

中央区

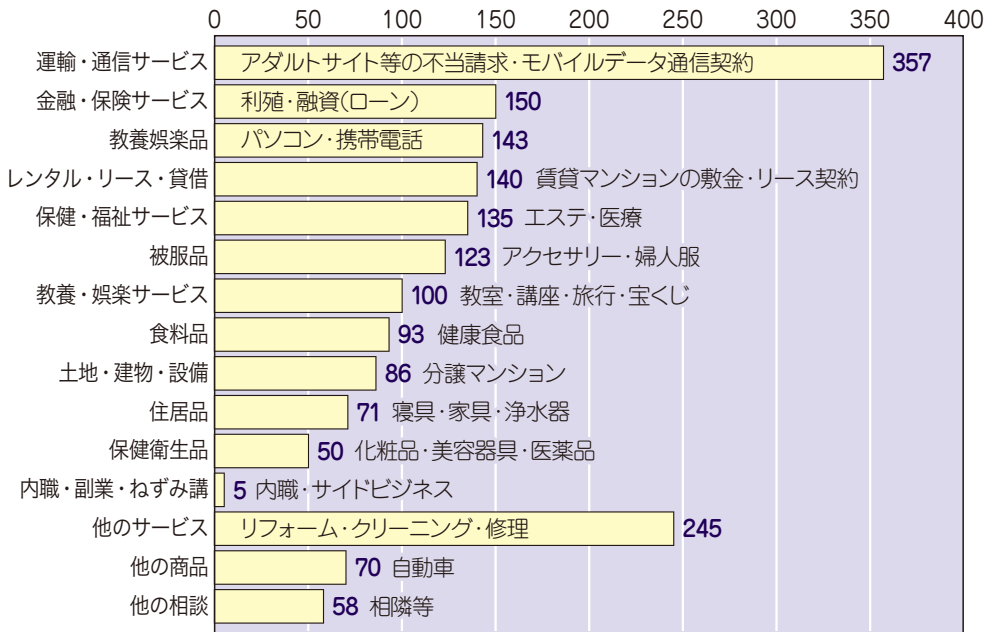
こんな時あなたなら…

消費生活相談事例集

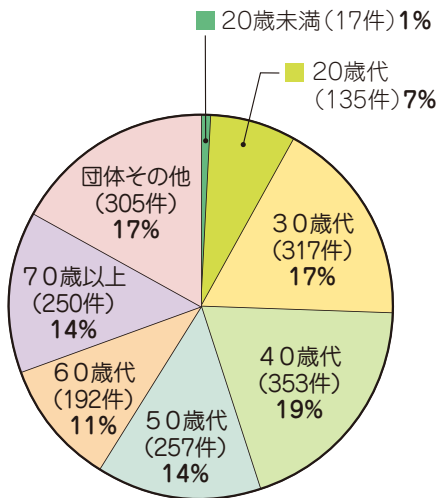


# 中央区消費生活相談の概要（平成25年度）

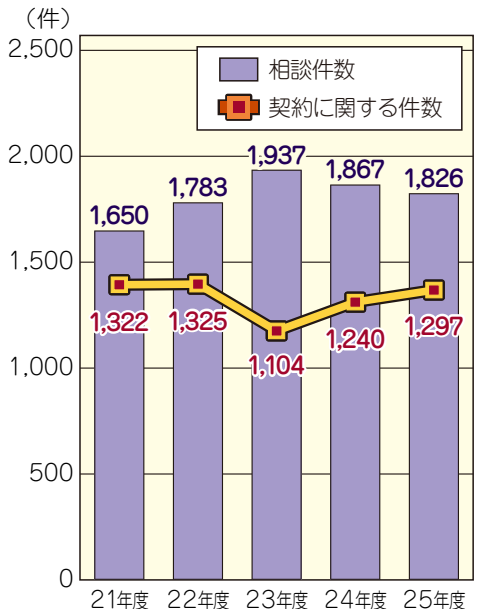
## ◆商品・役務(サービス)別相談件数 【総数 1,826 件】



## ◆ 契約当事者の年齢別割合



## ◆ 年度別相談件数の推移





## はじめに

みなさん「消費者トラブルなんて、私だけは絶対に大丈夫!」と思っていないですか?

誰もがそう思い日常生活を過ごしていますが、ある日突然、消費者事故に巻き込まれ、安全・安心な生活が脅かされることがあります。

また、消費者を取り巻く環境の変化は激しく、携帯電話やパソコンへの身に覚えのない高額な請求や高齢者を狙った悪質商法など被害の手口も巧妙化しています。

この冊子は、実際に中央区に寄せられた消費生活相談の中から代表的な事例をまとめたものです。相談の処理結果や対処方法を掲載していますので、被害の未然防止や解決の手がかりとして活用していただければ幸いです。

日頃の生活の中で、「おかしいな」「困ったな」と感じたときは、1人で悩まずに、お気軽に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させていただきます。

平成26年10月

中央区消費生活センター

注目トピック	頁
◆ 消費者教育推進法 「消費者市民社会」を目指して ……………	1
◆ 食品表示法が成立 分かりやすくなる食品表示 ……………	3
<b>インターネット</b>	
1 出会い系サイト メール相手はサクラ?……………	4
2 ワンクリック請求 年齢認証をしたら、登録完了!? ……………	5
3 架空請求メール 「裁判にする」と、未払い金請求された ……………	6
4 インターネット通販 財布に汚れが・・・返品したい ……………	7
5 海外インターネット通販 パソコンの警告表示は本物?……………	8
6 インターネットオークション サイト外の直接取引は危険!……………	9
7 オンラインゲーム 親のクレジットカードでアイテムを購入 ……	10
◆ 子どもとネット社会 ルールを守ろう!マナーを身につけよう!…	11
<b>契約トラブル</b>	
1 痩身エステ 商品の勧誘がしつこい…解約したい ……………	13
2 絵画のキャッチセールス 見るだけのはずが高額商品を購入! 14	14
3 遠隔操作のプロバイダ契約 安易に承諾してはダメ!……………	15
4 ビジネス教材の二次被害 「過去の契約」のために新たな契約…	16
5 投資用マンション 断ってもしつこい職場への電話勧誘 ……………	17
◆ 宅地建物取引業法の勧誘規制 ……………	18
6 美容医療サービス リスクがあることを忘れないで! ……………	19
7 整体マッサージ 施術を受けたら体調が悪化! ……………	20
8 クレジットカード リボルビング払いってどんなもの? ……………	21
◆ クレジットカード支払い方法一覧 ……………	22
9 テレビショッピング 通電したら返品できないの? ……………	23
10 公共放送の受信料 見ていなくても契約は必要? ……………	24

11 旅行のインターネット契約 変更不可?高額な解約料! .....	25
12 共同購入クーポン レストランの予約が取れず、写真と違う .....	26
13 賃貸借契約トラブル 退去時の修繕費用は借主負担? .....	27
14 公的機関をかたる詐欺 「個人情報削除します」はウソ .....	28
15 クリーニングトラブル 賠償されたら苦情品を引き渡すの? .....	29

### 高齢者を狙う悪質商法

1 還付金詐欺 お金が戻るの?信じちゃダメ! .....	30
2 健康食品の送り付け 注文していないのに代金を請求 .....	31
3 劇場型勧誘 東京オリンピックで株が上がる!? .....	32
4 訪問購入 買い取られた貴金属、あきらめないで! .....	33
5 高齢者のマルチ商法 人間関係を壊したくなくて .....	34
6 住宅リフォームの訪問販売 即日契約させられ「しまった!」 .....	35
7 海外宝くじの当選商法 3億円が当たったって本当!? .....	36
8 有料老人ホーム 入居金の返還額が少ない .....	37
◆ 有料老人ホームにおける前払い入居一時金に関する規定 .....	38
◆ 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 .....	39

### いざという時、困らないために

◆ 成年後見制度 活用を考えてみませんか? .....	41
◆ 相続が争族に…!? 遺言書を作っておけばひと安心 .....	42
◆ 葬儀を考えてみましょう .....	43

### クーリング・オフ制度

◆ クーリング・オフ制度 .....	47
◆ 内容証明の書き方・出し方 .....	49

### 相談先一覧

困ったら、すぐ相談 .....	51
製造物責任に関する相談窓口 .....	55

# 消費者教育推進法 平成24年12月施行 「消費者市民社会」を目指して

消費者に対する様々な消費者教育の提供を推進するため、消費者教育推進法が施行されました。

## 背景

消費者被害が多様化、深刻化し、特に高齢者被害は年々増加しています。一方、地球温暖化や大量消費・大量廃棄等により社会の持続可能性が危惧される状況があります。内外の社会問題に対し、個々の消費者の行動が課題であり、社会的役割を自覚し、自立して行動する消費者の育成推進が重要と考えられました。

## 法律の概要

消費者教育の意義や理念を明らかにし、国や地方自治体の責務や推進体制の整備、企業や消費者団体の協力等を定めています。「消費者市民社会」の理念を教育の目標に取り入れたところが特徴です。

### ◆目的

- ・消費者教育を総合的かつ一体的に推進すること
- ・国民の消費生活の安定及び向上に寄与すること

### ◆用語の意味

#### 〈〈消費者教育〉〉

消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育

#### 〈〈消費者市民社会〉〉

消費者が、周りの人々や社会の多様性を考慮し、自分の消費生活行動が将来世代や内外の社会経済情勢、地球環境に影響することを自覚して、公正で持続可能な社会の発展と改善に積極的に参画する社会

### ◆国と地方行政の責務と実施事項

施策の策定と実施・財政上の措置・消費者教育推進を具体化するための検討組織の設置・学校、地域における消費者教育の推進

### ◆消費者団体：自主的活動／事業者等：施策への協力、自主的活動

## 消費者にとっての消費者教育推進法

地域の消費生活講座などを利用しましょう

教育の担い手

学 校

地域社会

企 業  
消費者団体

消費者  
自 身

対象領域

消費者市民  
社会の構築

安 全

生活管理

情 報

各段階（ライフステージ）に応じた教育テーマ

幼児期

小学生

中学生

高校生

若者

成人

高齢者

### 〈消費者市民社会を実現する行動の例〉



契約内容をよく吟味して、  
取引する・しないを選択



地球環境への影響を考えた  
購入、使用、廃棄(再利用)



省エネルギーに配慮した生活



高齢者を見守り寄り添う

# 食品表示法が成立 分かりやすくなる食品表示

平成25年6月、新しい食品表示の法律「食品表示法」が成立しました。これまでの食品衛生法、JAS法及び健康増進法に分かれていた規定を統合し、消費者や事業者にとって分かりやすい制度が創設され、食品表示制度の目的に「食品を摂取する際の安全性の確保」と「自主的かつ合理的な食品選択の機会の確保」などを掲げています。（平成27年6月までに施行）

## 食品衛生法

名称、消費期限、賞味期限  
添加物、保存方法 等

## JAS法

名称、原材料名、消費期限  
賞味期限、原産国 等

## 健康増進法

栄養成分の量、熱量 等

## 食品表示法

名称、原産地(生鮮食品)  
アレルギー(対象物質)  
遺伝子組換え表示  
添加物、内容量、消費期限、  
賞味期限、保存方法  
原産国(輸入品)、  
原料原産地(対象品目)、  
事業者の名称及び所在地、  
栄養成分及び熱量並びに  
その表示方法 等



なお、平成25年はホテルやレストランのメニューの食品偽装表示が問題になりましたが、外食や持ち帰り弁当には食品表示の義務表示はありません。

また、対面販売はその場で店の人に聞けるため食品表示法は適用されず、店頭表示に係る景品表示法が適用されます。



## 出会い系サイト

### メールの相手はサクラ？

Q

身寄りのない重病人のサポーターを名乗る人から「病人をメールで励ましてほしい。遺産を贈与する」というメールが送られてきた。遺産を受け取る私の口座番号を送信したが「セキュリティ解除が必要」などのメールが届き、有料のポイントを何度も購入することになった。いつまでもやり取りが続いて、クレジットカードの利用額が3週間で100万円を超えた。騙されたと思うので返金してほしい。（50代男性）



A

「病人を励ましてほしい」「遺産をあげます」などと誘って出会い系サイトに登録させる手口があります。お金を受け取る手続き中に、文字化けの修正、セキュリティ解除などと言われメールのやり取りが続きます。「もう少しで大金を受け取れる」と夢中になり、メール交換のためのポイント購入にクレジットカード決済や電子マネー、コンビニ決済等の支払いを繰り返し、気付いた時には驚くほど高額な支払いになってしまいます。

メール相手は「サクラ（成りすまし）」の疑いがあり、ポイントを使わせるために多数のメールをやり取りするのが特徴です。騙されたと気が付いても、相手が「サクラ（成りすまし）」であると証明するのは難しく、支払ったお金を取り戻すのは困難になります。

カード会社や電子マネー会社等との話し合いが可能な場合もありますので、証拠のためにメールや支払い明細を保存することが重要です。

## ワンクリック請求

### 年齢認証をしたら、登録完了！？

Q

スマートフォンの無料アダルト動画サイトにアクセスして、「18歳以上」をクリックしたら、突然登録完了となった。3日以内に9万8000円を払えと書かれている。支払いたくない。(50代男性)

Q

パソコンでアスリートの名前を検索して見つけた動画サイトで、動画を見ようと開始ボタンをクリックしたら「入会ありがとうございます」と画面が変わり、請求金額が表示された。どうすればいいだろうか。(30代女性)



A

これは、ワンクリック請求と呼ばれる、根拠のない請求です。支払うことに合意をしていないため、お金を払う必要はありません。

請求に驚いて、「退会はこちら」「誤作動の連絡先」などの問い合わせ先に連絡すると、かえって個人情報を知らせることになるので、絶対に連絡してはいけません。支払ったり、相手に連絡を取ったりせず、しばらく様子を見ましょう。

また、対処方法を探そうとネットで検索し、被害解決をうたう探偵業者などに相談し、高額の相談料を支払うはめになる二次被害も起きています。あわてず冷静になることが大切です。

## 架空請求メール

## 「裁判にする」と、未払い金請求された

**Q** サイト運営者から依頼されたという調査会社から「最終通告」のタイトルでメールが届いた。開封してみると「以前利用した総合情報サイトに登録後、無料期間内に退会手続きをしていないため料金が滞納となっています。この状況が続くと裁判所に申し立て、給料差押えなどの強制執行となります。」と記載されていた。至急連絡するようにと書かれているが、登録した覚えはない。どうしたらよいか。（40代女性）



**A** 調査会社などをかたり、「サイト料金未払い」「放置すると身辺調査、法的処置に移行する」と不安をあおるような内容で、身に覚えがなくても「和解希望の場合は電話せよ」というメールが届くことがあります。これは、根拠のない請求を送り付ける架空請求です。文字などをランダムに組み合わせた不特定多数のアドレスにメールを送る手口で、メールが届いた段階では、受信者の個人情報はありません。サイトの狙いは連絡させて個人情報を取得することです。身に覚えのない請求は決して連絡をせず、放置して様子を見ましょう。

いったん架空請求メールが届くと、同様の迷惑メールが続く可能性があります。着信拒否などをして、関わらないことが大切です。

## インターネット通販

### 財布に汚れが・・・返品したい

**Q** インターネット通販で、前から欲しかったブランドの財布を買ったが、商品の内側に汚れが付いていたのがっかりした。販売会社に連絡すると、すぐに交換品を送ると言うが、もう欲しくない。クーリング・オフはできないのか。サイトには自己都合による解約はできないと書いてあるが、汚れは商品の問題であり自己都合ではない。（20代女性）



**A** 通信販売にはクーリング・オフの規定はありません。返品する場合には、サイトに表示されている返品の可否、返品の条件、返品に係る送料負担の有無等の規定に従うことになります。また、返品特約の記載が無いサイトの場合は、商品到着後8日以内であれば送料自己負担で返品できることになっています。

しかし、直ちに契約を解除して返金されるというわけではありませんので注意してください。

今回の事例のように、商品に隠れた瑕疵（キズ等）があり、交換可能な商品があれば、交換対応されることになります。

## 海外インターネット通販 パソコンの警告表示は本物？

**Q** パソコンを使用中に「あなたのパソコンが故障寸前で」と画面に警告表示が出た。大手セキュリティ会社からの警告だと思い、あわてて指示どおりにクレジットカードでセキュリティソフトを購入し、ダウンロードした。

しかし、その後も警告表示が出てくるのでおかしいと思いインターネットで検索すると、大手セキュリティ会社とは無関係の海外の詐欺サイトのようなのである。解約したいが、英語でしか解約手続きができない。

(60代男性)



**A** 警告表示で不安をあおりセキュリティソフトをダウンロードさせる悪質な販売方法が見受けられます。解約方法がわかりにくく、購入時は日本語だったのに解約手続きは英語のみの場合もあります。そのような場合には、「消費者庁越境消費者センター（CCJ）」に相談し、英文の解約申請書作成の支援を頼むことができます。また、警告表示が消えない原因はウイルスであると考えられるので、「独立行政法人 情報処理推進機構（IPA）」に相談してください。また、クレジットカード払いの場合にはカード会社にも相談しましょう。

▶ 消費者庁越境消費者センター（CCJ）

<http://www.cb-ccj.caa.go.jp/>

▶ 独立行政法人 情報処理推進機構（IPA）

<http://www.ipa.go.jp/>

# インターネットオークション サイト外の直接取引は危険！

**Q** インターネットオークションで欲しいパソコンがあったので入札したが落札できなかった。ところが翌日になって出品者を名乗る人から「最高額落札者がキャンセルしたいと言ってきた。このままだと落札者都合のキャンセルになり、相手に悪い評価がついてしまう。次点のあなたとの差額分を負担してくれると言っているので、オークション外で直接取引してもらえませんか」というメールが届いた。パソコンが手に入るし、差額も負担してくれるのなら条件が良いと思って支払いをしたが、商品は届かず、連絡も取れなくなってしまった。

(30代男性)



**A** これはインターネットオークションの出品者をかたり、お金だけを払わせる「次点詐欺」の手口です。騙そうとする人はもっともな理由を作り、巧妙なメールを送ってきます。しかしこれに応じて消費者が被害にあった場合、オークション外での取引のため、オークションサイトからの補償は受けられません。お金を取り戻すことは大変困難ですので絶対に応じてはいけません。

インターネットオークションは原則的に個人同士の取引です。相手の信頼性の確認は落札者本人の責任となります。出品者の氏名やメールアドレスだけではなく、住所、電話番号、最近の評価、取引の実績、商品の写真などをよく確認し、疑問点は質問をして、十分に納得をしたうえで参加するようにしてください。支払い方法に代金引換やエスクローサービス（商取引の安全性を保証する仲介サービス）を利用することも、自分でできる自衛手段のひとつです。

## オンラインゲーム

## 親のクレジットカードでアイテムを購入

Q

中学1年の娘と一緒に携帯電話でゲームをしていた。無料の範囲で遊んでいたが、一度だけ有料アイテムをクレジットカードで購入したことがあった。今月になって、クレジット会社からオンラインゲームの利用料金30万円の利用明細が届き、びっくりして娘に確認してみると、ゲーム内のアイテムを同じ手続きで手に入れていたことが分かった。有料とは思っていなかったようだが、支払わねばならないだろうか。(30代女性)



A

携帯型ゲーム機やスマートフォンなどで遊べるオンラインゲームが盛んに利用されています。ゲームそのものは無料でも、ゲーム内の通貨やアイテムなどの購入は有料となるものが多くあります。

購入料金の決済にクレジットカード番号を登録すると、次からは登録したパスワードとIDを入力するだけで購入できる場合もあり、保護者はパスワードの管理に十分な注意が必要になります。

また、子どもが勝手に親のクレジットカードを利用するケースも報告されています。日頃から家族でゲームの利用について話し合い、クレジットカードはきちんと管理しましょう。

未成年の子どもが親の知らない間に有料アイテムを購入した場合、ゲーム運営会社が購入の状況などを詳しく聞き取り、未成年者取消しの可否が判断されることとなります。

# 子どもとネット社会 ルールを守ろう！マナーを身につけよう！

インターネットやスマートフォンは便利な反面、使い方を誤ると思わぬトラブルに巻き込まれる場合があります。ネット上のルールやマナーを守り、安全に利用する方法をみんなで考えましょう。

## ◆ 子どもを狙う危険な落とし穴

### SNSで個人情報を公開



### オンラインゲームで 高額な課金



### ネットのいじめ・誹謗中傷



### オークションサイトの 詐欺





## 保護者の方へのメッセージ

### ～子どもに携帯・スマートフォンをもたせる時は～

- ① 最新のネット被害や機器の特性について知る努力をする
- ② ネット利用のルールを決める（成長に合わせて見直す）
- ③ フィルタリングを設定し、ウイルス対策をとる（スマートフォン）
- ④ どんな利用をしているか、利用状況を把握する
- ⑤ ゲーム利用のためにクレジットカード番号の入力はしない
- ⑥ トラブルのサインを見逃さず、相談相手になる

## 君も守ろう

### ～ネットを使うときの約束～

1. 自分の身は自分で守ること
  - \* 怪しいサイト、うまい話にアクセスしない
  - \* 知らない人とやりとりしない
  - \* ID、パスワードの管理はしっかり行う
  - \* 迷惑メール、架空請求メールは無視する
2. 他人に迷惑や危害を加えないこと
  - \* 人をキズつけるメールや書き込みはしない
  - \* 自分だけでなく、家族、友人の個人情報も書き込まない
  - \* チェーンメールは削除する
  - \* 安易に写真は撮らない、アップしない
3. 利用時間を守り、ネット依存症にならない

### ◆用語のミニ知識

アプリ……………スマートフォンなどの端末に機能を追加するためのソフト

SNS……………参加者が意見や情報を書き込むコミュニティ型ウェブ  
サイト（代表的なSNS:フェイスブック、ミクシィ、ライン）

炎上……………ネット上の情報発信が批判され、攻撃的なコメントや  
アクセスが殺到すること

Wi-Fi……………パソコンなどのネット機器が無線で接続できる方式

公衆無線LAN…飲食店や駅など、街中で使えるネット接続サービス

## 痩身エステ

### 商品の勧誘がしつこい・解約したい

Q

フリーペーパーで見た1,000円のリンパマッサージの痩身エステを体験後に、1年間24回コース・総額36万円の契約をした。自宅でのケアに必要なと言われサプリメントも購入し、一部は開封して飲んでいる。

これまでに3回施術を受けたが、行くたびに化粧品などを勧められるのでもう通いたくない。解約して返金してほしい。

(20代女性)



A

エステのような長期間サービスの提供を受け、一定金額以上を支払う契約は、特定商取引法に特定継続的役務提供として規定があります。そのため、8日間のクーリング・オフ期間を過ぎても法律に定められた精算ルールに従い中途解約が認められるとともに、事業者が請求できる解約料には上限があります。

また、サービスを提供するために、必ず購入すべきものとして事業者が販売した商品は、関連商品として契約書面に記載しなければなりません。

なお、中途解約までに受けたサービス料は消費者が負担し、エステに関連した商品（下着、美顔器、脱毛器等、健康食品、化粧品、せっけん、浴用剤等）については、使用または一部消費した消耗品の中途解約はできません。

## 絵画のキャッチセールス

### 見るだけのはずが高額商品を購入！

Q

街で配っていたチラシを受け取ったら、見るだけで良いからと絵が展示された店に案内された。絵を見た後にどれが気に入ったかを聞かれたので答えると、オーナーの女性が出てきてその絵について説明を始めた。50万円の絵だったためとても買えないと断ると、「これほどの絵にはめったに出会えないし、



価値も上がるので買っておいの方が良い」と勧められた。2時間以上経過し、何か買わないと帰れない雰囲気だったので、仕方なくクレジット払いで購入した。冷静に考えると欲しい訳ではないのに買わされたので解約したい。

(20代女性)

A

街頭でチラシを渡し「見るだけで良い」、「アンケートに答えてほしい」などと販売目的を告げずに営業所等に連れて行き契約させる販売方法をキャッチセールスと言います。

絵画のほかに、「ネイルに興味がありませんか」などと呼び止めて美顔器や化粧品などを販売する手口も発生しています。

また、SNSで知り合った人を「いい話がある」などと呼び出し、投資関連商品や宝石、着物などの高額商品を買わせる、アポイントメントセールスのトラブルも発生しています。どちらも不意打ち的な販売であることから、特定商取引法の訪問販売に該当し、クーリング・オフが可能です。クレジット契約をしている場合はクレジット会社と販売会社の両方に、契約書面を受け取った日を含め8日以内に書面で通知を出しましょう。(参照：P47)

## 遠隔操作のプロバイダ契約 安易に承諾してはダメ！

**Q** プロバイダを乗り換えれば月額利用料が安くなると電話があったが、大手通信会社を名乗ったので大丈夫だと思った。乗り換え作業は遠隔操作で行うと言われ、翌日、事業者から電話があり指示されるまま、パソコンを立ち上げただけで作業はすぐに終了した。数日後、知らないプロバイダ事業者から届いたはがきを確認したところ、以前より高い月額利用料となっていた。聞いていた話と違うため、解約しようとプロバイダのホームページを見ると解約料がかかると表示されていた。そんな話は聞いていない。  
(60代女性)



**A** 突然の電話で相手の会社名を正確に聞きとることは難しく、聞き覚えのある通信事業者名を言われると、その会社からの連絡だと思ってしまいます。また、遠隔操作により簡単にプロバイダの変更が出来ることや、その問題点を知っている人が少ないことからトラブルが発生しています。

通信契約は電気通信事業法で規制されていますが、特定商取引法の適用がなくクーリング・オフ制度はありません。

また、書面を渡されない場合もあり、誰と何を契約したのかが確認できないことがあります。事業者の説明や契約内容がよくわからない場合は、契約をしないほうが賢明です。

## ビジネス教材の二次被害

### 「過去の契約」のために新たな契約

Q

職場に電話があり「以前契約した資格講座の契約が終了していないため、このままでは、いつまでも勧誘が続きます」と言われた。過去に資格取得教材やビジネス教材を勧められるがまま契約したことがあり、この契約さえ終了すれば勧誘電話がこなくなると思って更新の契約をした。

しかし、その後も同様の電話がくるため、この前の話が嘘であることが分かった。だまされたので解約をしたい。教材は箱も開けていない。(40代男性)



A

過去に資格取得教材やビジネス教材を契約した人をターゲットに、「資格が取れていないので契約が終わらない」などと新たな契約を結ばせる二次被害が起きています。

被害者の多くは、断ることが苦手なため、「これで終わるのであれば」と新たな契約をしてしまっていますが、問題は解決しません。このような電話があったら「必要ありません」とのみ答え、電話を切ることが肝心です。執拗な勧誘の場合は、事業者名と所在地を聞き、契約の意思のないことをはっきり伝えましょう。恐怖を覚えるような強引な勧誘の場合は、会話を録音するなどして警察に相談してください。

また、電話勧誘販売は、契約書面を受け取った日を含めて8日以内であればクーリング・オフが可能です。(参照：P47)

## 投資用マンション

### 断ってもしつこい職場への電話勧誘

**Q** 職場の電話に個人名での着信があり応答すると、投資用マンションの勧誘だった。「年金の足しになる。老後の生活資金になる」などと一方的にしゃべるので、断って電話を切ったが、またすぐかけてきた。脅す口調で「どうして切るのだ」と言われたため、怖くなって2時間も話を聞いた。その後も断っても何度もかけてくるため業務に支障をきたしている。勧誘電話をやめてほしい。（40代男性）



**A** 必要のない勧誘電話には、契約意思がないことをはっきり伝え電話を切りましょう。何度かけてきても徹底的に断り、話を聞かずに手短かに電話を切ることが大切です。根負けして会う約束をしてしまう場合がありますが、かえって断りにくくなるので、契約するつもりがないのなら会うことは絶対にやめましょう。

不動産業者は宅地建物取引業免許を受けて営業しており、法令で勧誘方法が規制されています。相談事例の場合のように、断っているのに勧誘を続ける行為は法令違反に当たります。悪質勧誘を受けたら、免許行政庁に情報提供しましょう。（次ページ参照）

なお、宅地建物取引業者以外でも、電話勧誘に関しては特定商取引法により、事業者の氏名等の明示義務、再勧誘の禁止があります。

# 宅地建物取引業法の勧誘規制

投資用マンションの悪質な勧誘の相談が非常に多くあったことから、消費者保護のために、勧誘に対する規制が強化されています。

## ◆ 主な規制内容(以下の行為の禁止)

- ・ 不確実な将来利益を確実と誤解させる断定的判断を提供する行為  
(法第47条の2第1項)
- ・ 威迫する行為  
(法第47条の2第2項)
- ・ 深夜、長時間の勧誘など、私生活又は業務の平穩を害するような方法により困惑させる行為
- ・ 勧誘に先立って宅地建物取引業者名、勧誘者の氏名、契約の勧誘をする目的であることを告げずに勧誘を行う行為
- ・ 契約締結をしない旨（又は勧誘を続けることを希望しない旨）の意思を表示したのに、勧誘を継続する行為
- ・ 迷惑を覚えさせるような時間の電話又は訪問する行為  
(法施行規則第16条の12第1号関係の行為規制)

## ▶ 勧誘を受けて困った時は

勧誘の日時、不動産会社の名称、所在地、免許証番号、担当者名、具体的なやり取り等をメモや録音で記録しましょう。断つてもしつこく電話をかけてきたり、長時間勧誘、脅迫めいた発言など非常に悪質な勧誘を受けた場合は、免許行政庁に知らせましょう。

### \* 東京都知事免許業者の相談窓口

東京都都市整備局住宅政策推進部不動産課

☎03-5320-5072(直通)

### \* 国土交通大臣免許業者の相談窓口

関東地方整備局建政部建設産業第二課不動産第一係

☎048-601-3151(代表)

## 美容医療サービス

### リスクがあることを忘れないで！

**Q** インターネットで見つけた美容外科クリニックでカウンセリングを受け、レーザーフェイシャル5回コースの契約をした。2回目の施術で顔に水泡ができ赤く腫れてしまったので、医師の診察を受けたいと言ったが、常駐していないと言われた。今後の施術を受けるのがとても不安である。(20代女性)

**Q** 3週間前に美容外科で顔に糸を通すリフトアップの施術を受けた。その後、痛みや腫れがあり、口元がけいれんして違和感がある。顔の腫れは人から指摘されるくらい目立っている。施術した病院では「しばらく様子を見るしかない。何もすることはない」と言われたが、とても心配である。(40代女性)



**A** 美容医療サービスは医療行為であり、身体に直接関わるリスクがあります。施術を受ける前に、受けたい施術や医療機関、医師について、きちんと情報を収集することが重要です。また、医師からも、施術内容や副作用、合併症、術後の様子など、十分な説明を受けたうえで慎重に判断をしましょう。

カウンセリングだけのつもりが、「ひどい状態だ」などと不安をあおられたり、「今だけ値引きする」などと割引を強調されたりして、即日契約、即日施術をする例も少なくありません。一度施術を受けると元の状態に戻せなくなることもあるので注意が必要です。

美容医療サービスの多くは保険の適用がなく、高額な治療となります。解約や返金などの規約を事前に確認しておきましょう。



## 整体マッサージ

### 施術を受けたら体調が悪化！

Q

整体マッサージの施術中に背中を強く押された。終わってからも痛かったので、そのことを店に申し出たが、「強く押したからでしょう。じきに治ります」と言われたため、料金を払いそのまま帰宅した。しかし、翌日になっても痛みは収まらず、整形外科で診察を受けると、頸椎捻挫で全治2週間と言われた。マッサージ店に苦情を言ったが、「こちらのせいとは言えない」と取り合ってもらえなかった。返金して治療費を出してほしい。  
(30代女性)



A

整体やマッサージなど器具を使わない施術を受けて、打撲や骨折などをしたという相談が増えています。あん摩マッサージ指圧や、柔道整復については国家資格を有する者しか施術をすることができませんが、整体やカイロプラクティック等と呼ばれる他の手技による医業類似行為には、法的な資格制度がありません。そのため、施術者の技術についてはばらつきがあることが指摘されています。実際に被害を受けたとしても、それが施術によるものであるかどうかの因果関係をはっきりとさせることは困難で、解決が難しくなっています。

痛み等の身体症状が出た場合は、すぐに医療機関を受診し、診断、治療を受けることが大切です。もともと疾病のある人は、事前に医師の診断、アドバイスを受けるようにしましょう。

## クレジットカード

### リボルビング払いってどんなもの？

**Q** 「ポイントプレゼントキャンペーン中」とメールが来たので、インターネットのサイトからクレジットカードを申し込んだ。ある日、カードを利用しようとしたところ使えないと言われ、驚いてインターネット上で明細を見ると、未払い残高が利用限度額の30万円に達していた。私の作ったカードはリボルビング払い（リボ払い）専用カードで、一括で支払ったつもりの買い物もすべて自動的にリボ払いになっており、月に1万円ずつしか支払われていなかった。残高に年に15%の手数料がつくため、限度額になってしまったようだ。（30代女性）



**A** 「毎月の支払額が一定」「ポイントの付与率が高い」などと、メリットを強調してクレジットカードのリボ払いの勧誘が盛んに行われています。

最近、リボ払い専用カードであることや、自動でリボ払いになることに気づかずに申し込んでしまったという相談が多く寄せられています。リボ払いは手数料がかかる支払い方法のため、申し込みの際には十分な注意が必要です。

リボ払いとは、毎月の支払額を一定に決め、残りの部分を残高として毎月繰り越し、分割して返済する支払い方式です。リボ払いの金利手数料は年に15～20%程度と高く、残高にかかるため、支払い総額も多くなります。しかし、毎月の支払額が一定額のため決められた利用限度額まで利用してしまい、支払いが長引くことになりかねません。また、リボ払い専用のカードでは、店頭で「一括払い」と指定しても自動的にリボ払いになります。契約規約や支払い明細をよく確認するようにしましょう。

## ◆ クレジットカード 支払い方法一覧

支払い方法	手数料	支払い日・手数料徴収方式
1回払い	無 料	翌月1回払い
ボーナス一括払い	無 料	1月(7月~11月の買い物)と8月(12月~6月の買い物)に1回払い(期間は参考)
分割払い (3回以上)	有 料	元金と手数料の合計額を定めた回数で均等分割払い
リボルビング払い (リボ払い)	有 料 手数料は残高にかかる年15~20%	一定額(元金定額方式、元利定額方式、残高スライド方式)または一定率(定率定額方式)で完済まで毎月支払い

## ◆ 元金定額・元利定額の設定の違い (定額に1万円を設定した場合)

### ●元金定額



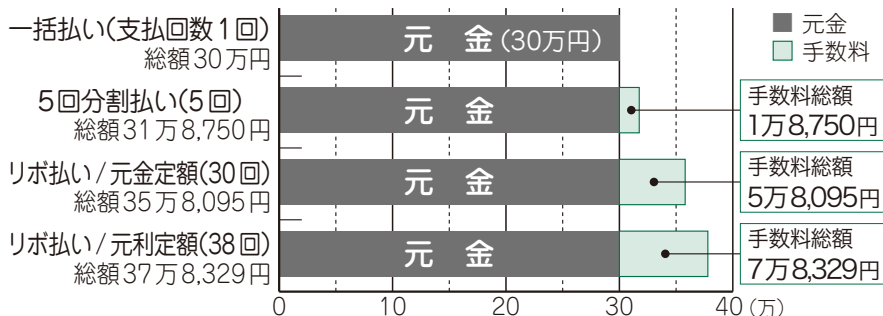
元利定額は元金定額より残高の返済回数が多くなり、総支払い額も増えます。手数料の徴収方式には残高に応じて支払額が変動する「残高スライド方式」、残高に対して一定の割合で支払額を決める「定率方式」もあります。

### ●元利定額



## ◆ 支払方法別総支払額イメージ (手数料はカードで異なります)

分割払い・リボ払い共に手数料「年15%」、定額に「1万円」を設定



## テレビショッピング

### 通電したら返品できないの？

Q

テレビショッピングで、空気清浄機を注文した。デザインが素敵で加湿もできるという商品が、期間限定の特別価格だったので、売り切れては大変と急いで電話をした。しかし、届いた商品は想像以上に大きく、居間に置いてみたが幅を取って邪魔になり、思っていたよりも音が大きいように感じた。我が家には合わないと思い返品を申し出たが、通電（電気を通すこと）したものは返品できないと断られた。「テレビ画面に表示もしていません」と言われたが記憶がない。（60代女性）



A

テレビショッピングは通信販売のひとつで、クーリング・オフ制度はありません。返品の条件などは定められた「特約」に従うこととなります。電気製品の場合では、一度でも通電をした商品はこの特約によって「返品不可」となっているものが多いため、注意をしてください。

テレビショッピングの画面では、華やかなスタジオの雰囲気が強調され、返品の可否や販売条件などの重要な項目の表示がわかりにくいことがあります。印象ばかりにとらわれず、サイズや使い方、商品の特徴、返品の可否などについて、よく確認し、充分検討してから注文することが大切です。電話等で注文する際に、返品の条件などについて疑問点を質問してみるとよいでしょう。

## 公共放送の受信料

### 見ていなくても契約は必要？

**Q** テレビが壊れてしまったので、ラジオを聴くようになった。今のところテレビを買う予定はない。先日、娘に「テレビが壊れているなら、受信料を払うのはもったいない」と言われた。パソコンや携帯電話は持っていない。テレビの受信料は解約できるのだろうか。(80代女性)

**Q** 公共放送の勧誘員が訪問してきて、「このマンションは衛星放送が見られるはずなので、衛星契約が必要だ」と言われた。衛星放送は見ていないと断ったが何回も訪ねてくる。管理会社に確認すると、衛星放送を見るにはケーブルテレビの契約が必要と言われたが、うちはケーブルテレビの契約をしていない。公共放送の衛星契約はしなくてよいはずだ。(30代女性)



**A** 公共放送の受信契約は、放送法及び公共放送事業者の規約によって定められています。視聴の有無にかかわらず、公共放送を受信できる受信設備があれば受信契約をしなければなりません。受信設備とは、テレビ、パソコン、ワンセグ付き携帯電話、ケーブルテレビ等をいいます。受信設備を廃棄した時には、解約することができます。テレビが壊れたときは、廃棄した証明として家電リサイクル券の写しを添付して解約届をします。

受信契約には、地上契約と衛星契約があり、衛星放送の環境があれば、地上契約に合わせて衛星契約をします。集合住宅に衛星放送受信環境があっても、自宅に受信設備がない場合は、衛星契約の必要はありません。担当員に事情を説明するか、サービスセンターに申し出ましょう。

▶ 日本放送協会受信料お問い合わせ窓口

☎0570-077-077

## 旅行のインターネット契約 変更不可？高額な解約料！

**Q** インターネットで海外旅行のツアーを申込み、クレジットカードで決済をした。その時に参加者のひとりの名前を間違えたため、2時間後に旅行会社に変更を申し出た。旅行会社からは「変更はできない。現在の契約をキャンセルし、改めて申し込むように。元の契約には一人2万円のキャンセル料がかかる」と言われた。クーリング・オフしたい。

(30代女性)



**A** インターネットでの旅行の申し込みは、店舗に出向く必要もなく、複数の業者のプランを比較できるなど便利な点が多くありますが、手続きが手軽な分、安易に契約をしてトラブルになるケースが増えています。

通常、国内の旅行業者は「標準旅行業約款」に沿って契約を遂行しています。消費者が契約を申込み、業者がそれを承諾し、代金の支払いをするまで契約は成立しないことになり、予約だけの段階では解約料は発生しません。しかし、インターネット等での申し込みは通信販売にあたり、旅行業者の承諾の通知が消費者に到達した時に契約が成立します。通信販売にはクーリング・オフはありませんので、解約をする場合は、業者がインターネットのサイトにキャンセルについての規約を表示していれば、その取り決めのとおり解約料金を支払う義務があるので注意が必要です。

業者の名前や連絡先、キャンセルの条件等の規約をよく確認し、入力内容も再度確認して申し込むようにしましょう。

## 共同購入クーポン

# レストランの予約が取れず、 写真と違う

**Q** クーポンサイトでレストランの食事券を購入した。すぐに予約の電話をしたが、週末は満席だった。その後何回か連絡したが、希望の日はいつも満席で予約が取れない。3か月の有効期限まであと2週間だが、平日しか空いていないと言われた。希望日に利用できないので返金してほしい。(50代女性)

**Q** 居酒屋の飲み放題と食事コースが格安になるクーポンを、安売り券サイトで見つけ2枚購入した。食べに行ったら、大盛りのはずの揚げ物は数点だけだったし、刺身の品数も少なく、食事の内容がサイトの写真と全く違っていった。店に苦情を言うと、これで間違いないと言う。納得できない。(40代男性)



**A** 通常より格安で商品購入やサービスを受けられる、インターネットの共同購入型クーポン券のトラブルがあります。クーポン券の内容が希望に合う場合は、お得に利用できますが、有効期限などの利用条件が決められている場合が多く、利用できなくても返金しない規約がほとんどです。また、広告の写真と実際の内容が違うなど、事業者側の問題でトラブルが起こる場合もあります。トラブル防止のためには、購入前に利用条件や規約をよく確認し、自分のスケジュールと合うかを検討すること、購入時のサイト画面を保存しておくこと、などに注意して利用しましょう。実際の商品やサービスの内容がクーポンサイトの広告と違った場合は、すぐにサイト運営者に通知しましょう。

## 賃貸借契約トラブル

### 退去時の修繕費用は借主負担？

**Q** 3年間借りていた賃貸マンションを退去した。家賃2か月分18万円の敷金を預けていたが、15万円という高額な原状回復費用を差し引くと言われた。普通に生活していて、目立った汚れもないのにクロスの張り替え代全額とハウスクリーニング代を請求され納得できない。（30代男性）



**A** 敷金は、家賃の滞納や損害賠償などに充てるため借主があらかじめ家主に預けておくものです。普通に生活するうえでの汚れや傷の修繕費用は家賃に含まれるものと考えられます。

借主の不注意で汚した部分については、借主負担のため敷金から修繕費用が差し引かれます。

例えば、タバコのヤニ汚れは通常損耗のように思われますが、近年では清掃で取れない程の汚れであれば、借主に原状回復の義務が生じます。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」を参考にしてください。

また、ハウスクリーニング代の負担については、契約書の特約事項に記載されている場合が多く見受けられますが、合理的理由・内容でなければならないとされています。契約する前に特約事項を確認し、退去時には双方が立ち会って点検することが大切です。

#### \*国土交通省住宅局

「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」(再改訂版) 平成23年8月



## 公的機関をかたる詐欺

### 「個人情報削除します」はウソ

**Q** 消費生活センターから「あなたの個人情報が流出し、複数の会社に登録されています。削除を希望しますか」と電話があり、削除をお願いした。その後「1件だけ削除できないが、名義を変更することはできます。代理の名義人になるNPO法人に連絡してください」と言われた。福祉団体というそのNPO法人に連絡すると、「名義人の代理は引き受ける。その代わりに災害復興支援商品を購入してほしい」と言われた。信用できるだろうか。  
(70代女性)



**A** 個人情報漏えいに対する不安感を逆手に取った、新たな詐欺の手口が登場しています。役所や消費生活センターを名乗ったり、名の知れた企業名を挙げたりして「個人情報が〇〇会社に登録されている。削除したほうがよい」と勧め、話に乗ると消費者を惑わす巧妙な芝居を続けます。そのうち、「商品を購入する必要がある」「名義料を払え」「名義変更が不正とみなされた。損害賠償請求する」などと、お金を請求されることとなります。

公的機関を名乗ったり、企業名を告げるのは、電話の相手を信用させようとする手口です。あなたの個人情報がどこの企業や団体にあるか探し出すことは誰にもできません。電話で「個人情報を削除」と言われたら、詐欺の手口ですので、きっぱり断り、すぐに電話を切りましょう。

## クリーニングトラブル

### 賠償されたら苦情品を引き渡すの？

**Q** 半年程前、百貨店で購入したプリーツスカートをクリーニングに出した。受け取りに行ったが「プリーツが型崩れした。修正している」と言われたため、出来上がりを待っていた。数週間して「修正できなかったので賠償するが、スカートは引き取る」と言われた。私には愛着のある大事なものなので、返してほしい。スカートを引き渡さず賠償してもらうことはできないのか。

(50代女性)



**A** クリーニング事故が起きた場合、公平で効率的に消費者救済を行うために、クリーニング業界が定めた自主基準「クリーニング賠償基準」があります。クリーニングトラブルは、クリーニング店、衣料品の性質、消費者の使用・保管状況等さまざまな原因により起こります。事故が起きたらまず店に説明を求めましょう。クリーニング店が、事故は他者の過失によるものであると証明できなかった場合は、この賠償基準により賠償されます。賠償金を受け取る際は、品物をクリーニング店に引き渡すこととなりますが、思い入れがあるなどの理由で引き渡したくない場合は、賠償額の減額などで応じられないか、賠償基準を参考に話し合ってみましょう。

なお、クリーニング品を受け取って6か月経過した場合は、賠償が受けられないことがあります。引き取り後はすぐ状態を確認し、カバーを外して適切な方法で保管しましょう。

**\*東京都クリーニング生活衛生同業組合** <http://www.tokyo929.or.jp/>  
「クリーニング事故賠償基準」

## 還付金詐欺

# お金が戻るの？ 信じちゃダメ！

**Q** 「区役所福祉課の〇〇です。医療費の還付書類を送りましたが、まだ申請していませんね。月末で締め切りましたが、本日でしたら間に合います。3万7千円が戻りますので、急いでATMから手続きをしてください。」という電話があった。

2か月前、夫が入院したのでその時の還付金なのかなと思った。しかし、ATMを使うなんておかしいと思い、電話を切った後、区役所の福祉課に確認の電話をしてみると、そんな人はいなかった。  
(70代女性)



**A** 区役所や税務署などの職員を装い、医療費や税金の払いすぎた分を返還すると電話をします。

「事前に書類を送っているが返送していない」、「締め切りを過ぎたが急げば間に合う」などと巧みな言葉で信用させ手続きを急がせる詐欺の手口です。

行政からの連絡かどうかは、行政機関の正しい電話番号に連絡してみることで真偽を確かめられます。行政機関がATMの操作を依頼して還付の手続きを指示することは絶対にありません。

## 健康食品の送り付け

### 注文していないのに代金を請求

**Q** 突然自宅に電話が来て、「2か月前に注文を受けた健康食品を明日届ける。代引き配達で送るので、2万4500円用意するように」と言われた。「注文していない」と答えたが、「あなたの注文を受けて生産したのだから断れない。注文の録音もある」「代金を払わないと裁判にする」と言われ怖くなりました。やっぱり断りたいが業者名も連絡先もわからない。もし商品が届いたら支払わなければならないのか。

(80代女性)



**A** 申し込んでいない健康食品に関するトラブルが多く発生しています。「注文を受けているのだから支払え」と怖い口調で強引に了承させるケースも見受けられます。このような電話を受けても、申し込んだ覚えがない場合は「注文していません」ときっぱり断り、すぐに電話を切りましょう。断り切れずに応じてしまった場合でも、特定商取引法の電話勧誘販売に当たるため、クーリング・オフができます。商品が届いたらお金を払わず受け取り拒否をし、送り元の事業者名、住所、電話番号などを書き留めてクーリング・オフ通知を出しましょう。(参考:P47)

高齢者を狙う強引な電話勧誘は、商品の種類は変わっても止むことはありません。購入するつもりがなければきっぱり断りましょう。断ることが苦手な方は、留守番電話など電話機の機能を活用することも有効です。

## 劇場型勧誘

# 東京オリンピックで株が上がる！？

**Q** 突然建設会社のパンフレットが入ったピンク色の封筒が届いた。その後、知らない証券会社から「ピンクの封筒が届いた人だけが、この建設会社の株を購入する権利がある」と電話があった。その時はお金がないと断ったが、翌日都庁の職員を名乗る人から電話があり「その会社は東京オリンピックの宿舍建設を担当する。株は必ず上がるでしょう。」と聞かされた。そこへ再度証券会社の社員から「あなたの権利で私の代わりに買ってほしい。謝礼を払うし、オリンピックの入場券もあげる」と言われ、それなら、と購入することにした。取引の保証金として30万円を支払ったが、その後連絡が取れなくなってしまった。(70代女性)



**A** 2020年の東京オリンピック開催に伴い、区民の方の関心も高まっていますが、東京オリンピックに関連した「架空のもうけ話」をもちかけられるトラブルも増えています。

未公開株などのパンフレットを送った後に、いかにもその会社が有望であるかのような情報を提供する業者や公的機関をかたる人物が登場する「劇場型勧誘」の手口が横行しています。

「高値で買い取る」「謝礼を支払う」と言われて、実際にそれが実行されたケースは今までにありません。悪質な業者は、話題になっている出来事を悪用して近づいて来ます。お金を支払ってしまうと取り戻すのは大変困難です。不審な電話には耳を貸さず、きっぱりと断りましょう。

## 訪問購入

### 買い取られた貴金属、あきらめないで！

**Q** 「近くでリサイクルショップを開店する。不用品はないか」と突然業者が訪ねてきた。古い着物を見てもらったが、「貴金属はないか」としつこく言うので、仕方なく金のネックレスとネクタイピンを見せた。「売ってほしい」と言われ断ったが、なかなか帰ってくれず、言葉や態度が怖かったため、あきらめて1万円で売却することにした。買ったときに比べて安すぎると思い、翌日「やっぱり返してほしい」と連絡したが、「すでに手元がないので返せない」と断られた。取り戻せないのか。（70代女性）



**A** 消費者の自宅を訪問し、無理やり品物を買取る「訪問購入」のトラブルが絶えませんでした。平成25年2月21日より、特定商取引法の規制対象となりました。

主な内容は、

- ・勧誘を要請しない消費者への勧誘の禁止
- ・勧誘にあたって氏名、勧誘目的の明示義務
- ・再勧誘の禁止
- ・不当な勧誘行為（虚偽を告げる、不安にさせるなど）の禁止
- ・書面交付義務
- ・クーリング・オフ制度などです。（参考：P47）

事例のように、しつこく売却を迫り居座る行為は、同法の違反に当たります。売却後に解約したい場合は、書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフが出来ます。クーリング・オフ期間中は、売却品をその場で引き渡さず、手元に置いておくことができ、業者が売却品を転売した後でも、転売先から取り戻せる場合があります。

しかし、いったん契約すると解決が困難な場合も多いため、売却したくない場合はきっぱりと断ることが一番よい方法です。

## 高齢者のマルチ商法

### 人間関係を壊したくなくて・・・

**Q** 久しぶりに帰った実家に大量の健康食品があるのを見つけた。70代の母に尋ねてみると同年代のサークル仲間の知人が健康食品の代理店をしており「目に良い健康食品がある。飲み続ければ手術しなくて済む」と勧められたとのこと。人間関係を壊したくなかったので、付き合いのつもりで1箱1万円の健康食品を購入した。ところが、1回だけのつもりが定期的に毎月2箱届き、知人からは「人に紹介すれば副収入になる」と言われたようである。  
(50代女性)



**A** 最近、高齢者の間で健康に良いなどと友人に誘われマルチ商法（ネットワークビジネス）と呼ばれる取引に加入し、思わぬトラブルに巻き込まれたという相談が増えています。

高齢者の場合、人間関係を壊したくないという気持ちから、はっきり断れないこともあります。また、年金以外に収入を増やしたいと考え組織に加入したものの、思うように収入を得られず在庫を抱えるケースも見受けられます。健康食品を病気に効くと言って販売することは薬事法に抵触する可能性があり、誤った商品説明や強引な勧誘が行われていれば問題があると言えます。

マルチ商法には20日間のクーリング・オフがあります。(参考：P47)

また、クーリング・オフ期間を過ぎても契約後1年以内で、商品を受け取ってから90日未満であれば、未使用の商品を一定の条件のもとで返品することができます。

## 住宅リフォームの訪問販売

### 即日契約させられ「しまった！」

Q

「マンションが古くなっているので水廻りを新しくしませんか。各戸を順番に回っています」とリフォームの事業者が訪ねてきた。一人暮らしで漏水が心配だったので部屋を見せようとキッチンが危険だと言われた。早速どれにするかと流し台のカタログを出してきて、「実はこの型番の商品は200万円だが、本日中に契約すれば工事費込150万円にする」と言われ契約書にサインをした。見積書と明細は後で送ると言われ工事は2か月後にした。しかし、翌日、各戸を回ったというのは嘘だとわかった。よく考えてみると事業者の説明を鵜呑みにし、検討する間もなく契約してしまったことに気が付いた。解約したい。（80代女性）



A

古いマンションを狙ったリフォームトラブルが多くなっています。「リフォームの成功は事業者選びで決まる」と言っても過言ではありません。必ず複数のリフォーム事業者から見積をとって、工事内容を比較しましょう。リフォーム専門の相談窓口を活用し、十分検討してください。

また、訪問販売で契約した場合には、書面を受け取った日を含め8日以内であればクーリング・オフが可能です。（参考：P47）

期間を過ぎても書面の不備や販売時に問題があれば、解約できる可能性があります。あきらめず相談してください。

**\*公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター**

<https://www.chord.or.jp/>

▶ 住まいるダイヤル：0570-016-100



## 海外宝くじの当選商法

### 3億円が当たったって本当！？

**Q** 1年ほど前に突然「海外宝くじに当選しました」というエアメールが届いた。「当選金受け取りのための申込み費用」として3,000円が必要とあったので、同封されていた封筒に現金を入れて送った。その後、日本円で2,000円の小切手が届いたためすっかり信用し、次のエアメールでもまた請求された費用を送った。そのうち他の国の宝くじの案内も届き始め、毎月50通位来るようになった。最近、3億円の当選金受け取りのために10万円必要という通知が来た。今度こそ高額の賞金が当たったと思いクレジットカードで支払ったが、いっこうに賞金の振込みがない。今までに全部で100万円ほど支払っている。

(70代女性)



**A** 「海外の宝くじに当選した」などのエアメールが届き、申込金や手数料などを請求されることがあります。海外の事業者が消費者の代理で宝くじを購入し、当選した場合は当選金を送金するというふれこみですが、消費者には実際に宝くじが当選したかどうかもわからず、また当選した場合にもお金が支払われるという保障もありません。支払ったお金を取り戻そうと思っても、海外の事業者にすぐに連絡を取ることも、国内法で取り締まることも困難です。支払いのためにクレジットカードの番号を知らせたら、一度だけのつもりだったのに毎月手数料などの料金を引き落とされていた例もあります。

海外の宝くじを日本国内で買うと違法になることがあります。周囲の方もくれぐれも気を付けてあげてください。

## 有料老人ホーム

### 入居金の返還額が少ない・・・

Q

昨年義母が有料老人ホームに入居したが、すぐに体調が悪くなり2カ月ほどで死去した。入居後は病院に入院したため、ほぼホームにいなかったのに、入居金の返金がほとんどなかった。老人ホームの入居金は保全措置がされているというが、どういう意味なのか。返金額は正しいのだろうか。

(60代女性)



A

有料老人ホームの入居一時金については、解約時の入居金の返金の額などをめぐって多くのトラブルが生じていました。これらを改善するために、平成18年の老人福祉法の改正で、有料老人ホームの前払い入居金の「保全措置」が定められ、事業者には入居金を通常の運営とは別会計で全額保全しておくことが義務づけられました。これによって消費者は、事業者の倒産等によって前払いの入居金が返還されないことなどから保護されることになりました。

また、平成24年4月1日以降に入居した消費者が3カ月以内に退去した場合は、必ず「短期解約特例制度（90日ルール）」に則り、入居金から実費（家賃、介護や食事などの利用料、部屋の修繕費など）を差し引いた金額が返金されることになっています。このケースでも、入居時に前払いで支払った入居金からホームでの使用料を引いた額が返還されます。契約書の規約と支払いの明細を照らし合わせ、返還される額を確認してください。

# 有料老人ホームにおける 前払い入居一時金に関する規定

老人福祉法 老人福祉法施行規則

各規定には経過措置や適用除外などがあります。詳細をよく確認してください。

## 1 権利金等の受領禁止

平成24年4月1日～

有料老人ホームの設置者は、家賃、敷金及び介護等その他の日常生活上必要な便宜の供与の対価として受領する費用以外の金品（権利金等）を受領してはならない。

## 2 前払金の算定根拠の明示及び保全措置

平成18年4月1日～

有料老人ホームの設置者のうち、終身にわたって受領すべき家賃等の全部又は一部を一括して受領するものは、前払金の算定の基礎を書面で明示し、かつ前払金について返還債務を負うこととなる場合に備えて必要な保全措置を講じなければならない。

## 3 短期間での契約解除等の場合の前払金の返還ルール及び前払金の返還方法を明示した契約の締結

平成24年4月1日～

有料老人ホームの設置者のうち、家賃等の全部又は一部を前払金として一括して受領するものは、以下の場合、所定の方法により算定された金額を返還する旨の契約を締結しなければならない。

- ① 入居後3ヶ月以内に契約が解除され、または入居者の死亡により終了した場合の算定方法

$$\boxed{\text{家賃等の前払金の額}} - \boxed{\text{家賃等の月額}} \div 30 \times \boxed{\text{入居日から契約解除等の日までの日数}}$$

- ② 想定居住期間（前払金の償却期間）内に契約が解除され、または入居者の死亡により終了した場合の算定方法  
（契約解除等の日以降の期間につき、日割計算により算出した家賃等の額）

## 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

中央区では、一人暮らしや高齢者だけの世帯が増加しています。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、高齢者の特徴、対処方法などを知り、みんなで高齢者を見守り、孤立させないようにしましょう。

### ◆ 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しない。
  - \* 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、家に一人であることが多く、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 認知症など判断能力が低下した高齢者が、被害にあいやすい。
- ⑦ 年金生活なのに高額な契約をさせられる。(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**」



### ◆ 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、早めに相談窓口ご連絡しましょう!

## 近くの相談窓口

- ▶ **中央区消費生活センター** ☎03-3543-0084  
中央区築地1-1-1
- ▶ **中央区「地域包括支援センター」**
  - ・ 京橋おとしより相談センター ☎03-3545-1107  
明石町1-6
  - ・ 日本橋おとしより相談センター ☎03-3665-3547  
日本橋小伝馬町 5-1
  - ・ 月島おとしより相談センター ☎03-3531-1005  
月島4-1-1

# 成年後見制度 活用を考えてみませんか？

認知症など判断能力の不十分な高齢者が狙われる悪質商法が多発し、成年後見制度への関心が高まっています。成年後見制度には**法定後見制度**と**任意後見制度**の2つの仕組みがあります。

	法定後見制度	任意後見制度
制度の概要	判断能力が不十分な人のために本人に代わり契約や財産管理を行う後見人を選任する制度 (判断能力により補助・保佐・後見に分けられます)	将来判断能力が不十分になった時に備えて、どのような援助を誰にお願いしたいかをあらかじめ決めておく制度
手続き	家庭裁判所	公証役場
手続きできる人	本人、配偶者、4親等内の親族、市区町村長など	本人
費用	6～11万円 (うち5～10万円は判断能力の鑑定費用)	およそ2万円
利用方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家庭裁判所に成年後見等開始決定の申立てをする</li> <li>・後見、補佐の場合は判断能力の鑑定が行われる</li> <li>・認められれば成年後見人等が選任される</li> </ul> 開始まで2～3ヵ月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公正証書による任意後見契約により任意後見受任者と援助の内容を決める</li> <li>・判断能力が減退したら家庭裁判所に任意後見監督人選任の申立てをし、選任後に任意後見が開始</li> </ul>

\*相談先：中央区社会福祉協議会成年後見支援センター  
「すてっぷ中央」 ☎03-3206-0567

## 相続が争族に・・・!?

### 遺言書を作っておけばひと安心

生前に財産を家族に残すことについて自分の考えを示しておくものが遺言です。遺言は満15歳以上で意思能力があれば誰でも作成することができますが、書き方には厳格なルールを定めています。

#### ◆ 一般的な遺言の種類と特徴

	自筆証書遺言	公正証書遺言	秘密証書遺言
作成方法	本人が全文・日付・氏名等を自書・押印(認印可)する  (代筆やワープロは無効)	本人が口述し、公証人が筆記する	本人が署名押印して封印し、公証人が申述・日付等を付記する  (代筆やワープロも可)
証人	不要	2人以上	2人以上
検認※	必要	不要	必要
メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作成が容易</li> <li>・遺言の存在、内容を秘密にできる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・紛失、変造の危険がない</li> <li>・証拠能力が高い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・内容を秘密にできる</li> <li>・変造の危険がない</li> </ul>
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・紛失、変造の危険がある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・費用がかかる</li> <li>・手続きが煩雑</li> <li>・内容を秘密にできない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手続きがやや煩雑</li> </ul>

※検認・・・遺言の存在や内容を明らかにして、後日の証拠として保全するための家庭裁判所の手続きのこと。

# — 葬儀を考えてみましょう —

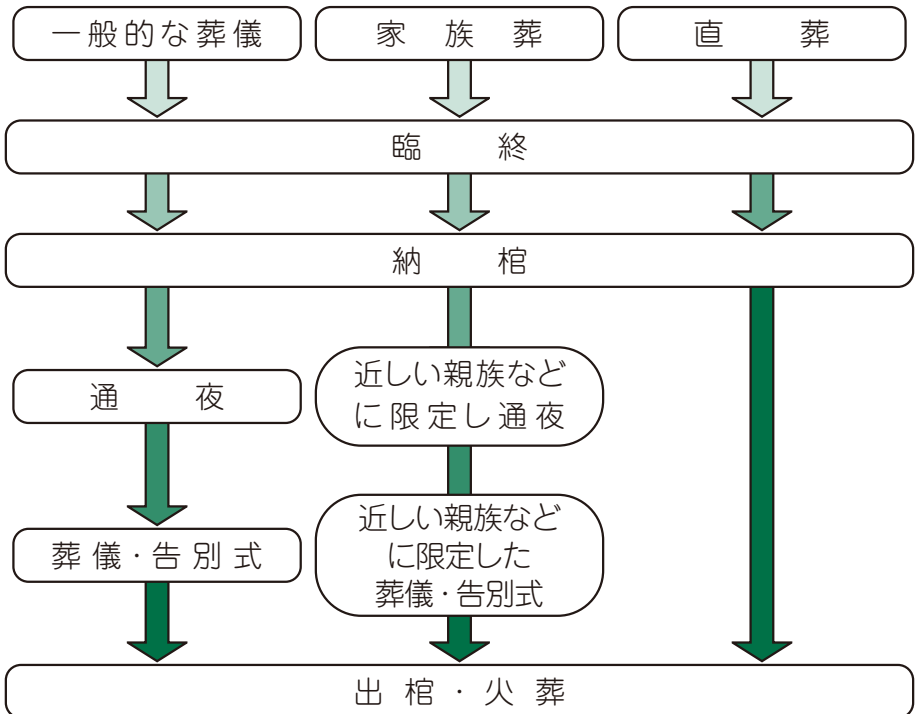
今まで脈々と続いてきた檀家制度が薄れつつあるなか、若い年代層の葬儀に対する考え方の変化が見受けられます。社会、生活全体の「個」「孤」への変化も影響していると思われます。

慣習でもない、葬儀事業者まかせでもない自分らしい葬儀、人生最後のお見送りについて考えてみましょう。



## ◆ 家の葬儀から「個」「孤」の葬儀へ

### 【葬儀タイプ別儀礼の違い】





## ◆ 最近、増えつつある葬儀のかたち

- ・ 仏教式を基本に花の祭壇などでの葬儀  
通夜→告別式→火葬→納骨
- ・ 家族葬・密葬・リビング葬  
家族や親族など近親者のみに限定した少人数形式
- ・ 直 葬  
祭壇を設けず近親者のみで行う最もシンプルな形式
- ・ ワンディ葬  
1日で火葬まですべて執り行う
- ・ 自由葬（散骨・海洋葬・樹木葬・宇宙葬ほか）  
音楽葬など個人の生前を偲んだ形式にコーディネート
- ・ お別れの会・偲ぶ会  
家族葬・密葬後に生前に関係した方々とのお別れの会
- ・ 生前葬  
生存中に自分の葬儀をする。家族や親族の理解が必要

## ◆ 事前の心づもり

いざという時には冷静な判断ができず慌ててしまうものです。

葬儀社と話し合う前に、葬儀のかたちや予算など、基本的な考えを明確にしておきましょう。

- ① 故人が生前葬儀社との予約や  
言い残しておいたことはないか  
(エンディングノート・備忘録・私の記録など)
- ② 予 算 (用意できる費用)
- ③ 宗教関係 (宗教行事にするか、自由葬的にするかなど)
- ④ 参列者人数 (親族・家族で行うか、参列者の見込み数など)
- ⑤ 連絡先リスト (親族・その他)
- ⑥ 遺影に使う写真



## ◆ 葬儀事業者の選び方

葬儀のかたちが変化し、小規模化、低価格化が進むなかで、納得のいく葬儀をするには葬儀社選びは欠かせないものとなります。

葬儀費用も消費者が考える「葬儀一式費用」と葬儀社の考えとの間に認識の違いがあります。

### 【 葬儀費用の内容 】

- ① **葬儀一式・葬儀セットプラン費用** = 祭壇・棺・人件費用  
+
- ② **実費費用（葬儀社立替費用）** = 火葬場・返礼品・会場費など  
+
- ③ **飲食接待費** = 通夜ふるまい・精進落とし（告別式料理）  
+
- ④ **宗教関係費** = お経料・戒名料・お車代など  
+
- ⑤ **サービス関連費用** = 死亡届代行費用・心付け

★消費者は①～④までを「葬儀一式費用」と考えていますが、葬儀社は①のみを「葬儀一式費用」、②～④は手配の立替えとしています。

### 葬儀社の選び方チェックポイント

- ① 心情をくみ取ってくれる対応、話をよく聞いてくれる
- ② 急がせない対応
  - ・遺族の意思を尊重し考える時間の余裕を持たせてくれる
- ③ 地域の事情をよくわかっていて、評判などで顔が見える事業者
- ④ 見積書は必ず出し、説明をしてくれる
  - ・予算に見合った葬儀の提案をしてくれる
  - ・オプション料金をきちんと説明してくれる
  - ・専門用語などの説明をしてくれる
- ⑤ インターネットで葬儀社を探すときは、表示されている料金表の内容を吟味する。必要と思われる項目がオプション料金や追加料金になっている場合もあるので注意を！

## ◆ 生前契約（事前予約）

今まで常識と思われてきた宗教的な儀礼での葬儀から、自分らしさにこだわり、事前に本人の意思を尊重する葬儀をするために、生存中の判断能力があるときに事業者と委託する内容を自分の意思で決定しておくことです。

この契約はいくつかのサービス（死後事務・生前サービス業務など）を組み合わせたり、セット料金となる場合があります。サービスの履行期限、預託金の管理システム、事業者が破綻した場合の前受金の保全措置、解約料など、契約前に内容や料金体系、本当に自分に必要かなどを、家族や周囲の人々と相談することが必要です。

## ◆ 冠婚葬祭互助会

会員になり一定期間に一定金額を積立て、本人や家族が葬儀・婚礼を行うときに契約通りのサービスを受けるシステムです。前払のため、「割賦販売法」で①開業規制、②前受金の保全措置の規制を受けます。解約および返戻金など約款を十分に理解しましょう。

### 「区民葬」知っとく情報

- ・ 葬儀に必要とされる最低限のものを低価格で行えるように自治体が制度として設けている
- ・ 所得制限などなく、死亡者が葬儀を主催する親族が区内に住んでいればだれでも利用できる
- ・ 死亡届の際に利用希望を申し出ることによって「区民葬儀券」が発行される
- ・ 基本内容を確認し、追加費用が発生することを念頭に入れる
- ・ 基本的に仏式のみで内容変更ができない
- ・ 指定事業者に限られる（中央区内では4社）
- ・ 葬儀の施行には行政は一切関与しない
- ・ 指定事業者であっても、行政は葬儀内容をチェックしない

# クーリング・オフ制度

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・適用対象>

期 間	適 用 対 象
8日間	<ul style="list-style-type: none"><li>・訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールス等を含む）</li><li>・電話勧誘販売</li><li>・特定継続的役務（エステ、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）</li><li>・訪問購入（貴金属の訪問買取）</li></ul>
20日間	<ul style="list-style-type: none"><li>・連鎖販売取引（マルチ商法）</li><li>・業務提供誘引販売（内職商法、モニター商法）</li></ul>

\* 消耗品(化粧品、健康食品など)は自分の意思で使用・消費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・オフすると、契約は最初からなかったことになる。
- ③ 支払ったお金は全額返却される。
- ④ 商品を既に受け取っている場合には、返還義務がある。商品等の返送費用は販売業者の負担になる。

\* 商品や条件によって異なりますので、まずはご相談ください

\* 通信販売はクーリング・オフの適用はありません(参照:P7・23・25)

## ◆ 記載例（ハガキ）

郵便はがき

切手

□□□□□□□□

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  
□□□□□□□□

※両面コピーのうえ、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。

契約解除通知

申込(契約)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

# 内容証明の書き方・出し方

内容証明郵便とは、どんな内容の手紙をいつ誰に出したか、郵便局が5年間証明してくれる制度です。大切な内容や、後日その手紙を出したことの証明を残しておかなければならない場合に利用します。

＜書き方＞ ※同一内容の手紙を3通作成します。(コピー、複写等)

＊ 用紙…任意(市販・手書き・パソコン等)

＊ 字数…制限あり

※1枚の用紙に書ける文字数の制限は、以下のとおりです。

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・受取人の住所・氏名

＊ 郵便局から出す日付

## ＜記載例＞

### 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。)

平成○年○月○日  
東京都△区△町1丁目2番3号  
△△△△殿  
東京都○区○町3丁目3番3号  
氏名○○○○(印)

通知書

私は、貴殿より東京都中央区○○3丁目3番3号所在のアパートの1室を賃借しておりましたが、平成○年○月△日期間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○○万円をお支払いしました。つきましては、敷金○○万円を返還していただきますよう請求いたします。

取 消 通 知  
東京都中央区○町二丁目二番三号  
氏名○○○○○○(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○年○月○日、貴社セールスマン  
○○○氏と私どもの子ども○○○とが  
締結しました○○○の契約(○○○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○年○月○日

### ←敷金返還要求の例

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。

## <出し方>

### 〔持参するもの〕

- ① 内容証明郵便にする手紙3通…同一内容のもの
- ② 封筒1枚…差出人・受取人の住所氏名を記載し、封をしていないもの(郵便局で字数等を確認後、封をします。)
- ③ 印鑑…訂正がある場合、押印します。
- ④ 郵便料金…内容証明1枚430円(2枚目以降は、260円増)

【例】内容証明1枚を定形郵便(25g以内)で出す場合の料金  
 (内容証明料金) (郵便料金) (書留料金) (合計)  
 430円 + 82円 + 430円 = 942円  
 (平成26年10月現在)

※速達や配達証明等のオプションを付けた場合は、その料金についても別途加算されます。

### <中央区内で内容証明を扱う郵便局>

郵便局名	電話番号	取扱い時間など
日本橋郵便局	03-3277-6859	平日 9時~19時、土曜 9時~17時
		ゆうゆう窓口 平日・土曜・日曜・休日 0時~24時
京橋郵便局	03-3544-7753	平日 9時~19時、土曜 9時~17時 日曜・休日 9時~12時30分
両国郵便局	03-3865-3512	平日 9時~18時
小伝馬郵便局	03-3661-6646	
京橋通郵便局	03-3561-1086	
新富郵便局	03-3551-0831	
銀座郵便局	03-3524-2170	ゆうゆう窓口
晴海郵便局	03-5546-1068	平日・土曜・日曜・休日 0時~24時

◎インターネットから内容証明を発信できる「電子内容証明サービス(e内容証明)」があります。詳しくは、下記のウェブサイトをご覧ください。

電子内容証明サービス <http://enaiyo.post.japanpost.jp/mpt/>

## 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	03-3543-0084	
		東京都消費生活総合センター	03-3235-1155	
		高齢者被害110番	03-3235-3366	
		高齢消費者見守りホットライン	03-3235-1334	
		(独)国民生活センター 紛争解決委員会	03-5475-1979	
	(土・日)	消費者ホットライン (全国統一番号)	0570-064-370	
		(公社)全国消費生活相談員協会 週末電話相談	03-5614-0189	
(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会		ウィークエンドテレホン・日曜のみ 03-6450-6631		
法律相談	無料法律相談	中央区法律相談 (予約制)	03-3546-9590~1	
		東京司法書士会 総合相談センター (予約制)	03-3353-9205	
	有料・無料法律相談	法テラス東京 (予約制)	050-3383-5300	
	有料法律相談	うち 多重債務相談 (無料)	弁護士会 霞が関法律相談センター (予約制)	03-3581-1511
			弁護士会 新宿総合法律相談センター (予約制)	03-5312-5850
			弁護士会 蒲田法律相談センター (予約制)	03-5714-0081
			弁護士会 錦糸町法律相談センター (予約制)	03-5625-7336
			東京弁護士会 池袋法律相談センター (予約制)	03-5979-2855
			第二東京弁護士会 新宿法律相談センター (予約制)	03-5312-2818
			東京弁護士会 北千住法律相談センター (予約制)	03-5284-5055
第一東京弁護士会 渋谷法律相談センター (予約制)			03-5428-5587	
東京弁護士会 渋谷パブリック法律相談センター (予約制)	03-5766-8101			
公証役場	日本橋公証役場	03-3666-3089		
	京橋公証役場	03-3271-4677		
	銀座公証役場	03-3561-1051		
	八重洲公証役場	03-3271-1833		
	昭和通り公証役場	03-3545-9045		
裁判所	東京簡易裁判所 民事手続案内	03-3581-5289		
	東京簡易裁判所墨田庁舎 民事調停受付係	03-5819-0232		



## 困ったら、すぐ相談

項目	相談・問い合わせ機関	電話番号	
法務局	東京法務局	03-5213-1234(代)	
個人情報保護	中央区総務部総務課情報公関係	03-3546-5291	
	東京都生活文化局 広報広聴部情報公開課個人情報係	03-5388-3160	
金融関係	貸金被害	東京都産業労働局 金融部貸金業対策課	
	クレジット・ 多重債務	(公財) 日本クレジットカウンセリング協会	0570-031640
		(一社) 日本クレジット協会 消費者相談室	03-5645-3361
		日本クレジットカード協会 お客様相談	03-6738-6626
		日本貸金業協会 相談・紛争解決センター	0570-051-051
	個人信用情報 管理機関	(一社) 全国銀行協会 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)	0570-666-414
		(株)日本信用情報機構 (ローン系)	0570-055-955
	銀行・証券等	(一社) 全国銀行協会 相談室	0570-017109
		(一社) 東京都信用金庫協会	03-6228-8551
		(一社) 東京都信用組合協会	03-3567-6211
		NPO 法人 証券・金融商品あっせん相談センター	0120-64-5005
		(一社) 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	03-3664-6243	
保険	(一社) 生命保険協会 生命保険相談所	03-3286-2648	
	(公財) 生命保険文化センター 生命保険相談	03-5220-8520	
金融庁	金融サービス利用者相談室	0570-016811	
警察	警視庁 総合相談センター	03-3501-0110	
	警視庁 サイバー犯罪対策課	03-3431-8109	
	中央警察署	03-5651-0110	
	久松警察署	03-3661-0110	
	築地警察署	03-3543-0110	
	月島警察署	03-3534-0110	

## 困ったら、すぐ相談

項目		相談・問い合わせ機関	電話番号
税務署		日本橋税務署	03-3663-8451
		京橋税務署	03-3552-1151
		中央都税事務所	03-3553-2151
ライフライン等	電気	東京電力(株) 東京カスタマーセンター	0120-995-006
	ガス	東京ガス(株) お客さまセンター	03-5722-0111
	水道	東京都水道局 千代田営業所	03-5298-5351
	下水道	東京都下水道局 広報サービス課お客さまの声係	03-5320-6511
	電話	NTT東日本 お客さま相談センター	0120-019000
	郵便	日本郵便(株) お客様サービス相談センター	0120-23-28-86
食品	農林水産省	消費者の部屋	03-3591-6529
		関東農政局 表示・規格課 食品表示 110 番	048-740-0090
	健康食品	(公財)日本健康・栄養食品協会 健康補助食品相談室	03-3268-3295
保健所		中央区保健所	03-3541-5936
		中央区保健所 健康相談	03-3541-5930
		日本橋保健センター	03-3661-3515
		日本橋保健センター 健康相談	03-3661-5071
		月島保健センター	03-5560-0765
		月島保健センター 健康相談	03-5560-0765
医療・クスリ		中央区保健所 電話医療相談	03-3545-1875
		東京都福祉保健局 患者の声相談窓口	03-5320-4435
		(公財)日本中毒情報センター 中毒 110 番 (急性中毒事故が起こった時の相談窓口)	072-727-2499 (大阪) 029-852-9999 (つくば)
		(独) 医薬品医療機器総合機構 くすり相談窓口	03-3506-9457
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)	03-3545-1107
		日本橋おとしより相談センター(地域包括支援センター)	03-3665-3547
		月島おとしより相談センター(地域包括支援センター)	03-3531-1005
		(社福) 中央区社会福祉協議会 成年後見支援センター「すてっぷ中央」	03-3206-0567

## 困ったら、すぐ相談

項目		相談・問い合わせ機関	電話番号
女性相談		中央区福祉保健部子育て支援課	03-3546-5350
		中央区立女性センター「ブーケ21」（面接：予約制）	03-5543-0653
		東京ウィメンズプラザ（面接：予約制）	03-5467-2455
		東京都女性相談センター（面接：予約制）	03-5261-3110
販売	訪問販売	(公社) 日本訪問販売協会 訪問販売ホットライン	0120-513-506
	通信販売	(公社) 日本通信販売協会 通販 110 番	03-5651-1122
	インターネット	(一社) ECネットワーク メール相談のみ <a href="http://www.ecnetwork.jp/">http://www.ecnetwork.jp/</a>	
広告	(公社) 日本広告審査機構 (JARO)	03-3541-2811	
通信サービス		総務省 電気通信消費者相談センター	03-5253-5900
		総務省 テレビ受信者支援センター	0570-07-0101
		(独) 情報処理推進機構 情報セキュリティ安心相談窓口 コンピュータウイルス 110 番	03-5978-7509
不動産・住宅		東京都都市整備局 賃貸ホットライン	03-5320-4958
		東京都都市整備局 不動産取引特別相談室（予約制）	03-5320-5015
		(一財) 不動産適正取引推進機構	03-3435-8111
		(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
引越・運輸	(一社) 東京都トラック協会 中央支部輸送相談所	03-3553-6247	
自動車		(一社) 自動車公正取引協議会 消費者相談室	03-5511-2115
		(一社) 日本自動車販売協会連合会 自動車相談窓口	03-5733-3110
		(一社) 日本中古自動車販売協会連合会	03-5333-5881
旅行		(一社) 日本旅行業協会 (JATA) 消費者相談室	03-3592-1266
		(一社) 全国旅行業協会 (ANTA) 東京都支部	03-5210-2500
		外務省 領事サービスセンター (海外安全相談班)	03-3580-3311 (内 2902・2903)
家電製品	(一財) 家電製品協会 消費者相談室	03-3595-0764	
労働相談	東京都労働相談情報センター ろうどう 110 番	0570-00-6110	
事業所相談	(公財) 東京都中小企業振興公社	03-3251-7881・7882	

※名称については、下記の略称で記載しています。

公益社団法人：(公社)、一般社団法人：(一社)、公益財団法人：(公財)、一般財団法人：(一財)、  
社会福祉法人：(社福)、独立行政法人：(独)、株式会社：(株)

※機関名・電話番号は、変更または廃止になる場合があります。

## 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）	03-6225-2871	0120-876-532
化学製品PL相談センター	化学製品 （化粧品、食品等を除く）	03-3297-2602	0120-886-931
日本化粧品工業連合会	化粧品 （育毛剤、除毛剤、腋臭防止剤などの医薬部外品を含む）	03-5472-2530	
(一社) 日本ホームヘルス機器協会	家庭用治療機器、 健康管理機器等	03-5805-6131	0120-744-714
家電製品PLセンター	家電製品	03-3595-0771	0120-551-110
ガス石油機器PLセンター	ガス・石油機器	03-3255-6366	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、高齢者用品、 家具・家庭用品、台所用品、 スポーツ・レジャー用品等）	03-5808-3303	0120-11-5457
生活用品 PL センター	ガラス製品、金属ハウスウェア、 プラスチック日用品、 陶磁器製品、文具、玩具、 装身具等		0120-09-0671
(公財) 住宅リフォーム 紛争処理支援センター （住宅部品 PL 業務）	住宅部品の欠陥事故による あっせん、調停	03-3556-5147	0570-016-100
(一財) ベターリビング	住宅部品（ドア、サッシ、 手すり、ガレージ、物置等）	03-5211-0680	
(一社) 日本建材・ 住宅設備産業協会	建材	03-5640-0901	
(一社) 日本壁装協会	壁紙	03-5408-5501	
(一社) 日本塗料工業会	塗料	03-3443-2011	
防災製品PLセンター	消防用設備・機器、 防災用品・製品等		0120-553-119
(一社) 日本玩具協会	玩具	03-3829-2513	
(公社) 日本煙火協会	花火	03-5652-7855	
(公財) 自動車製造物責任 相談センター	自動車、バイク （原動機付自転車を含む） 及びその用品		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 関連製品		0120-356-441

# 「出前講座」のご案内

町会・自治会、高齢者クラブ、PTAなどの区内の団体・グループが主催する講座や講演会に講師を派遣します。

## ◆ 講座内容

- ・悪質商法の手口や被害と対処法
- ・身の回りの危険（ヒヤリ・ハット）
- ・エンディングノート ほか

落語・漫才・コントと合わせて  
利用することもできます。  
詳しくは、ご相談ください。

## ◆ 費用

無料です。

## ◆ 会場等

区内会場の手配、受講者の募集は、  
申込者が行ってください。  
(夜間や休日も対応可能です。)

## ◆ 申込み方法

原則として、派遣希望日の2カ月前までにお申し込みください。



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

26-047

平成 26 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. 03-3546-5332

印刷 株式会社常陸紙工印刷社  
中央区日本橋箱崎町44-5  
Tel. 03-3667-5891



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

☎03-3543-0084

月曜日から金曜日まで

(祝日・年末年始を除く)

午前9時～午後4時

