

Sugu Minuke-ru

すぐ
見抜ける!

令和
6年版

わ~!!!

害虫駆除、
500円~なら
業者に頼もう!

通い放題コース
月額1万円

「ラクに稼げる方法!」
「購入者の嬉しい声」

秘情報

ここだけ

西東京市消費者センター

〒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)

☎042-462-1100(相談専用)

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

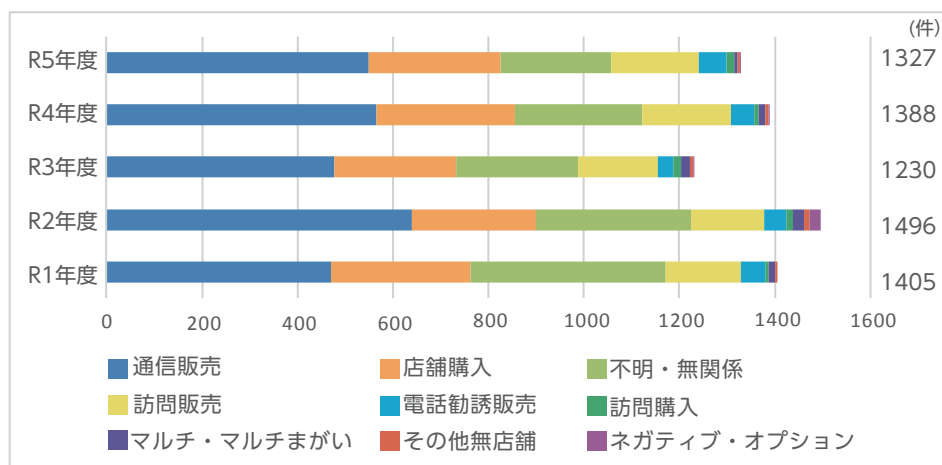
令和5年度の消費生活相談の傾向

令和5年度の相談件数は1,327件で、対前年度比4.4%の減少でした。前年度と同様、通信販売に関する相談が最も多く、特に定期購入に関する相談が寄せられました。

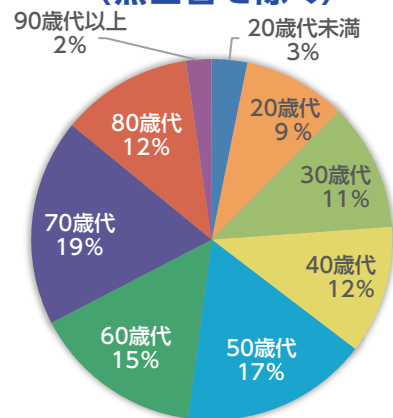
契約当事者年代別割合を見ると、70歳代の方からの相談が最も多くありました。高齢者の方からの相談割合は依然として高く、ご本人が注意することももちろんですが、ご家族や周囲の方々による見守りが重要と考えます。

さらに、令和4年4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられたことによる若年層を中心とした消費者トラブルにも注意が必要です。

販売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(無回答を除く)



商品・役務分類別相談件数(上位10位)

順位	商品・役務分類	5年度件数	4年度件数	対前年度比	主な項目
1	教養娯楽品	120	113	106.2%	健康器具・携帯電話・電子タバコ・新聞
2	教養・娯楽サービス	107	119	89.9%	出会い系サイト・アダルトサイト・海外OTA・スポーツジム
3	他の役務	106	93	114.0%	不用品回収・パソコンセキュリティ・家事サービス・占いサイト
4	保健衛生品	104	146	71.2%	化粧品・美容液
5	商品一般	101	89	113.5%	架空請求・迷惑メール
6	運輸・通信サービス	92	79	116.5%	携帯電話サービス・光回線・宅配サービス
7	レンタル・リース・貸借	82	84	97.6%	賃貸アパート・Wi-Fiルーター
8	保健・福祉サービス	80	97	82.5%	脱毛やエステなどの美容や医療サービス・害虫等駆除サービス
9	食料品	78	88	88.6%	健康食品・海産物
9	被服品	78	94	83.0%	アクセサリー・衣類・靴

市長あいさつ



西東京市消費者センターでは、契約トラブルや悪質商法等の消費生活に関するさまざまな問題や疑問について、専門の資格を有する相談員が問題解決のお手伝いやアドバイスを行っています。この冊子は、令和5年度中に実際にあった相談をもとに、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、消費生活相談の拡充や消費生活に関する情報提供等、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、消費者被害の未然・拡大防止のため、消費者行政の充実に取り組んでまいります。

西東京市長 池澤 隆史

18歳から成人！ 若者に多い事例 3 選！

情報収集しよう！

消費者庁 LINE 公式アカウント
「消費者庁 若者ナビ！」



💡 …アドバイス

01 緊急時駆け付けサービストラブル



突然ゴキブリがでてパニックになり、インターネットで検索して広告に『害虫駆除500円〜』とあった業者に駆除を依頼した。来訪した業者は駆除してくれたが、「卵があったのでこのままだと大変なことになる。薬剤噴霧など再発防止を行うなら15万円」と言われ、恐怖のあまり承諾したが高すぎる。

💡 広告で安価な料金が表示されていても、その値段で作業できるとは限りません。その料金での作業内容や追加費用などを確認しましょう。

💡 想定とかけ離れた請求をされた場合、後日納得した金額で支払うと伝え、その場での支払いは断りましょう。

💡 緊急時駆け付けサービスには、トイレの詰まり、水漏れ、鍵の紛失などのケースもあります。突然のトラブルでも慌てず、複数の業者に見積もりを取ってから契約しましょう。事前に安心して依頼できる事業者の情報を集めておくのもよいでしょう。

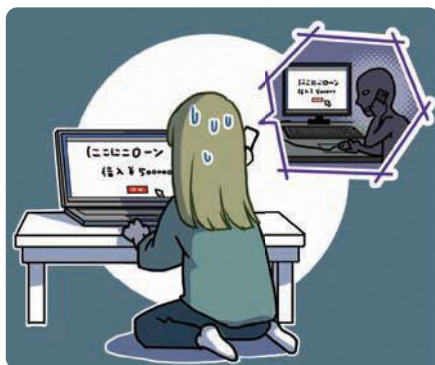
02 脱毛エステ契約トラブル

脱毛エステで20万円の通い放題コースを契約し、ローンを組んだ。3か月後、通い放題コースなのに2度施術を受けただけで倒産の通知が届いた。解約して返金してほしいが、連絡先の弁護士にも電話が繋がらない。

💡 中途解約の場合は施術済み分と解約料を差し引いて返金されることになっていますが、倒産の場合、十分な返金は難しいと思われます。ただ、ローンを組んでいる場合は信販会社に対応してくれることもあるので、一刻も早く連絡しましょう。契約期間満了前であれば、抗弁書の提出により、請求を保留にしてもらえる場合があります。



03 儲け話トラブル



SNSの広告から副業サイトに登録し、儲かる方法のマニュアルを知り、連絡した。

「詳しく説明する」と電話があり、250万円のコースを強く勧められ、遠隔操作アプリで指示されるがまま貸金業者5社から借金して振り込んでしまった。アフィリエイト広告で儲かるという話だったが、送られてきた資料は開いていないし、解約するので返金してほしい。

💡 現金で支払った場合、返金は困難で、借金だけが残ります。事業者と連絡がつかないケースも多く、高額な契約は即決せず慎重に行いましょう。

💡 遠隔操作アプリとは、自分のスマートフォンなどに第三者が接続して、画面共有しながら遠隔操作を行うアプリのことです。安易にインストールするのは危険です。

💡 電話で案内され契約した場合は電話勧誘と考えられ、クーリング・オフできる場合があります。

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	脱毛やエステなどの美容や医療サービス・害虫等駆除サービス
2	教養・娯楽サービス	出会い系サイト・アダルトサイト・海外OTA・ゲームの高額課金
3	他の役務	外食・不用品回収・鍵開けサービス・申請代行サービス(ESTAや退職代行など)
4	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート・Wi-Fiルーター
5	内職・副業・ねずみ講	内職紹介・副業紹介

Q & A

よくある相談

こんな事例に
要注意!!



「すぐに交換しないと危ない」と不安をおおる点検商法

Q

「ガスの点検に回っている」と作業服を着た男性が来訪。無料とのことだったので見てもらったところ、「給湯器をすぐに交換しないと危ない。お風呂に入れなくなる」と言われ、慌ててしまった。50万円の見積もりを見せられ契約したが、高額だし工事はまだなので解約したい。

A

突然訪問してきた業者と契約した場合は訪問販売に該当し、クーリング・オフ制度の対象となります。契約日から8日以内に書面などで通知することで無条件解除できます。

コメント

点検商法は、無料や安価な点検後に不安をおおり、高額な契約を結ばせる商法です。突然訪問し、給湯器や屋根などの点検を勧められても、安易に応じないようにしましょう。また、工事を勧められてもその場で契約せず、家族や周囲の人に相談し、別の専門家の意見も聞くなどして慎重に考えましょう。

パソコンに偽の警告画面！サポート詐欺に注意

Q

パソコン画面に『ウイルスに感染』と表示が出て動かなくなった。大手OS会社のマークとサポート窓口の電話番号が表示されたので、信用して架電すると、「5万円のサポート契約が必要」と言われ、コンビニで電子マネーを購入し、その番号を伝えた。

A

これはサポート詐欺と呼ばれ、パソコン使用中に突然警告画面が出たり、警告音が鳴りだしたりします。電話をするとパソコンの画面共有を指示される場合もあります。支払いはプリペイド型電子マネーを購入し番号を入力するよう言われますが、入力しても「間違っている」と再購入を求めてきて、数十万円の被害になった事例もあります。絶対に電話しないでください。

コメント

警告画面を消すには、キーボードの『Ctrl』『Alt』『Delete』を同時に押して『タスクマネージャー』を起動し、問題のアプリを強制終了させましょう。

お試しで注文したつもりが定期購入に……

Q

インターネット広告を見てサプリメントをお試し価格で注文。商品到着後、「2回目の商品を発送する」とメールが届いた。広告には『回数縛り無し』とあったので定期購入とは思わなかった。2回目からは高額となっており、解約したい。

A

インターネットの注文画面を確認すると『回数縛り無し』と示されていましたが、『解約は次回発送日の10日前までに連絡すること』との記載がありました。小さな字で書かれていたため見落とした可能性があり、業者と交渉し、初回の商品を定価で購入することで合意となりました。

コメント

通信販売は消費生活相談の中で一番相談が多い販売方法です。業者が示した条件にしたがって契約することとなるため、注文前に『契約期間や回数』『支払総額』『解約条件』などについて、しっかりと確認しましょう。

インターネット通販で購入したら偽物が届いた

Q

SNSに表示された広告から、大幅に値引きされたブランド品を代引き配達で注文。後日、宅配業者に2万円を支払い、受け取った荷物を確認すると、偽物の商品だった。サイトの連絡先はメールアドレスしかわからず、問い合わせると「開封後は返金できない」と返信があった。

A

インターネット通販では「偽物だった」「商品が届かない」などの相談が後を絶ちません。代引き配達で代金を支払い商品を受け取ってしまうと、宅配業者からの返金は困難です。同様の事例では、送り状の依頼人欄が注文した販売業者でないなどの特徴が見られるので、宅配業者への支払い前に送り状を確認し、該当する場合は一旦受け取りを拒否して販売業者に連絡しましょう。

コメント

有名ブランドを模倣した詐欺サイトが見受けられます。インターネット通販を利用する際は、サイト上の『特定商取引法上の表記』で事業者情報を確認しましょう。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、カード番号の変更が望ましいでしょう。

簡単に儲かる投資はありません！

著名人を騙る詐欺に注意

Q

『著名な経済評論家主催の投資相談』とのインターネット広告を見て申し込むと、SNSにメッセージが届いた。「FX投資が良い」とのアドバイスがあり、指定された口座に100万円振り込んだ。システム上では利益が出ていたので出金申請したところ、さらに手数料や税金を振り込むよう言われ不審。

A

著名人の写真掲載だけで本人と判断するのは危険です。なりすましでないか公式ホームページなどで確認しましょう。返金を求めても相手と連絡が取れなくなった場合、被害回復は困難です。安易にお金を振り込まないようにしましょう。

コメント

投資は必ず儲かるとは限りません。利点ばかりを強調した話には特に注意してください。詐欺の可能性がある場合は警察に相談し、銀行に口座凍結を依頼しましょう。

賃貸住宅を退去したら高額な修繕費を請求された

Q

数年住んだ賃貸住宅を退去した。退去に伴う立会い確認は都合によりできなかった。その後、壁紙の全面張替えや鍵交換の費用、清掃代など、敷金を大きく超える修繕費を請求された。払わなければならないのか。

A

国土交通省の『原状回復をめぐるトラブルとガイドライン』によると、壁紙の毀(き)損による修繕の借主負担は、毀(き)損を含む一面分とされており、全面分は認められていません。また、鍵の交換や清掃は次の入居者のためのものですが、契約書の特約事項に借主負担との記載があれば、了承して契約したことになります。上記のガイドラインや契約書類の記載内容を確認し、納得できない点は貸主に説明を求めましょう。

コメント

退去時のトラブルを防止するため、賃貸住宅の契約をした際は、入居時の状態を写真などで保存しておきましょう。また、退去に伴う立会い確認には、できるだけ参加することが大切です。



知っておこう!

クーリング・オフ制度



クーリング・オフ制度とは?

特定の取引において、一定期間内に通知すれば無条件で契約を解除できる制度です。

クーリング・オフができる取引形態と期間



※通信販売や店舗販売はクーリング・オフができません。

記載例

はがきの場合

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

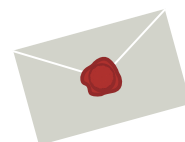
契約者 住所：
氏名：

手続き方法

契約書面を受け取った日を1日目とし、上記の表の期間内に販売会社の代表者宛に通知します。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 to 設ける専用フォーム・FAXなど）が利用できます。

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送りましょう。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。



こちらにもご相談できます

消費者ホットライン

局番なしの ☎ 188

※12/29～1/3は除く

東京都消費生活総合センター

☎ 03-3235-1155

※月曜日～土曜日（祝日・12/29～1/3は除く）
午前9時～午後5時



令和6年版 消費生活相談事例集

令和6年10月発行

編集・発行 西東京市生活文化スポーツ部協働コミュニティ課
西東京市消費者センター
〒188-8666 西東京市南町五丁目6番13号
☎042-420-2821

リサイクル適性 (A)

この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。