

令和  
7年版

# KIKI 危機潜んでる HISONDE-RU

その日常、ちょっとキケン!?

おうちの中の消費者トラブル探し



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を除く）

午前10時～正午・午後1時～4時

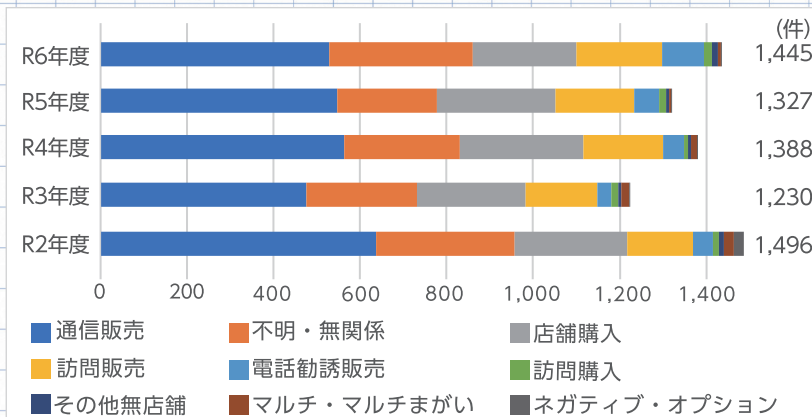
## 令和6年度の消費生活相談の傾向

令和6年度の相談件数は1,445件で、対前年度比8.9%の増加でした。①販売購入形態別相談件数を見ると、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。

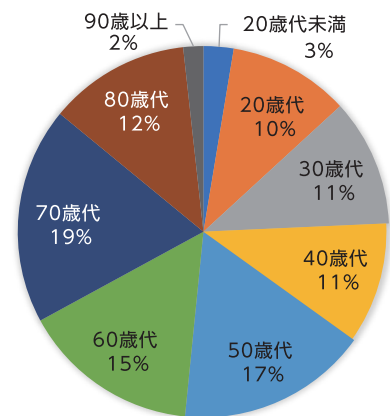
②契約当事者年代別割合を見ると、70歳代の方からの相談が19%と最も多く、次いで50歳代が17%でした。

③商品・役務分類別相談件数を見ると、1位の『運輸・通信サービス』が前年度と比べ41件増加しました。「電話が使えなくなる」などと言い、個人情報聞き出す不審な電話に関する相談が多く寄せられました。

### ①販売購入形態別相談件数(直近5年度分)



### ②契約当事者年代別割合(無回答を除く)



### ③商品・役務分類別相談件数(上位10位)

| 順位 | 商品・役務分類     | 6年度件数 | 5年度件数 | 対前年度比  | 主な項目                                     |
|----|-------------|-------|-------|--------|------------------------------------------|
| 1  | 運輸・通信サービス   | 133   | 92    | 144.6% | 電話通信サービス・インターネット通信サービス・引越・宅配サービス         |
| 2  | 食料品         | 116   | 78    | 148.7% | 健康食品・海産物・米                               |
| 3  | 商品一般        | 113   | 101   | 111.9% | 架空請求・迷惑メール・オンラインギフトカード                   |
| 4  | 教養・娯楽サービス   | 111   | 107   | 103.7% | オンライン旅行サービス(海外業者)・スポーツジム・アダルトサイト・出会い系サイト |
| 5  | 保健衛生品       | 108   | 104   | 103.8% | 化粧品・美容液・歯磨き粉                             |
| 6  | レンタル・リース・貸借 | 101   | 82    | 123.2% | 賃貸アパート・レンタカー・月極駐車場                       |
| 6  | 他の役務        | 101   | 106   | 95.3%  | 不用品回収・食事宅配・パソコンセキュリティ・占いサイト              |
| 8  | 保健・福祉サービス   | 96    | 80    | 120.0% | 脱毛や痩身エステ・害虫等駆除サービス・歯科治療・整体               |
| 9  | 教養娯楽品       | 91    | 120   | 75.8%  | 携帯電話・タブレット端末・電子ゲーム機器やソフト・新聞・電子タバコ        |
| 10 | 被服品         | 82    | 78    | 105.1% | アクセサリ・衣類・靴・着物                            |

## 市長あいさつ



西東京市消費者センターでは、商品やサービスに関するトラブルについて、専門の資格を有する相談員が問題解決のお手伝いや情報提供を行っています。この冊子は、令和6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

# 表紙の おうちの中の 消費者トラブルさがし - 答え合わせ -

## 1 点検商法

「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。

**アドバイス** 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・オフの対象となります。速やかに契約解除通知を送りましょう。詳細は裏表紙をご覧ください。

点検商法は、無料や安価な点検後に不安をあおり、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対応しましょう。



## 2 インターネット通販の 定期購入トラブル

インターネット広告を見て化粧品をお試し価格で注文。商品が届いてから1か月後、また同じ商品が届き、定期購入とは思っていなかったので驚いた。よく確認すると「2回目の商品を発送する」とのメールが届いていたが、2回目からは高額となっており、解約したい。

**アドバイス** 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、①契約期間、②購入回数、③支払総額、④返品特約や解約条件、などについてしっかりと確認しましょう。



## 3 オンラインゲームトラブル

無料と宣伝しているオンラインゲームを登録し、子どもにタブレット端末を渡して遊ばせていたところ、ゲーム内のアイテムに課金していたようで、カード会社から10万円もの請求書が届いた。

**アドバイス** 子どもが保護者のクレジットカードを持ち出して使用していた、保護者のアカウントにログインした状態の端末を渡していたので子どもが分からずに課金していた、などのケースがあります。特に、保護者用アカウントで子どもが課金した場合、子どもが課金したとの証明は難しいので、未成年者取消しが認められないことがあります。

あらかじめ利用できる機能に制限をかける「ペアレンタルコントロール」などの設定をしておくのがおすすめです。また、ゲームの遊び方について、家族で話し合うことが大切です。



## ★ 田無警察署からのお知らせ ★

田無警察署管内では、SNS等に誘導し、ビデオ通話を利用した偽警察官の詐欺が急増しています。特に国際電話番号（+から始まる海外からの電話）が詐欺電話に利用されており、若い方も被害に遭っています。

被害に遭わないためには、知らない電話に出ない対策が有効です。

田無警察署では、自宅の固定電話に国際電話の着信を休止したい方を対象に、休止申込みの受付を行っており、申込みは無償でお手続きできます。

引き続き犯罪のない安心安全なまちづくりに努めてまいります。

## インターネット通販で購入したら 海外から粗悪品が届いた

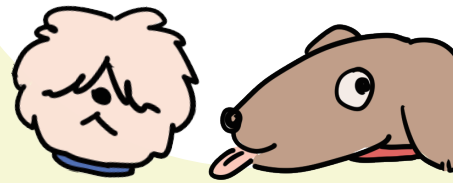
**Q** SNSに扇風機の広告が表示された。『360度回転・AI感知で送風・静音・冷風』など、メリットを強調した案内があり、国内メーカーと家電量販店が共同開発したと紹介されていた。そこで、代引き配達で注文したが、届いた商品は微風しか出ない玩具のような粗悪品だった。

**A** 悪質な販売サイトでは、実際とは全く異なる内容の広告を堂々と流しています。他にも「国内スポーツメーカー販売と謳う服を買ったが偽物だった」「AIで動く本物そっくりの犬型ロボットを買ったが単なるぬいぐるみだった」など、様々な相談があります。特に海外サイトの場合、業者と連絡が取れないことも多く、被害回復は困難です。広告を鵜呑みにするのは絶対にやめましょう。

**コメント** 注文前に、①日本語の表記に怪しい点は無いか、②キャンセルや返金の定めはあるか、③支払方法が振込や代引きに限定されていないか、などを確認しましょう。また、通信販売業者には、サイトに『特定商取引法に基づく表記』欄を設け、業者情報を掲載する義務があります。初めて買うサイトの場合は、必ず確認しましょう。

# Q & A

よくある相談



## 海外旅行サイトで航空券を購入したが 手数料が高すぎる

**Q** 海外OTA(営業拠点を海外に置くオンライン旅行取引業者)のサイトで航空券を予約した際、誤って姓と名を逆にして申し込んだ。すぐに訂正を申し出ると「一旦キャンセルして新たに申し込む必要がある。支払済の旅行代金は手数料を引いて返金する」と案内を受けたが、手数料が高すぎる。航空会社に確認すると、無償で変更可能と言われた。問題ではないのか。

**A** サイトを確認すると、解約だけでなく予約内容の変更でも手数料が発生する旨と、手数料の金額の案内がありました。同じ搭乗便でも購入先が異なれば、それぞれの業者の規約に従うことになります。規約に明記されている以上、納得して申し込んだことになるため、申込前に必ず確認しましょう。

**コメント** 航空会社から直接購入した場合、変更や解約などの手数料は、各社の運送約款の定めによります。また、国内の旅行取引業者と契約した場合、旅行業法が適用され、問題が起きた場合は消費者契約法などを基に交渉も可能です。しかし、海外OTAには国内法の適用はありません。問題が起きた場合の連絡手段もメールやチャットのみということもあり、注意が必要です。

## 害虫・害獣（ゴキブリ・ハチ・ネズミなど）駆除サービス インターネット広告に注意

**Q** 夜間に家でネズミを見かけたため、慌ててインターネット検索し『駆除料金3,000円〜』との広告を見て業者に来てもらった。作業後、よくわからない追加作業の料金を上乗せされ、85万円請求された。手持ちが無かったので支払えず、後日振り込むよう請求書を渡された。いくらなんでも高すぎないか。

**A** 業者が来訪後に広告とかけ離れた料金を請求した場合、クーリング・オフができることもあります。速やかに契約解除通知を送りましょう。また、料金を支払ってしまうと返金してもらえない場合もあるので、このような場合は後日納得した金額を支払うと伝え、その場での支払いは断りましょう。

**コメント** 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。広告で安価な料金が表示されていても、実際には追加料金がかかり、高額な料金を請求されたという相談が多く見受けられます。突然のトラブルでも慌てることなく、複数の業者から見積もりを取り、作業内容や料金を比較・検討しましょう。

## 電気代や費用が安くなる？ 太陽光発電システムの設置は慎重に

**Q** 挨拶と称して業者が訪れ、「電気代が安くなる」「補助金が支給される」「〇〇年で工事費の元が取れる」と太陽光パネルの設置を勧められた。約400万円の設置費用が補助金により約100万円で済むと言われ、半年程前に契約した。契約以降、業者から何の音沙汰も無く、こちらから連絡すると「契約書面上、着工は来月」と言うだけである。もう信用できないので、解約したい。

**A** 今後、契約書面どおりに着工し、補助金も支給された場合、契約に問題は無いため、解約は事業者の同意が必要になります。相談者は、契約解除通知を出して様子を見るとのことでした。

**コメント** 太陽光発電システムの設置は高額な契約です。複数の業者から見積もりを取り、納得がいくまで説明を受け、十分に検討しましょう。検討する際は、①経費の確認(初期投資費用・ランニングコスト・耐用年数経過後の破棄費用)、②補助金制度の内容(有無)、③業者の信用性、④建物への影響の有無(耐震基準など)、などに留意しましょう。



参考:東京都の太陽光発電の助成制度等に関する情報「クール・ネット東京」

## 不用品の買い取りのはずが 強引に貴金属を持ち帰られた

**Q** 業者から「不用品をなんでも買い取る」と電話があり来てもらったところ、「運び出しを手伝う」と家に入ってきた。貴金属や切手シートまで出させて強引に買い取られたが、すべて戻してほしい。

**A** 訪問購入はクーリング・オフが可能であり、速やかに契約解除通知を出すよう助言しました。業者に連絡すると、すぐに了承され、品物を返却する日を調整しました。相談者はホームヘルパーと近所の人が立ち会える日を指定して対応したところ、家に上がったことを謝罪され、品物は返却されました。

**コメント** 「なんでも買い取る」と言って訪問し、実際には換金性の高い貴金属を出させるケースが増えています。また、契約書類に記載がない品物は、クーリング・オフができて証拠がないので戻りません。契約の際は契約書類をよく確認しましょう。業者が家に上がってきた、帰らないなどの場合、警察に連絡しましょう。

## SNSで知ったグループで投資をしたが出金できない

**Q** SNSの「儲かる」「利益がどんどん増えている」などの投稿をチェックし、発信者のグループに参加した。暗号資産の運用を指南するグループで、10万円から始め、すぐ儲けを受け取れたので、信じて230万円まで暗号資産交換所に送金した。アプリ上は利益が増えているので出金の申請をすると、手数料・税金などを請求され、出金されないまま連絡が取れなくなった。

**A** SNSのメッセージ機能や広告から投資グループに勧誘されて投資すると、アプリ上は利益が増えているのに出金申請すると更に高額なお金を請求され出金できないなどの相談が多く見受けられます。特に、暗号資産交換所に送金した場合、誰にお金が入ったか確認できず、追跡は困難なのが現状です。SNSの繋がりだけでは情報が少なく、返金交渉もできません。

**コメント** SNS型の投資詐欺の商品は、FX・未公開株・暗号資産など様々です。グループ内では「儲かった」などと盛り上がっていても、ほとんどサクラだと思われます。必ず儲かる投資商品はありません。慎重に考えましょう。警察や、銀行振込の場合は振込先金融機関にも連絡しましょう。

\ 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

訪問販売  
電話勧誘  
特定継続的役務提供  
訪問購入

8日間

連鎖販売取引  
業務提供誘引販売取引

20日間

※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に掲げる専用フォーム・FAXなど)が利用できます。

### 発信前に証拠を残しましょう

書面の場合は、両面のコピーをとり、「特定記録郵便」などの発信の記録が残る方法で代表者宛に送付しましょう。両面のコピーと郵便局で受け取った受領証は一緒に保管しておきましょう。

電磁的記録の場合、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を除く

### 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を除く)  
午前9時～午後5時

## 令和7年版 消費生活相談事例集

令和7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 

この印刷物は、印刷用の紙へ  
リサイクルできます。