

令和3年度
消費生活相談
事例集



狛江市

目次

はじめに	3
令和2年度狛江市消費生活相談の概要	4
悪質商法の解説	5
成年年齢引き下げ	6

契 約

1 小学生の息子が親のクレジットカードでゲームアイテムを購入した。取り消したい	7
2 スポーツジムの解約で高額な違約金を請求された	8
3 賃貸アパートの退去に伴い高額な原状回復費用を請求された	9
4 自宅の鍵を紛失。ネットで探した業者に依頼し開錠できたが高額請求を受けた	10
5 クリーニングトラブル？衣類の「洗濯表示」の確認を	11

勧 誘

6 アナログアンテナ無料撤去のチラシにご注意を	12
7 不用品でなく貴金属を買い取られた！訪問購入に注意	13
8 電話で光回線の契約変更で安くなると言われ契約した	14
9 新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法にご注意	15

インターネット

10 インターネット通販の定期購入のトラブルが続いています。ご注意ください！	16
11 通販サイトで購入した海外の格安な衣料品のトラブルにご注意！	17
12 定額制動画配信サービスを解約したい	18
13 フリマアプリで購入した革のパンツに穴が開いていた	19

多重債務

14 ヤミ金融にご注意～借金問題は必ず解決できます	20
成年後見制度	21
クーリング・オフ制度	22

狛江市民の皆様へ

消費者である皆様は、普段、消費に関するさまざまな契約をしながら生活を営まれています。近年、その環境は大きく変化しています。商品・サービスの多様化や詐欺的な手口の巧妙化により、高齢者から若い世代に至るまで消費者トラブルは全国的に増加傾向にあります。特に、インターネットやスマートフォンの普及、新型コロナウイルス感染症の影響による生活の変化により、SNSによるコミュニケーションやインターネット取引が日常的なものとなりました。利便性の反面、インターネット通販やデジタルコンテンツに関するトラブルがどの年齢層においても増加しています。

市内における令和2年度の全体の相談件数は549件で、平成31年度と比べて8%程度減少していますが、一方でマスクやスポーツジム等の新型コロナウイルス感染症に関連する相談が増加しています。年代別では、高齢者からの相談件数が全体の4割程度と依然として高く、高齢者が安心して暮らせるためには、市で注意喚起を行うことはもちろんのこと、ご家族や地域の方などの見守りも重要です。

また、若い世代においても相談件数は増加しており、注意が必要です。令和4年4月1日からは、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。年齢が引き下げられたことにより、高校在学中に成人となり、親権者の同意がなくても、自らの判断で高額な商品購入やお金の借入ができるようになることから、18歳や19歳を狙った消費者被害が増える可能性があります。

狛江市では、消費生活に関する心配やトラブル発生の際の相談窓口として「消費生活センター」を設置し、皆様からの相談を受け付けています。今後も、皆様の安全な暮らしを守るため、従前より整備実施してきた体制を維持し、持続的に消費者行政に取り組んでまいります。

消費生活に関する契約トラブルや被害に遭われたなどでお困りの際には、「消費生活センター」までご相談ください。

令和3年8月
狛江市長 松原 俊雄

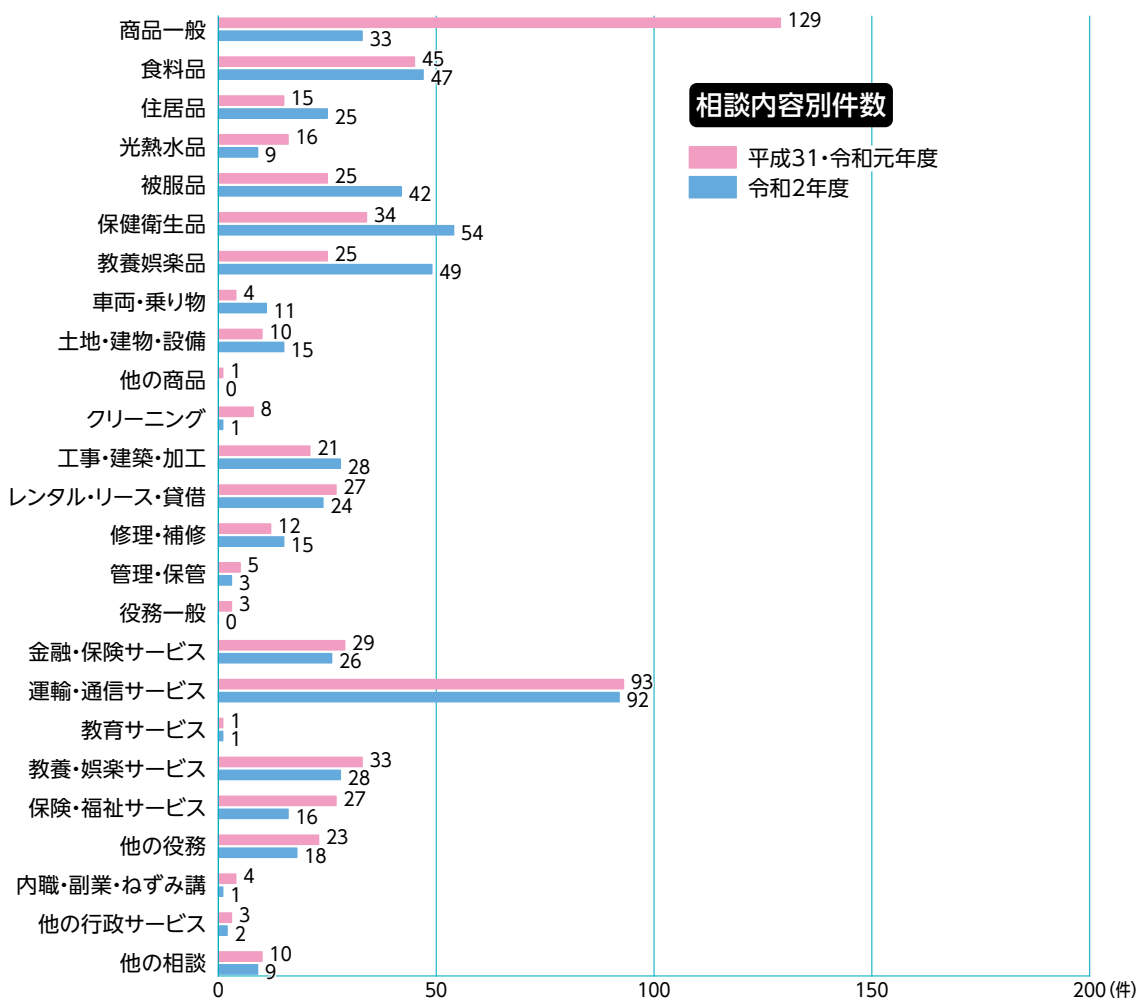
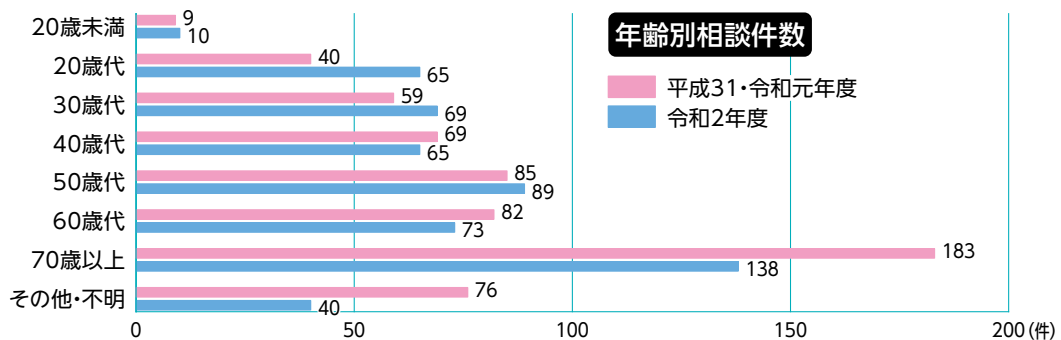


令和2年度狛江市消費生活相談の概要

狛江市の消費生活相談の令和2年度の相談件数は549件で、前年度603件と比較すると減少しています。年齢別に見ると、60歳以上の高齢者の被害が前年と同様に顕著ですが、20歳未満から50歳代までの世代では前年度と比較して全体的に増加傾向であり、若い世代においても注意が必要です。

相談内容別件数で最も多かったのは、「運輸・通信サービス」で、主な相談内容は、有料サイト利用料の架空請求、ワンクリック請求、インターネット回線・スマートフォン等の契約時の説明不足や解約トラブルについてです。また新型コロナウイルス感染症に伴う相談が多く、注文した覚えのないマスクが届く等の送りつけ商法やスポーツジムの解約トラブル等の相談が寄せられました。その他にも、インターネット通販での商品未着や、健康食品や化粧品の定期購入トラブル、賃貸アパートの契約や退去時の敷金返還のトラブルに関する相談も多くありました。一方、「商品一般」については、国の省庁などをかたるはがきや封書による架空請求の相談件数が大幅に減少しましたが、大手通信販売業者名をかたるSMS（電話番号に届くメール）やメールによる架空請求については、引き続き相談が寄せられています。

また、悪質業者による振り込み詐欺や還付金詐欺などの手口が年々巧妙になってきているため、狛江市内でも被害が多発しております。十分に注意しましょう。



悪質商法の解説

被害にあった人を勧誘(二次被害)

以前契約した商品・サービスについて「解約してあげる」「損を取り戻してあげる」などと電話で説明し、これまでにあった被害の救済を装って金銭を支払わせる商法。「土地を高値で買い取る」といった電話勧誘をきっかけに、その後「手続き費用」「税金対策」といった名目でお金を請求するが、実際には原野等の売却と同時に新たな原野等の土地の購入の契約をさせている、といった原野商法の二次被害も多い。

架空請求

パソコンやスマートフォンなどにメールやSMS(電話番号メール)で、身に覚えのない有料サイトの未納金があり、早急に支払い手続きをしなければ、法的手段を取ると脅かし、高額な料金を請求する商法。コンビニでプリペイド式電子マネーを購入させ、その番号を連絡させることにより、電子マネーの価値を搾取するケースが多い。国の省庁や訴訟機関などをかたり、はがきや封書で身に覚えのない料金に関して訴訟を起こすと脅かす商法もある。

送りつけ商法

「注文いただいた商品を発送する」という電話があり、「注文した覚えがない」と断ると、「証拠が残っている。支払ってもらわないと困る」と強要し、注文していない健康商品などを送りつける商法。事前に連絡がなく、突然海外から注文した覚えがない商品が届くケースもある。令和3年度の法律の改正により、一方的に送りつけられた商品は直ちに処分できる。

利殖商法

「値上り確実」「あとで高く買い取る」などと断定的に強調し、ファンドなどへの投資を勧誘する商法。まるで一連の劇を演じるかのように、複数の業者が役回りを決めて、海外不動産や環境保全関連事業への投資などを契約させる劇場型詐欺もこの商法のひとつ。

サクラサイト商法

メールやSNSをきっかけにサイト業者に雇われた「サクラ」が副業紹介や芸能人などのキャラクターになりすましてサイトに誘導し、メール交換などの有料サービスの利用を続けさせる商法。

かたり商法

販売業者が有名企業や、市役所・消費生活センターなどの公的機関、適格消費者団体の職員、またはその関係者であるかのように思わせて商品やサービスを契約させる商法。

ネット通販詐欺

インターネット通信販売で商品を購入する申し込みをし、代金を支払ったのに、商品が届かなかったり、注文したものと異なる商品が届き、連絡も取れなくなる。ブランド品を注文したところ、明らかな二セモノが届き、事業者が返品に応じないという相談も多い。

連鎖販売取引(マルチ商法)

販売組織の加盟者が、「商品売って会員を増やせばマージンが稼げる」「ネットワークビジネスで高収入が得られる」などとうまい話で友人や知人を勧誘し、販売組織を拡大していく商法。

点検商法

「無料で点検します」と言って訪問し、「布団にダニがいる」「耐震性に問題がある」などと事実と異なることを言って不安をあおり、商品やサービスを契約させる商法。

SF商法(催眠商法)

会場に人を集め、食料品や日用品を次々に無料で配布し、販売員が巧みな話術で雰囲気盛り上げ、興奮状態にして、最終的に高額な契約をさせる商法。

訪問購入(押し買い)

「不用品はないか」「いらぬ衣服や食器の買取りを行う」との電話に応じて家に来た事業者が衣服などを出すと、「他に貴金属はないか」などと言われる。指輪などの貴金属を見せると安価で強引に買取られてしまう商法。

成年年齢引き下げ

令和4年4月1日から成年年齢が18歳になります

成年年齢とは大人になる年齢です。民法第4条で定められている成年年齢は、平成29年の民法の大改正により20歳から18歳に引き下げられました。実際に18歳の若者が成人として扱われるようになるのは令和4年4月1日からです。

大人になると契約を自由に結べるようになるため、自分の意思で高額な買い物ができ、親権者の承諾なく借金もできるようになります。何でも自分一人の判断でできる反面、不本意な契約をしてしまっても未成年者契約の取り消し^(注)ができなくなります。自由には責任が伴います。

(注) 社会経験の少ない未成年者が法定代理人(親権者や未成年者の後見人)の同意なく行った小遣いの範囲を超える契約を、法定代理人と未成年者本人が取り消すことができる権利。未成年者を保護するためにつくられた。すべての契約で適用されるが、取り消しが認められない場合として、①法定代理人が未成年者に営業を許可し、その営業に関する契約をした場合②結婚している場合③未成年者が年齢で詐術を用いた(だました)場合がある。

成年年齢引き下げに伴う年齢要件の変更

	令和4年3月31日まで	令和4年4月1日から
小遣いの範囲を超える契約(アパートを借りる、エステの契約等)	20歳	18歳
借金	20歳	18歳
各種資格(公認会計士、司法書士など)	20歳	18歳
クレジットカード	高校生を除く18歳 ※親権者の承諾が必要	18歳
選挙権、普通自動車免許	18歳	18歳
酒、たばこ	20歳	20歳
ギャンブル	20歳	20歳
10年パスポート取得	20歳	18歳
結婚	男性18歳、女性16歳	18歳

新成人18歳が狙われる! 悪質商法にご用心

大人になると一人前と認められるので良いことがたくさんあります。しかし、①自分の意思で高額な買い物ができる②親権者の承諾なくお金を借りられる③未成年者契約の取り消しが使えないとの理由から、大人になりたての若者が悪質業者のターゲットにされるといった負の面もあります。

「SNS上の友人からもうけ話があると言われて呼び出され、50万円の投資用ソフトを購入し、学生ローンで借金して支払ったが儲からない。相手とも連絡が取れなくなり借金だけ残った」等の相談が消費生活センターに寄せられています。令和4年4月1日からは、成年年齢ならば原則として高校生でも契約を取り消せません。

本当にうまい話はないと肝に銘じ、誘われている、あるいは契約したが不安などという時はすぐに身近な信用できる大人や消費生活センターに相談してください。

小学生の息子が親のクレジットカードで ゲームアイテムを購入した。取り消したい

小学生の息子の母です。クレジットカードに覚えのない請求があり、不正利用されたと思いカード会社に問い合わせると、大手ゲーム会社でゲームの有料アイテムを購入していたことが分かりました。息子が親のカード番号を端末に入力して決済したようです。親の監督責任もあるとは思いますが、未成年者契約を取り消せませんか。



アドバイス

一旦契約すると、原則として、理由なく契約を取り消すことはできません。しかし、民法では、未成年者が法定代理人（親権者等）の同意なく行った小遣いの範囲を超える契約は取り消すことができると定められています。未成年者は、大人に比べ、経験や知識、判断能力が不足しているとの理由からです。

ただし、未成年者であっても、「法定代理人が未成年者に営業を許可し、その営業に関する契約をした」「結婚している」「未成年者が年齢で詐術を用いた（だました）」場合は契約を取り消せません。

事例の場合、アイテム購入時の年齢確認画面で18歳以上にチェックを入れ、親のクレジットカードを使っているため、ゲーム会社からは親が許可したように見えます。交渉は困難でしたが、センターが間に入り、子どもがクレジットカードの意味を理解しておらず、初めてのトラブルとの理由で、今回だけは未成年者契約取り消しに応じてもらえました。

他にも、端末に登録されたクレジット情報を子どもに勝手に使われた、親のスマホで遊び、キャリア決済された等のトラブルも発生しています。

スポーツジムの解約で高額な違約金を請求された

先月スポーツジムで初月無料のキャンペーンを行っていたので、お得だと思い入会しました。数回通いましたが、持病の腰痛が悪化したので、自分には合わないと思い退会を申し出ました。ところが、ジムのスタッフに「申込時に説明したが、キャンペーンは最低半年間継続することが条件。途中で退会しても、違約金として半年分の会費は支払ってもらう」と言われました。契約書には半年間の継続条件について書いてありましたが、よく読んでいませんでした。違約金は支払わなければならないのでしょうか。



アドバイス

近年健康の維持やダイエット等の目的で、多くの人がスポーツジムや体操教室等を利用しています。スポーツジム等の契約では、一般的に施設の利用方法、休会・退会等の手続き、解約時の料金精算方法等は、契約時に渡される契約書や利用規約等に記載されています。契約書や利用規約等に解約条件が書いてあれば、原則的にその内容に従うことになります。

事例では、相談者は退会しても半年分の会費を支払う必要があるのであれば、腰に負担がかからないプール等を利用して、契約を続けることにするとのことでした。

店に出向いてスポーツジム等を契約した場合は、原則クーリング・オフ制度は適用されません。初月無料、月会費割引、入会金無料等のキャンペーンを利用する場合には、適用条件に気を付けましょう。

なお、契約する際は、契約書や利用規約等の内容を十分に読んで、不明な点等があれば業者に確認するようにしましょう。

賃貸アパートの退去に伴い 高額な原状回復費用を請求された

3年間住んだ賃貸アパートを退去するときの立ち会いで、タバコによる壁紙の汚れや臭いを指摘されました。禁煙の部屋ではありませんが、後から壁クロスの張替工事の見積書が届きました。工事の総額は敷金を上回り高額です。全額支払わなければいけないのでしょうか。



アドバイス

賃貸アパートを退去して明け渡すときは、借主が改造したり、誤って汚したり壊したところを元の状態に戻す必要があります。このことを原状回復と言います。トラブルが多ことから国土交通省が「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」（以下ガイドライン）を定めており、改正民法にも明記されています。時間の経過で劣化する「経年劣化」や普通に生活していて自然に価値が低下していく「通常損耗」は原状回復の範囲に含みません。原状回復の費用を請求されたら、見積書で内訳を確認しましょう。ガイドラインでは壁を傷つけた場合、借主が負担する修理の最少単位は平方メートル単位または一面で考えます。タバコ等のヤニによる変色や臭いは通常使用の汚れを超えるものと判断されるため、居室全体のクリーニングまたは張替費用を借主の負担とすることが妥当とされていますが、居住年数によって借主の負担割合が減少するよう定められています。長く住めば経年劣化や通常損耗があるのは当然で、年数が長いほど借主の負担割合は減少します。

事例では、ガイドラインに沿った負担割合で請求し直すように家主と交渉することになりました。

自宅の鍵を紛失。ネットで探した業者に依頼し 開錠できたが高額請求を受けた

深夜に帰宅して自宅玄関の鍵を紛失したことに気がきました。すぐに来てくれる開錠業者をスマートフォンで探し、「出張開錠料金2万円から」と書いてある業者に鍵開けを依頼しました。30分後に来た業者は特殊キーを理由に見積額9万円と言いました。高くてためらっていましたが家に入れないと困るので契約書にサインし、鍵は約30分で開きました。料金は高すぎると思います。クーリング・オフはできないのでしょうか。



アドバイス

事例の場合、本人が開錠依頼し、提示された見積額を了承の上作業したので、クーリング・オフ制度の適用はなく、支払う義務があると考えられます。

鍵の開錠料金が安いのか高いのかについてセンターでは判断できません。最近の鍵は防犯性が高く簡単には開錠できない構造で、作業は難しくなっています。開錠業者の広告で「〇円から」とあるのは一番簡単な構造の鍵の料金です。また深夜の緊急来訪要請からもこの料金が不当とまでは言えません。

鍵の開錠を依頼するときには、鍵に関する必要な情報（何年前から使用しているどのような形状の鍵か、メーカーはどこか等）をできる限り詳しく伝えて、下限だけではなく上限はいくらか聞いてから呼び、作業に入る前には見積額の詳細を確認することが必要です。

自ら業者を呼んだ場合でも、見積額の提示なく依頼以上の作業を勝手にしたのであればクーリング・オフは可能です。また、相場よりはるかに高額な請求の場合も、民法の公序良俗に反する暴利行為と主張することは可能です。

クリーニングトラブル？ 衣類の「洗濯表示」の確認を

今年購入したダウンパンツをドライクリーニングに出したら、表生地に傷が付き色もあせてしまいました。業者に苦情を申し出たら「クリーニングトラブルとは断定できない」と言われ納得できません。クリーニングの工程で傷んだので弁償してほしいです。クリーニングに出す前に、自宅の洗濯機で数回洗濯しましたが、問題はなかったです。



アドバイス

クリーニングトラブルとしては「縮み」「穴あき」「色あせ」などがあり、原因の特定が難しいケースがあります。原因として考えられるのは、クリーニング店の処理方法、繊維の性質、生地加工処理の問題、消費者の洗濯・保管の取り扱い方法などです。

事例のパンツをセンターで確認したところ、表生地に数カ所ひきつれや変色が生じていました。パンツに付いていた「洗濯表示」には「手洗い」の記号がありました。「洗濯表示」は上限を表しており、表示以上の強い作用や高い温度での洗濯は、衣類にダメージを与えられなくなる可能性があります。センター関連機関の技術担当者に、生地の写真と「洗濯表示」を基に検討を依頼したところ、「自宅洗濯の際に洗濯表示以上の強い作用である洗濯機を使用したために、徐々に生地に負荷がかかり、それがトラブルの原因となったのではないか」との見解でした。相談者にその旨を説明し、今後は「洗濯表示」をよく確認するように助言しました。また手洗いコース等のある洗濯機は、手洗い表示に対応しているか、取扱説明書やメーカーに確認しましょう。

アナログアンテナ無料撤去のチラシにご注意を

自宅ポストに「当地域にお住まいの台風被害を受けた皆様。アナログアンテナ無料撤去のご案内」のチラシが入っていました。自宅屋根に倒れかけたアナログアンテナがあるので頼みたいと考えていますが、信用できる業者で本当に無料でしょうか。地域限定とありますが、市と関係がある工事でしょうか。



アドバイス

センターでは特定の業者についての信用性はお答えしておらず、市とは関係のない工事であると説明した上で、同様事例等を情報提供しました。

撤去費用は無料とうたっていても、屋根に上がる足場代、人件費、アンテナ廃棄処分代等が有料と言われる場合や、屋根に上がることで屋根の不具合を見つけたと、リフォーム工事を勧誘する事例があります。消費者が自宅屋根の状況を確認するのは難しいため、見知らぬ業者が自宅に入ることによってトラブルが起きる可能性もあります。アンテナ撤去を考えている場合は、複数の電気工事業者等に見積りを依頼し、比較検討して契約するように助言しました。

また、台風などの自然災害後のトラブルとして、保険金利用のリフォーム工事を勧誘する事例もあります。「保険金のみで自己負担金無しの工事が可能なので、代理で手続きをする」など言葉巧みに勧誘することが多いようです。保険金の請求は自分で行うことができます。勧誘を受けてもすぐには契約せずに、加入先の損害保険会社や代理店、複数のリフォーム業者等に相談しましょう。

不用品でなく貴金属を買い取られた！ 訪問購入に注意

自宅に見知らぬ業者から「不用な古い着物、切手があれば自宅に出向いて買い取る」と電話があり、不用品の処理に困っていたので応じました。業者は来訪すると次々と品物を出すよう言い、電話では話のなかった貴金属類も買い取られました。後で貴金属の買い取り金額相場を調べたら非常に安く買ったたかれたと気付きました。貴金属類を取り戻すことはできますか。



アドバイス

消費者宅に業者が訪問し品物を買取することを「訪問購入」と言い、高齢者を中心にトラブルに遭うケースが増えています。新型コロナウイルス感染症の自粛期間に自宅を整理したり、金相場高騰の影響があるようです。

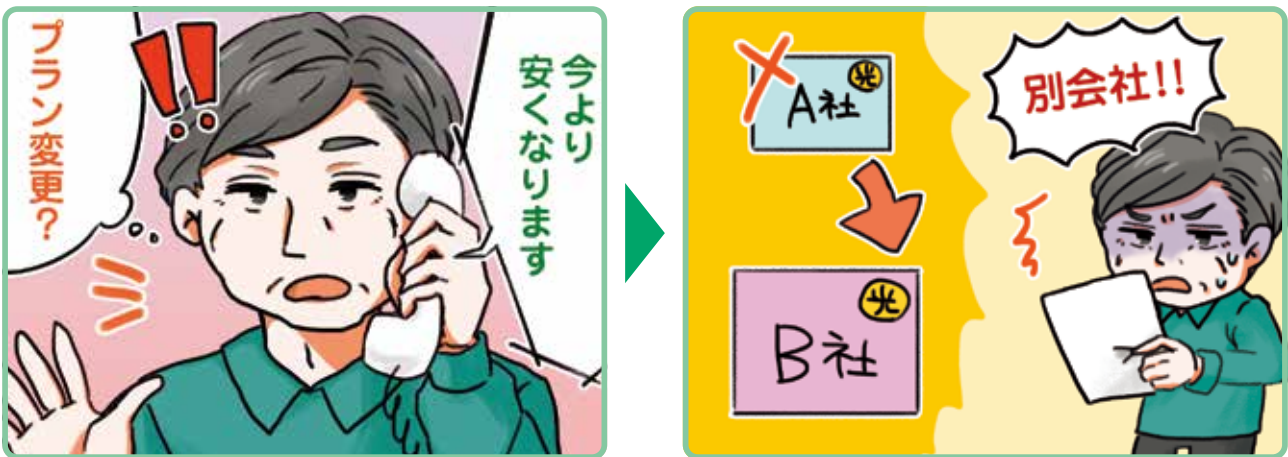
訪問購入は特定商取引に関する法律で、業者が守るべきルールや消費者を保護する制度が定められています。次の点に注意しましょう。

- ・当初の話とは別の物品の売却を求めることは禁止されていますので、承諾していない貴金属類等の売却を迫られたら、きっぱり断りましょう。
- ・突然訪問して勧誘することは禁止されています。家に入られないようにしましょう。
- ・書面交付義務があります。業者名、物品の種類や特徴、物品数等の記載を確認しましょう。
- ・書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。クーリング・オフ期間内は物品の引き渡しを拒むことができます。

事例では相談者がクーリング・オフの書面を郵送し、センターで業者に電話をかけ、問題点を指摘しました。後日買い取られた品は無事相談者に戻り、売却金額を業者に返金しました。

電話で光回線の契約変更で安くなると言われ 契約した

契約中の光回線業者を名乗って電話があり、「手続きをすれば月額料金が今より安くなる」と勧められました。料金プランの変更だと思い、申し込むことにしました。後日書面が届き、別の光回線業者と契約したことが分かりました。説明を受けていないオプション料金を入れると、今までより料金が高くなるので、元の契約に戻したいです。



アドバイス

光回線の契約に関するトラブルの相談が多く寄せられています。光回線の契約は工事前であれば無償で解約できる場合があります。また、工事後でも「初期契約解除制度」といって、契約書面受領日から8日間は違約金なしで、利用者の都合のみで契約解除が可能な制度があります。ただし、初期契約解除の場合、解除までに利用したサービスの利用料、実施済みの工事費と事務手数料は支払う必要があります。

他にも電気通信事業法では、電気通信事業者と代理店は契約前に料金や提供条件等を説明する義務、契約締結後の書面交付義務、契約や勧誘を希望しない利用者への再勧誘の禁止等の規定があります。

事例では相談者が契約書に記載された光回線業者に連絡し、勧誘された代理店の説明に問題があると申し出たところ、切り替え工事前だったので無償で解約できました。

勧誘時に業者から料金が安くなると言われてもすぐに契約せず、契約先の業者名、サービス名、料金の内訳、解約料等を確認するようにしましょう。契約内容が理解できなかったり、必要がない場合はきっぱりと断りましょう。

新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法にご注意

自宅にカニや魚介類を扱う専門店を名乗って「新型コロナで観光客が減少し商品が売れずに困っている。助けるつもりで買ってほしい」と電話があり、注文しました。その直後に新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法に注意を呼び掛けるニュースを見ました。商品代は1万円程度で、2日後に宅配便で届く予定です。止めたいのですが会社名も連絡先も分かりません。どうしたらよいのでしょうか。



アドバイス

新型コロナウイルス感染症拡大に関連した悪質商法の一つに、魚介類等の電話勧誘販売があります。これまでも「以前、土産物として買ってもらった」等のセールストークによる魚介類の販売トラブルの相談は多く寄せられていました。業者から電話で勧誘されて契約をした場合は「特定商取引法」のクーリング・オフ制度を利用して、電話で承諾しても法律で定める書面を受け取った日から8日間は無条件で解約できます。生鮮品もクーリング・オフの対象で、はがきで通知する必要があります。業者名が分からない場合は、商品が届いたときに宅配便の伝票から発送した業者名や所在地を確認して、受け取りを拒否しましょう。代金を支払う必要はありません。

事例では、相談者がクーリング・オフで解約後に業者から配送費用の請求がありましたが、法律で業者は一切の費用を請求してはならないとされていることを伝えて、配送費用は支払わないよう助言しました。コロナ禍で在宅する人が増えているため一層の注意が必要です。

インターネット通販の定期購入のトラブルが続いています。ご注意ください!

先月スマートフォンで500円でお試しができる健康食品を注文しました。今月も同じ商品が2袋届いて、定期購入だと知りました。お試しだけのつもりだったので、業者に解約の電話をしましたが、つながりません。未開封の商品を返品して解約したいです。



アドバイス

お試し価格は非常に安くても、通常数千円の商品を複数回購入することが条件であることや、次回発送前に連絡すれば解約できるとされているのに電話がつながらないなどの苦情が多く寄せられています。

通信販売の広告では、商品を2回以上継続して購入する必要があるときは、その旨や金額、契約期間、その他の販売条件を表示することになっています。また、注文入力後には、契約内容を確認できる最終確認画面の表示が義務づけられています。スマートフォンで注文する場合、パソコンより画面が小さいため、より注意が必要です。SNSや動画の広告の中には契約内容の表示が不十分なものもあります。通信販売では返品・解約は、原則業者が定めた利用規約に従うことになります。返品や解約の条件は注文前に必ず確認しましょう。

事例では、業者に電話がつながり、相談者が返品と解約を申し出ました。解約は認められましたが、確認画面で定期購入である旨や定期購入の総額を表示しているため、発送分の商品代は支払うように言われたと報告がありました。想定外の高額な代金を払わないためにも、最終確認画面を保存しておきましょう。

通販サイトで購入した海外の格安な衣料品のトラブルにご注意!

スマートフォンの動画サイトの広告を見て海外の格安な衣料品を扱う通販サイトでワンピースなど3点を注文し、クレジットカードで代金約1万円を支払いました。商品は1カ月後に届きましたが、クレジットカードの利用明細を見ると二重に請求されています。業者に電話しましたが、つながりません。どうしたらよいのでしょうか。



アドバイス

海外から発送される格安の衣料品に関するネット通販のトラブルが増えています。商品が届かない、汚れた状態で届いた、サイズが合わない、広告の色と違う、二重に請求された、業者と連絡がつかないなど内容はさまざまです。クレジットカード決済のほか、代金前払いで金融機関に振り込む方法も見られます。

通信販売は特定商取引法による規制があり、業者名や住所、連絡先の表示などが義務付けられています。業者の名称や住所が不備、連絡先が書かれていない、メールアドレスがフリーメールである、代金前払いを条件とする、会社なのに振込口座が個人名などの業者は避けましょう。通信販売では返品や交換は原則、利用規約に従います。悪質なサイトには、日本語が不自然、交換・返品に応じない、連絡が取れないもしくは途絶えてしまうなどの共通点があります。デザインや価格だけを見て決めずに、初めての業者には取引前に電話してみるのも良いでしょう。

事例では、相談者からクレジットカード会社に相談し、カード番号は変更、請求内容は調査されることになりました。注文確認メールなどは保存しておくように伝えました。

定額制動画配信サービスを解約したい

1カ月間無料の動画配信サービスをネットで3カ月前に契約しました。今月解約しようとしたところIDとパスワードを忘れ、登録時にメールアドレスを誤入力していたため解約できません。事業者の解約フォームから必要事項を記入して送信しましたが全く返信はありません。電話窓口も新型コロナウイルス感染症の影響か、常に話し中でつながりません。どうしたら解約できるでしょうか。



アドバイス

動画配信サービスやセキュリティソフト、ブランドバッグなどモノやサービスを一定期間定額で利用するサービスをサブスクリプション（以下、サブスク）と言い、モノを所有せずに必要な時だけ利用するサービスとして注目を集めています。美術館やテーマパーク等の年会員もサブスクですが、最近はインターネット上のサービスが種類、事業者数ともに増えています。

サブスクの契約は長期にわたっていたり、無料期間終了後は自動的に有料になり、契約期間終了後は自動更新になるものが多く、事例のように解約に関するトラブルが多い傾向です。契約相手が海外事業者の場合もあります。

トラブルを防ぐために、(1) 契約前に解約条件（自動更新になるか否か、解約はいつまでに手続きをするのか等）を確認する、(2) ID・パスワードを忘れないよう注意する、(3) 長期の間には事業者名や連絡先が変わることがあるのでサイトに時々ログインして確認することが必要です。そして、契約条件画面や確認メールを必ず保存しておきましょう。

事例は事業者につながり、生年月日等で本人確認ができ無事に解約できました。

フリマアプリで購入した革のパンツに 穴が開いていた

フリマアプリを通じて革の中古のパンツを購入しました。事前に出品者から傷はないと言われていましたが、届いたパンツは後ろのポケットに穴が開いていました。出品者に穴が開いているので返品したいと連絡しましたが、郵送する前に穴はなかったと言われ、返品は断られました。アプリ運営業者に問い合わせましたが、当事者同士で話し合うように言われました。パンツは返品できないのでしょうか。



アドバイス

インターネット上で個人同士がフリーマーケットのように商品等を取引できるフリマサービスの利用が広がっています。

フリマサービスを提供するアプリの運営業者は、デジタルプラットフォーマーと呼ばれ、商品の出品者と購入者に取引の場を提供しています。一般的に利用規約ではトラブルが発生した場合、当事者同士で解決すると定められています。また、大手の運営業者は出品者と購入者の間に入って一旦代金を預かり、購入者が商品を受け取ったことを確認後、出品者に商品代金を支払う「エスクローサービス」と呼ばれる決済システムを導入しています。

アプリ運営業者の利用規約には取引中止に関する規定があり、相談者には出品者と再度交渉しても返品できなかった場合、アプリ運営業者に取引中止を検討してもらえるか相談するよう助言しました。

なお、消費生活センターでは個人間取引のトラブルには介入できません。利用前に利用規約をよく読み、取引相手や商品等の情報を、評価を含め十分に確認しましょう。

ヤミ金融にご注意～借金問題は必ず解決できます

給料が減額され生活費が足りなくなり、消費者金融や銀行のカードローン等で合計 100 万円以上の借入れをし、毎月の返済に困っています。ネットで見つけた業者から新たな借入れをしようと思っていますが、信用できるでしょうか。今後返済していけるか不安で夜も眠れません。



アドバイス

貸金業者は国（財務局長）もしくは都道府県知事への登録が必要です。登録の有無に関しては、金融庁のホームページで検索できるので必ず確認し、登録が確認できない業者からは、絶対に借入れしないでください。登録がないヤミ金融業者から借入れすると、違法な高金利のため返済金額が膨れ上がり返済不能に陥りがちです。厳しい取り立てや嫌がらせで、精神的に追い詰められてしまう例も多くあります。十分に注意しましょう。

借金の返済に困った時には新たな借入れをするのではなく、相談窓口で債務整理の方法を考えましょう。債務整理には、4つの方法があり、支払い能力に応じた返済計画を立て、返済方法について債権者と交渉する「任意整理」や、返済能力がない場合の「自己破産」などがあります。

事例では、相談者から借金の内容を詳しく聞き取りして、解決方法等を情報提供し、手続きを行う法律専門家につなぎました。法律専門家が債務整理を受任した旨を貸金業者に通知をすれば、消費者への取り立ては止まるので、安心するように伝えました。

借金問題は必ず解決できます。一人で悩まず、専門家の力を借りて、生活の立て直しをしましょう。

成年後見制度

成年後見制度を活用しましょう

成年後見制度とは、認知症の高齢者、知的障がいや精神障がいのある方など判断能力が不十分な方々の財産と権利を守る制度です。悪質商法の被害を未然に防ぐために有効です。

制度には、法定後見制度と任意後見制度があります。

法定後見制度

法定後見には、本人の判断能力の程度に応じて、後見、保佐、補助があり、家庭裁判所への申立てにより後見人等が選任されます。

後見人等には、親族、弁護士等の専門家、地域の市民等がなることができます。

	後見	保佐	補助
対象者	判断能力が欠けているのが通常の状態の方	判断能力が著しく不十分な方	判断能力が不十分な方
手続きできる人	本人、配偶者、四親等以内の親族、検察官、市区町村長など		
後見人等に与えられる権限	財産管理の代理権、取消権（日用品の購入等日常生活に関する行為は除く）	借金、相続の承認、家の新築や増改築など特定の項目についての同意権、取消権	-
個別の手続きにより与えられる権限	-	●借金、相続の承認、家の新築や増改築など特定の項目以外の事項についての同意権、取消権 ●特定の法律行為についての代理権	●借金、相続の承認、家の新築や増改築など特定の事項の一部についての同意権、取消権 ●特定の法律行為についての代理権

任意後見制度

本人に判断能力があるうちに今後自分の判断能力が衰えた場合に備えて、代理人となる任意後見人に代理権を与えるための公正証書による契約です。本人の判断能力が衰えたら、家庭裁判所が選任する任意後見監督人の監督のもとで、任意後見人が本人を代理して契約などを行います。

なお、成年後見制度の利用については、市役所の福祉保健部福祉政策課福祉政策係、社会福祉法人狛江市社会福祉協議会「あんしん狛江」でも相談を受け付けています。

クーリング・オフ制度

クーリング・オフ制度を利用しましょう

クーリング・オフ制度とは、訪問販売や電話勧誘などでの契約申込みまたは締結後、消費者に冷静に考え直す時間を与え、一定期間内であれば、損害賠償や違約金の請求を受けることなく、無条件で申込みの撤回や契約を解除できる制度です。期間内（下記表の「期間」参照）に発信すればよく、期間内に事業者が届く必要はありません。

クーリング・オフ可能な取引一覧

取引内容(根拠法令)	適用対象	期間
訪問販売 (特定商取引法)	店舗外での原則全ての商品・役務及び特定権利の契約 {キャッチセールス、アポイントメントセールス、SF商法(店舗での契約を含む)、短期の展示販売も対象}	8日間
電話勧誘販売 (特定商取引法)	電話勧誘による原則全ての商品・役務及び特定権利の契約	8日間
連鎖販売取引 (特定商取引法)	マルチ商法による原則全ての商品・役務・権利の契約 (店舗での契約を含む)	20日間
特定継続的役務提供 (特定商取引法)	5万円を超えるエステ・語学教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービス・美容医療(脱毛、にきび・しみなどの除去、または皮膚の活性化、しわ・たるみの軽減、脂肪の減少、歯牙の漂白)を一定期間継続する契約(店舗での契約を含む)	8日間
業務提供誘引販売取引	内職商法、モニター商法による契約 (店舗での契約を含む)	20日間
訪問購入(押し買い) (特定商取引法)	物品の購入業者が、店舗外で消費者から物品を購入する契約 {規制対象の適用除外品(大型家電、家具、自動車(二輪を除く)、書籍、CD、DVD、ゲームソフト類、有価証券)}	8日間
生命・損害保険契約	店舗外での契約期間1年を超える生命保険・損害保険契約	8日間
その他のクーリング・オフ制度のある契約	店舗外での宅地建物取引	8日間
	預託等取引契約	14日間
	投資顧問契約	10日間
	不動産特定共同事業契約	8日間
	ゴルフ会員権契約	8日間
	冠婚葬祭互助会契約	8日間

※クーリング・オフの起算日は、契約を締結した日ではなく、契約書面(申込書面)を受け取った日です。

クーリング・オフの手続き方法

1

クーリング・オフの通知は、クーリング・オフ期間内に、販売会社へ電話ではなく**必ず書面で行います。**

2

クレジット契約をしている場合は、クレジット会社へも同時に通知します。

3

宛名も含めて書面のコピーをとり、コピーした書面は大切に保管しておきましょう。

4

書面は、記録が残るよう「特定記録郵便」もしくは「簡易書留」で送ります。

5

支払ったお金は、全額返金してもらいましょう。商品の引き取り料金は業者負担です。

▼販売会社あて

ウラ

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 令和〇〇年〇月〇日
 商品名 〇〇〇〇
 契約金額 〇〇〇〇〇〇円
 販売会社 株式会社××× □□営業所
 担当者△△△△

支払った代金〇〇〇〇円を返金し、
 商品を引き取ってください。

令和〇〇年〇月〇日
 東京都狛江市〇町〇丁目〇番〇号
 氏名 〇〇〇〇

《はがき》書面の書き方 クーリング・オフ通知の記載例

▼クレジット契約をしている場合は、
 あて先をクレジット会社(信販会社)
 と販売会社の両方に作成します。

表

郵便はがき

□□□□ □□□□

〇〇区〇〇町
 〇〇丁目〇番〇号

株式会社
 代表者様

▼クレジット会社あて (クレジット契約をしている場合)

ウラ

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 令和〇〇年〇月〇日
 商品名 〇〇〇〇
 契約金額 〇〇〇〇〇〇円
 販売会社 株式会社××× □□営業所
 担当者△△△△

クレジット会社 △△△株式会社

令和〇〇年〇月〇日
 東京都狛江市〇町〇丁目〇番〇号
 氏名 〇〇〇〇

困ったときの相談窓口

内容	相談窓口	電話番号	相談時間	
消費者生活相談	狛江市消費生活センター 対象:市内在住・在勤・在学の方	03-3430-1111 (内線2229)	月～金 (祝日・年末年始除く) 午前9時～正午 午後1時～午後4時 (午後3時まで受付)	
	東京都消費生活総合センター	消費生活相談	03-3235-1155	月～土 (祝日・年末年始除く) 午前9時～午後5時
		架空請求110番	03-3235-2400	月～土 (祝日・年末年始除く) 午前9時～午後5時
		高齢者被害110番	03-3235-3366	月～土 (祝日・年末年始除く) 午前9時～午後5時
		高齢消費者見守りホットライン	03-3235-1334	月～土 (祝日・年末年始除く) 午前9時～午後5時
	消費者ホットライン	188	年末年始を除く	
	(公社)全国消費生活相談員協会 「週末電話相談室」	03-5614-0189	土・日 (年末年始除く) 午前10時～正午 午後1時～午後4時	
(公社)日本消費生活アドバイザー・ コンサルタント・相談員協会 「NACSウィークエンド・テレホン」	03-6450-6631	日 (年末年始除く) 午前11時～午後4時		
法律相談	狛江市法律相談	03-3430-1111 (内線2402・2403)	月・木 (祝日・年末年始除く) 午前9時～正午 (事前予約制・相談日の1週間前から 秘書広報室で受付)	
成年後見	社会福祉法人狛江市社会福祉 協議会「あんしん狛江」	03-3488-5603	月～金 (祝日・年末年始除く) 午前8時30分～午後5時15分	
法的 トラブル	法テラス・サポートダイヤル	0570-078374 (IP電話からは 03-6745-5600)	月～金 午前9時～午後9時 土 午前9時～午後5時 (祝日・年末年始除く)	
保健所	東京都多摩府中保健所	042-362-2334	月～金 (祝日・年末年始除く) 午前9時～午後5時	
警察	調布警察署	042-488-0110		

(令和3年8月1日現在)

登録番号(刊行物番号)

R3-27

狛江市消費生活相談事例集 令和3年8月発行

発行 狛江市
編集 市民生活部 地域活性課
狛江市和泉本町一丁目1番5号
電話 03(3430)1111