

中央区

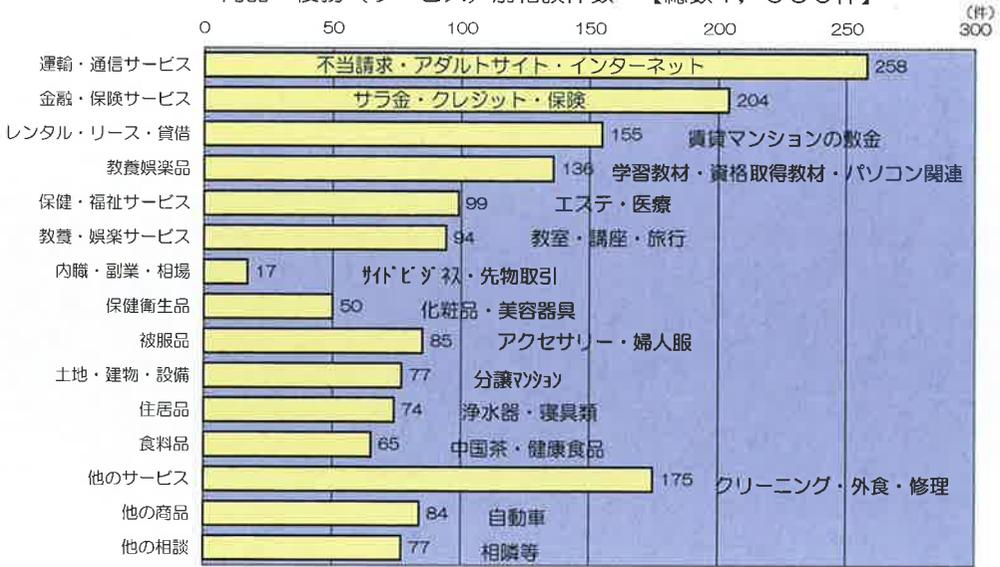
こんな時あなたなら。。。。。

消費生活相談事例集



中央区消費生活相談の概要（平成21年度）

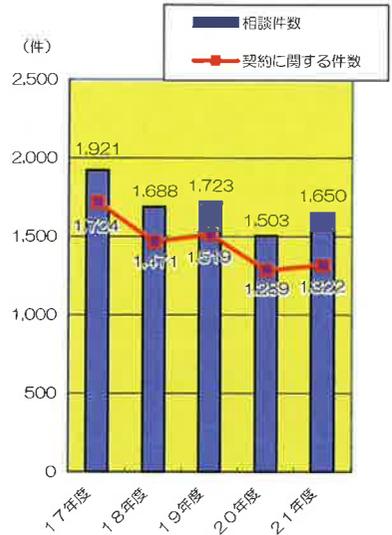
商品・役務（サービス）別相談件数 【総数1,650件】



契約当事者の年齢別割合



年度別相談件数の推移



☎ 消費生活に関するご相談は
3543-0084 へ
 （平日 午前9時～午後4時）

はじめに

インターネットや携帯電話の急速な普及に見られるように、高度情報化社会の進展により、消費者は豊かで便利な暮らしができるようになりました。

その反面、わたしたちの生活を取り巻く環境は、ますます複雑化・多様化しています。悪質商法は、詐欺・騙し・脅しを柱に、つい取り込まれてしまうような手法で、私たちの気持ちをうまく捉え、心理的に追いつめてきます。さらに、法律の穴をうまくくぐり抜ける方法を常に考えています。

私たち消費者がトラブルにあわないためには、積極的に商品や契約などの正しい知識を身につけ、勧誘を受けても必要ないときははっきりと断るなど、き然とした態度をとることが大切です。

「おかしいな」「困ったな」と感じたときには、消費生活センターにお電話ください。専門の相談員が問題解決や被害防止のお手伝いをしています。

この小冊子は、実際に中央区の消費生活相談に寄せられた中から、代表的な事例をまとめたものです。悪質商法の手口や、契約トラブルの様々な事例を知ることにより「かしこい消費者・自立した消費者」となり、被害の未然防止の参考にさせていただければ幸いです。

平成22年10月

中央区消費生活センター

もくじ (無印；事例Q&A、◆；法律、★；コラム)

◆消費者関連法令の一部改正—特定商取引法と割賦販売法—	1
◆消費者安全法がスタート！	5
◆約100年ぶりに商法が大改正され 保険法が制定されました！	7
◆家を買う前に知っておきたい 住宅の欠陥に備える法律	9
◆食品表示に関する あ・れ・こ・れ	11
◆貸金業法の改正—上限金利が下がる！ 2010年6月18日から完全施行	13
★借金問題 4つの解決方法とその後の課題	15
5万円借りたはずが振り込まれたのは3万8千円？！ これってヤミ金？	17
★いろいろなヤミ金	18
弟が「死にたい…」と漏らす 原因は借金のようだ！	19
警察から電話が… これって詐欺？	20
ワンクリックしただけなのに延滞金が付くなんて	21
断るために出向いたが… 投資用マンションの電話勧誘	22
★闇を知らない子どもたち (ケータイ・パソコン) インターネットの落とし穴	23
えっ！無料じゃなかったの？ ゲームサイト高額利用料	25
インターネット通販 返品はできないの？	26
ネットオークション 個人間取引は自己責任が重い！	27

インターネットで手軽な副業 簡単に儲かる！と聞いたのに……………	29
テレビショッピング 簡単に使えると思ったのに……………	30
ネットワークビジネス＝マルチ商法 会社が業務停止になったらどうなるの……………	31
★あなたを狙っているマルチ商法のテクニック……………	32
ヘア 드라이ヤーから火が出た！……………	33
まつ毛エクステンションで目の角膜に傷がついた！……………	34
買ったばかりの米に、カビが！……………	35
ブランド品の高級ジャケット！ クリーニングができないの？	36
賃貸マンションの敷金が戻らない！ 私の大家は誰？……………	37
★賃貸借契約のポイント……………	38
必ず値上がるの？「未公開株」—詐欺まがい投資話に注意—	39
店員さんとお友達？… 健康の話につられて、つい購入……………	40
次々と買わされた 布団類……………	41
注文をしていないのに エビ・カニが送られてきた ……………	42
★高齢者を悪質商法から守ろう！ まわりの方々の「見守り」が大切 ……………	43
★クーリング・オフ制度（書き方）……………	45
★内容証明の書き方・出し方……………	47
！困ったら、すぐ相談 <相談先一覧> ……………	49

消費者関連法令の一部改正

— 特定商取引法と割賦販売法 —

「悪質商法」対策の充実を目的として、平成20年6月に特定商取引法及び割賦販売法の改正が行われ、平成21年12月1日施行されました。

これは、高齢者や断るのが苦手の消費者を狙って、高額なりフォーム工事、次々販売など、悪質訪問販売業者とこれを助長するクレジットが社会問題化したことで大幅改正されたものです。

主な改正内容

特定商取引法

◆原則すべての商品・サービスが法律規制の対象に

訪問販売・通信販売・電話勧誘販売の取引形態の場合です。ただし、法律で購入者の利益を保護することが認められている商品・サービスは適用除外です。（金融取引、通信・放送、運輸、法律に基づく国家資格を得て行う業務など）

なお、指定権利（保養・スポーツ施設利用、映画などの鑑賞観覧、語学の教授）は従前どおりです。

◆訪問販売を断った人への再勧誘は禁止

訪問販売事業者は、顧客に対し、勧誘を受ける意思を確認することに努める必要があります。

また、一度その商品の販売を断られたら、再度の勧誘はできません。

いいません！



◆過量販売の場合、契約後1年間の解除権

訪問販売で通常必要とされる分量を著しく超える（取引の異常性）契約をした場合、契約後1年間は契約を解除できます。

<参考> 日本訪問販売協会「通常過量にならない分量の目安」

- ・健康食品 1人、一年間に10ヶ月分
- ・補正下着 1人、一年間に2セット（4種類程度の組合せ）
- ・着物 1人、1セット（着物・帯・羽織・襦袢など）
- ・アクセサリ 1人、1個
- ・寝具 1人、1組（敷布団・掛布団・毛布・枕など）
- ・浄水器 1世帯、1台
- ・健康機器 1世帯、1台
- ・化粧品 1人、1年間に10個（1個3ヶ月程度で消費する商品を3～4種類）
- ・学習教材 1人、1年間に1学年分
- ・住宅リフォーム 築10年以上の住宅に1工事

* 1契約の購入量でなく過去1年間の目安。1年より前の購入量も考慮

◆迷惑広告メールの送信禁止

事前に同意を得た顧客以外に、広告メールの送信をすることはオプトイン規制の導入で禁止されました。

◆通信販売における解約返品制度の導入

通信販売の広告に、返品できない旨の記載がないときは、商品が届いた日から8日以内であれば返品できる制度が導入されました。返品送料は購入者負担となり、広告に返品についての定めがあればその内容が優先します。

（クーリング・オフ制度とは違うので注意が必要です）

◆消費者団体訴訟制度の適用拡大

特定商取引法（罰則対象行為、クーリング・オフ違反規定、虚偽誇大表示等）に加え、景品表示法（優良誤認・有利誤認など不当な表示）にも拡大されました。

割賦販売法

◆ 割賦要件と指定商品制・指定役務制の廃止

*用語が変更されました。

個品割賦購入あっせん→ 個別クレジット

総合割賦購入あっせん→ 包括クレジット

*リボルビング、ボーナス一括払いなど「2ヶ月」を超える支払も適用されます。ただし、翌月1回払い(マンスリークリアー)には適用されません。

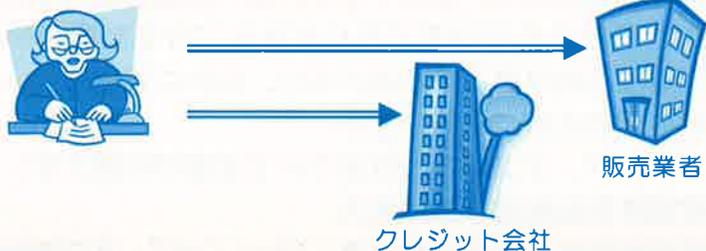
*指定商品・サービス制は特定商取引法に準じて廃止されました。

◆ 書面交付義務 → 訪問販売等の5類型

①訪問販売 ②電話勧誘販売 ③連鎖販売取引 ④特定継続的役務提供 ⑤業務提供誘引販売取引(通信販売は除く)の場合、クレジット会社は、個別クレジットの申込を受けた時は「申込書面」を、契約をした時は「契約書面」の交付義務があります。

◆ クーリング・オフ制度の導入

クーリング・オフ期間は、契約書面の受領日(その前に申込書面を受領したときは申込書面の受領日)から「8日間」であり、その期間であれば解約理由の必要がなく、無条件で契約の解除ができます。



必ず、販売業者とクレジット会社の両方に書面で送付(P45参照)

(割賦販売法では、クレジット会社のみを送付した場合でも、販売契約に解除の効力が及び)

◆クレジット契約の取消と既払い金返還

「うそ」の説明（不実の告知または不告知により誤認しての契約）をされたことでクレジット契約をさせられた場合、販売契約と共にクレジット契約も取り消すことができます。

取り消された場合、既払い金は全額返金されます。

◆過量販売解除権 →特定商取引法と同じ（P2参照）

◆適正与信義務と過剰与信の禁止

個別クレジット会社に、年収、預貯金、クレジットや消費者金融などからの借入金返済状況など支払可能見込額の調査義務があります。

◆加盟店調査義務

訪問販売等で個別クレジットの契約をするとき、クレジット会社に加盟店の勧誘行為の調査確認義務があります。

- ① 加盟店契約時
- ② クレジット申込時
- ③ 消費者から苦情受付時

◆適合性の原則

クレジット会社は、購入者の知識・経験・財産の状況及び契約目的に照らし合わせてクレジット契約を検討しなければなりません。

◆指定信用情報機関の情報の活用と支払可能見込額の調査義務

加盟店に関して苦情調査を行った場合、その情報をクレジット会社間で共有し、情報交換しなければならない義務があります。

◆個別クレジット業者の登録制

すべてのクレジット会社は関係行政機関への登録が必要です。

消費者安全法がスタート！

消費者庁の発足とともに、消費者安全法が2009（平成21）年9月にスタートしました。

この法律は、給湯器の一酸化炭素中毒死亡事故等をきっかけに、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するために制定されました。内閣総理大臣による基本方針の策定、都道府県や市町村で消費生活相談等を行うこと及び消費生活センターの設置、消費者事故等に関する情報の集約等、消費者被害の発生又は拡大を防止するためにさまざま必要な措置を講ずることを目的としています。

《主な内容》

1 基本方針

内閣総理大臣は、消費者安全の確保に関する基本方針を策定する。

2 地方公共団体の行うべきことと消費生活センターの設置等

ア. 地方公共団体は、消費生活相談、苦情処理のあっせん等を行う。

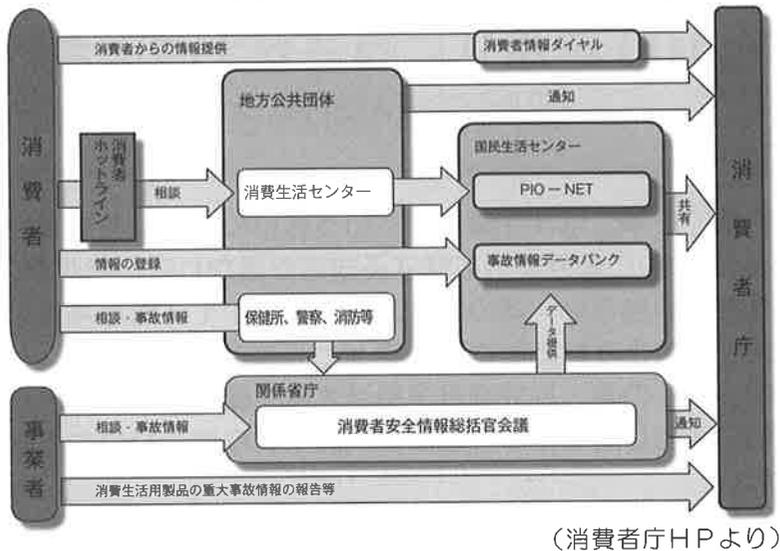
イ. 消費生活センターを設置する。

3 消費者事故等に関する情報の集約等

ア. 行政機関、地方公共団体、国民生活センターは、被害の拡大のおそれのある消費者事故等に関する情報を消費者庁に通知する。

イ. 消費者庁は、消費者事故等に関する情報等を集約・分析し、その結果を公表する。

<消費者庁への情報の流れ>



4 消費者被害の防止のための措置

- ア. 消費者の注意喚起のための情報を公表
- イ. 被害の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がある場合
 - 法律に基づく措置を実施するよう関係各大臣に要求
- ウ. 被害の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がない場合（いわゆる「すき間事案」の場合）で、かつ生命・身体に関する重大事故等の場合
 - ① 事業者に対し、必要な措置をとるように勧告
 - ② 事業者が正当な理由なく従わない場合は、当該措置をとることを命令
 - ③ 急迫した危険がある場合は、必要な限度において商品の譲渡等を禁止・制限
 - ④ 禁止・制限措置に違反した時は、商品の回収等を命令

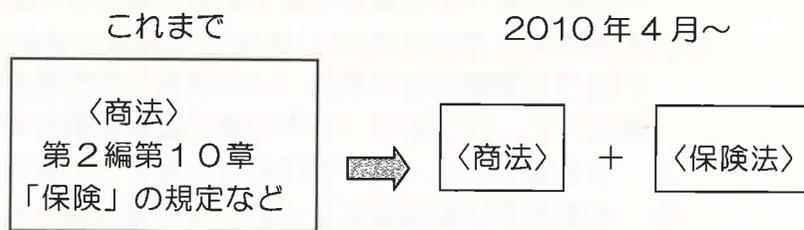
約 100 年ぶりに商法が大改正され 保険法が制定されました！

これまで日本には「保険法」という名称の法律はありませんでした。「商法」の中に保険契約に関する規定が置かれていただけでした。1899（明治32）年の制定以来、1911（明治44）年に一部の規定が改正されただけで、ずっとそのままでした。

しかし、この間、社会経済情勢は大きく変貌を遂げ、規定の内容を時代に適合したものにするため、約100年ぶりの大改正となりました。

今回の改正では、保険契約者等の保護のために規定を整備し、商法から独立した「保険法」という単独の法律として、国民に理解しやすい平仮名で口語体の表記に改められました。

《保険法の改正イメージ》



「保険法」では、これまで商法では規定のなかった、人の疾病や傷害に際して給付を行う保険を「傷害疾病定額保険」として規定を新設しました。これにより、保険法での保険類型は、損害保険契約、生命保険契約、傷害疾病定額保険契約の3類型となりました。

<保険法の主なポイント>

1. 告知義務

申告義務から質問応答義務になった。契約者・被保険者が保険会社による危険選択に必要な質問事項に答えて告知すればよい。

2. 告知妨害規定

媒介する保険募集人が、契約者・被保険者が正しい告知をすることを妨げた場合、保険会社は契約解除できない。

3. 保険証券等の交付義務

保険会社は保険契約締結後、遅滞なく、保険契約者に対して契約締結書面を交付する義務がある。

4. 通知義務

危険増加に関する事実の告知が契約時の告知事項になっている場合、その内容に変更が生じた時に、契約者・被保険者は保険会社に遅滞なく通知しなければならない。

5. 保険給付の履行期

保険金の支払時期については、調査のために必要で合理的な期間を経過する時が支払うべき期限となる。その期間を超えた場合は遅延損害金を支払う。

6. 超過保険

保険契約者、被保険者が、契約締結時に超過保険（保険金額が保険価額を超過している保険）になっていることを重過失なく知らなかった場合は、保険契約者は超過部分について、契約を取り消すことができる。取消権を行使すれば、超過部分については締結時に遡って取消をできる。

7. 保険給付請求権の消滅時効は3年とする。

家を買う前に知っておきたい 住宅の欠陥に備える法律

購入した住宅に瑕疵（欠陥や不具合）があった場合の救済には、「住宅の品質確保等に関する法律」（品確法）と「住宅瑕疵担保履行法」が定められています。

《住宅の品質確保等に関する法律》-----2000年4月施行-----
売主や請負人に対して、新築住宅のうち特に重要な部分（※1）について10年間の瑕疵担保責任（※2）を義務付けています。

《住宅瑕疵担保履行法》-----2009年10月施行-----
構造計算書偽装問題を契機に、売主等が瑕疵担保責任を果たし、住宅購入者の利益の保護を図るため住宅瑕疵担保履行法が制定されました。新築住宅の売主や請負人に対して、引き渡す際に「保証金の供託」（※3）または「保険への加入」（※4）が義務付けられています。

●対象となるのは？・・・

新築住宅	工事の完了から1年以内で人が住んだことのない戸建住宅・分譲マンション・賃貸住宅 (対象外：事務所・倉庫・物置・車庫等)
期間	新築住宅の引渡しから10年間
請求内容	修補・損害賠償・解除（売買契約でかつ重大な瑕疵）

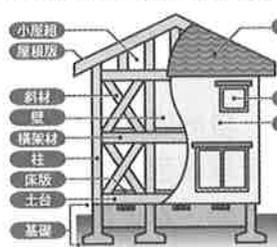
●特に重要な部分とは？・・・(※1)

構造耐力上主要な部分 (柱や基礎など)

雨水の浸入を防止する部分 (屋根や外壁など)

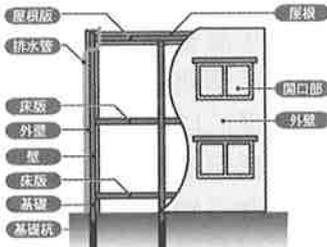
【木造(在来軸組工法)の戸建住宅の例】

2階建ての場合の骨組(小屋組、軸組、床組)等の構成



【鉄筋コンクリート造(壁式工法)の共同住宅の例】

2階建ての場合の骨組(壁、床組)等の構成



出展：国土交通省HP

●瑕疵担保責任とは？・・・(※2)

瑕疵とは、本来持っているべき性能を持っていないこと。

担保とは、瑕疵を補修したり、損害を賠償したりすること。

<注意！ 特に重要な部分以外は次の法律が適用されます。>

- ①民法上は「売買」の場合、瑕疵を知ってから1年間は損害賠償や契約解除ができる。注文住宅のような「請負」の場合、解除はできず損害賠償や修理請求ができる。
- ②宅地建物取引業法では、売主が不動産業者の場合、建物の引渡しから2年以内を上限とした特約が可能

●欠陥が見つかったら？・・・

「供託」 売主等が補修に必要な費用の支払いができるよう法(※3) 務局などに事業規模に応じた保証金を預ける制度

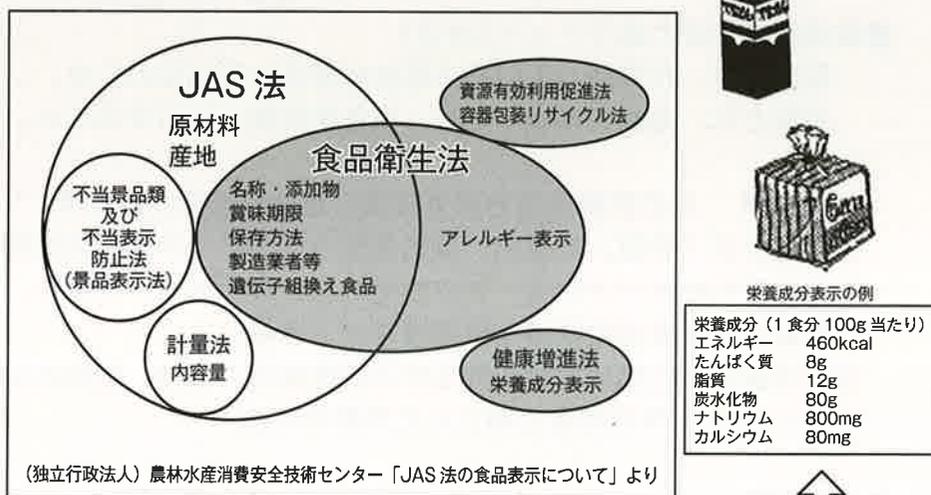
倒産の場合、購入者が還付請求できる。

「保険」 売主等が保険会社に参加し、欠陥があれば保険金が(※4) 売主等に支払われ、欠陥を直す。倒産の場合、購入者が保険金を受け取れる。

食品表示に関する あ・れ・こ・れ

食品表示は生産者や流通業者と消費者をつなぎ、品質や安全性を確認する大切な情報です。

食品表示制度には複数の法律があり、目的に応じて表示基準を定めています。表示事項には義務表示と任意表示があり、法律以外にも消費者にわかりやすい情報を伝えるため「公正競争規約」や「ガイドライン」があります。



- 食品衛生法 衛生上の危害発生防止（容器包装食品等）
- JAS法 農林物資の品質に関する適正な表示
- 計量法 内容量等の適切な表示
- 景表法 虚偽・誇大な表示等の禁止
- 健康増進法 栄養の適正表示（任意だが5項目記載）
- 薬事法 医薬品と誤認される効能効果表示の禁止

食品表示の具体例

全ての生鮮食品には名称と原産地（原産国）が表示されています。バラ売りは、立て札やプライスカードで店頭に表示します。パック詰めされているものは、プライスラベル等に期限表示や販売業者の名称・住所と一緒に記載されています。



メロン
(茨城産)

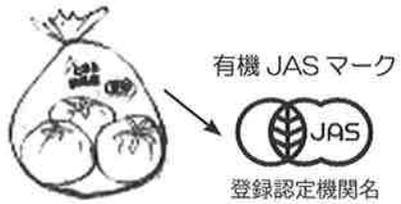
消費期限
10.5.31

398円

01264099 703997

株式会社〇〇ストア 青果部
東京都〇〇区〇〇町〇-〇-〇

「有機」「オーガニック」と表示できるのは、有機JAS規格に基づき生産・製造され、登録機関から認定を受けたものだけです。「有機」や「オーガニック」と表示した農産物・農産物加工食品は有機JASマークを付けることを義務づけています。（マークのないものは「有機」表示はできません）



加工食品（店内加工の対面販売は除く）は名称・原材料名・内容量・賞味期限・保存方法・製造者等が一括表示されています。

一括表示の例

名称	チョコレート菓子
原材料名	砂糖、小麦粉、食用油脂、全粉乳、卵白、ココアバター、カカオマス、脱脂粉乳、牛乳、バターオイル、発酵バター、食塩、洋酒、膨張剤、乳化剤（大豆を含む）、ソルビット、香料
内容量	10枚
賞味期限	上部側面に記載
保存方法	直射日光及び高温多湿を避けて保管ください。
製造者又は販売者	株式会社〇〇食品 〇〇県〇〇市〇〇町〇-〇-〇 電話 〇〇〇〇-〇〇-〇〇〇

アレルギー表示について7品目（小麦・牛乳・卵・えび・かに・蕎麦・落花生）は特定原材料として必ず表示義務があります。

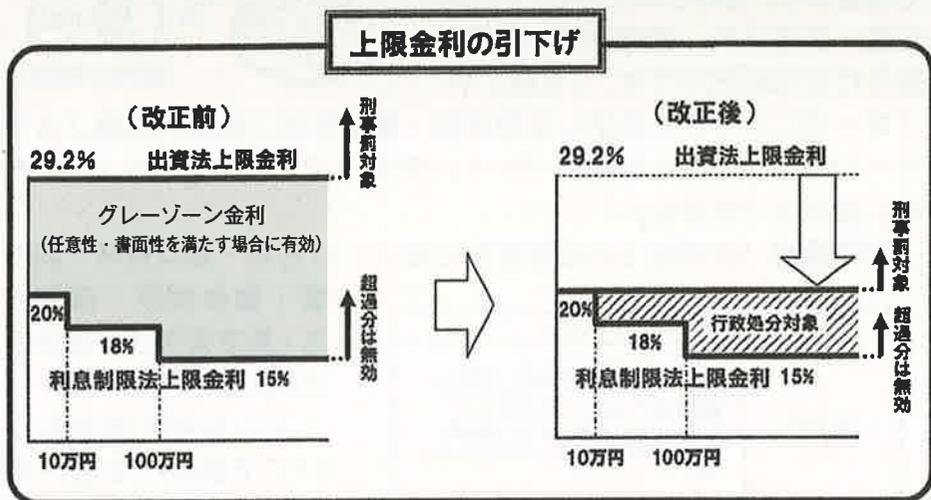
貸金業法の改正—上限金利が下がる！ 2010年6月18日から完全施行

国をあげて多重債務問題の解決に取り組んでいます。その柱である貸金業法が2006年12月に改正され、2010年6月18日からの完全施行により、以下になりました。

- 1 上限金利の引き下げ（29.2%から次のようになります）
- | | |
|--------------|-----|
| 元本100万円以上 | 15% |
| 100万円未満～10万円 | 18% |
| 10万円未満 | 20% |

金利体系の適正化

○今までの出資法の上限金利(29.2%)を引き下げ、利息制限法の水準(借入金額に応じて15%～20%)を上限金利とする。



2 年収の3分の1を越す融資の禁止（総量規制）

- ①個人が貸金業者やクレジット会社から借入れる場合に適用
銀行のカードローンやクレジットカードの商品購入は対象外。住宅ローンや自動車ローンは除外

②新規借り入れのみ適用

複数の貸金業者からは合計が3分の1を超えたら融資の禁止

③専業主婦（夫）は配偶者の同意や配偶者の年収の証明が必要 配偶者の借入金額と合計して年収の3分の1を超えたら禁止

貸金業者から50万円を超えて借りる場合や他の貸金業者の分も含めて100万円を超える場合は、年収を証明する書類（源泉徴収票・給与明細・確定申告書など）を提出する。

3 貸金業者に対する規制強化

純資産5千万円以上、貸金業務取扱主任者を必ず置く。
夜間に加えて日中の執拗な取り立てを規制

4 ヤミ金融に対する罰則強化（懲役5年→10年）

ヤミ金撲滅に向けて取締まりの強化
（無登録業者は警察へ、登録業者は登録先へ通報）

5 多重債務者発生予防のための金融教育の強化

義務教育の中で具体的事例を扱い、金利・返済額・上限金利制度や救済策の知識を得る。高校家庭科で多重債務問題を取扱う。

6 顔の見えるセーフティネット（貸付制度）の整備

返済能力が見込まれ、問題解決に資する場合の貸付け
地域の非営利機関や既存のセーフティネットの充実

東京都生活再生相談窓口（一般社団法人生活サポート基金内）

連絡先 03-5565-1195

中央区社会福祉協議会「生活福祉資金貸付」「緊急小口資金」等

連絡先 03-3206-0506

借金問題 4つの解決方法と その後の課題

借金問題は必ず解決します！

インターネットや電車・雑誌に広告を出している相談機関が必ずしも信頼できるものではありません。相談する時は、弁護士会や司法書士会等の多重債務相談窓口（巻末に記載）に相談しましょう。また、消費生活センターに相談すると、それぞれの債務の状況に合った解決機関を紹介し、予約を取ります。

多重債務に陥った方から借金を頼まれても、本人に代わって返済するようなことは絶対にしないでください。本人が自分で解決をしなければ、多重債務は繰り返されます。本人は借金で悩んでいてもなかなか動きません。放置しておくとかみ金融に手を出すこととなります。身内の方からの相談も受けていますので気軽にご連絡下さい。

任意整理	債権者との話し合いにより債務を整理する方法 毎月の収入の範囲で返済するよう支払額を減額
特定調停	簡易裁判所での調停で債務を整理する方法 (自分でできる) 毎月の収入の範囲で返済するよう支払額を減額
個人再生	地方裁判所で再生計画の許可を受け行う整理の方法 元本カットも可能。住宅を維持できる可能性がある。
自己破産 (※)	地方裁判所で破産・免責の決定を受けて整理する方法 免責により全ての債務を免れる。

借金問題が解決したら、その後が大切！

借金問題解決の道筋ができれば、同じ過ちを繰り返さないよう次のステップに進みましょう。家計簿や小遣帳を付けてお金に振り回されない生活基盤をつくります。ひとりではつらい道のりでも、家計診断のアドバイスをしてもらいながら、悩みを聞いてもらえる場所や人に出会えると、新しいスタートが切れます。

ギャンブルや浪費癖は、心の病気のケースであることも多く見受けられます。せっかく人生をやり直すチャンスを得たのです。専門機関できちんとカウンセリングを受けて、病気と向き合しましょう。これからがあなた自身の本当の人生の始まりです！

生活再建支援の相談窓口（助言や家計診断・カウンセリングなど）

東京都生活再生相談窓口 03-5565-1195

貸金業相談・紛争解決センター 03-5739-3861

全国クレサラ被害者連絡協議会 03-5207-5507

心の病気や悩みの相談窓口

都立精神保健福祉センター 03-3842-0946

中央区保健所（連絡先巻末に記載）

こころといのちのホットライン 0570-087478

いのちの電話（24時間） 03-3264-4343

※ 自己破産の疑問と不安？

- ・ 住民票や戸籍には記載されない。（選挙権・被選挙権関係なし）
- ・ 家族に影響は及ばない。
- ・ 破産宣告日から約7年間は信用情報機関に登録される。
- ・ 資格のある職業の一部制限（弁護士・公認会計士・宅建業者・警備員・生命保険募集人・後見人などにはなれない）がある。
- ・ 免責決定ができるまで裁判所の許可なく居住地を離れられない。

5万円借りたはずが振り込まれたのは 3万8千円?! これってヤミ金?

Q

消費者金融3社からの借金を返済できず、困っていた。「無担保、低金利で貸します!」と書いてあるDM葉書を見て、090で始まる携帯番号に不審を感じたが電話をした。最初なのでとりあえず5万円を貸すと説明され、審査のため名前と住所と本籍地、家族や勤務先を聞かれた。申込書と銀行口座や免許証のコピーをFAXしたら、審査に通った。銀行に行ったところ、3万8千円しかはっていない。1週間後に利息1万2千円振り込むよう電話があった。話が違うと言ったら、子どもの小学校の話をする。子どもに何かするという脅迫だろうか。(50代男性)



A

これはヤミ金です。関わらないことが重要です。電話には出ないようにし、脅迫や嫌がらせを受けたら、すぐに警察に相談に行きましょう。また、弁護士の介入で督促が止まりますから、言われるままにお金を支払ってはいけません。

今回の件は、他の借金の解決と合わせて弁護士会を紹介しました。受任した弁護士がその日のうちにヤミ金業者に電話をいれてくれ、督促は止めました。その後、「借金は弁護士による任意整理によって解決することになった」と相談者から報告がありました。

いろいろなヤミ金

ヤミ金は犯罪です。ヤミ金に手を出してはいけません！ヤミ金に手を出す前にセーフティネット（貸付制度）を利用しましょう。（P14参照）困った時は、すぐに相談してください。

都イチ金融

東京都知事の登録を受けて合法的な貸金業者を装う。都(1)で始まる番号が多い。東京を拠点にして、DMや電話で全国各地の多重債務者を勧誘。もちろん実態は出資法違反の高金利

地元の登録ヤミ金

合法的な貸金業者を装い、持参払いが可能な地理的範囲で集客する。実態は出資法違反の高金利なのだが、出資法の範囲内で貸しているように契約書類を偽装するなどしている。

電話と攝込の無登録ヤミ金

登録は取らず、他人名義の携帯電話、他人名義の預金口座で身元を隠す。名簿屋から名簿を買い、DMや電話で全国各地の多重債務者を勧誘。もちろん実態は出資法違反の高金利

090金融

携帯電話の「090」の貼り紙を電柱に貼って集客する。店舗は持たず、貸付けも取立ても対面して手渡し。書類は作らない。偽名を使うので身元は分からない。無登録業者

システム金融

電話やFAXで事業者を勧誘し、手形・小切手を「局留め」で送らせ、身元を隠したまま、不渡り倒産のプレッシャーをかけて高金利を取り立てる。グループで組織的に活動している。

車金融

自動車を担保にとる。リースなど貸金以外の取引形態を偽装して、出資法違反での摘発を逃れようとする。高金利を払わせるだけでなく、最後は自動車の転売によっても暴利を得る。



登録があってもヤミ金なのですか？

貸金業の登録を受けていても、出資法違反の高金利で貸付けをしていれば、ヤミ金です。登録を受けたからといって、出資法違反の高金利で貸付けをすることが許されるわけではありません。逆に、貸金業者が出資法違反をしていれば、登録取消の理由になります。

「ヤミ金撲滅マニュアル」全国ヤミ金融対策会議発行より

弟が「死にたい・・・」と漏らす 原因は借金のようにだ！



「迷惑ばかりかけて申し訳ない。死にたい・・・」と突然弟から電話があり、あわててマンションに行ってみた。弟は10年以上前に離婚して、現在は一人暮らしをしている。部屋は汚く散らかっていた。げっそりやつれ、夜も眠れないらしい。うつ病を疑い保健所に連絡をしたところ、保健師がゆっくり弟の話聴いてくれ、弟は借金があることを打ちあけた。そのため、まず消費生活センターに連絡するよう言われた。（50代女性）



一般的にうつ病は様々な要因が関係し、はっきりとした原因を特定するのは困難です。ただ、原因の一つに借金問題を抱えている場合は、まずその問題を解決することが精神的な負担を軽くすることにつながります。

借金問題は必ず解決できることを姉に説明し、本人と一緒に来てもらいました。「借りては返しているうちに、7社で400万円の借金になった。返しても返しても、元金は減らない。返済日が頭から離れず、つらい」と語ってくれました。解決方法を説明し、弁護士会を紹介。その後「10年以上前からの借金なので、精査したら元金は払い終わっていた。過払金の返還訴訟をする」と報告がありました。

警察から電話が・・・ これって詐欺？

Q 「こちらは〇〇警察署の△△です」という電話があった。「捕まった詐欺グループが、残高2, 〇〇〇万円のあなた名義の〇〇銀行の通帳を持っていたので、捜査に協力してほしい」と言われた。びっくりして、名前と住所を答えてしまった。妻が「おかしい！」とって電話を切った後で、〇〇銀行の通帳を探したところ通帳は手元にあった。騙されたようだがどうしたらよいか。
(70代男性)

にせ者に
注意



A

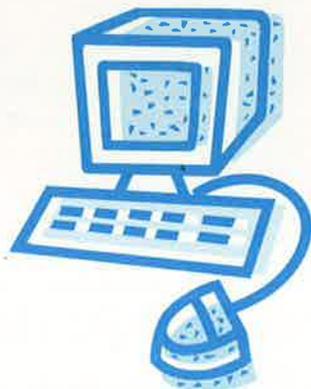
公共機関を装い様々な手口での振り込め詐欺が相変わらず多発しています。不審な電話があったらすぐに110番に連絡しましょう。

住所を答えてしまったので、今度は銀行員を装った人物が通帳を預かるなどと訪ねてくるかもしれません。銀行にきちんと確認し、決して通帳やカードを渡したりしてはいけません。

騙しのパターンは次々と変わっていきます。予測しないことに巻き込まれると誰でも冷静さを失うものです。電話の近くに「騙されていないか!」「あわてない!」などのメモを貼っておくのもよいでしょう。自己防衛をすることが大切です。

ワンクリックしただけなのに 延滞金が付くなんて・・・

Q 携帯電話で無料サイトにアクセスし、誤ってクリックしたらアダルトサイトにつながり、途端に「登録ありがとうございます」と表示された。規約には「4日以内に1万5千円を支払わなければ3万円になる。1日千円の延滞金がつく。確認の電話はこちら・・・」と書かれていた。固体識別番号も表示されており、個人情報を知られてしまったようだ。登録するつもりはないので退会したいが、電話をかけるのは怖い。 (30代女性)



A 登録するつもりがなかったのに、間違えてクリックしたために契約したことになった場合は、契約は無効になります。請求があっても料金を支払う必要はありません。また、固体識別番号とは、携帯電話機の製品番号や製造番号のことで、住所・氏名等の個人情報は含まれていませんので、不当請求業者に個人情報を知られた訳ではありません。あわてて相手方に電話やメールをしたり、代金を振り込んだりせずに冷静に対応することが必要です。

断るために出向いたが・・・ 投資用マンションの電話勧誘

Q

「家賃収入でローンが支払える」「損をすることはない」と職場に何度も投資用マンション販売の勧誘電話があった。そのたびに断ったが、会う約束をするまで電話を切ってもらえないので、断るつもりで3日前、会社近くの喫茶店で事業者に会った。長時間説明を聞かされ、中断すると「まだ話が終わっていない」とすごまれた。夜も遅くなり疲労と恐怖でついに断りきれずにマンションの購入申込書にサインをしてしまった。解約したいが可能だろうか。(30代男性)



A

事業者自らが売主となり、事務所等以外の場所での契約は、宅地建物取引業法にクーリング・オフの規定があります。契約書が渡されてから8日以内であれば契約を解除できます。(宅地建物取引業法第37条の2)

また、強引な勧誘や虚偽の説明は、宅地建物取引業法や東京都消費生活条例の禁止行為にあたります。必要な場合は毅然と「契約しません」と言って、すぐに電話を切りましょう。断るために会う約束をするのは絶対にやめましょう。そのほか、自宅にかかる事業者名を告げない勧誘電話には、電話サービス(着信拒否・非通知の場合には繋がらない等)を利用するなどの対策をとりましょう。

闇を知らない子どもたち（ケータイ・パソコン） インターネットの落とし穴

21世紀の文明の利器のパソコン、携帯電話、さらにスマートフォンなどは現在の日常生活、勉強、仕事に役立つ、なくてはならない便利で楽しく面白い道具です。

しかし、使い方を間違えると危険な道具へと変身します。特に判断能力が育っておらず、危険への警戒心の無い子どもを取り巻くインターネットの世界は危険そのものの闇の社会とも言えます。

子どもを取り巻く 危険な落とし穴

親の知らないうちに、知らない人と
悪い仲間になる

お金や盗み目的で
友達をつくる

文字・映像で人をキズつけたり不幸にしてしまう

掲示板に悪口、個人情報
を書く、メールでケンカ

人を巧みにだます
道具になる

匿名性、なりすまし、
個人情報集め、ウソ・
デマをばらまく

どんなことが起きているの？

警 察

→ 援交（売春）、詐欺、恐喝、暴行、窃盗、殺人、
違法ドラッグやサプリメント購入など

消費者窓口

→ 違法有害サイト、迷惑メール、カメラケータイ
のデジタル万引き、違法品購入、詐欺など

学 校

→ 掲示板などでのいじめ、チェーンメール、非行、
カメラケータイで盗撮・授業妨害など

家 庭

→ 浪費、生活の乱れ、プチ家出、ゲーム依存など

保護者の方へのメッセージ

インターネット社会の7つの常識

- ① インターネットは自己責任の世界です。
- ② すべての情報発信は謙虚な姿勢で
- ③ むやみに個人情報公開しない。
- ④ 危険なサイトに近づかない、利用しない。
- ⑤ 著作権・肖像権など侵害しない。
- ⑥ コンピュータウイルスへの対策をする。
- ⑦ ID、パスワードはしっかり管理する。

子どもをインターネットの闇から守るための3つのポイント

1. 自分の身は自分で守れること。
→ 判断、自制、勇気ある退去
2. 他人に迷惑や危害を加えないこと。
→ 思いやり、常識ある行動
3. ネット依存症にならないこと。
→ 特にケータイは自制、親の見守り

★ 閲覧制限機能（フィルタリング）は最低限の子どもを守る手段

ケータイ・ネット利用の家庭の「ルール」を決めましょう！

子どもと話し合って決めましょう！（主な内容）

- * 「みんな持ってる症候群」「時と場所のオンチ」「ケータイ中毒」にならない。（メール、ゲーム、マンガ等のとりこにならない）
- * 携帯電話の貸し借りは友達でもやらない。
- * 迷惑メール、チェーンメールは削除する。
- * 人をキズつけるメールや書き込みはしない。
- * 自分の個人情報のほか、家族、友人の個人情報も書き込まない。
- * カメラ付きケータイで、安易に無断で写真は撮らない。
- * 授業中、電車やバスの中では使わないなどマナーを守る。

えっ！無料じゃなかったの？ ゲームサイト高額利用料

Q

子どもが、友達から、無料で面白いよと教えてもらったゲームサイトに自分の携帯電話からアクセスした。最初は「無料」とあったので安心してゲームを楽しんでいたが、ゲーム途中でいろいろな道具がほしくなり、つい夢中になって次々と道具や衣装を揃えていったという。携帯電話会社から、約10万円の請求が来て初めて有料だったことを知った。無料は最初のゲームだけで途中で有料になるとは思っていなかったと本人は言っている。
(40代女性)



A

テレビや雑誌で「無料」をうたっていても、すべてが無料で利用できるわけではありません。有料コンテンツが含まれており、アバター（自分の分身として画面に登場するキャラクター）やゲームに用いるアイテム等の費用がかかります。広告、ネット上の表示に注意する必要がありますが、子どもはゲームをしたいがため、表示などを確認することなく、知らず知らずのうちに高額契約をしてしまいます。

また、悪質サイトの場合、個人情報を書込ませ、その後危険なサイトへの誘引メールを送付することもありますので注意しましょう。

相談者の子どもは、アバターに様々なアイテムを購入していました。携帯電話契約者の母親に、支払義務が発生しますので、安易に子どもに使わせないように、家庭でルールを決めることが望まれます。

インターネット通販 返品はできないの？

Q インターネット通販で、海外ブランドのレインシューズを購入したが届いた商品のサイズが合わないので、返品を求めた。ところが、「お客様の都合による返品は、現金ではなく次の購入に使用できる商品券をお返しします。」と規約に表示されていると言われた。履いてみなければわからないのに、納得がいかない。
(30代女性)



A インターネットショッピングは、その気軽さから「実物を手にとって確認できない通信販売」であることをつい忘れがちです。広告の内容はじっくりとスミからスミまで読みましょう。

特に、返品特約において、返品の可否・返品の条件・返品に係る送料負担の有無については広告表示を省略することはできません。

(特定商取引法の改正P. 2を参照) また、契約時の最終画面を保存することはもちろんですが、広告画面はいつでも変更可能なため、契約時点の広告画面も保存しておくことが大切です。販売会社の中には、自社のサイト内でしか利用できない商品券での返金を条件としている場合もあるため、返品条件を必ず確認しましょう。

ネットオークション 個人間取引は自己責任が重い！

Q1

携帯ネットオークションで男性用のダウンジャケットを落札した。「入金後に発注」と書かれていたため入金を済ませた。「在庫がない場合には時間がかかる」とも書かれていたので待っているが、いくら待っても商品が送られてこない。騙されたのだろうか。
(30代男性)

Q2

インターネットで海外ブランドの赤ちゃんの抱っこひもを落札した。しかし、届いた商品は金具やタグの位置が本物とは違うコピー商品だった。商標登録マークも文字のデザインが違っている。オークションサイトに掲載されていた写真は本物だったのに……。代金は支払済みだが解約返金してほしい。
(30代女性)



A

節約やリサイクルになり、ゲーム感覚の楽しさもあるネットオークションは便利なシステムです。しかし、詐欺にあうトラブルも発生しています。

Q1は、自転車操業詐欺とも呼ばれています。実際には手元にない商品を出品し、入金後に商品を調達し差額を儲けようとするものです。商品が調達できずに行方をくらましてしまうことや、はじめから代金を騙し取ることが目的の悪質な詐欺もあります。

支払方法が代金前払いしかなく、「予約販売」「業者から直接発送」というような記載があるときは、注意が必要です。

Q2は、偽物と知っていたにも関わらずオークションに出品していた場合は詐欺にあたる可能性があります。また、出品者が偽ブランドとは知らず、正規品のつもりで出品していた場合でも、返品・返金には応じる必要があります。ブランドの公式サイトの写真がそのまま使われていたり、タグが不鮮明な写真を載せている場合があります。商品の写真が現物の写真かどうかを確認してください。

ネットオークションで トラブルにあわないためのチェックポイント！

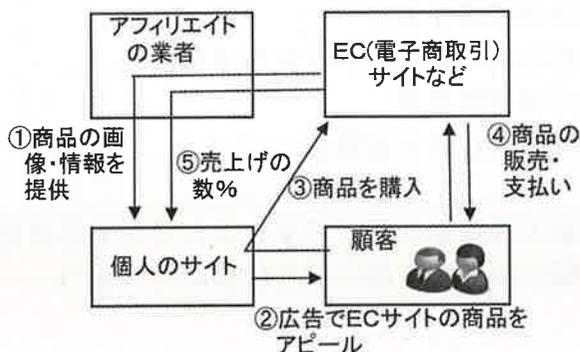
1. 商品の説明文をよく読む。
2. 出品者の評価を見る。
3. 決済方法を確認する。
4. 送料・梱包料・振込み手数料を確認する。
5. 補償制度を確認する。
6. トラブル口座リストを見る。

ネットオークションは個人間取引が原則です。少しでも出品者を怪しいと感じるのなら、取引はやめておいた方がよいでしょう。

インターネットで手軽な副業 簡単に儲かる！と聞いたのに・・・

Q 在宅ワークがしたいと思い、インターネットで手軽な副業を紹介するサイトを見つけて資料請求した。業者から電話があり、アフィリエイト（※）を勧められた。ネット上に自分のウェブサイトを作り、商品広告を載せてその商品が売れたら紹介料が振り込まれ、収入はぐんぐん上がっていくと説明された。仕事をするためにウェブサイトが必要だが、確実な収入ですぐ元は取れるからという業者の説明を信じて、ウェブサイト作成費用の19万円を支払った。サイト完成後、指示を受けながら商品広告を掲載してみたが、全然収入にならないので、解約したい。（30代女性）

A 自分のウェブサイトを作り、商品広告を掲載さえすれば、あとは何もしなくてもどんどん儲かるなどということは、有り得ない話です。契約前に、アフィリエイトの仕組みについて業者から詳しい説明を受け、契約内容を十分に理解した上で、慎重に判断することが大切です。また、似たような仕組みでドロップ SHIPPINGの被害も出ています。この相談者は解約の意思表示をするために書面とメールを発信してみましたが、業者が所在不明で連絡が取れず、解約返金交渉はできませんでした。

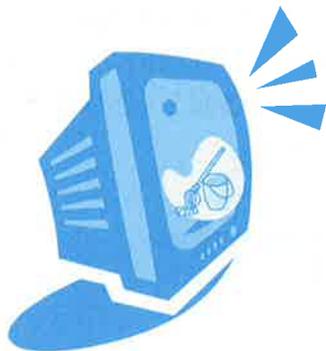


（※）一般的には、自分のウェブサイト上にEC(電子商取引)サイトの商品広告を掲載し、その広告を経由して商品が売られた場合、一定額の報酬が得られる。

テレビショッピング 簡単に使えると思ったのに・・・

Q

テレビで掃除用の脱水バケツ付きモップの広告を見た。モデルの女性がペダルを5回くらい踏むと脱水ができ、畳やフローリングも拭けるので便利だと思いすぐに申し込んだ。ところが、届いたモップを実際に使ってみると脱水バケツのペダルを50回踏んでもモップは絞れず、水がポタポタ垂れる状態。「簡単に使える！」と高齢者が使いたくなるような誤解をさせる広告には問題があるのではないか。（70代女性）



簡単、
便利！

簡単そうだったのに…

A

魅力的な商品が紹介されるテレビショッピングは、見るだけでも楽しく愛好者も増えていますが、イメージ優先の広告により誤解が生じることもあります。短時間にたくさんの情報が伝えられるため、重要な内容は必ずチェックし、うっかり見落とししてしまった点や疑問な点は、購入前に問い合わせるなど慎重な対応をとりましょう。

今回のトラブルは、取扱説明書どおりに実施しても脱水できず、広告内容と実態がかけ離れているため、販売会社に広告改善の要望を伝えたところ、改善をするとの回答が得られました。

ネットワークビジネス＝マルチ商法 会社が業務停止になったらどうなるの

Q

友人が「いい話があるので一緒に行こう」と熱心に誘う。同行したら、会場には大勢の若者が集まっていた。すごい熱気で「月に百万～2百万円はすぐ稼げる」という体験談や仮想空間ビジネスのDVDを見せられた。「実在の自動車メーカーやデパートが参加し、仮想空間専用の通貨を利用して賃貸料や広告料金が入る。この通貨は現実のお金に還元できる。2名以上を勧誘して会員にすればボーナスもでる」と説明され、やる気がでてきた。

さっそくキットセット（IP電話やDVD等）40万円を支払い代理店になる。友人を誘ったが、誰も参加してくれない。2ヵ月後に会社が業務停止命令を受けた。どうなるのか心配。（20代男性）



A

ネットワークビジネスとは登録料金や商品代金を支払い、販売組織に参加するマルチ商法のことです。特定商取引法で厳しく規制されていますが、販売実績をあげるために嘘の説明や強引な勧誘が後を絶ちません。その結果、行政処分である業務停止命令を受けるケースを多く見受けます。

命令を受けた会社のほとんどは、「90日未使用品返品ルール」を申し出ても返金する資金がなく、いつの間にか消えてしまいました。

あなたを狙っているマルチ商法のテクニック

コンプレックス

お金が欲しい
人がうらやましい
目立つことがしたい



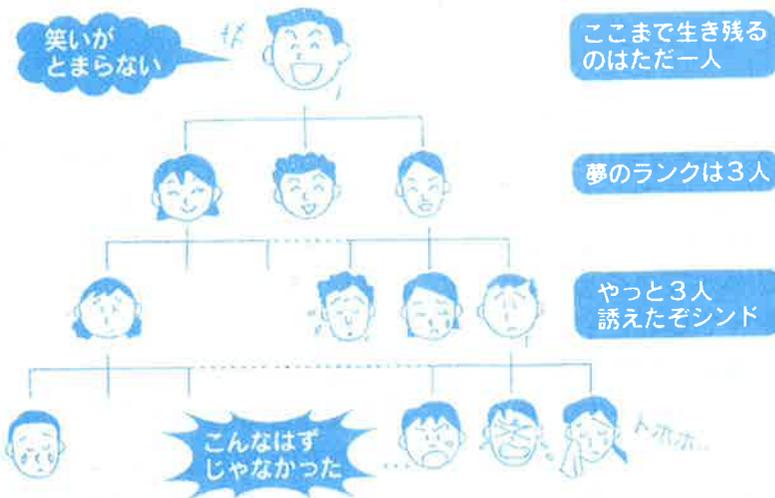
心のささえ

社会に貢献したい
友人知人の役にたちたい

心のすきま

何となくつまらない
夢中になるものが欲しい

- ・友人、知人から「すごい話がある」「いいビジネスがある」と誘いがかかる。
- ・説明会やセミナーでは成功例を繰り返し聞かされ、異様な雰囲気洗脳される。
- ・顔と名前的一致する友人知人の名前を10人書き出すよう言われ、アポの取り方や組織図などを教えられる。



※上記のように1人が3人ずつ会員を集めると、18代目までで129, 140, 163人となり、日本の人口を超えてしまいます。

ヘアドライヤーから火が出た！

Q

洗髪して髪の毛をヘアドライヤーで乾かしていたところ、突然異常音がして火が出た。その時の火花で髪の毛が少し焼け焦げた。

夜と朝に必ずシャンプーする習慣なので、そのときに毎回使用している。使用後には、コードはきっちりと本体に巻き付けて、所定の箱にしまって大事にしていた。このヘアドライヤーはまだ3年しか使っていない。原因は何だろうか。 (40代女性)



A

ヘアドライヤーを持参してもらって、本体外観を確認したところ、本体とコードをつなぐ部分が最も損傷を受けていました。相談者にドライヤーをしまうときの手順をいつも通りにやってもらったところ、非常に力を入れてコードを本体側に引き寄せて束ねていることがわかりました。

テスト機関に当該苦情品を預けて原因を調べてもらったところ、電源コードのコード付け根付近に過度な屈曲や機械的ストレスが加わり、芯線が半断線状態となりショートし、火花が出た可能性が高いとの見解でした。相談者には、今後ドライヤーを収納する時は断線させないためコードをゆるやかに巻くようにと助言しました。

まつ毛エクステンションで 目の角膜に傷がついた！

Q フリーパーでみつけたエステサロンでまつ毛エクステをしてもらったところ、その晩から目が腫れて涙が止まらなくなった。ひどい痛みで、夜間の救急外来に駆け込んだ。眼科医から角膜に傷がついている、接着剤が原因だと思われると言われた。治るのにはしばらくかかるとのことで、通院することになった。次の日にサロンに電話で状況を伝えたが、担当したエステシャンはそうですかと言うだけで何も対応しない。(20代女性)



A まつ毛エクステンションとは、シルクや化学繊維などの人工毛を専用接着剤でまつ毛に一本一本付け、まつ毛を長くしたり濃くする手法です。およそ1ヶ月で付け直すのが一般的です。厚生労働省ではまつ毛に関する施術を美容行為と位置付けています。

目と目元は皮膚が薄く粘膜と接しているため非常にデリケートな部分です。接着剤などの化学物質を使うこと、異物を貼り付けることなどの危険性をよく理解することが大切です。

サロンの店長に消費生活センターから相談者の実情を伝え確認したところ、施術は美容師が行なっていましたが、不手際があったとの見解で、治療費が支払われることになりました。

買ったばかりの米に、カビが！

Q

スーパーで5キロ入りの銘柄米を買い、おいしく食べていた。10日ほどして、米を研いているとその水がいつもと少し様子が違って黒ずんでいるように感じられた。丁寧に洗い、炊き上がったごはんを食べると、風味がなくパサついておいしくなかった。ビニール袋の中の米をよく見たところ、灰色っぽい米と、やや青色の米があちこちに見られ、カビだとわかった。開封してすぐだし、台所の棚にいつも通りに保管していた。カビが出るなんて、古く粗悪な米だろうか。 (50代女性)



A

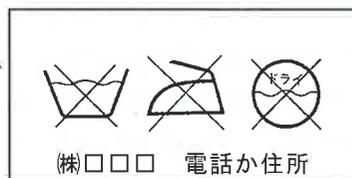
問題となっている米を見せていただくと、数粒の米がくっついて青色の粉が付着していることが確認できました。表示で見ると、本年度産の米で、精米日は購入の3日前でした。米は販売時のビニール袋にそのまま入れられて保管されていました。農林水産省の担当課に問い合わせると、米のビニール袋には通気孔が開けられており、高湿度・高湿度という条件が揃うと、袋の中の米は、半日もかからずにカビが発生することになり、米にカビが付いたのだろうとの見解でした。また、冷蔵庫などで保管し米の温度が低い場合、長時間その米を外に出したままにしておくと、結露が米に付き、カビの原因となります。米は生ものなので、家庭では、冬場で2ヶ月、春以降は1ヶ月を目安に使い切るようにしましょう。

ブランド品の高級ジャケット！ クリーニングができないの？

Q

お気に入りのジャケットを近所のクリーニング店に持って行ったら断られてしまった。表示を見せられ、このジャケットはドライも水洗いもできない商品だという。

昨年、9万円で購入したブランド物。薄いグリーンなので、袖口と襟の汚れが目立つ。上手な店ならクリーニングができると思い、インターネットで探した。遠方なので事情を電話で説明。何かあっても文句を言わない誓約書を書くことが条件で、クリーニング品を送った。クリーニングはしてくれたが、やはり薄いグリーンのきれいな色だったのに、灰色のまだらげができた。 (50代男性)



A

ジャケットを見せてもらいました。相談者の言うとおり、グリーンの色があせて、きたないまだら模様ができています。とても外出着としては着用できないでしょう。

高級品ほど物がいいとか、ブランド物はしっかりしていると思いがちですが、外国製品の中には染色堅ろう度が低く色落ちしやすい品物や素材により洗濯ができないものもあります。衣服を購入する時は必ず品質表示を見て、繊維の種類や洗濯表示を確認する習慣をつけましょう。洗濯できない表示はそのつもりで購入してください。

賃貸マンションの敷金が戻らない！ 私の大家は誰？

Q ワンルームマンションに1年前入居したが突然転勤になり、来月引っ越すことを管理会社に連絡した。「退去予告は2ヶ月前の契約なので、家賃1ヶ月分7万円はもらう」と言われた。敷金は2ヶ月分預けていたので、1ヶ月分は返金されると思っていた。ところが、返金どころかタバコの臭いが残っているので、壁紙の張替等の費用10万円を請求された。(20代男性)

A 通常の賃貸契約は、大家（賃貸人）と借入人の契約なので、大家と直接交渉してうまく解決するケースが多いです。ところが、ワンルームマンション一棟全部を管理会社が借受けて借入人に貸す、サブリース契約という形態がでてきました。保証会社が関わるゼロゼロ物件などは、この契約が多いようです。家賃の取立てや原状回復などが大変厳しいこともあります。

相談者の契約書には「喫煙の場合は壁紙を張替える」と特約がありました。また、相談者は大家については知らないし、家賃も管理会社に払っているというので、管理会社に書面で減額交渉を申し入れるよう助言しました。転勤のため少額訴訟をあきらめていたら、管理会社から「返金はしないが請求もしない」と連絡がありました。



賃貸借契約のポイント

重要事項説明書（建物の賃借） 年 月 日

■
 下記の事項について、宅地建物取引業法（以下「法」という。）第35条の規定に基づき、次のとおり説明
 します。この内容は重要です。必ずご確認ください。

商号又は名称
 代表者の氏名
 主たる事務所
 免許証番号
 免許年月日

説明をする宅地建物 取引主任者	氏 名	職 名
	住 居 所 住 居 所	()
	職務に就任 する年月日	電話番号 () - ()

取引の態様（法第34条第2項） 代 理 人 氏 名

建 物 種 別	種 別
建 築 年 数	築 年 数
法 定 賃 料	実 賃 料
種類及び用途	

貸主 氏名 住 所

②

③

①

所有権に関する事項 (1/2)	所有権に係る権利に 関する事項	所有権以外の権利に関する事項 (2/2)
名義人 氏 名 住 所		

④

⑤

『重要事項説明書』で

- ① 抵当権がついているか
- ② 賃貸人は誰か
- ③ 建物の所有者と賃貸人は同一人物か

を確認

『賃貸住宅契約書』で

- ④ 退去予告は何ヶ月前か
- ⑤ 解除の原状回復内容の負担

を確認

困った時の参考

国土交通省 現状回復をめぐるトラブルとガイドライン

東京都 賃貸住宅紛争防止条例・賃貸住宅トラブル防止ガイドライン

<http://www.toshiseibi.metro.tokyo.jp>

少額訴訟

60万円以下の金銭の支払いに関する
 ことのみで、裁判はその日で終わります。
 通常の裁判とは違い、ラウンドテーブル
 を囲み、双方で話合います。

費用は請求額の1%の収入印紙と郵送料
 金（1人だと4千円位）です。

弁護士を頼まずに自分でやれます。

申立ては、相手の所在地の簡易裁判所
 （23区内は東京簡易裁判所、巻末記載）です。



必ず値上がるの？「未公開株」

— 詐欺まがい投資話に注意 —

Q

株式公開準備室の担当者から「新株発行の案内をしたい」と電話があった。その後、自宅に男性がパンフレットを持って説明に来たが、興味がないと断っていた。3回目に来たときに「上場が決まったので残り少なくなっている、低金利の銀行に預けておくより有利、上場したときには必ず儲けが出る優良株である」と熱心に勧められた。親身になって話し相手にもなってくれたので、信用できると思い預金を下ろし5口165万円を預けた。

説明された上場予定日が来ても上場をしないので、担当者に電話をしたら、今準備中としか答えてくれなかった。その後「株式公開準備室」解散の通知が届いた。また、株式発行会社からは、社名変更と移転通知が届き不安になり返金請求をしたが回答がない。

(70代男性)



A

「必ず値上がりします」「優良株で買い手がすぐつきます」などの勧誘トークで自社株の新株発行または社債などと言って、詐欺まがいの投資話が高齢者を狙っています。

株を発行できるのは、金融庁に登録した証券会社などや株を発行している会社だけです。登録業者は必ず社名中に「証券」という文字が入っています。社名に「証券」が入っていない場合、中には自社株発行を臭わせて、経営実態が怪しい詐欺的なケースもあります。

必ず儲かる投資など絶対にありません。相談者の場合、既に発行会社と連絡がとれないことから警察に届け出ることを勧めました。

店員さんとお友達? . . .

健康の話につられて、つい購入

Q 高齢の母が、近所の展示会場にせっせと出向いては家庭用品をもらったり、健康食品を購入していた。楽しみの一つと思っていたが、最近会員だけが購入できる会場に行きだした。そして、健康の話聞き、若い販売店員と仲良くなり、1本1万円以上もする「体に良い水」を買って飲んでいる。また、健康器具を特別価格にしてくれたとあって購入してきた。同じような健康器具が使わずに押入にあるので解約をさせたい。

(40代女性)



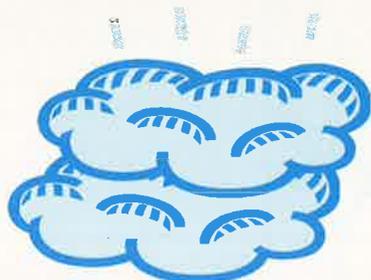
A 格安の食パンや卵などの食料品、家庭用雑貨品販売の折込チラシを見て、空き店舗やビルの一室に誘い込まれます。1日数回会場が開かれ、健康の話などを聞いているうちに、健康に良い、安いと思うようになり暗示にかかったようになってしまします。また、販売員と仲良くなり高額商品を勧められると断れない雰囲気させられます。相談者の母親のように、特別会員だけの会場も開設され、次々と高額な健康食品や健康器具、布団類を購入させられるケースもあります。

このケースは契約8日以内だったので、母親の解約意思を確認し、クーリング・オフ手続をするように助言しました。(P45参照)

次々と買わされた 布 団 類

Q

1年半前「今日は羽毛布団の点検におじゃましました」と訪問してきたので羽毛布団を出した。すると、「羽毛が古いのでリフォームしたほうがよい。今キャンペーン中で割安にできる」と言うので契約した。その後、親切に世間話をしに時々訪ねてきてくれた。客用布団を揃えて置くことを勧められ1セット70万円で購入したが一括で支払えないのでクレジットの契約をした。親切だった勧誘員が転勤になって、しばらくして、別会社の勧誘員が訪問してきて、押入乾燥剤を勧められ、これもクレジットで購入したが支払えない。(80代女性)



A

一人暮らしの高齢者を狙った、呉服・住宅リフォーム・布団類の次々販売などが社会問題化し、平成21年12月施行の特定商取引法・割賦販売法の一部改正で規制されました。

また、高齢者の判断能力の低下、経験などを事業者が認識しての契約行為は、「適合性の原則」を定め、契約の取消を認めています。(P4 割賦販売法・特定商取引法改正参考)

相談者の場合、一人暮らし、高齢で年金収入のみでの生活であり、次々と必要としない布団類を購入させていることから、販売業者とクレジット会社に問題点を伝え交渉しました。その結果、上記法律改正前の契約でしたが、布団も乾燥剤も無条件解約となりました。

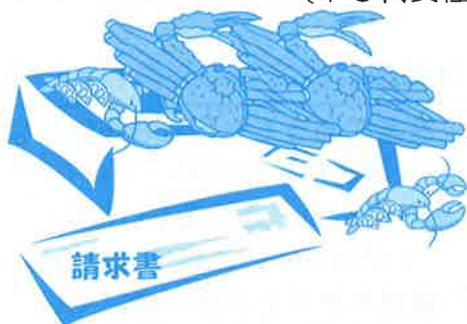
注文をしていないのに

エビ・カニが送られてきた

Q

自宅に突然電話が来て「北海道の市場だがアンケートに答えて欲しい」と言われた。訳が分からなかったが簡単な質問だったので答え、住所確認すると言われたので「はい、はい」と返事をした。

数日後、カニ、エビなどの冷凍セットが送られてきた。中に請求書が入っている。注文した覚えがない。生ものなのでどうしたらよいかわからない。
(70代女性)



A

通信販売等を利用した人の住所等の個人情報を悪用し、アンケート、住所確認等と電話をかけてきて、その後勝手にカニなど魚介類を送りつける販売方法が3～4年前から発生しています。申込などの契約行為をしていないのに商品を送りつけ、購入代金を請求するやり方を、ネガティブオプション(送りつけ商法)といい、特定商取引法で規制しています。商品を送りつけられても、14日間善良保管すれば処分でき、送付元に引取請求したときは7日間の保管で処分できます。ただし、代金を支払ったり、商品を使用した場合は契約したとみなされますので注意が必要です。

最近、代金引換で送付することもありますので、注文した覚えのない商品が送られてきたら、いったん商品の引取を保留にして、家族内で注文した人がいないかなど確認をするようにしましょう。

高齢者を悪質商法から守ろう！ まわりの方々の「見守り」が大切

5人に1人が65歳以上の高齢者で、一人暮らしや高齢者だけの世帯が益々増加しています。高齢者を狙った消費者トラブルの相談も数多く寄せられ、中には高額な契約や、次々と不必要な商品を買わされた深刻な相談もあります。高齢者と日常的に接している身近な方々の見守りが重要となっています。そこで、相談例と共に高齢者の特徴、対処方法などを知り、みんなで高齢者を守りましょう。

悪質商法に狙われる高齢者の特徴

- ① 被害にあっても誰にも相談しない、できない。
 - * 騙されたと自覚していても、被害にあったことを恥ずかしく思い、迷惑をかけたくないという心理状態になる。
 - * 自分が悪いと自らを責める人もいる。
- ② 騙されたことに気づきにくい。
 - * セールスマンの優しい言葉や話し相手になってくれることなどから疑うことを知らない。
 - * 自分が騙されているとは思わない。また、思いたくない。
- ③ 昼間、家に一人でいることが多く、訪問販売や電話勧誘を受けやすい。
- ④ 健康や家の耐久性など、日ごろの不安に付け込まれやすい。
- ⑤ 人を信じやすく、優しい言葉や親切な態度に弱く、強く勧められると断れない。
- ⑥ 認知症などにより判断能力が低下している。

※年金生活の高齢者が高額な契約をさせられたり、契約書などを渡されないこともある。

悪質セールスマン撃退の心得

- ① 「何の用？」しっかり聞こう、身分と用件
- ② おかしいと思ったときは、ドアを開けない
- ③ 「もうかります」「元本保証」は、ありえません
- ④ 優しい言葉やうまい話には裏あり「要注意！」
- ⑤ 勇気を出して、はっきり言おう「いりません」
- ⑥ しつこいな、そんなセールスマンは「110番」
- ⑦ 契約はしても、代金は後払い
- ⑧ 迷ったら、1人で悩まず「まず相談」
- ⑨ サインした後でも間に合う！ あきらめず「早めに相談」

シールを活用
しましょう



見守りの方々へ

見慣れない人物が出入りしている、見慣れない商品が置いてある、
お金に困っている様子が・・・・・・・・

「おかしいな??」と気付いたら早めに相談機関につなぎましょう

◆ 中央区消費生活センター

中央区築地1-1-1 TEL 03-3543-0084

◆ 中央区内「おとしより相談センター」

京橋 明石町1-6 TEL 03-3545-1107

日本橋 日本橋小伝馬町5-1 TEL 03-3665-3547

月島 月島4-1-1 TEL 03-3531-1005

◆ 東京都消費生活総合センター

「高齢消費者見守りホットライン」→見守る方々からの通報等

TEL 03-3235-1334

「高齢者被害110番」→高齢者や家族からの相談専用

TEL 03-3235-3366

クーリング・オフ制度（書き方）

不意打ち的な販売方法のため、必要のないものを契約してしまうことがあります。このような場合、一定条件のもとで、消費者から一方的に解除することができる制度をクーリング・オフと言います。

販売会社へハガキ(簡易書留)か内容証明郵便で通知します。クレジット契約しているときは、クレジット会社にも出します。

＜クーリング・オフのできる期間＞

期 間	適 用 対 象
8日間	訪問販売（キャッチセールス、ドア・トゥ・ドアセールス等） 電話勧誘販売 特定継続的役務（IT系、語学教室、家庭教師、 学習塾、パソコン教室、結婚情報サービス）
20日間	マルチ商法 業務提供誘引販売（内職商法、モニター商法）

※消耗品（化粧品、健康食品など）で使用した分は
原則クーリング・オフはできません。

＜クーリング・オフの効果＞

- 1 クーリング・オフの書面を発信したときに、その効果が生じる。
- 2 クーリング・オフが行われると、契約は最初からなかったことになる。
- 3 支払ったお金は返却される。
- 4 商品の引渡がすでに行われているときは、販売業者の負担で、商品引き取り請求ができる。

*ケースによって異なりますので、まずはご相談ください。

記載例（ハガキ）

契約解除通知

申込日 年 月 日

販売会社名（担当者名）

販売会社住所

商品名

契約金額

上記日付の契約を解除します。

年 月 日

契約者

住所・氏名

※両面コピーの上、
郵便局の窓口から
「簡易書留」で出します。
コピーと控えは大切に
保管してください。
（郵便局が閉まって
いるときはP47参照）

郵便はがき

□□□-□□□□

〇〇区〇町

〇丁目〇番〇号

(株)××会社

代表取締役△△様

契約者の住所

氏名

□□□-□□□□

内容証明の書き方・出し方

通知の内容が重要であったり、出した日付が意味を持つ時などは、郵便局が5年間証明してくれる内容証明郵便で出すことを勧めます。

＜書き方＞

* 用紙は任意でかまわない（市販・手書き・ワープロ等）

縦書き 1行20字以内、1枚26行以内

横書き 1行20字以内、1枚26行以内 または、

1行13字以内、1枚40行以内 または、

1行26字以内、1枚20行以内

* 差出人の住所・氏名、受取人の住所・氏名、郵便局から出す日付

* 同じ文章を3枚作成（複写・コピー等）

＜出し方＞

- 1 3通の文章と一緒に封筒に宛名・差出人を書き、封をせず下記の郵便局等へ持参する。
- 2 郵便局では3通が同じであるか、字数などを確認します。その際に訂正等があると印鑑が必要となるので持参する。
- 3 受取人通知用、差出人用、郵便局保管用として処理される。
- 4 料金・・・最低920円（枚数で料金が異なる。また、配達証明付きにすると料金が300円加算される）

＜中央区内で内容証明を扱う郵便局＞

郵便局名	連絡先電話番号	取扱い時間など
日本橋郵便局	3277-6807	平日9時～19時 土曜9時～17時
京橋郵便局	3544-7753	ゆうゆう窓口で時間外・日曜可
東京中央郵便局	3242-7736	平土日9時～19時
両国郵便局	3865-3512	平日9時～18時
小伝馬町郵便局	3661-6646	
京橋通郵便局	3561-1086	
新富郵便局	3551-0831	
郵便事業(株)晴海支店	5546-1068	平土日0時～24時

記載例（内容証明の一般的な例）

縦書きでも横書きでも構いません。

未成年者が契約した取消通知の例

（親権者からの取消し例ですが、本人からも取消しができます。）

取
消
通
知

東
京
都
中
央
区
〇
町
一
丁
目
二
番
三
号

氏
名
〇
〇
〇
〇
印

東
京
都
△
区
△
町
一
丁
目
二
番
三
号

株
式
会
社
代
表
取
締
役
様

平
成
〇
年
〇
月
〇
日、貴社セールスマン〇
〇氏と私どもの子ども〇〇〇〇〇とが締結
しました〇〇〇の契約（〇〇円）は未成年
者が親の同意を得ずに行いましたので、親
権者として取り消します。

平
成
〇
年
〇
月
〇
日

敷金返還要求の例

平成〇年〇月〇日

東京都△区△町 1 丁目 2 番 3 号

△△△△殿

東京都〇区〇町 3 丁目 3 番 3 号

氏名〇〇〇〇 印

通知書

私は、貴殿より東京都〇区〇町 3 丁目 3 番 3 号所在のアパートの 1 室を貸借しておりましたが、平成〇年〇月△日満了のため賃貸借契約は終了し、同月×日、明け渡しも完了いたしました。

私は、上記賃貸借契約締結時に敷金として金〇〇万円をお支払いしました。つきましては、敷金〇〇万円を返還していただきますよう請求いたします。

*ケースによって異なりますので、詳しくはご相談ください。

困ったら、すぐ相談

項目		相談・問い合わせ機関	電話番号
消費生活相談	消費生活一般	中央区消費生活センター	3543-0084
		東京都消費生活総合センター	3235-1155
		高齢者被害110番	3235-3366
		高齢消費者見守りホットライン	3235-1334
		国民生活センター紛争解決委員会事務局	5475-1979
	(土・日)	消費者ホットライン(全国統一番号)	0570-064-370
		(社)全国消費生活相談員協会(週末電話相談)	3448-1409
		(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会	(ウイークエンド・テレホン) 5729-3711
法律相談	無料法律相談	区民相談室(要予約)	3546-9590
		東京司法書士会無料法律相談(要予約)	3353-9205
	有料・無料	法テラス	0570-078374
	有料法律相談	弁護士会 法律相談センター	5367-5280
		弁護士会 錦糸町法律相談センター	5625-7336
		弁護士会 霞ヶ関法律相談センター	3581-1511
	多重債務(無料)	弁護士会 四谷法律相談センター(要予約)	5214-5152
		弁護士会 神田法律相談センター(要予約)	5289-8850
弁護士会 錦糸町法律相談センター(要予約)		5625-7336	
裁判所	東京簡易裁判所 受付相談センター	3581-5289	
	東京簡易裁判所 墨田庁舎	5819-0232	
	東京家庭裁判所	3502-8311代	
法務局	東京法務局	5213-1234代	
公証役場	日本橋公証役場	3666-3089	
	京橋公証役場	3271-4677	
	銀座公証役場	3561-1051	
	八重洲公証役場	3271-1833	
	昭和通り公証役場	3545-9045	
個人情報保護	国民生活センター(個人情報相談)	5475-3711	
	東京都生活文化局広報広聴部情報公開課	5388-3160	

困ったら、すぐ相談

項目	相談・問い合わせ機関	電話番号	
貸金被害	東京都産業労働局金融部 貸金業対策課	5320-4775	
クレジット・ サラ金	(財)日本クレジットカウンセリング協会	3226-0121	
	(社)日本クレジット協会 消費者相談室	5645-3361	
	日本クレジットカード協会 お客様相談	6738-6626	
	日本貸金業協会 相談センター	0570-051-051	
個人信用情報 管理機関	全国銀行個人信用情報センター(銀行系)	0120-540-558	
	(株)シー・アイ・シー(クレジット系)	0120-810-414	
	(株)日本信用情報機構(消費者金融系)	0120-441-481	
金融関係	銀行・証券等	全国銀行協会相談室	5252-3772
		東京都信用金庫協会	6228-8551
	東京都信用組合協会	3567-6211	
	証券・金融商品あっせん相談センター	0120-64-5005	
	(社)信託協会 信託相談所	0120-817335	
商品取引	日本商品先物取引協会 相談センター	3664-6243	
保険	(社)生命保険協会 生命保険相談所	3286-2648	
	(財)生命保険文化センター 生命保険相談	5220-8520	
	(社)日本損害保険協会 そんがいほけん相談室	0120-107-808	
金融庁	金融サービス利用者相談室	5251-6811	
警 察	警視庁総合相談センター	3501-0110	
	ハイテク犯罪対策総合センター	3431-8109	
	中央警察署	5651-0110	
	久松警察署	3661-0110	
	築地警察署	3543-0110	
月島警察署	3534-0110		
税務署	日本橋税務署	3663-8451	
	京橋税務署	3552-1151	
	中央都税事務所	3553-2151	

困ったら、すぐ相談

項目		相談・問い合わせ機関	電話番号
ライフライン	電気	東京電力(株)カスタマーセンター 停電、電気料金等	0120-995-006
	ガス	東京ガス(株) お客さまセンター	5722-0111
	水道	東京都水道局 千代田営業所	5298-5351
	電話	NTT東日本お客さま相談センター	0120-019000
	下水道	東京都下水道局 広報サービス課お客さまの声係	5320-6511
	郵便	日本郵便お客様サービス相談センター	0120-23-28-86
	ゴミ	粗大ごみ受付センター	5296-7000
	リサイクル	家電リサイクル受付センター	
中央区リサイクルハウス「かざぐるま明石町」			3546-2991
中央区リサイクルハウス「かざぐるま箱崎町」			3668-5037
食品	農林水産省	消費者の部屋	3591-6529
		食品表示 110番	048-740-0090
	食全般	(独)農林水産消費安全技術センター 食品表示110番	0120-481-239
	農産物	JＡ全農お客様相談窓口(米)	6271-8460
	健康食品	(財)日本健康・栄養食品協会 「健康補助食品相談室」	3268-3295
保健所	中央区保健所		3541-5936
	中央区保健所 ところの相談		3541-5963
	日本橋保健センター		3661-3515
	日本橋保健センター ところの相談		3661-6854
	月島保健センター		5560-0765
	月島保健センター ところの相談		5560-0765
医療・クスリ	中央区保健所 医療相談窓口		3545-1875
	東京都 患者の声相談窓口		5320-4435
	(財)日本中毒情報センター 中毒110番		072-727-2499
	(独)医薬品医療機器総合機構 くすり相談		3506-9457
	(社)日本薬剤師会 消費者電話相談窓口		3353-2251
高齢者	京橋おとしより相談センター(地域包括支援センター)		3545-1107
	日本橋おとしより相談センター(地域包括支援センター)		3665-3547
	月島おとしより相談センター(地域包括支援センター)		3531-1005
	中央区社会福祉協議会「すてっぴ中央」		3206-0567
女性相談	中央区福祉保健部子育て支援課		3546-5350
	中央区女性センター ブーケ21(要予約)		5543-0653
	東京ウィメンズプラザ		5467-2455
	東京都女性相談センター		5261-3110

困ったら、すぐ相談

項目		相談・問い合わせ機関	電話番号
販売	訪問販売	(社) 日本訪問販売協会 訪問販売110番	3357-6019
	通信販売	(社) 日本通信販売協会 通販110番	5651-1122
	インターネット	一般社団法人 ECネットワーク メール相談のみ http://www.ecnetwork.jp/	
広告		(社) 日本広告審査機構 (JARO)	3541-2811
通信サービス		総務省 電気通信消費者相談センター	5253-5900
		総務省 地上デジタルテレビ放送受信相談センター	0570-07-0101
		情報処理推進機構セキュリティセンター コンピュータウイルス110番 http://www.ipa.go.jp/security/	5978-7509
不動産・住宅		東京都都市整備局 賃貸ホットライン	5320-4958
		東京都不動産取引特別相談室 (予約受付)	5320-5015
		(財) 不動産適正取引推進機構	3435-8111
		(財) マンション管理センター	3222-1517
		(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
引越・運輸		(社) 東京都トラック協会	3357-3881
		ひっこし110番	3256-8110
自動車		(社) 自動車公正取引協議会 消費者相談室	3556-9177
		(社) 日本自動車販売協会連合会 自動車相談窓口	5733-3110
		(社) 日本中古自動車販売協会連合会	5333-5881
		日本自動車輸入組合	5765-6811
旅行		(社) 日本旅行業協会 (JATA)	3592-1266
		(社) 全国旅行業協会 (ANTA) 東京都支部	5261-5311
		外務省 海外安全相談センター	5501-8162
家電製品		(財) 家電製品協会 消費者相談室	3431-6080
労働相談		東京都労働相談情報センター(飯田橋) ろうどう110番	0570-00-6110
事業所相談		(財) 東京都中小企業振興公社	3251-7881



製造物責任に関する相談窓口

名称	取扱項目	電話番号	フリーダイヤル
医薬品PLセンター	医薬品（医薬部外品を含む）		0120-876-532
化学製品PL相談センター	化学製品（化粧品、食品等は除く）	3297-2602	0120-886-931
日本化粧品工業連合会	化粧品（薬用化粧品、育毛剤、除毛剤、てんか粉剤、脇臭防止剤などの医薬部外品を含む）	5472-2530	
（社）日本ホームヘルス機器協会	家庭用健康治療器、健康管理機器	5805-6131	0120-744-714
家電製品PLセンター	家電製品	3433-8081	0120-551-110
ガス石油機器PLセンター	ガス石油機器		0120-335-500
消費生活用製品PLセンター	消費生活用製品（乳幼児用品、家具・家庭・厨房用品、スポーツ・レジャー用品、高齢者用品、自転車、喫煙具等）	5808-3303	0120-11-5457
生活用品PLセンター	家具、硝子製品、食卓、台所製品、プラスチック製品、文房具、玩具、釣具、運動具、装身具、靴、楽器等		0120-090-671
（財）住宅リフォーム紛争処理支援センター（住宅部品PL室）	住宅部品のあっせん、調停（ドア、キッチンシステム、浴室ユニット、サッシ、建材等）	3556-5147	0570-016-100
（財）ペタリービング	住宅部品（ドア、サッシ、手すり、インテリア、階段、ガレージ、物置、郵便受等）	5211-0680	
（社）日本建材・住宅設備産業協会	建材	5640-0901	
一般社団法人 日本壁装協会	壁装・内装	3403-6351	
（社）日本塗料工業会	塗料	3443-2011	
防災製品PLセンター	防災製品（消火器、スプリンクラー設備、自動火災報知設備等の消防用設備・機器、防災物品・製品、消防用服装装備品、危険物容器、ガソリン計量機等）		0120-553-119
（社）日本玩具協会	玩具	3829-2513	
（社）日本煙火協会	花火	5652-7855	
（財）自動車製造物責任相談センター	自動車、二輪自動車、原動機付自転車およびその部品、用品		0120-028-222
プレジャーボート製品相談室	プレジャーボート及びその関連製品（モーターボート、ヨット、パーソナルウォータークラフト、船外機（機関）、航海機器、ディーゼルエンジン（機関））		0120-356-441



悪質商法の被害がおきています

こんな人は、だまされないように要注意

- ① その場の雰囲気になやみやすい人
- ② 「断ったら相手に悪い」と思ってしまう人
- ③ 「だまされるのは自分が悪い」と思いこんでしまう人
- ④ 相談できる友人や知人がいない人
- ⑤ 一度被害にあった人（別の業者から狙われやすい）
- ⑥ 「自分は大丈夫」と思いこんでいる人

こんな時あなたなら…

—消費生活相談事例集—

刊行物登録番号

22-051

平成22年10月発行

編集・発行 中央区消費生活センター
中央区築地一丁目1番1号
TEL 3546-5332

印刷 株式会社ぎじろくセンター
山口県宇部市西岐波 1540 番地の 12
TEL 0836-51-6191

困ったら、すぐ相談

中央区消費生活センター

消費生活相談専用ダイヤル

TEL 3543-0084

平日 9時～16時

