺被害に気づいたら、直ちに**警察に通報**してください。

事例8 多重債務相談



生活費などが足りなくてお金を借りたが、収入が少なくて返済が厳しい。

どこに相談したらいいのか分からない。



ひとこと助言

- 病気など、思わぬ出費で一時的にお金を借りる時は、**確実に返せる金額**だけにしましょう。
- 借金を返済するために、さらなる借金をしないようにしましょう。
- 荒川区消費生活センターでは毎月第2・4金曜日の午前中に**弁護士による特別相談（予約制・無料）**を実施しています。一人で悩まず、弁護士などの法律家に早めに相談しましょう。

☎ 188 を知っていますか？



- 荒川区の消費生活センターが休みの時でも、『局番なし 188』に電話することで、身近な他の相談窓口へ電話につながります。
- 日本全国どこからでもかけられるので、緊急時などいざという時にセンターの電話番号が分からなくても相談できます。
- 大切なのは一人で悩まず、誰かに相談することです。普段から家族や友人など、身近な人に相談するようにしましょう！

訪問販売・電話勧誘販売などの契約解除には

「クーリング・オフ」制度を利用しましょう！

クーリング・オフとは、消費者が、訪問販売などの不意打ち的な取引で契約した場合に、一定期間内（8日間、ただし例外もあります。）であれば、無条件で一方向的に契約を解除できる制度です。

クーリング・オフの手順

- ① 契約書面を受け取った日を含めて8日間（例外的に20日間）以内に、書面もしくは電磁的記録（電子メールやFAX）で通知します。



- ② 支払いがクレジットの場合には、クレジット会社にも通知します。



- ③ ハガキは「特定記録郵便」か「簡易書留郵便」で送ります。郵便局で渡された控えは、ハガキのコピーと一緒に5年間保管してください。電磁的記録の場合はスクリーンショットを撮りましょう。



- ④ 支払ったお金は全額返金されます。商品の引き取り料金は業者負担です。

ハガキの書き方の例

契約解除の通知書

契約年月日	令和 年 月 日
商品名	〇〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇〇円
販売会社名	株式会社〇〇〇
	××× 営業所 担当者△△

上記契約を解除します。
すみやかに支払い済みの〇〇〇〇〇円
を返金し、商品をお引き取りください。

令和 年 月 日

契約者住所

契約者氏名