

# 消費生活相談事例集

商品やサービスの契約で困った時は  
ご利用ください！！



多摩市職員にゃんともTAMA三郎

**多摩市消費生活センター  
消費者相談室**

この小冊子は、消費者被害の防止に役立てていただくために、多摩市消費生活センターの相談窓口寄せられた事例をまとめたものです。

消費生活を安心して送ることができますよう、ご活用ください。  
( 2024年12月 )

## 目 次

消費生活相談について	1～3
出前講座	4
資料展示コーナー	5
相談事例 Q&A	
事例1 巧妙化するフィッシング詐欺	6
事例2 お試しのつもりが定期購入に	8
事例3 ネット通販の詐欺サイト	10
事例4 SNS からの儲け話に注意	12
事例5 押し買い（訪問購入）	14
事例6 屋根修理工事の訪問販売	16
事例7 水回りのトラブル	18
事例8 「ウィルスに感染した」 パソコンに警告メッセージ！	20
事例9 電話勧誘販売（カニの送り付け）	22
事例10 マルチ商法	24
事例11 不用品回収のトラブル	26
事例12 クレジットカードの不正利用	28
クーリング・オフ制度	30
各種連絡先	32
消費生活センターのご案内	裏表紙

## 消費者相談について

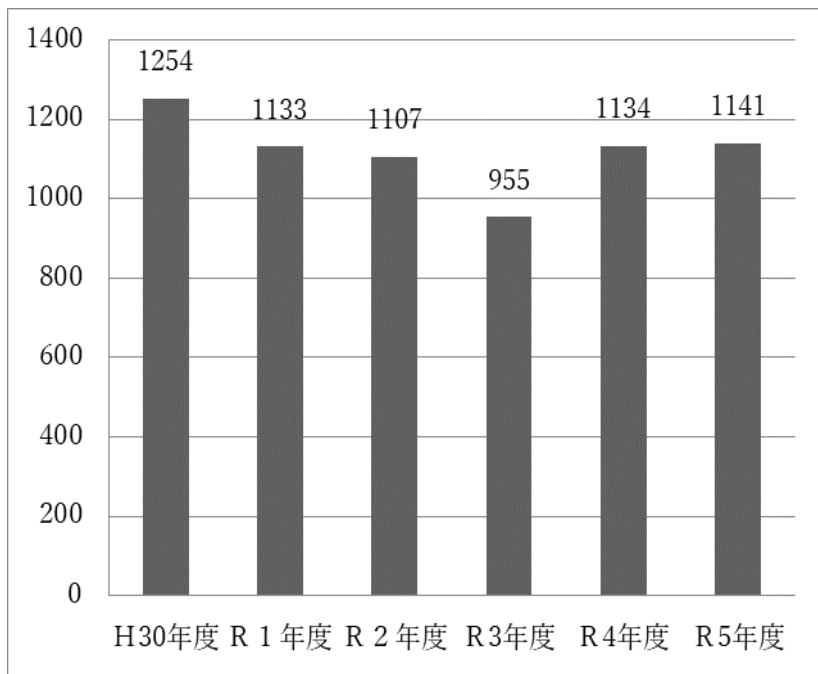
私たちは毎日の生活の中で、様々な商品やサービスを購入したり、利用して生活していますが、消費生活上のトラブルは年々、複雑になっています。

そして一度トラブルが起きると個人の力で解決することは困難になっています。

多摩市では市民の消費生活の安定と向上を図り、消費者の財産を守るために消費者相談を行っています。

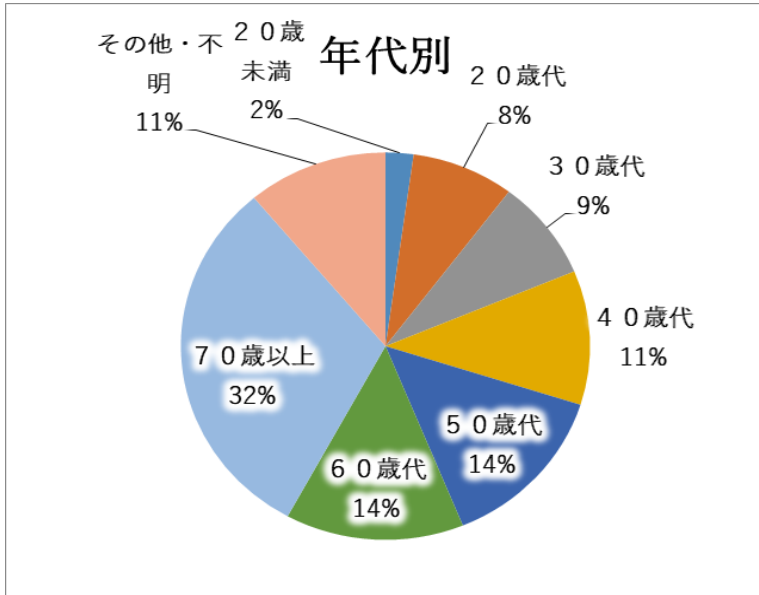
(1) 年度別相談件数

(件)



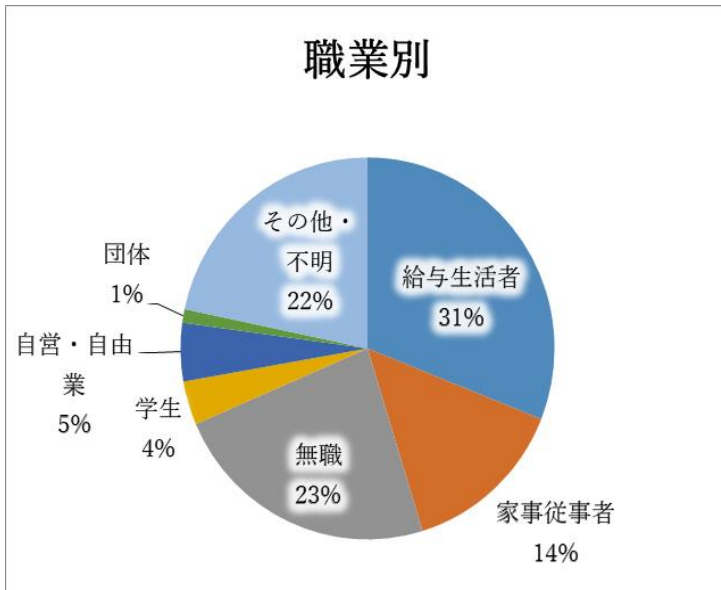
(2) 相談者の年代別内訳

\*R5年度



(3) 相談者の職業別内訳

\*R5年度



(4) 相談内容

\*R5年度 上位5位 複数回答

契約・ 解約	販売 方法	品質・機能 ・役務品質	接客 対応	価格・ 料金
885件	251件	104件	95件	65件



(5) 相談の多かった商品・サービス

\*R5年度 上位5位

	内 容	件数	率
商 品	保険衛生品 (医薬品、医療用具、化粧品)	118件	10.4%
	教養娯楽品 (PC、スマホ、AV、書籍等)	114件	10.1%
	商品一般 (ダイレクトメール等)	95件	8.4%
	被服品 (洋服、和服、身の回り品等)	78件	6.7%
	食料品 (健康食品、酒類、飲料等)	61件	5.4%
サ ー ビ ス	教養・娯楽サービス (旅行、鑑賞、教室・講座等)	101件	8.9%
	運輸・通信サービス (運輸、インターネット等)	69件	6.1%
	他の役務 (外食、冠婚葬祭、代行等)	68件	6.0%
	金融・保険サービス (保険、預貯金、証券等)	66件	5.8%
	レンタル・リース・賃借	56件	4.9%



## 出前講座

悪質商法の実態や、被害防止のポイントなどについて、消費生活相談員がお話します。

市内の自治会、老人クラブ、市民団体、学校などで希望する団体がありましたら、ご利用ください。

費用は無料です。

### ○講座内容

消費者を狙う悪質商法の手口、被害発見のポイント、被害発見時の対応など、団体のご希望に応じます。

### ○申込方法

実施予定の1カ月前を目安に消費生活センターまでお申し込みください。

申し込み団体の実情に合った講座内容とするため、事前に相談員を含め調整させていただきます。

### ○実施時期

原則として、平日と第1・3土曜日（但し、第1・3木曜日、祝日を除く）の、午前10時～午後4時の間で、30分～2時間程度。

### ○実施場所

多摩市内各所（ご希望地）

### ○その他

映写用機器を団体でご用意いただければ、消費者啓発用のDVDの上映も可能です。





## 資料展示コーナー

多摩市消費生活センターでは皆様の消費者活動を支援するため、消費生活に係る様々な資料を収集・展示し情報を提供しています。

### ○蔵書、資料、パンフレット

利用時間：午前9時～午後4時半



### ○映像資料（DVD）

悪質商法被害防止から商品知識や消費生活全般を学ぶものなど幅広いジャンルのものがあります。

貸し出しをしておりますので、消費生活センター事務室へお申し込みください。 ※利用期間：原則1週間

### 所蔵作品（例）

若者たちを狙う悪質商法 SNSを悪用した出会いにご用心	19分
これで安心！金融商品のご購入 投資信託 編/「変額年金保険」編	25分
回復します消費者被害 守ります消費者の利益	27分
家族で防ごう！ 金融犯罪	15分
私は、だまされない！？ ～悪質商法の被害を防ぐ鉄則集～	18分
大切です！食品表示 ～理解って作ろう新表示編～	26分
リーガルレッスン 民法と契約の基礎を学ぶ	12分
高めよう！「見守り力」	27分
その情報、誰のもの？ ～情報社会と権利侵害～	19分
住まいの知識は一生の知識 ～安全で快適な生活のために～	25分
慣れと油断は事故のもと！ ～製品事故から身を守るために～	27分
ホントにいいね？その契約	15分
学んで実践 防ごう！契約トラブル	15分