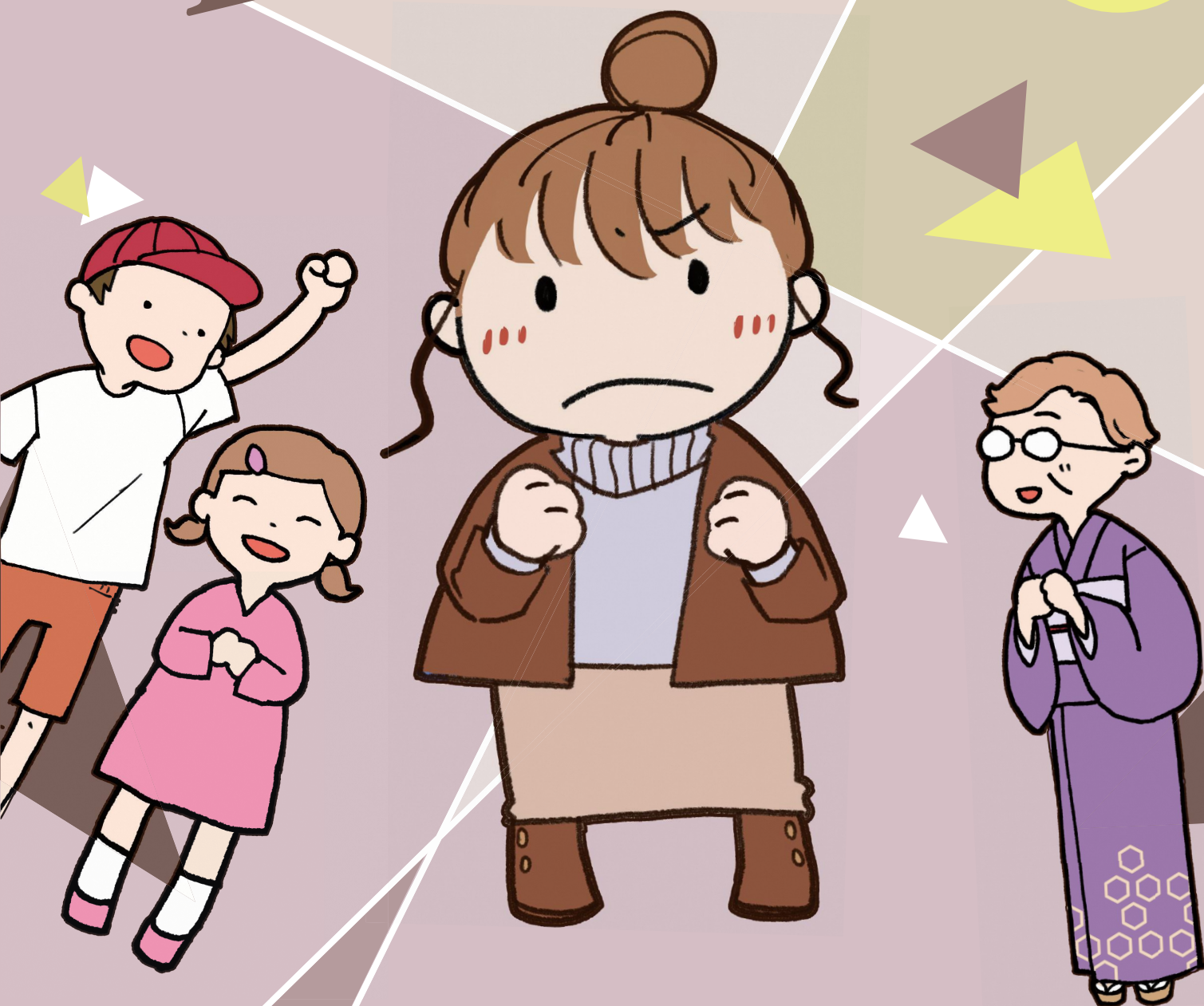


消費生活相談事例集

Mou Damasarenu

—もうだまされぬ!—

令和
5年版



西東京市消費者センター

☎ 042-462-1100 (相談専用)

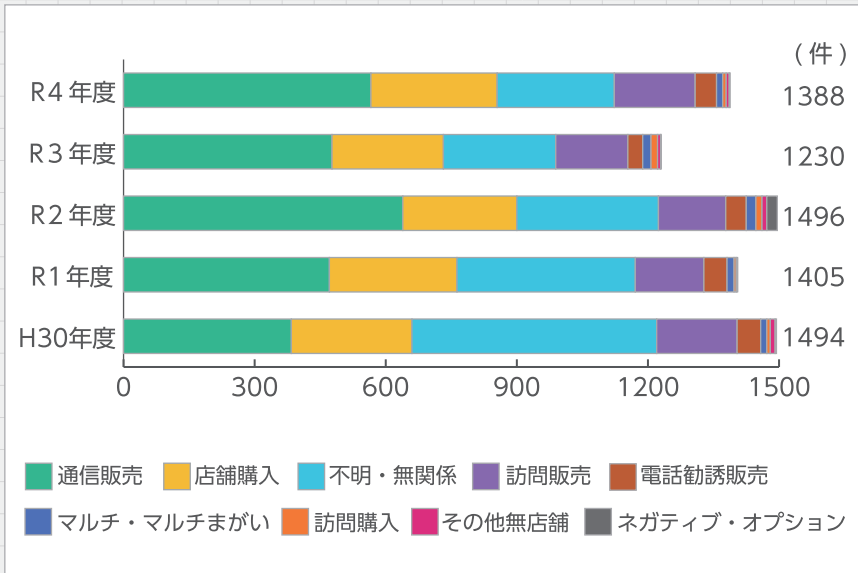
所在地：〒188-8666 西東京市南町五丁目6番13号 西東京市役所田無第二庁舎5階 (面談は電話予約制)

相談受付時間：月曜日～金曜日 (祝日・12/29～1/3は除く) 午前10時～正午・午後1時～4時

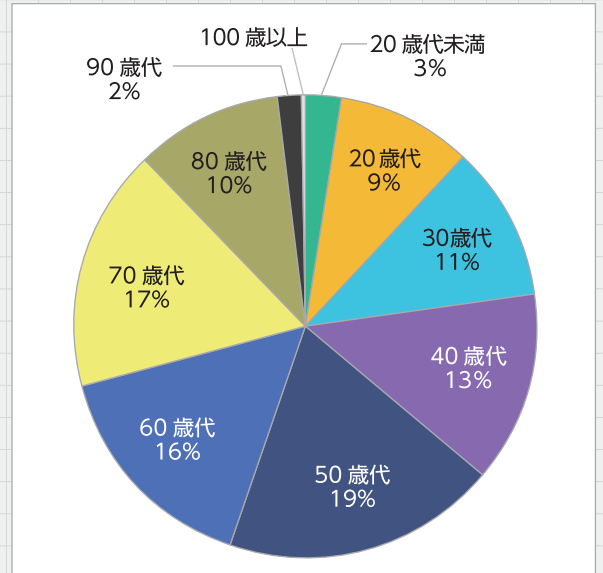
令和4年度の消費生活相談の傾向

令和4年度の相談件数は1,388件で、対前年度比12.8%の増加でした。新型コロナウイルス感染症の影響が収まらず、対面を避けるデジタル化の推進など生活様式の急激な変化で、情報通信技術（インターネットやスマートフォンなど）を使える方と使えない方の情報格差が大きくなりました。身近なコンビニやスーパーでも様々なキャッシュレス決済が導入され、そのお得さが強調されたことで、現金で支払っている方からの不満もありました。

販売別購入形態別相談件数（直近5年度分）



契約当事者年代別割合



商品・役務分類別相談件数 上位10位

順位	商品・役務分類	4年度件数	3年度件数	対前年度比	主な項目
1	保健衛生品	146	100	146.0%	化粧品・美容液・ウィッグ
2	教養・娯楽サービス	119	119	100.0%	占いサイト・アダルトサイト・出会い系サイト・海外OTA
3	教養娯楽品	113	106	106.6%	健康器具・携帯電話・電子タバコ・新聞
4	保健・福祉サービス	97	49	198.0%	エステ・整体・歯科治療
5	被服品	94	85	110.6%	アクセサリ・衣類・靴
6	他の役務	93	70	132.9%	不用品回収・パソコンセキュリティ・家事サービス・申請代行サービス
7	商品一般	89	107	83.2%	架空請求・迷惑メール
8	食料品	88	55	160.0%	健康食品・海産物
9	レンタル・リース・貸借	84	75	112.0%	賃貸アパート・Wi-Fiルーター
10	工事・建築・加工	79	70	112.9%	屋根工事・雨どい工事・トイレ工事
10	運輸・通信サービス	79	97	81.4%	携帯電話サービス・光回線・宅配サービス

市長あいさつ

この冊子は、令和4年度中に、西東京市消費者センターに実際に相談があった事例をもとに、市民の皆様の参考となるよう作成したものです。

市では、地方消費者行政強化交付金等を活用し、相談体制の拡充や消費者教育等、さまざまな取組を行ってまいりました。今後も市民の皆様が安心して暮らせるよう、悪質な通信販売や勧誘などの消費者被害の未然・拡大防止のため、積極的に情報提供を行うなど、消費者行政の更なる充実に取り組んでまいります。

少しでも契約に疑問や不安を感じたときは、お気軽に消費者センターへご相談ください。

令和5年10月 西東京市長 池澤 隆史



18歳から大人 — 若者の消費トラブル — 見抜く力・断る勇気を！

令和4年度に西東京市の消費者センターに寄せられた相談1,388件のうち、契約当事者が29歳以下の若者の相談は146件でした。一番多かった相談は、脱毛や美容エステなどの美容・医療サービスの解約などの相談でした。次いで多かったのは、ネットを介したトラブルで、副業や情報商材、暗号資産などのもうけ話や、ゲームでの高額課金や出会い系サイトの相談です。

若者をターゲットにした悪質商法は、SNSやマッチングアプリを通じて、言葉巧みに契約に誘導するものや、無料体験など断りにくいシチュエーションで強引な勧誘を行うなどの特徴があります。友人を巻き込んで自分も加害者になるものや、思ってもみないうちに高額ローン契約を結ばされたり、消費者金融で借金を強いられるなどの事例もあります。

令和4年4月から成年年齢が引き下げられたため、18・19歳の契約は未成年者取消しができません。契約する際は当事者間の合意があれば成立します。契約は慎重に考慮し、怪しい契約を見抜くこと、断り切れず契約することのないよう、断る勇気を持つことが重要です。少しでも怪しいと思ったら、すぐに消費者センターにご相談ください。



相談無料・秘密厳守!

29歳以下が契約当事者の商品・役務分類別相談件数 上位5位

順位	商品・役務分類	主な項目
1	保健・福祉サービス	脱毛や美容エステなどの美容・医療サービス
2	教養・娯楽サービス	出会い系サイト・占いサイト・アダルトサイト・海外OTA・ゲームの高額課金
3	被服品	アクセサリ-・衣類・靴
4	他の役務	外食・鍵開け・(ESTAなど)申請代行サービス
5	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート・Wi-Fiルーター

ネット検索で見つけた緊急時駆け付けサービスで高額請求

01



夜中にトイレが詰まってしまい、困ってネットで検索し『詰まり対応 8,800 円から』と書かれていた業者に修理を依頼した。業者は「高圧洗浄を行っても詰まりが解消しないため特殊機械作業が必要。」と言い、その作業で詰まりは解消したが、13 万円を請求され現金で支払った。高すぎるので返金してほしい。

業者が来訪後、広告とかけ離れた金額の修理を契約させたとしてクーリング・オフを主張しましたが、業者はこれを認めず「呼ばれたから出向き、見積もり金額を示して承諾後作業した。」と主張、一部返金で合意しました。

突然のトラブルに慌てず、複数の業者に見積りを取ってから契約しましょう。



ひとこと

緊急時の駆け付けサービスには、水漏れ、鍵の紛失、害虫駆除などがあります。「鍵開けサービス 2,200 円からとの広告を見て依頼したら 78,000 円を請求された。」「ゴキブリ駆除 2,480 円からとの広告を見て依頼したら 15 万円を請求された。」などの事例もあります。

02

強引な勧誘で高額ローン・脱毛契約した事業者が倒産



脱毛の無料カウンセリングに出向いたところ、「今日ならモニター価格で安くなる。」など強く勧められ、断り切れず 10 回コース 30 万円をクレジット払いで契約した。予約が取りにくく施術はまだ受けていないが営業を停止したと聞いた。一度も受けていないのだから返金してほしい。

契約から 4 週間後の相談でクーリング・オフ期間は過ぎていました。そのため、「事業者が倒産してサービスを受けられなくなった。」とクレジットカード会社に申し出るよう助言しました。現金で支払った場合、多くの返金は困難と思われます。



ひとこと

美容医療に一度相談してみるだけのつもりで出向いても、断り切れず契約してしまうケースがあります。支払いに不安があると伝えても「月いくらなら払えるか。」と分割払いで契約するようせまられたという相談もあります。

不安をあまり契約させるリフォーム工事の点検商法

03



「近所で工事をしていて、お宅の屋根が傷んでいるのが見えた。無料で点検する。」と言って事業者が訪問してきた。屋根に上がって点検し、このままだと雨漏りがするので、台風シーズンが来る前に工事をしないと大変なことになると勧められ、68 万円の契約をした。慌てて契約してしまい、不安になったためやめたい。

突然訪問してきた事業者と契約した場合は、クーリング・オフ制度の対象となります。契約日から 8 日以内でしたので、クーリング・オフができることを説明し、通知を出すよう助言しました。



ひとこと

これは点検商法と呼ばれるもので、無料点検から不安を煽り、次々と高額なリフォーム工事の契約に繋がることもあります。訪問してきた事業者に安易に点検させないようにしましょう。また、修理を勧められてもその場で契約せず、別の専門家・家族や周囲の人に相談し、工事をする場合は、複数の事業者から見積りを取って慎重に考えましょう。

04 偽サイト！？ネット通販で購入した商品が届かない



ネット通販でダウンジャケットを注文した。支払いは銀行振込のみだったので、代金 15,000 円を個人名義の口座に振り込んだ。入金確認後 5 日以内に発送するとあったが、商品は届かずメールの問合せには返信がない。電話番号の記載はなかった。返金してほしい。

ネット通販では「商品が届かない」「偽物だった。」などの相談が後を絶ちません。現金で先に振り込んだ場合は、被害回復は難しいことを説明しました。振込先金融機関に連絡することと、最寄りの警察に相談することを助言しました。



ひとこと

ネット通販では、大手メーカーの公式サイトや有名ブランドサイトを模倣した詐欺サイトが氾濫しています。通販サイトで買物をするときは、サイト上にある『特定商取引法上の表記』で事業者情報を必ず確認しましょう。また、詐欺サイトにクレジットカード情報を入力した場合はカード番号を変更することが望ましいです。

無料モニターと思ったら？定期購入トラブル

05



SNS に『電子タバコが無料で試せる』との広告が出てきた。『先着〇名』ともあり、慌てて注文した。しかし届いたメールで、初回から有料の定期購入で申し込んでいたことが分かった。解約したくサイトに何度も架電したが繋がらず、そのうち初回の商品も届いてしまった。

サイトを確認すると、初回に届くキットとフレーバーのうち、キットのみが無料となる契約でした。配送間隔など契約の詳細は、注文確定画面の枠内に記載があり、スクロールを繰り返さなければ全てを判読することはできませんでした。サイトに対し、広告やサイトの仕組みから、誤認や見落としにより注文した可能性もあることを伝えたと、未開封であれば返品・解約を受けるとのことでした。



ひとこと

定期購入に関する相談は世代を問わず増加傾向にあります。注文する際は『定期購入（期間や回数の定め含む）が条件になっていないか』『支払総額』『解約方法』などをしっかり確認することが大切です。

06 簡単に稼げる？副業サイトで高額な情報商材



『スマホだけで簡単に稼げる』とのネット広告を見て登録したところ、担当者から電話があり、FX取引で稼ぐことと、教材代として 20 万円を払う必要があることが分かった。学生でお金がないと断ったが、「クレジットカードを作ればいい。」「必ず儲かる。」などと言われ断れなくなった。指示どおりカードを作って払ったが解約したい。

電話による勧誘の場合は、法定書面の交付が必要ですが、今回は交付されていませんでした。事業者に対しその旨と借金契約の指南などの問題点を伝え交渉したところ、解約・返金されることになりました。



ひとこと

同様の相談の中には、遠隔操作アプリをダウンロードさせられ、知らないうちに借金をさせられたという事例もあります。簡単に稼げるよううまい話は絶対にありません。「稼ぐためのサポートをする。」「借金をしてもすぐに元が取れる。」などと勧誘されても、勇気をもって断ることが大切です。

クーリング・オフ制度について

クーリング・オフ制度とは？

この制度は、訪問販売や電話勧誘販売などで消費者が不意打ち的な勧誘により契約してしまった場合でも、期間内に通知すれば一方的に無条件で契約の解除や、申込みの撤回ができる制度です。

● 特定商取引法による クーリング・オフができる取引形態と期間

取引形態と期間は法律により決まっています。契約書面を受け取った日を1日目とし、訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供・訪問購入では8日間、連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引では20日間です。通信販売や店舗販売はクーリング・オフできません。



手続きの方法

期間内に販売会社へ通知します。通知は、書面（はがき）または電磁的記録（電子メール・事業者が自社のウェブサイトに掲げる専用フォーム・FAXなど）が利用できます。

契約解除通知

- 契約日 年 月 日
- 販売会社住所
- 販売会社名（販売員名）
- 商品名と金額

上記契約を解除します。
支払済みの 円を至急返金願います。商品は早急にお引き取りください。

年 月 日

契約者 住所：
氏名：

切手

特定記録郵便

○会社
代表者様

販売会社の住所

発信前に証拠を残しましょう

はがきの場合は両面のコピーを取り、特定記録郵便や簡易書留などで郵便局から出しましょう。電磁的記録の場合は、送信したメールや専用フォームなどの画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

