

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**

目 次

消費生活相談について	1
出前講座	4
資料展示コーナー	5
相談事例 Q&A	
事例1 屋根修理工事の訪問販売	6
事例2 不安をあおる分電盤、給湯器の点検商法	8
事例3 水回りのトラブル	10
事例4 電話勧誘販売（カニの送り付け）	12
事例5 SNSきっかけの副業トラブル	14
事例6 訪問買い取り	16
事例7 インターネット通販	18
事例8 マルチ商法	20
事例9 「ウイルスに感染した」パソコンに に警告メッセージ！	22
事例10 ネット通販の詐欺サイト	24
事例11 巧妙化するフィッシング詐欺	26
事例12 不用品回収のトラブル	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

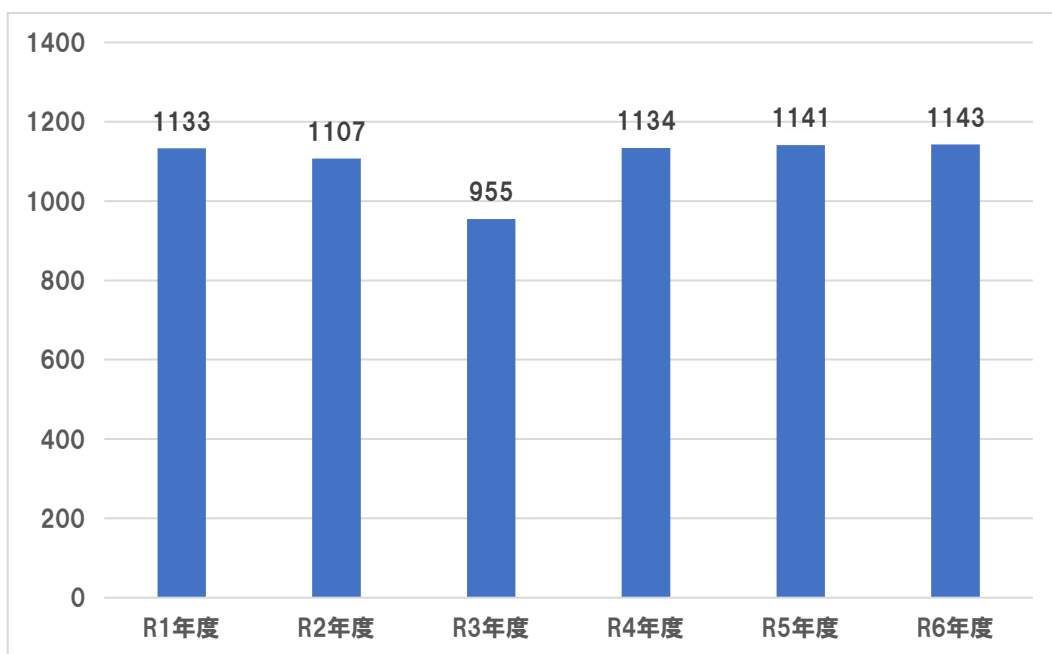
私たちは毎日の生活の中で、様々な商品やサービスを購入したり、利用して生活していますが、消費生活上のトラブルは年々、複雑になっています。

そして一度トラブルが起きると個人の手で解決することが困難となるケースが多い傾向にあります。

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。

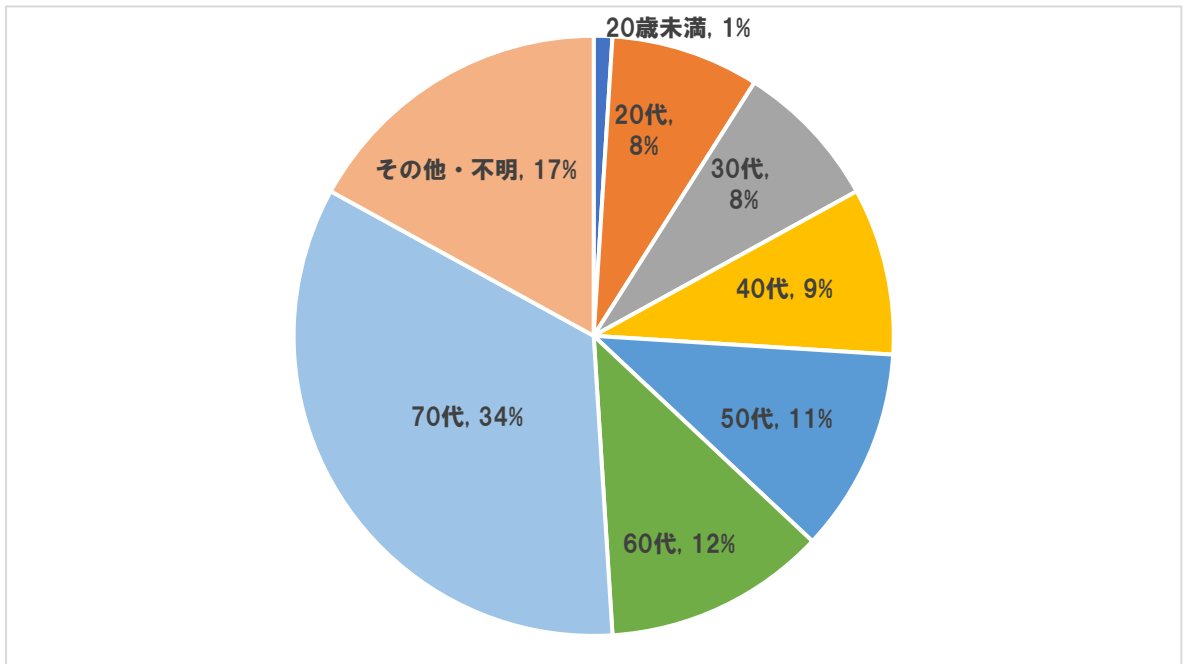
(1) 年度別相談件数

(件)



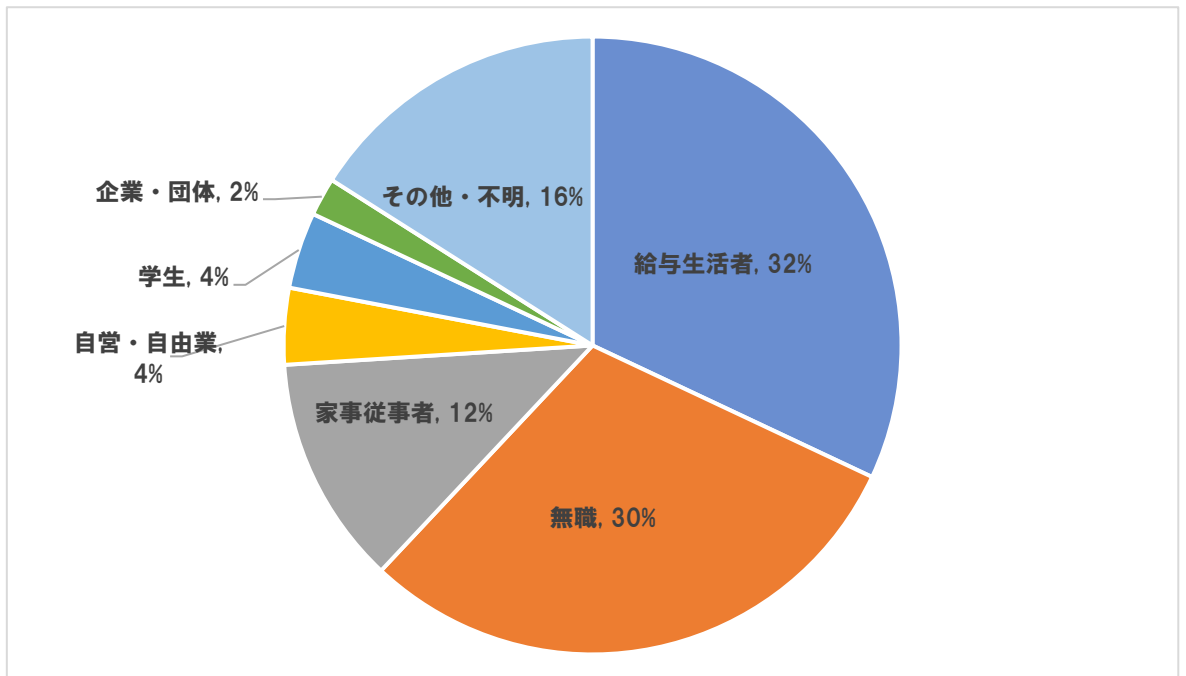
(2) 相談者の年代別内訳

* R6年度



(3) 相談者の職業別内訳

* R6年度



(4) 相談の多かった商品・サービス

*R6年度 上位5位 ※1件につき複数回答有

1位	2位	3位	4位	5位
契約・ 解約	販売 方法	品質・機能 ・役務品質	接客 対応	価格・ 料金
822件	209件	135件	128件	67件

(5) 相談の多かった商品・サービス

*R6年度 各上位5位

	順位	内 容	件数	率
商 品	1位	教養娯楽品 (PC、スマホ、新聞等)	103件	18.5%
	2位	商品一般 (不審メール等)	101件	18.2%
	3位	食料品 (健康食品等)	81件	14.6%
	4位	保健衛生品 (医薬品、化粧品等)	79件	14.2%
	5位	住居品 (エアコン等家電類)	63件	11.3%
サ ー ビ ス	1位	教養・娯楽サービス (旅行、鑑賞、教室・講座等)	96件	17.1%
	2位	運輸・通信サービス (インターネット等通信サービス)	79件	14.0%
	3位	金融・保険サービス (保険、クレジットカード、証券等)	75件	13.3%
	4位	保健・福祉サービス (エステ、美容医療等)	60件	10.7%
	5位	レンタル・リース・賃借 (賃貸アパート等)	50件	8.9%



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

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。

●お問い合わせ

多摩市消費生活センター

電話：042-337-6610

●お申し込み

こちらの申請フォーム
よりお申し込みください。



資料展示コーナー

多摩市消費生活センターでは、消費者活動を支援するため、生活に関する様々な資料を収集・展示しております。

○蔵書、資料、パンフレット

利用時間：午前9時～午後4時30分



○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など幅広いジャンルのもがあります。

貸し出しも可能です。 ※貸出期間：1週間程度

所蔵作品

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



★★★ 事例 1 ★★★

屋根修理工事の訪問販売

相談事例

近所で工事をしているという業者の訪問を受けた。「お宅の屋根がめくれているのが見えた。屋根に登って点検する」と言うので依頼した。

点検後に屋根が浮いている写真を見せられて、「早く工事しないと、雨漏りする」と言われた。

不安になって100万円の屋根修理の契約をした。本当に必要な工事なのか分からない。



解決へのアドバイス

訪問販売は不意打ち性が高いので、8日間のクーリング・オフ制度が設けられています。

クーリング・オフが出来ることが記載された書面を受け取ってから、8日間は無条件で解除することができます。



ここがポイント！

近所で工事をしているというのも、嘘のことが多く、屋根の状態も実際のところは分かりません。その場で契約せず、家族、身近な人に相談しましょう。

契約してしまったが本当に必要な工事か不安という場合は、一旦クーリング・オフして、他業者と相見積りを取ってみるという方法もあります。



★★ 事例 2 ★★

不安をあおる分電盤、 給湯器の点検商法

相談事例

「分電盤の無料点検に伺います」と電話があり、業者が来訪した。

点検後すぐに「これは古いので、すぐに交換しないと漏電して火事になる」と言われ、その場で20万円の分電盤交換工事を契約した。

後から考えると高額ではないかと思う。不審なので断りたい。



解決へのアドバイス

最近、無料点検をきっかけに不安をあおり、分電盤やガス給湯器を契約させる点検商法の相談が急増しています。

電気、ガス設備は法定点検が電力、ガス事業者に義務付けられています。法定点検の場合は、必ず事前に書面で通知の上、調査員が訪問します。

点検をもちかける突然の電話や訪問には注意しましょう。点検後に交換を勧められても、その場ですぐに契約しないようにしましょう。

不安な場合は、契約先の事業者やメーカー等に相談しましょう。訪問販売の場合、契約してしまっても8日以内ならクーリング・オフができます。

ここがポイント！

市職員を装って点検をもちかけるケースもあります。現在、市で分電盤、ガス機器の訪問点検を行うことは絶対にありません。



★★★ 事例 3 ★★★

水回りのトラブル ～トイレの詰まりに 20 万円!?!～

相談事例

昨夜、トイレトペーパーが便器に詰まり、インターネットで検索して上位にあった「24時間対応 3,000円～」と書いてあった業者を呼んだ。なかなか詰まりは解消せず、「便器を外して作業をする必要があるが、25,000円かかる」とのことで、了承して作業してもらったが、解消しなかった。さらに「高圧洗浄をするなら15万～20万かかる」と説明された。トイレが使えないと困るので了承して作業してもらい、詰まりは解消された。

その場で20万円を支払ったが、冷静に考えると高すぎると思う。

【参考】水回りの修繕の相談先

事業者：三多摩管工事協同組合
水道メンテナンスセンター
電話：0570-037-666



解決へのアドバイス

水回りのトラブルは突然起こります。賃貸住宅にお住まいの方は、まずは所有者、管理会社に相談しましょう。

慌ててインターネットで調べた業者に連絡してしまいがちですが、サイトに掲載されている安価な金額で修理してもらえとは限りません。

電話で修理を依頼するときには、どのくらい費用が掛かるのか詳しく確認しましょう。

作業の途中でも高額な料金を請求された場合は、作業を止めてもらうという判断も必要です。また、高額な料金に納得できない場合は、その場で支払わず、後日振り込むと伝えましょう。

広告の表示とかけ離れた高額な料金の契約をした場合など、クーリング・オフが出来る場合もあります。

ここがポイント！

便器の詰まりは市販のラバーカップで解消することも多いです。業者を呼ぶ前に試してみましょう。

日ごろから突発的なトラブルに対応できるよう、地元の水道業者など信用できる店を探しておくことも大切です。



★★★ 事例4 ★★★

電話勧誘販売

～カニを送ると言われたけれど～

相談事例

突然電話があり、「以前ご旅行の際に、カニを買っていただいた業者です。その節はありがとうございました。」と調子よく話が始まった。確かにその地方に旅行して、カニを買ったことはあった。戸惑っているうちに「タラバガニのに入ったお得な海産物の詰め合わせを送ります」と言われ、断るタイミングを逃してつい承諾してしまった。1万5千円のセットだというが、いくらお得でも高額だし、欲しくない。

しかし、会社の名前も覚えていないし、電話番号も分からないので、断りたくても連絡できない。



解決へのアドバイス

電話勧誘販売は不意打ち性が高いので、8日間のクーリング・オフ制度が設けられています。

クーリング・オフが出来ることが記載された書面を受け取ってから8日間は、無条件で解除することが出来ます。

この書面は、普通は送られて来る商品に同封されていますので、商品を受け取ってから、書面で相手の会社名や住所を確かめて、クーリング・オフ通知を発送することが出来ます。

その後、業者に商品を引き取って貰えばよいのです。



ここがポイント！

固定電話へ頻繁に勧誘の電話があり、断るのが大変というご相談も多く寄せられています。

固定電話は常に留守番電話に設定し、相手が名乗ってから、必要な場合だけ出るなどの対策をお勧めしています。



★★★ 事例5 ★★★

SNSきっかけの 副業トラブルに注意

相談事例

SNSで「誰でも簡単な作業で高収入！」という副業の広告を見て、WEBの無料説明会を申し込んだ。WEB会議では、副業のノウハウを提供するサポート契約の勧誘を受けた。「費用は70万円。半年間は電話で手厚いサポートを行う。毎月40万円稼ぐ人もいる。」という話を聞き、契約してしまった。まとまったお金がなく、相手から勧められ消費者金融から借りて支払った。信用していいか悩んでいる。



解決へのアドバイス

SNSを見ていると「簡単な作業で高収入!」、「自宅で手軽に副業!」などの広告がよく出てきます。誰でも簡単に高収入が得られるような仕事はありません。特に先にサポートなどの費用がかかる話は疑ってかかることが必要です。

このケースはWEB会議サービスで勧誘を受けていることから、電話勧誘販売に該当します。契約書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフによる契約解除が可能です。



★★★ 事例 6 ★★★

訪問買い取り ～「何でも買い取ります」に注意～

相談事例

「近所にリサイクルショップを開店するので、不要な洋服や靴があれば買い取りたい」と電話があった。いらないものが色々あったので来て貰った。

ところが訪ねて来た担当者は、不用品には見向きもせず「貴金属はないか?」と強引に迫られた。家に上げてしまっており、怖かったので、指輪やネックレスを見せたところ、数千円で買い取られた。

業者が帰った後、安く買われてしまったと後悔した。思い出の品でもあり返して欲しい。



解決へのアドバイス

このような訪問買い取りの業者の目的は貴金属とブランド品です。何でも買い取るという言葉信じて、安易に家に呼ばないのが一番です。

訪問買い取りにも、8日間のクーリング・オフ制度があります。

クーリング・オフの記載のある書類を貰ってから8日間は、無条件で解除が可能です。買取代金を返金の上、売却した商品を返して貰うことができます。

ここがポイント！

「不用品買い取り業者からの電話で来訪を承諾してしまったが、やはり断りたい」という相談も寄せられます。会社の名前や連絡先が分からない場合は、当日来訪を受けた際に断るしかありません。

玄関ドアを決して開けずに毅然と断りましょう。訪問を断る旨の貼り紙をしておくのも一つの方法です。



★★ 事例 7 ★★

インターネット通販 ～お試しのつもりが定期コースに～

相談事例

スマートフォンの広告見て、お試し500円のサプリメントを購入した。それで終わりと思ったら、2週間後にまた商品が届き、定期コースだと初めて気付いた。

すぐに通販業者に解約と返品を申し出たが、「解約については次回発送予定日の10日前までに電話で申し出ないと対応できない」と言われた。2回目は8,000円と高額である。納得できない。



解決へのアドバイス

SNS 等の広告を見て、お試し価格に魅力を感じ、1回だけのつもりでサプリメントや化粧品を購入したが、実際は定期コースだったという相談が数多く寄せられています。

通信販売にはクーリング・オフ制度は適用されません。
解約・返品の内容については、広告と、注文の際の最終確認画面の記載通りとなります。

注文を確定する前に、最終確認画面などで購入条件、解約方法、支払総額等をしっかり確認しましょう。

これらの記載は、スクリーンショットで保存することをお勧めします。



★★★ 事例 8 ★★★

マルチ商法

～必ず儲かると SNS で誘われて...～

相談事例

SNSで知り合った人から「すごい人がいる。その人
会ってから人生が変わった」と誘われて会う約束をした。

その人に「お金を儲けて勝ち組になりたくない？

この投資用ソフトで運用すればすぐに儲かる。友人を誘
えば一人10万円の紹介料も入る」と説明され、30万円
のソフトの購入を勧められた。学生でお金がないと断っ
たが「すぐに元が取れるから借りればよい」と言われ学
生ローンでお金を借りて支払った。

自分でソフトを使ってみたが、難しくて訳が分からず、友
人を誘っても断られてばかりだ。解約出来ないだろうか。



解決へのアドバイス

マルチ商法は特定商取引法で規制されており、契約書面を受け取ってから20日以内であれば、クーリング・オフができます。

若者を中心に「ネットワークビジネス」などと称して、友人を紹介すれば簡単に儲かると勧められ、マルチ商法に引き込まれる事例が増えています。

「必ず儲かる」と勧誘されますが、儲け話の実態はよく分からないことがほとんどです。

また解約や返金を求めようとしても連絡先が分からず、交渉が困難なケースも見受けられます。事業者の実態や仕組みがよく分からない儲け話には関わらないようにしましょう。

ここがポイント！

友人を勧誘する中で、強引な勧誘で人間関係が壊れたり、金銭的被害にとどまらないトラブルに発展することもあります。

親しい友人や先輩からの誘いでも、きっぱり断る勇気が必要です。



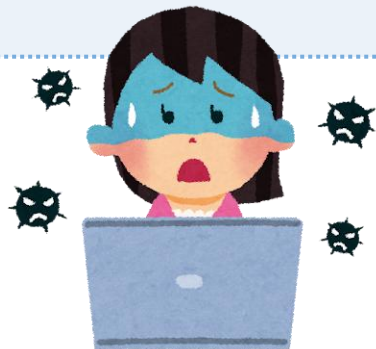
★★ 事例 9 ★★

「ウイルスに感染した」 パソコンに警告メッセージ！

相談事例

突然パソコンから大きな警告音が鳴り、「ウイルスに感染した」という画面に切り替わった。驚いて表示されている大手ソフトウェア会社の電話番号に連絡すると、「遠隔操作でウイルスを除去する必要がある」と片言の日本語で言われ、費用を請求された。

指示されるままコンビニでプリペイドカード5万円を購入し、コード番号を知らせたが「コード番号が間違っている」などと言われ何回もカードを買い直しさせられ、20万円も支払ってしまった。



解決へのアドバイス

事例のような電話番号付きの警告はニセ警告で、「サポート詐欺」と言われています。ウイルスに感染したというのも、大手ソフトウェア会社の名前もウソで、お金をだまし取ることが目的です。

画面に表示されている連絡先には絶対に電話をしないでください。返金を求めようとしても、相手と連絡が取れなくなるケースがほとんどです。

突然、警告表示や警告音が出ても、冷静に真偽を見極めましょう。まずはパソコンの音量を「0」（無音）の状態にして、警告画面を消すには画面を閉じるか、パソコンを再起動します。不安ならパソコンに詳しい人などに相談しましょう。

また、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のホームページ「サポート詐欺で表示される偽のセキュリティ警告表示の閉じ方」も参考になります。



【参考】独立行政法人
情報処理推進機構



★★ 事例 10 ★★

ネット通販の詐欺サイト

相談事例

ネット広告を見て、有名企業の公式サイトだと思い、格安で販売されていたブランドバッグを注文した。

代金を振り込んだが商品が届かない。サイトの事業者
に連絡しようとしたが、住所、電話番号はでたらめで、
メールの返信もない。代金を返してほしい。



解決へのアドバイス

インターネット通販で、代金を支払ったが商品が届かない、海外から粗悪なニセものが届いた、事業者と連絡が取れない、などの相談が多数あります。

「販売価格が極端に安い」、「他では手に入らない商品がある」は詐欺サイトの典型的な手口です。うまい話はまず疑い、少しでも不審な点があれば購入をやめましょう。注文時に入力した個人情報やクレジットカード番号が悪用される場合もあります。詐欺サイトにカード番号を入力してしまった場合は、すぐにクレジット会社にカード番号の変更、請求内容の確認を申し出てください。

代金を振り込んだ場合、警察や金融機関への申し出により振込先の口座が凍結され、振り込め詐欺救済法に基づく被害回復分配金が受け取れる場合もあります。

ここがポイント！

最近では、注文後「欠品のため〇〇ペイで返金する」と連絡があり、相手の指示に従って決済アプリを操作したら、逆に〇〇ペイで多額の送金をしてしまった、という二次被害の相談も急増しています。

そのような指示があった時は詐欺を疑いましょう。



★★ 事例 11 ★★

巧妙化するフィッシング詐欺 ～本物そっくりの偽サイト～

相談事例



【ケース1】

スマートフォンにクレジットカード会社から【**重要なお知らせ**】
「〇〇カードからの緊急のご連絡」というメールが届いた。
驚いてメールのリンクにアクセスし、カード会社のサイトでカー
ド情報や個人情報を入力したら、カードを不正利用された。

【ケース2】

宅配業者から「荷物をお届けしましたが、不在のため持ち
帰りました」というショートメッセージが届いた。URLをタップ
したら宅配業者のサイトのログイン画面になり、指示に従って
ID、パスワードを入力したところ、後日身に覚えのないオン
ラインゲームの料金が、携帯電話の料金と共に請求され
た。

解決へのアドバイス

クレジットカード会社や大手通販サイト、宅配業者に加えて通信業者等、実在する組織を騙ってメールやショートメッセージを送りつけ、ID、パスワードなどの個人情報を盗み取るフィッシングに関する相談が多く寄せられます。

偽サイトに個人情報などを入力してしまった場合や、不正利用の被害に気付いた時は、すぐにクレジットカード会社など関係する事業者に連絡し、調査を依頼してください。

連絡が一定期間後になってしまうと、不正利用でも調査や返金がされない場合があります。入力してしまったカード番号、ID、パスワードなどはすぐに変更しましょう。

メールやショートメッセージにあるURLにはアクセスしないのが原則です。本物かどうか迷った場合は、公式サイト、公式アプリで確認しましょう。

クレジットカード番号、ID、パスワード等重要な情報は安易に入力しないよう気をつけてください。また、クレジットカードの利用明細は毎月必ず確認しましょう。

ここがポイント！

偽サイトは非常に巧妙に作られているので、見分けることは困難です。

フィッシングの手口は日々変化しています。最新の手口や対処方法はフィッシング対策協議会のホームページが参考になります。



フィッシング
対策協議会
ホームページ

★★ 事例 12 ★★

不用品回収のトラブル

相談事例

大型の家具数点を処分しようと思い、ネットで検索した。
「見積もり無料、トラック1台1万円、追加費用なし」と
書いてあった不用品回収業者を家に呼んだ。

訪れた業者は、家具をトラックに積み込んだ後で20万円
かかると言ってきた。積み込み費用などが加算されると
いう。高額で驚いたが、既に荷物を積んでしまっていたため、
下ろすのも有料と言われ、仕方なく現金で支払った。
しかしあまりに高額で納得できない。返金して欲しい。



解決へのアドバイス

多摩市の一般家庭から出る不用品の回収は、多摩市の許可のある業者しか行えません。したがって、チラシやネットで安く不用品回収をするという業者や、街中を「不用品回収します」とアナウンスしながら流している業者のほとんどは無許可の違法業者です。

このような業者に不用品回収を依頼することは、不法投棄にも繋がる可能性があるので避けてください。

また、このような業者に一旦代金を支払ってしまうと、返金交渉はとても困難です。

ここがポイント！

不用になった家具などは、粗大ごみとして市の収集に出してください。運び出しが困難な場合は、市の許可のある業者に有料で依頼することができますので、「エコプラザ多摩」にお問い合わせください。



【参考】

エコプラザ多摩
粗大ごみ専用ダイヤル
042(375)9713



クーリング・オフ制度

「突然の訪問販売で、不要なものを買ってしまった」
「街で声をかけられて、断り切れずに契約してしまった」

このような不意打ち性の高い取引に関しては、無条件で契約を解除できる「クーリング・オフ」という制度があります。

一定の期間内にはがき、電子メールなどで相手に通知します。販売方法、商品によってはクーリング・オフできない場合もありますので、詳しくは消費生活センター相談室までお問い合わせください。

クーリング・オフの記載例（はがき）

おもて

うら

〒123-4567

□

〇〇市〇〇町〇〇番地

〇〇〇〇会社
代表取締役

様

通 知 書

次の契約を解除します。

契約年月日 〇年〇月〇日

商 品 名 〇〇〇〇

契 約 金 額 〇〇〇円

販 売 会 社 〇〇〇〇

担 当 者 氏 名 〇〇〇〇

支払った代金〇〇〇円を返金し、
商品を引き取ってください。

〇年〇月〇日
多摩市〇〇町〇〇番地
氏名 〇〇〇〇



☆ クーリング・オフ ⇒ 意味『冷静になって、頭を冷やす』

特定商取引法による クーリング・オフ期間一覧表

取引内容	期間
訪問販売 ※1	8日間
訪問購入(押し買い)	8日間
電話勧誘販売	8日間
連鎖販売(マルチ商法)	20日間
特定継続的役務提供 ※2	8日間
業務提供誘引販売(内職・モニター商法)	20日間

※1 キャッチセールス、アポイントメントセールスを含む

※2 語学教室、エステ、美容医療、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの7業種、関連商品が対象

クーリング・オフをする時の注意点

① はがき等書面による方法

- ・書面は両面コピーをとり、特定記録郵便や簡易書留など、記録に残る方法で発送しましょう。
- ・クレジット契約をした場合は、同時にクレジット会社にも発送しましょう。

② 電磁的方法

電磁的方法の代表例としては、電子メール、事業者のウェブサイトにかけているクーリング・オフ専用フォームなどがあります。

- ・契約書面を確認し、クーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合は、それに従って通知をしてください。
- ・クーリング・オフを行った電子メールを保存しておきましょう。
- ・ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォームで通知した場合には画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

■ 各種相談先



【消費生活相談】

消費生活相談は、基本的に居住地の消費生活センターでお受けすることになっています。

多摩市消費生活センターの相談日でない日や受付時間外に緊急で相談する場合は、

消費者ホットライン『**188**』をご利用ください。

国民生活センターなど、当日受付している窓口に電話がつながります。

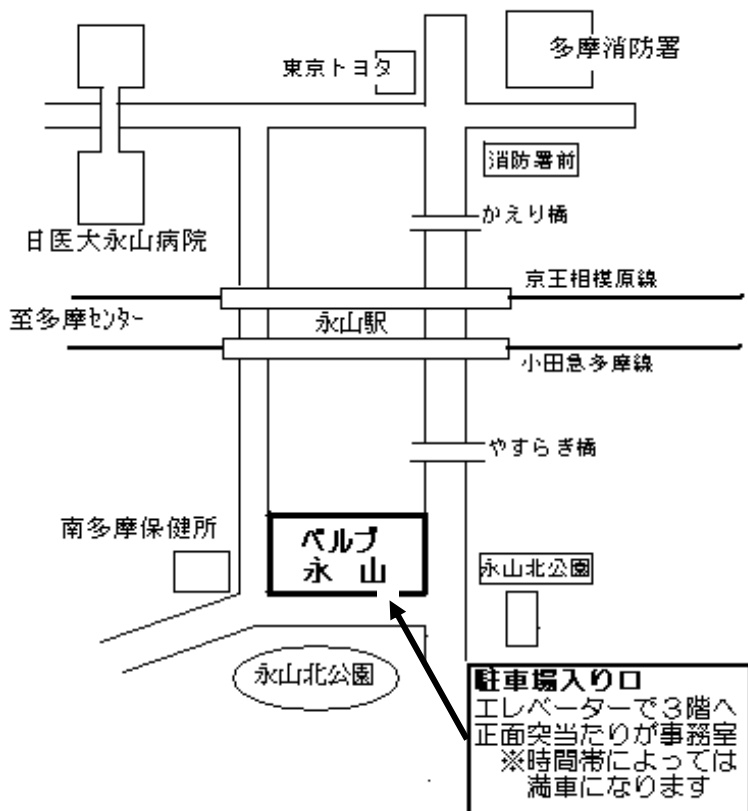


【専門相談】

※専門的な相談やピンポイントの相談をしたい場合
にご利用ください。

※受付時間はそれぞれの相談機関で異なります。

法テラス多摩（法律全般）	0570(078)305
金融庁「金融サービス利用者相談室」	0570(016)811
証券・金融商品あっせん相談センター （FINMAC フィンマック）	0120(64)5005
（一社）全国銀行協会「全国銀行協会相談室」	0570(017)109
（一社）生命保険協会「生命保険相談所」	03(3286)2648
（一社）日本損害保険協会「そんぽADRセンター」	0570(022)808
（一社）日本クレジット協会「消費者相談 専用電話」	03(5645)3361
（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター 「住まいるダイヤル」	0570(016)100 03(3556)5147
東京都「貸貸ホットライン」	03(5320)4958
東京都宅地建物取引業協会「不動産相談所」	03(3264)8000
総務省「電気通信消費者相談センター」	03(5253)5900
（一社）日本旅行業協会（JATA）消費者 相談室	03(3592)1266



多摩市消費生活センター

〔ベルブ永山3階〕

電話 042-374-9595

相談日 月曜から金曜（但し第1・3木曜、祝日は除く）、第1・3土曜

時間 午前9時30分～正午、午後1時～4時

所在地 多摩市永山一丁目5番地 ベルブ永山3階