

令和5年度

消費生活相談事例集

こんなお悩み
ありませんか？

お試しのつもりが
定期購入だった

不用品回収で
高額請求

フリマアプリで
出店者とトラブル

事例で学べる！

最新トラブル全11事例

だまされない消費者になるために

「消費者力」レベルアップクイズ

知っておきたい制度の知識

成年後見制度

クーリング・オフ制度

令和5年度 消費生活相談事例集

目次

粕江市民の皆様へ	3
令和4年度 粕江市消費生活センター 相談実績	3
「消費者力」レベルアップクイズ	4
契約	
① 不用品回収で高額請求トラブルに	6
② マルチ商法の会員になったが、退会し返金してほしい	7
③ ペットショップで購入した犬のせきが購入前からの病気と診断された	8
勧誘	
④ 屋根の無料点検をきっかけに高額な工事を契約してしまった	9
⑤ 「お世話になったので、お礼をしたい」と近づいてきた業者に騙された	10
⑥ 不用品買い取りの勧誘電話後、貴金属を安く買い取られた	11
インターネット	
⑦ お試し購入のつもりが、定期購入だった	12
⑧ ネットのセキュリティ警告が偽物だった	13
⑨ フリマアプリで出品者とトラブルに	14
⑩ 大手通販サイトから届いたメールが偽物だった	15
⑪ ネット検索で見つけた医療の質問サイトを1回利用したら、 利用料金を毎月請求されるように	16
成年後見制度を活用しましょう	17
クーリング・オフ制度を知っていますか	18
困ったときの相談窓口	裏表紙

狛江市民の皆様へ

私たちは、誰もが等しく、暮らしの中で商品を購入し、サービスを利用する「消費者」です。商品やサービスを提供する事業者の中には、消費者の弱みにつけ込む悪質な事業者もいて、自分や家族が思いがけずトラブルに巻き込まれることがあります。

狛江市では、消費生活に関する心配ごとやトラブルの相談窓口として「狛江市消費生活センター」を設置し、相談を受け付けています。この消費生活相談事例集では、近年センターに寄せられた消費生活相談の中から、代表的な事例をまとめ、トラブルに巻き込まれないためのポイントやトラブルに遭ったときの対処法についてお伝えしています。

とくに、相談件数の多い高齢者のトラブルや、成年年齢の引き下げとともに、悪質商法の危険にさらされやすくなった若年者のトラブルについては、引き続き注意喚起を行うとともに、ご家族や地域の皆様の見守りの大切さを啓発してまいります。

皆様の安心・安全な暮らしを守るため、従前より整備実施してきた相談体制を維持するとともに、消費者教育を推進し、今後も持続的に消費者行政に取り組んでまいります。

令和5年9月

狛江市長 松原 俊雄

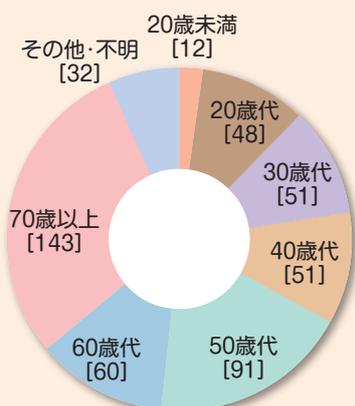
令和4年度 狛江市消費生活センター 相談実績

狛江市の令和4年度の消費生活相談件数は488件で、前年度と比べて約7%増加しています。

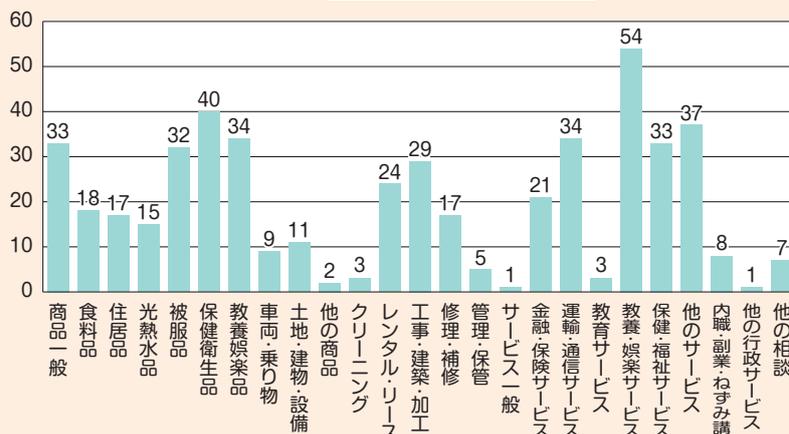
年齢別では、70歳以上が最も多いものの、前年度と比べると30歳代で10%増、50歳代で68%増と、若い世代でも相談が増えています。

相談内容別では、「教養・娯楽サービス」が最も多く、年代問わず相談があり、主に「契約・解約」に関するものが寄せられました。

年齢別相談件数



相談内容別相談件数



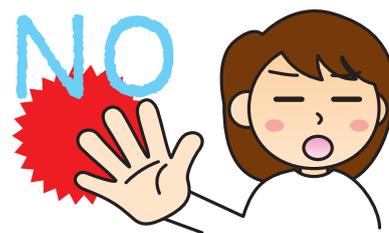
だまされない消費者になるために

「消費者力」レベルアップクイズ

Question

Q1 セールスの電話がかかってきた!もっとも適切な断り方は?

- A とりあえず「いまは忙しいので」と言う
- B 「いりません。契約しません」とはっきり言う
- C 「いいです。結構です」とやんわり言う
- D 「お金がない」など、断る理由をきちんと説明する



Q2 契約とは、法的な拘束力を持つ約束のこと。
次のうち契約が発生するのは?

- A 美容室で髪を切ってもらう
- B 不動産会社でアパートを借りる
- C コンビニでおにぎりをかう
- D A～Cのすべて



Q3 「クーリング・オフ(※)」できるものはどれ?

- A フリマアプリで購入した化粧品
- B デパートで購入した化粧品
- C かかってきた電話のセールスで購入した化粧品
- D ネットショップで購入した化粧品

※契約の申し込みや契約の締結をした場合でも、契約を再考できるようにし、一定の期間であれば無条件で契約の申し込みを撤回したり、契約を解除したりできる制度。

Q4 次のうち、消費者トラブルに巻き込まれる可能性があるタイプの人とは?

- A 美や健康のために、いろいろなことを試したい
- B ラクしてもうける方法があれば、ぜひ紹介してほしい
- C フリマアプリでほしいものをお得にゲットしたい
- D 無料動画を検索して見るのが楽しみ



Answer

A1

B 「いません。契約しません」とはっきり言う

きっぱり、はっきり断ってください。Cの「結構です」という表現は、了承の意味にも取られてしまうので、注意してください。

A2

D A～Cのすべて

契約は、物の売買や賃借をはじめ、サービスを受けるときにも発生します。当事者双方の合意があれば、口約束でも契約は成立します。一度契約が成立すると、法的な責任が生じるため、一方的には解約できません。

A3

C かかってきた電話のセールスで購入した化粧品

クーリング・オフできるものには一定の条件があり、A・B・Dはクーリング・オフの適用外です。よく考えてから購入しましょう。

※クーリング・オフ制度について (p.18)

A4

A～Dのすべて

Aタイプの方は「定期購入トラブル (p.12)」、Bタイプの方は「マルチ商法 (p.7)」、Cタイプの方は「フリマアプリのトラブル (p.14)」、Dタイプの方は「ネットの偽の警告表示 (p.13)」に気をつけてください。だれもがトラブルに遭う可能性があります。

無料で相談
できます

ひとりで悩まず「狛江市消費生活センター」へ

センターができること

●自主交渉のための助言

できるだけご自身で解決できるように支援します。

●あっせん（事業者との交渉のサポート）

相談者と事業者の主張や経緯を聞き、問題点を整理して適切な解決方法を探します。

●情報提供

適切な窓口や機関を案内します。

※センターに法的強制力はなく、相談員が相談者の代理人になって問題を解決するわけではありません。

狛江市消費生活センター

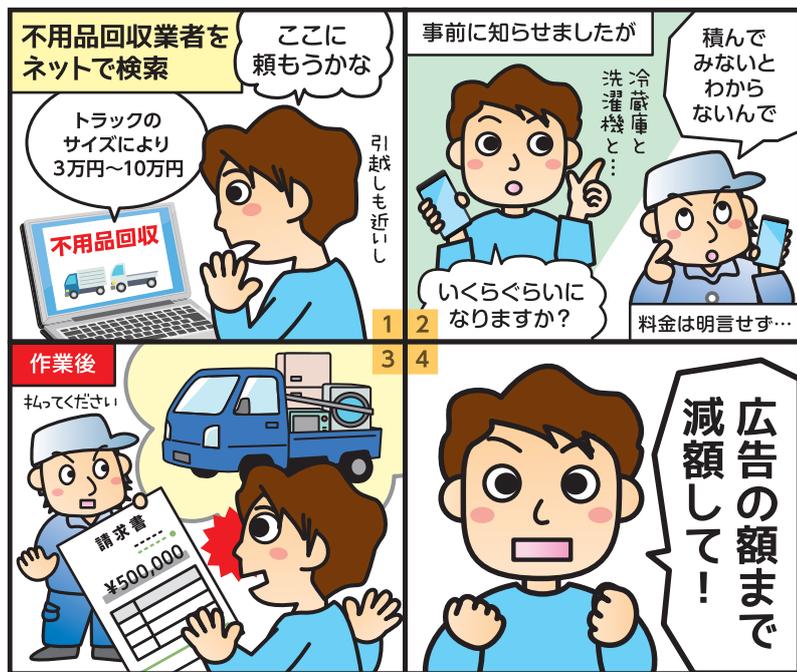
東京都狛江市和泉本町1-1-5
狛江市役所 本庁舎 2階

☎ 03-3430-1111

🕒 月～金（祝日・年末年始除く）
午前9時～正午／午後1時～4時
※受付は午後3時まで



不用品回収で 高額請求トラブルに



- 1 ネット検索で出てきた業者に不用品の回収を依頼。料金は3～10万円と表示されていた。
- 2 業者に処分品の内訳を伝えたが「実際に積んでみないとわからない」と料金は言われなかった。
- 3 作業が終わり、請求書を見ると「50万円」と記載があった。
- 4 抗議すると、作業代の他に産業廃棄物処理代がかかると言われた。広告に表示された額まで減額してほしい。

気をつけて!



インターネットやチラシ等の広告をきっかけに安価なサービスを申し込んだはずが、作業後に別途高額な料金を請求されるトラブルです。必要な許可（「一般廃棄物処理業の許可」または「市区町村からの委託」）を得ていない無許可事業者の可能性も。

ポイント

- 契約前に許可の有無や、最終的な支払金額を確認する
- インターネットやチラシで大々的に広告している業者であっても、一般廃棄物処理業者とは限らないので注意
- 事例では、相談者が事業者と交渉した結果、減額により一部返金されることに

プラスナビ

狛江市の一般廃棄物処理の情報は、市ホームページの「暮らしのガイド」や、冊子「暮らしの便利帳」に記載があります。



マルチ商法の会員になったが、 退会し返金してほしい



- 1 「入会すると高収入が得られる」と友人に誘われ、業者の説明会へ。
- 2 「新会員の紹介で報酬がもらえる。すぐに会員になれば、入会金以上の収入は確実」と説明を受けた。
- 3 説明を信じ、入会金9万円を支払って入会。
- 4 最近、業者が行政処分を受けたと知った。退会し、入会金を返金してほしい!

気をつけて!



マルチ商法とは、商品・サービス等を契約し、次は自分がその商品・サービス等の勧誘者となって利益を得る商法ですが、事業者の説明のようにだれもが簡単に稼げるものではありません。「ネットワークビジネス」や「MLM (マルチレベルマーケティング)」と呼ばれることも。

ポイント

- 儲け話をうのみにせず、事業者の実態や利益を得る仕組み等をよく調べる
- 契約書面を受け取った日から20日間はクーリング・オフができる (詳しくはp.18へ)
- 勧誘する際に嘘を言ったり、わざと不利な事実を言わなかったために消費者が誤認(*)して契約したときは、誤認に気付いてから1年間または契約から5年間は契約を取り消すことができる ※事実と異なることを、誤って事実と認識すること

プラス
ナビ

マルチ商法では、友人や知人を無理に勧誘して人間関係を壊すことも。

ペットショップで購入した犬のせきが 購入前からの病気と診断された



- 1 ペットショップで犬を購入したが、家に連れ帰った時からせきがひどく、動物病院で診てもらった。
- 2 購入前からの気管支炎と診断され、薬をもらった。
- 3 治療費をショップに請求したが、購入時に加入したペット保険を使うよう言われ、支払いを断られた。
- 4 病気の犬を売ったショップの責任なのに、納得がいけない！

気をつけて！



動物販売業者は登録制で、販売時にペットの健康状態やワクチン接種の有無などの現物確認と、書面による対面説明が義務付けられています。適正に行う業者を見定めましょう。

ポイント

- 契約内容に適合しない、病気等のペットを引き渡された場合は、治療費の支払いや代替ペットへの交換等を求めることができ、代金の減額も可能
- 事例では、相談者がショップと交渉し、治療費の一部を負担してもらえることに

プラスナビ

ペットには公的健康保険制度はなく、民間のペット保険や共済は、契約期間や補償条件など内容や種類はさまざまです。加入前によく確認を。

屋根の無料点検をきっかけに 高額な工事を契約してしまった



- 1 見知らぬ業者が「無料で屋根の点検をします」と家にやってきました。
- 2 業者が屋根に上がり、点検で撮影した写真を見せ、「瓦がずれしており、放置すると大変なことになる」と言う。
- 3 不安になり160万円で屋根工事を契約し、契約書面を受け取った。
- 4 なじみの工務店に相談すると、「工場の必要はなく、費用も高すぎる!」と聞かされたので解約したい。

騙されないで!



「無料で点検します」等と言って訪問し、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「点検商法」の手口です。

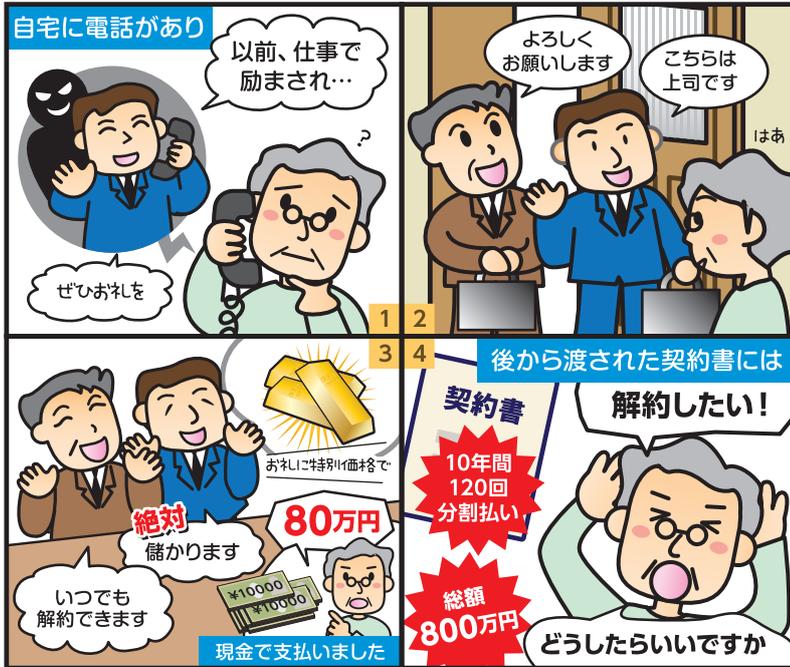
ポイント

- 業者に無料で点検してあげると言われても、必要がなければきっぱりと断る
- 工事を考えている場合は、複数の業者から相見積もりを取り、工事内容や金額等を比較検討する
- 契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフができる（詳しくはp.18へ）

プラスナビ

令和4年6月からクーリング・オフは書面郵送に加えて、電磁的記録（電子メール、ウェブサイトの専用フォーム、SNS、FAX等）で行うことも可能になりました。発信した証拠は必ず残しておきましょう。

「お世話になったので、お礼をしたい」 と近づいてきた業者に騙された



- 1 「以前、仕事のことで励まされたのでお礼に伺いたい」と電話があり、会う約束をした。
- 2 家に来ると、勤め先の商品だという金地金を「お礼に特別価格にする」と購入を勧められた。
- 3 「絶対に儲かる。いつでも解約できる」と言われ、80万円を支払った。
- 4 後日渡された契約書面には、「支払い総額800万円、10年間120回の分割前払い」の内容が。聞いていないので解約したい！

騙されないで！



「以前お世話になったので、お礼を言いたい」等と偽って自宅や勤務先を訪問し、契約を勧誘する手口です。

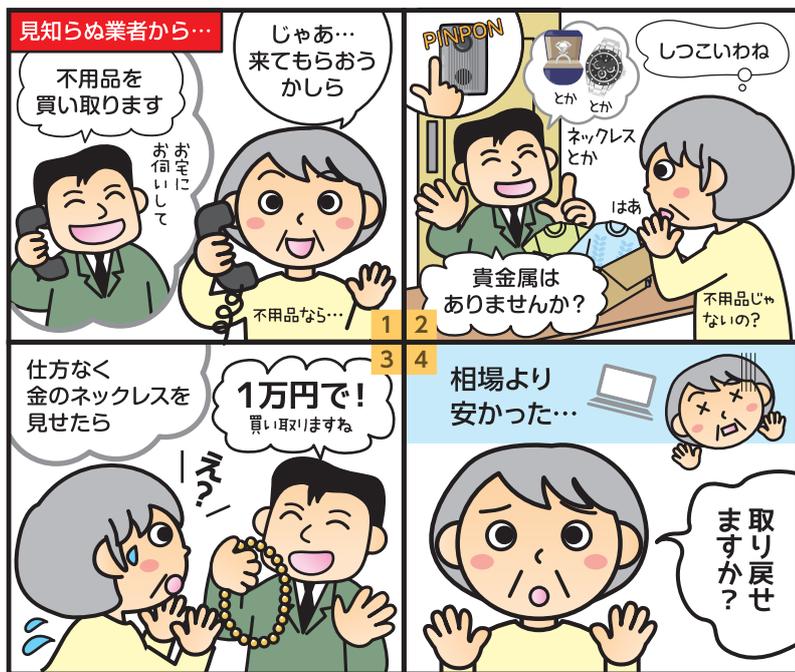
ポイント

- 儲け話をうのみにして、その場ですぐに契約しない
- 内容をよく確認した上で不要な場合はきっぱり断る
- 契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフができる（詳しくはp.18へ）

プラスナビ

勧誘時に初回は数十万円支払えばよいと言われても、契約書面上は代金を数十年間にわたり分割で前払いする売買契約であれば、代金を全額支払わないと商品が引き渡されません。長期間の分割前払い契約は、途中で事業者が倒産する危険もあり、商品を実際に受け取れるという保証はありません。価格変動によっては損失を被る恐れもあります。

不用品買い取りの勧誘電話後、 貴金属を安く買い取られた



- 1 「不要な着物などどんなものでも買い取る」と知らない業者から電話があり、すぐに来るといっているので応じた。
- 2 家に来ると、伝えていた不用品だけでなく、貴金属もないかとしつこく聞いてきた。
- 3 金のネックレスを見せると1万円で買い取られた。
- 4 相場より安く買ったたかれたことに気付いたので、ネックレスを取り戻したい!

騙されないで!



「不用品を買い取る」等の電話に応じて家に来た事業者に、「他に貴金属はないか」としつこく聞かれ、売却予定でなかったものを安価で強引に買い取られる「訪問買い取り（押し買い）」の手口です。

ポイント

- 突然来訪した買い取り業者は家に入れない
- 売るつもりがなかった貴金属等の売却を迫られてもきっぱりと断る
- 契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフができる（詳しくはp.18へ）

プラスナビ

訪問購入は特定商取引法で、次のように規制されています。

- ・ 購入業者が突然訪問して、買い取りの勧誘を行うことを禁止
- ・ 電話で買い取ると勧誘した物品とは別の物の売却を求めることを禁止
- ・ 取引内容を記載した契約書面交付の義務付け
- ・ 契約書面受領後8日間はクーリング・オフ可能

※消費者はクーリング・オフ期間内であれば、売却した物品の引き渡しを拒否できる

お試し購入のつもりが、 定期購入だった



- 1 先月スマートフォンの広告を見て、お試し価格1,000円の化粧美容液をネットで注文し、商品が届いた。
- 2 今月も同じ商品が2個届き、定価で2個分を請求され、定期購入の契約だと知った。
- 3 お試しだけのつもりだったため、解約の電話をしたが、つながらない。
- 4 未開封の商品を返品し、解約したい！

気をつけて!



「お試し」「初回無料」等の表示があるのに複数回の購入が条件だったり、「いつでも解約可能」と書かれているのに細かい解約条件がついていて実際は解約できないような通信販売は特定商取引法違反の可能性があります。

ポイント

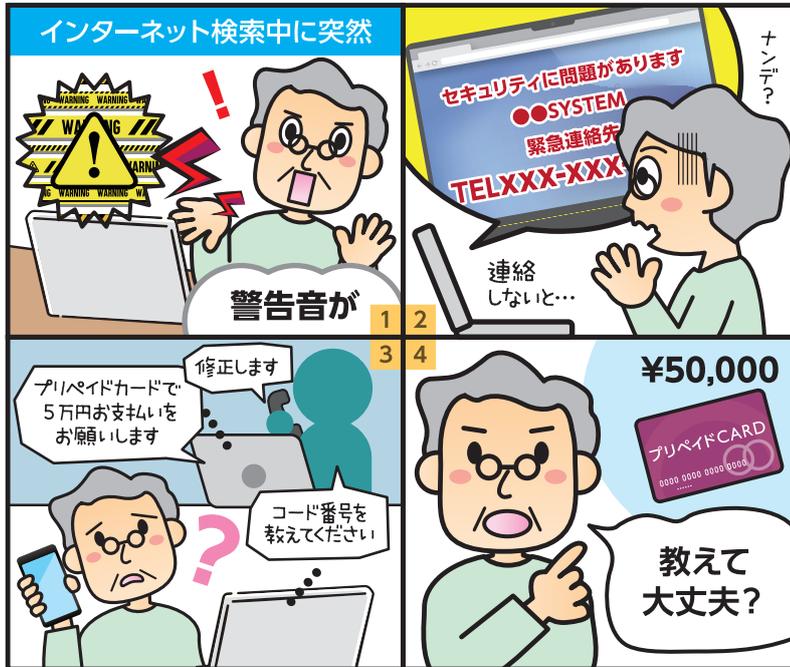
- 契約時に最終確認画面はしっかりと確認し、スクリーンショット等で保存を
- 業者が事実であると誤認させる表示をしていたり、必要な表示がされていないために消費者が誤認して契約した場合には、契約を取り消すことができる

プラスナビ

特定商取引法により、定期購入の通販契約は、インターネット通販の最終確認画面上に次の全ての項目を網羅的に表示することが義務付けられています。(令和4年6月1日施行)

- ・各回に引き渡す分量と総分量(引渡し回数)・各回の代金と代金の総額(最低支払い総額)・各回の代金の支払時期と方法・各回の商品引渡時期・申込期限がある場合はその旨と内容・解約の条件、方法、その効果等(違約金等の不利益が生じる場合はその内容)

ネットのセキュリティ警告が 偽物だった



- 1 インターネット利用中に突然警告音が鳴り、大手OS業者名でセキュリティの警告表示が出現。
- 2 記載された電話番号に連絡すると、直すためにパソコンを遠隔操作するという。
- 3 セキュリティソフトを入れるため、コンビニでプリペイド式の電子マネーを購入し、そのコード番号を教えるよう指示された。
- 4 電子マネーを購入してコード番号を教えても大丈夫？

騙されないで!



実在するパソコンOS業者名やセキュリティソフト業者名等をかたって、ウイルス除去やウイルス対策として有償のサポート契約が必要等と勧める「かたり商法」の手口です。

ポイント

- 警告音や警告表示が出て、慌てて記載されている電話番号に連絡しない
- プリペイド式電子マネーのコードは教えない（代金は支払わない）
- 今後業者から連絡があっても応答しない

プラス
ナビ

表示された偽の警告画面の消去方法等に関しては、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）「情報セキュリティ安心相談窓口」でも相談を受け付けています。

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/index.html>



フリマアプリで 出品者とトラブルに



- 1 フリマアプリで個人からコンサートチケットを購入。
- 2 電子チケットなので、当日会場で渡してもらう約束だったが、出品者は現れなかった。
- 3 フリマアプリ運営者に、取引キャンセルを申し出たが、出品者の同意が必要とのこと。
- 4 出品者に連絡しても返信がないが、返金してほしい!

気をつけて!



フリマアプリはインターネット上でフリーマーケットのように商品を売買できるサービスですが、取引そのものは個人間取引に当たるため、トラブルは当事者間での解決が原則です。

ポイント

- 事前に利用規約をよく読み、トラブルの多い「電子チケット」や「偽ブランド品」等の出品が禁止されていないか確認し、禁止品目は購入しない
- 事例では、相談者が評価(※)を行う前だったため、運営者から返金されることに

※一般的に、フリマアプリでは、決済トラブル防止のため、運営者が一旦代金を預かり、購入者による商品の受け取りと出品者に対する評価を確認した後に決済が行われる仕組み(エスクロー)が採用されています。

プラス
ナビ

商品をよく確認せずに評価をしてしまうと、代金が相手方に支払われ、トラブルの解決が難しくなるので注意が必要です。

大手通販サイトから届いた メールが偽物だった



- 1 大手通販サイトから、アカウントがリセットされようとしているので、情報を再入力するようメールが届いた。
- 2 慌ててメールに記載のURLへアクセスした。
- 3 クレジットカード情報の入力画面で、不信に思い入力をやめた。
- 4 発信者のメールアドレスを確認すると、通販サイトのものではなく、個人情報が出ていないか心配。

騙されないで！



フィッシング詐欺とは、実在する事業者になりすまして詐欺メール等を送り、アカウント情報（ユーザー ID・パスワード等）を盗み取る詐欺の手口です。大手通販サイトの他、携帯電話会社、クレジット会社、金融機関、宅配便業者等をかたる例も。

ポイント

- ID・パスワードやクレジットカード情報などの入力を求められたときは、一度手を止めて慎重に
- 「緊急」「重要」等の表現が使われていても、メールのURLにはアクセスせず、公開されている差出人の問い合わせ窓口を確認し、個人情報は安易に入力しない

プラス
ナビ

不正アクセスを防ぐため、サイトに登録するときには、ログイン時にパスワードとセキュリティコードの両方を入力する二段階認証などのサービスを利用するとよいでしょう。

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等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、市区町村長等		
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、家の新築や増改築等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	—	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●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等を行います。

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・オフ制度を知っていますか？

クーリング・オフ制度とは、訪問販売や電話勧誘等で契約の申し込みまたは締結後、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、無条件で申し込みの撤回や契約を解除できる制度です。期間内に発信すればよく、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・しみ等の除去、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 (特定商取引法)	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。

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～午後0時10分 (事前予約制・相談日の2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5年9月1日現在)

登録番号 (刊行物番号)	R5-23
狛江市消費生活相談事例集 令和5年9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