

中央区

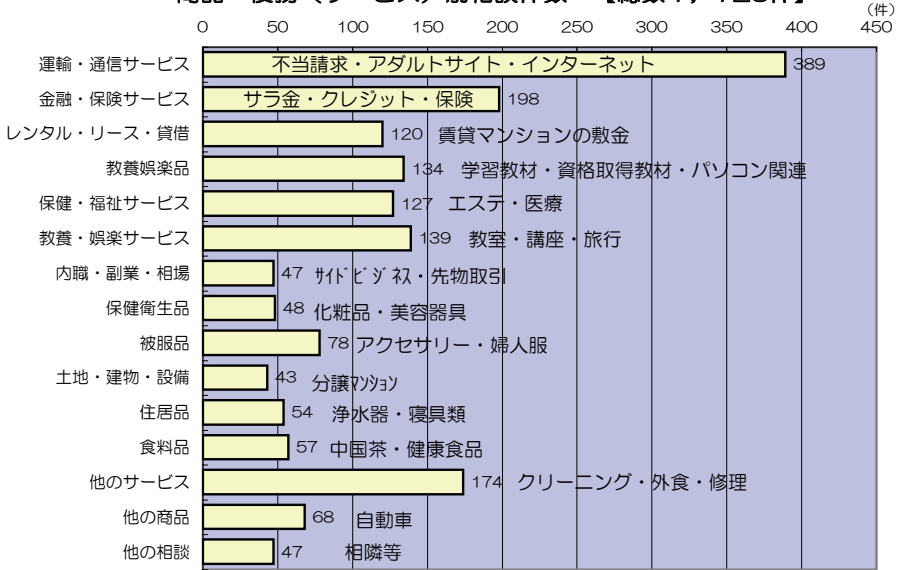
こんな時あなたなら……

消費者相談事例集

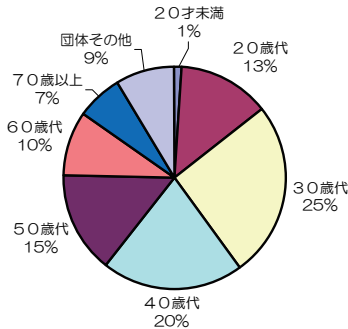


# 中央区消費者相談の概要（平成19年度）

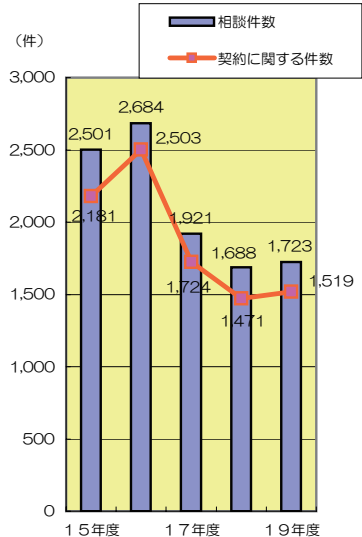
## 商品・役務（サービス）別相談件数 【総数1,723件】



## 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・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、法律の穴をうまく潜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、消費者相談窓口にお電話ください。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者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20年10月

中央区区民部区民生活課

# もくじ (無印；事例Q&A、◆；法律、★；コラム)

◆裁判員制度が始まります！！ ―もしも選ばれたら―	P1
◆「振り込め詐欺救済法」ができました	P3
振り込め詐欺 ① 還付するって本当？	P4
振り込め詐欺 ② 「貸しますよ」は大ウソ！	P5
振り込め詐欺 ③ ワンクリックしただけなのに	P6
◆2008年6月改正 特定商取引法と割賦販売法	P7
★販売方法の一例とクーリング・オフ	P9
★クーリング・オフ制度（書き方）	P11
タダにつられて、催眠商法！！	P13
★悪質商法に狙われる“高齢者の特徴”	P14
本当に必要なの？ 耐震リフォーム工事	P15
「損はさせない」はウソ ロコ・ロンドン金取引の罠	P16
友人に勧められた健康ドリンク マルチ商法！ネズミ講？	P17
★マルチ商法のしくみ・インターネットマルチの相談例	P18
気軽に応じた占いが・・・ 「運」が開ける印鑑購入	P19
照明器具も点検を 要注意！！経年劣化	P20
◆コンビニ等で風邪薬や鎮痛剤が買える 改正薬事法2009/4施行	P21
★健康食品の危険	P22
◆平成22年4月までに火災警報器の設置が義務化！	P23
◆2011年、アナログ放送終了、今までのテレビが見られなくなる？	P24
エステサロンが、突然閉鎖！！	P25
肌がつるつるになるの？ ピーリング治療	P26

英才教育の親心を狙った幼児用英会話教材	P27
ネイルの資格を取ったけれど、仕事がなく	P28
ハイレベルなパートナーを求めて！ 結婚相手紹介サービス	P29
断っても断っても電話が来る、投資用マンションの勧誘	P30
◆「株券電子化」を知っていますか？	P31
インターネットでみつけた引越屋！	P32
無料サイトの落とし穴 出会い系サイトで報酬がもらえる?!	P33
子供も注意！ ネット世界の誹謗中傷	P34
ネットオークション・個人間売買 詐欺の温床になっている？	P35
インターネットで購入の浴衣 返品したら送料と振込料必要？	P37
★知ってますか？このマーク（インターネット編）	P38
愛車が高値で売れたと思ったら・・・修復暦ありで減額?!	P39
アジサイの葉で、まさかの食中毒	P40
カード管理をしっかりと	P41
★多重債務と自己破産	P42
クリーニングで浴衣の風合いがなくなった！	P43
★クリーニングの賠償基準	P44
敷金が戻らない!? 特約に注意	P45
★敷金トラブル回避術・少額訴訟	P46
★内容証明の書き方・出し方	P47
<b>！困ったら、すぐ相談 &lt;相談先一覧&gt;</b>	P49

# 裁判員制度が始まります！！

## — もしも選ばれたら —

裁判員制度は、国民の中から選ばれた6人の裁判員が刑事裁判に参加し、3人の裁判官とともに被告人が有罪かどうか、有罪の場合、どのような刑にするかを決める制度です。

「国民の司法参加」を実現する制度で、地方裁判所のすべての本庁と一部の地方裁判所支部で平成21年5月21日にスタートします。

### どのような事件に参加するの？（代表的な例）

- ①殺人 →人を殺した場合
- ②強盗致死傷→強盗が、人を死亡、あるいはケガをさせた場合
- ③危険運転致死 →自動車を運転して人をひき、死亡させた場合
- ④現住建造物等放火 →人が住んでいる家に放火した場合
- ⑤身代金目的誘拐 →身代金を取る目的で、人を誘拐した場合
- ⑥保護責任者遺棄致死 →子供に食事を与えず、放置して、死亡させた場合

### どのように裁判員は選ばれるの？

前年の秋頃 翌年の裁判員候補者名簿の作成（選挙管理委員会  
が選挙権のある人の中から「くじ」で選ぶ）

前年12月頃 候補者名簿に記載されたことを候補者に通知  
事件が発生 候補者名簿から「くじ」で裁判員候補者を選任  
裁判の6週間前まで

選任手続期日のお知らせ＝呼出状・質問票が送付  
裁判所で選任手続が実施され、裁判員を選任  
裁判員6人、補充裁判員（裁判途中で裁判員が不足に備えて選ぶこともある）

# 裁判員に選ばれたら

## Q1 どんな仕事？

- ・裁判官と一緒に、刑事事件の審理（公判）に出席し、証拠を調べたり証人の話を聞いたりします。 → **公開**
- ・裁判官と一緒に話し合い（評議）、有罪・無罪や刑の内容（評決）を決めます。 → **非公開**
- ・法定で裁判員同席の上で、裁判長が判決を宣告します。 → **公開**

## Q2 法律の知識がないので断りたい！

- ・原則として辞退はできません。ただし、70歳以上、学生、重い病気・親族の介護、養育など一定のやむを得ない理由があれば辞退できます。
- ・事件関係者・不公平な裁判をするおそれのある人などは選任されません。



## Q3 勤務先に仕事を休むことで不利益はありませんか？

- ・おおよそ3日間程度で裁判員の任務は終了します。
- ・裁判員になるための必要な休みは法律で認められています。
- ・会社が解雇など不利益な取扱いをする事は法律で禁止してます。

## Q4 日当や交通費は支払われますか？

- ・裁判員の日当額は、上限1万円、裁判員候補者は8千円以内、で源泉徴収はされません。交通費も支払われます、宿泊費用は自宅が裁判所から遠い場合に支払われます。

## Q5 守秘義務って？

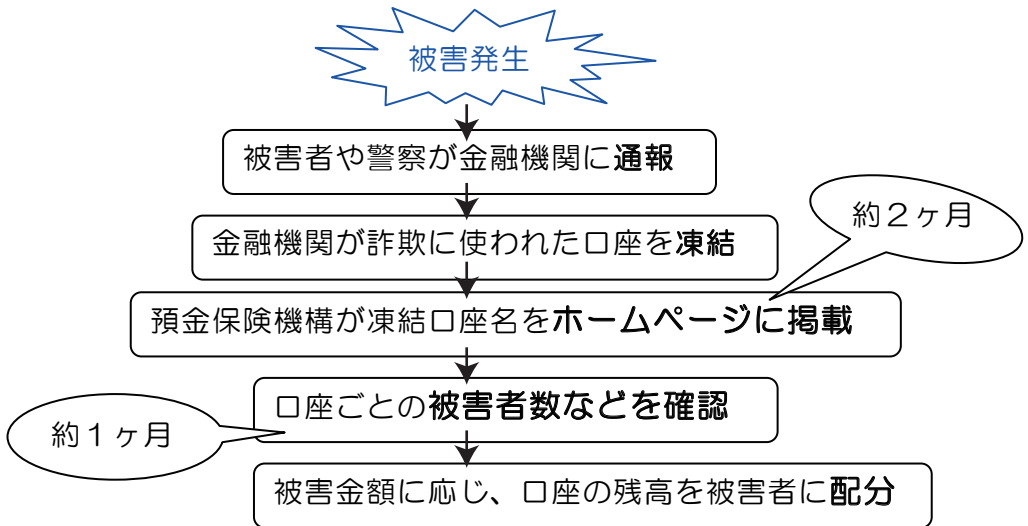
- ・話し合った内容（評議）、裁判員の仕事をする上で知った、事件と関係のない個人のプライバシーなどの秘密もまもる義務の事です。

法務省 HP <http://www.moj.go.jp/SAIBANIN/index.htm>

# 「振り込め詐欺救済法」ができました

振り込め詐欺の手口がますます巧妙化し、被害が増大しています。これまで、加害者が分かっている場合のみ裁判で取り戻す方法がありました。しかし、現実には加害者が分からない場合がほとんどで被害者の救済はできませんでした。

そこで、被害金返還の新ルールを定めた、正式には「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払い等に関する法律」が平成20年6月21日に施行されました。



## Q 振り込んだ金額が全部戻る？

被害回復分配金の支払額は、凍結口座の残高に総被害額に対する各被害者の被害額の割合に乗じた金額です。被害額そのものが支払われるわけではありません。

## Q 手続きはどうするの？

振り込んだ相手先の銀行が手続きをします。

この法律で返還してもらうには一刻も早く口座凍結をすることです。被害に遭ったら、警察と金融機関にすぐに連絡しましょう！



## 振り込め詐欺①還付するって本当？

Q

自宅に区役所の健康保険課〇〇と名乗り「健康保険料が払いすぎているので期限切れ前に返金したい」と電話があった。「本当に期限切れにならなくて良かったですね、47,800円返金します」と親切そうに説明してくれた。通帳の番号を聞かれたが、妻に聞かないとわからないと答えた。帰宅した妻に話したら、詐欺だという。返金してくれるのに詐欺のわけがない。

(70代男性)



A

最近では、手口が巧妙化し、区役所や社会保険庁、税務署、電力会社、水道局などの職員を装い、医療費や年金、税金、公共料金などの「過払い分を返還する」と電話をかけてきます。そして、還付金を支払うためといってキャッシュカードと通帳、携帯電話を持ってATM（現金自動支払機）に誘導し、指定電話番号に電話をかけさせます。すると言葉巧みにATMの操作を指示し、言われるがままに操作をしていると、犯人の口座に自分の口座からお金を振り込んでしまいます。行政などが還付する場合、電話では連絡しませんので、パニックにならず、「お金を払わない」で家族に相談するなど冷静に対応しましょう。

相談者の場合、妻に話したことで被害に遭わずにすみしました。

\*ATM機を利用した振り込め詐欺が減らないことから、金融機関でも様々な対策をしています。最近では、ATM機の周囲で携帯電話が利用できないようにしたり、操作画面や音声で警告している金融機関もあります。

## 振り込め詐欺 ②

### 「貸しますよ」は大ウソ！

Q

ダイレクトメールに「今すぐ融資、保証人不要、低金利」とあったので問い合わせの電話を入れたところ、300万円の融資が可能と言われた。住所や勤務先など答え一旦電話をきいた後、融資のOKはとれたが初めての取引なので保証金を振り込んで欲しいと電話が来たので、指定銀行に20万円を振り込んだ。

入金確認後すぐに融資してくれる約束だったが振込がなかった。問い合わせをすると、保険の登録費が必要と言われ、さらに、30万円を振り込んだ。それでも融資がされず、今度は前利息として45万円を要求されたが、もう払えない。(50代男性)



A

資金繰りに困っている個人事業主や零細企業主、数力所から借金をして返済に困っている多重債務者を狙う「貸します詐欺」が後を絶ちません。

ダイレクトメール、FAXなどで、簡単、低金利、即融資などお金に困っている人の注意を引き、問い合わせ電話には親切・丁寧・迅速・信頼性をアピールします。が、最初から「だます」ことを目的としており、すべてが虚偽です。

また、問い合わせただけなのに勝手に少額融資し、法外な高金利を要求する手口もあります。個人情報安易に伝えないことです。

## 振り込め詐欺 ③ ワンクリックしたただけなのに

Q1

携帯電話に突然男性から1年前入会のアダルトサイト登録料が未払いになっているので至急39,000円を支払って欲しいと言ってきた。携帯メールが届き誤って「18歳以上」をクリックした記憶はあるが料金が必要とは思っていなかった断った。すると住所や勤務先を調べることができると脅された。支払う必要があるか？（40代男性）

Q2

自宅のパソコンによくわからないメールが来たので、何かと思いクリックしたら、いきなり「ご登録ありがとうございます。ご利用料97,000円を3日以内にお振り込みください」とアダルトサイト料請求画面になった。そこにはプロバイダ名称、機種名、固体識別番号などがでていた。これらの情報から、契約者名、住所、勤務先などが判ると書いてあった。本当に来られたら困る。高額だが払ったほうがいいだろうか。（50代男性）



A

お金を振り込む必要はありません。これは「ワンクリック詐欺」という振り込め詐欺の一つです。無視をし続けてください。契約とは、契約内容を承知の上で申し込みをし、承諾され、合意の元に成立します。この相談では、クリックはしていますが、利用料等について合意をしていず、契約成立とは言えません。ですから支払義務を負いません。

また、プロバイダも携帯電話会社も契約者の個人情報を流すことはありません。不安にかられて事業者に連絡すると、かえって個人情報聞き出されたりするので、**接触しないように**しましょう。

# 2008年6月改正

## 特定商取引法と割賦販売法

高齢者や断るのが苦手な消費者を狙って、高額なりフォーム工事、次々販売、内職・モニター商法を展開する詐欺商法など、悪質販売業者とこれを助長するクレジットが社会問題化しました。そこで、悪質訪問販売行為に対する規制強化と、クレジット業者の責任の強化を目的に、特定商取引法と割賦販売法が改正されました。

### 改正のポイント

#### <<特定商取引法>>

##### 1 勧誘拒否をした人に対する再勧誘の禁止

訪問販売業者は、訪問販売開始時に、顧客に対し勧誘を受ける意思を確認し、拒否された場合は、さらに勧誘することを禁止とした。

##### 2 過量販売解除権

訪問販売によって通常購入するはずのない過量な契約を締結したときは、契約解除できる。

##### 3 指定商品・指定役務制の廃止

訪問販売・通信販売・電話勧誘販売の取引形態の場合、原則としてすべての商品とサービスに適用される。

##### 4 通信販売における解約返品制度

通信販売において、広告に返品の可否や条件に関する特約を表示していないときは、8日間の契約解除が認められた。但し、返品費用は購入者負担。

(解約返品不可と明記されていれば、返品できない)

##### 5 消費者団体訴訟制度の適用拡大

特定商取引法と景品表示法にも導入された。

## 6 迷惑広告メールの送信禁止

事前の同意を得ていない顧客への広告メールの送信を禁止した。

## <<割賦販売法>>

### 1 クレジット契約の取り消しと既払金返金

個別クレジット契約を結ぶ時、ウソや事実を知らされずに誤認して契約した場合、販売契約と信販契約を取り消せる。既に払ったお金は返される。

### 2 適正与信義務と業務適正化義務

個別クレジット業者は、訪問販売等で個別クレジット契約を結ぶ時、勧誘方法について調査し、購入者の知識や財力に照らして適正に販売する義務を負う。また苦情を適切に処理する義務を負う。

### 3 過剰与信規制

個別クレジット業者は、年収・預貯金・クレジット債務・その他購入者の「個別支払可能見込額」の算定に必要な事項を調査する義務が課された。

### 4 割賦要件の廃止と指定商品制廃止

割賦要件を「2カ月以上の後払い」であれば1回払いでも適用対象となった。(マンスリークリア方式翌月1回払いは対象とならない) また、指定商品・指定役務が廃止され、原則として全ての商品とサービスに適用される。

### 5 個別クレジット業者の登録制・行政規制

個別クレジット業者について、登録制が新たに導入された。また改善命令の規定が設けられた。

\* 個別クレジットとは、改正前の個品割賦契約のことをいう。

\* 包括クレジット(クレジットカード取引)は、改正前の総合割賦契約とリボルビング方式の契約のことをいう。

# 特定商取引法に該当する販売方法の 一例とクーリング・オフ

# 特 定 商 取 引 法

## 通信販売（クーリング・オフなし）

TVショッピング  
インターネットショッピング  
カタログ通販・チラシ・他

## 電話勧誘販売（クーリング・オフ8日）

### 資格商法

国家資格・民間資格他

受講すれば簡単に資格がとれそうな  
説明をし、高額な教材を契約させる

## 業務提供勧誘販売（クーリング・オフ20日）

### 内職・モニター商法

パソコン作業・チラシ配り・宛名書き他

サイドビジネスで収入になると持ちかける  
高額な教材を買わせるが、収入にならない

## 連鎖販売取引（クーリング・オフ20日）

### マルチ商法（ネットワークビジネス）

健康食品・化粧品・ファックス  
浄水器・磁気ネックレス他

知人に誘われて説明会に行く。成功話を聞かせ、  
洗脳状態にして契約。人を誘うと報酬が入るは  
ずが、うまくいかず信用をなくす

## 訪問販売（クーリング・オフ8日）

### アポイントメントセールス

アクセサリ・会員券・  
CD-ROM他

販売目的を隠し、電話で呼び出す  
有利と思わせて、高額な商品を契約

### キャッチセールス

化粧品・エステ・美顔器・  
絵画他

路上でアンケートと言って呼び止め  
サロンや事務所に連れて行く

### 家庭訪問販売

新聞・布団・  
シロアリ駆除他

自宅に訪問し、不必要な商品を  
強引に売りつける

### S F 商法

羽毛布団・電気治療器・健康食品他

閉め切った会場で日用品を無料で配り得し  
た気分にする。興奮状態の中で最後に高額  
な商品を売りつける

## 特定継続的役務（クーリング・オフ8日）

指定役務	指定期間	指定金額	損害賠償・違約金の上限額	
			役務提供開始前	役務提供開始後
エステティック サロン	1カ月を 超える	5万円を 超える	20,000円	二万円又は契約残額の百分の十に 相当する額のいずれか低い額
外国語 会話教室	2カ月を 超える	//	15,000円	五万円又は契約残額の百分の二十 に相当する額のいずれか低い額
家庭教師	//	//	20,000円	五万円又は当該特定継続的役務提 供契約における一月分の役務の対 価に相当する額のいずれか低い額
学習塾	//	//	11,000円	二万円又は当該特定継続的役務提 供契約における一月分の役務の対 価に相当する額のいずれか低い額
パソコン 教室	//	//	15,000円	五万円又は契約残額の百分の二十 に相当する額のいずれか低い額
結婚相手 紹介サービス	//	//	30,000円	二万円又は契約残額の百分の二十 に相当する額のいずれか低い額

## クーリング・オフ制度

不意打ち的な販売方法により、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・イン・ザ・フェイス等） 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P 47参照）

郵便はがき

□□□-□□□□

○○区○町

○丁目○番○号

(株)××会社

代表取締役△△様

契約者の住所

氏名

□□□-□□□□

## タダにつられて、催眠商法！！

Q

路上で商品の無料引換券を渡されて、すぐそばにある会場へ行くようにと言われた。その会場では楽しく笑わせながら次々と日用品や食料品が無料で配られた。何だかもらわないと損をするような気持ちになり、元気よく手を上げ続けた。最後に磁気マットレスを勧められて、「腰痛が治る、血圧が下がる、今日だけ特別に4割引にする」と言われ、40万円と高額だったが断り切れなくなって契約した。1ヶ月使ってみただけで、腰痛も治らず、血圧も変わらない。主治医に聞いたら、ありえないと言われた。今からでも何とか解約したい。（70代女性）



A

閉め切られた会場で、勢いに吞まれて契約したものの、自宅に戻ってから後悔することが多いようです。時間的に余裕のある高齢者がターゲットにされています。病気が治るという説明は、客観的な根拠を示すことができなければ、虚偽説明となります。このケースでは、8日間のクーリング・オフ期間は過ぎていましたが、契約時のセールストークの問題点を書面にて申し出て、交渉を重ねました。その結果、販社責任者は説明の落ち度を認め、商品の返送料のみ負担で合意解約となりました。

## 悪質商法に狙われる“高齢者の特徴”

- ① 昼間、家に一人でいることが多く、訪問販売を受けやすい。
- ② 人を信じやすく、優しい言葉や親切な態度にだまされやすく、強く勧められると断れない。
- ③ 健康や家の耐久性など、日ごろ不安に感じていることに付け込まれやすい。
- ④ 誰とも相談せず、また相談できずに契約し、だまされたことに気づきにくい。
- ⑤ 被害に気づいても、自己の責任と感じ、人に相談ができない。また、あきらめてしまうことが多い。
- ⑥ 認知症など判断能力の低下した高齢者が、被害にあいやすい。



高齢者の孤独感や不安感に付け込んで接近し、次々と「カモ」にする悪質業者もいます。高齢者と日常的に接している身近な方々が、まず変化に気づき相談機関につなぐことが重要です。

### <おかしい??と気づいたら>

#### ◆ 中央区内の「おとしより相談センター」

京 橋 明石町1-6 TEL03-3545-1107

日本橋 日本橋小伝馬町5-1 TEL03-3665-3547

月 島 月島4-1-1 TEL03-3531-1005

#### ◆ 東京都消費生活総合センター

「高齢者被害110番」→ 高齢者や家族からの相談専用

TEL03-3235-3366 (月～金曜：9時～16時)

「高齢消費者見守りホットライン」→ ヘルパー・ケアマネー

ジャー・民生委員さんからの被害通報や問い合わせ

TEL03-3235-1334 (月～金曜：9時～17時)

## 本当に必要なの？

### 耐震リフォーム工事

Q

「区役所から耐震診断に参りました」と作業服の二人組の男性が、訪問して来た。「中越地震や岩手宮城内陸地震以上の地震が東京にいつ来てもおかしくない。この地域の防災チェックをしています」と言いながらどんどん家の中に入り込んで来た。床下と屋根裏を見てまわって「土台には亀裂があり、柱やすじかいが細くて震度5程度で倒れてしまう」と補強材や補助具の設置など耐震リフォーム工事を強引に勧めてきた。築50年も経っているので心配になって、620万円と高額だが言われるままに契約してしまった。その晩考えたら、本当にこの工事が必要なのか、不安になったので解約をしたい。（70代女性）



A

区役所や消防署の名を使って訪問し、不安をあおったり、もっともらしい説明をして、高額な契約をさせるという詐欺的な手口です。高齢者の世帯や一人暮らしの方の被害が後を絶ちません。区役所では耐震に関する相談を受けていますが、突然に戸別訪問をしたり、何か契約をさせるようなことはありません。

この相談者は、離れて暮らす娘さんに相談したことから、クーリング・オフ（P11）を申し出て、無条件で契約解除されました。

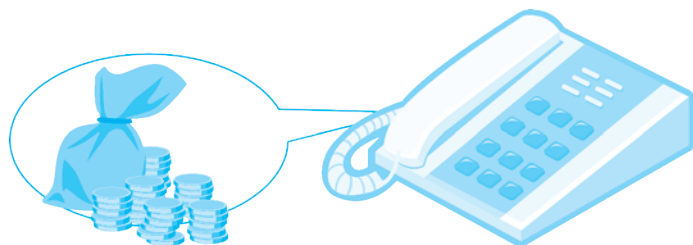
# 「損はさせない」はウソ

## ロコ・ロンドン金取引の罠

Q

1年前、「1日1800円の配当がつく」と何回も自宅に電話があった。説明に来た男性は紳士的で親切に話し相手になってくれたので信用できると思い300万円を預けた。

その後は「金下がっているので買った方がよい、今が底値」と言われたが良くわからなかった。損が出ないようにすると言われ2回ほど合計200万円の追加のお金を渡した。2ヶ月前、急にお金が必要になり預けておいた500万円を返金してくれと言ったら、210万円しか返金できないと言う。「損は絶対させない」と言っていたのにおかしい。  
(70代女性)



A

ロコ・ロンドン金取引「ロンドン市場で受け渡しをする金の現物取引」ですが、顧客から保証金を預かり、金のやり取りをしないまま、保証金の何十倍もの価格で海外相場等に投資しているのが実態。「失敗しないで必ず儲かる」と虚偽のセールストークを使い、電話勧誘や、訪ねて来て巧みに契約させる詐欺商法が急増しています。平成19年7月には特定商取引法で海外商品先物オプション（ロコ・ロンドン取引を含む）等の仲介サービスも訪問販売・電話勧誘販売の場合クーリング・オフができることになりました。

相談者の場合、1年以上経過していたため弁護士に依頼して返金請求することになりました。

## 友人に勧められた健康ドリンク マルチ商法！ネズミ講？

Q

1年前、飲み続けていけば年金のように毎月収入が得られると説明され1口25万円で4口（100万円）加入した。その時、1口1万円の健康ドリンクを買うことが条件だった。毎月4万円の健康ドリンクは飲みきれず、友人を紹介するときの試飲用に使った。1年間でやっと2人紹介し紹介料2万円をもらった。しかし、その後は紹介できない。それでも毎月4万円の商品を購入しなければならない。高額な健康ドリンクの効果にも疑問がある。ネズミ講のシステムに似ているので不安。（60代女性）

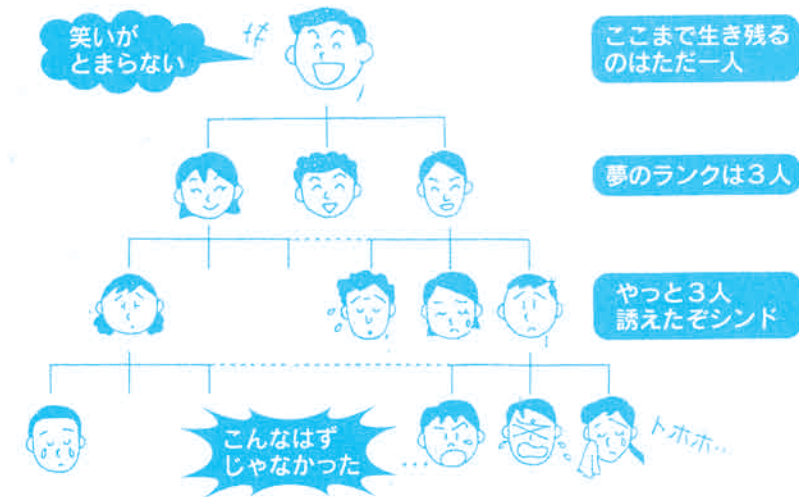


A

マルチ商法とは**連鎖販売取引**のことで、組織に入るために登録料や高額な商品購入をします。**ネットワークビジネス**とか**コミュニケーションビジネス**と言われ、紹介した人が商品を買うとバックマージンが入るシステムです。近年、中高年者を狙い年金のように収入があるかのように誘う手口が見受けられます。クーリング・オフ期間は20日間ですが、健康食品や化粧品など消耗品は使用するとクーリング・オフができなくなります。また、20日間が過ぎても、商品が未使用で90日を過ぎていなければ解約できます。

**ネズミ講**はピラミッド型の組織は似ていますが『利殖のみが目的』で、**無限連鎖講防止法**で禁止されています。

## マルチ商法のしくみ



※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。

### インターネットマルチの相談例

#### 若者がターゲット

友人から「来年オープンするビジネスで、ITソフトを扱いバーチャル空間で土地の売買や賃貸をすることで利益が上がる」と誘われている。ネットで利用するソフトを購入し代理店になると、利益の70%の配当金が受け取れる。紹介の代理店が増えれば紹介料も入る。海外の有名財団や日本の有名企業も出資しているし参加もしていると説明を受けた。40万円なら支払えるので仕事の合間にやってみたい。

アドバイス・・・特定商取引法の連鎖販売取引として法律を守って事業展開していると思わせていますが、実態はインチキ投資話の可能性があります。軽い気持ちで組織に入り込むと洗脳されて、正常な判断ができなくなります。近づくのはやめましょう。

## 気軽に応じた占いが・・・ 「運」が開ける印鑑購入

**Q** 帰宅途中の街頭で「人生の転換期の相が出ている」と呼び止められ、姓名判断を勧められ喫茶店に誘われた。不安になりついていくと、先生と言われている男性が合流し5000円の鑑定料を支払い見てもらった。占いだけと思っていたのに「絶家の家系だから娘は未婚のままである」と言われ、開運するためには印鑑購入することが一番と勧誘された。6時間も説明を聞いているうち不安になり30万円の印鑑を契約してしまった。その後セミナーに誘われ疑問が出てきたので解約したい。(60代女性)



**A** このところ「家相が悪い、先祖が苦しんでいる」などのトークで消費者を不安にさせ、運が開ける、悩みが解消できるなどと偽って高額な印鑑や天然石などを売りつける開運商法が目立ってきています。相談者のように街頭で声をかけられるキャッチセールスの他、家庭訪問販売が多く、特定商取引法や消費者契約法では虚偽の説明や人を困惑させて契約を結ばせるのは禁止です。8日間のクーリング・オフが過ぎていても早めに相談すれば解約できるケースもあります。相談者の場合、勧誘時の問題点を書面にして解約を申し出たところ、全面解約できました。



## 照明器具も点検を 要注意！！経年劣化

Q

新築建売住宅を購入して11年。2年前に寝室の照明器具が壊れ、3万円をかけて修理をした。今度は居間の照明器具が壊れた。2年前に壊れた機種と同じメーカーだったので連絡をしたら、すでに生産を中止している機種なので新機種と交換をするよう言われた。欠陥商品の可能性があるのに有償交換に納得がいかない。(60代男性)



A

照明器具にも寿命があります。使用時間、使用場所、管理状況によっても異なりますが、経済産業省では「10年を過ぎたら注意を！寿命が来たら交換を！」と呼びかけています。絶縁体やコンデンサーが古くなった事が原因で、発煙事故が発生しています。

- ・ スイッチを入れても時々点灯しない
- ・ プラグ・コードなどが異常に熱い
- ・ 照明が徐々に暗くなってきた

このような症状が出てきたら経年劣化を疑って、火災事故にならないよう、他の家電製品同様に点検を心がけましょう！

★点検や注意を促している家電製品の一例

テレビ・扇風機・洗濯機・電子レンジ・冷蔵庫・エアコン他

経済産業省、製品安全ガイド [http://www.meti.go.jp/product\\_safety/index.html](http://www.meti.go.jp/product_safety/index.html)

# コンビニ等で風邪薬や鎮痛剤が買える

改正薬事法2009/4施行

医薬品には効きめ（効能効果）以外にリスク（副作用など）があり、現在では三種類の区分があります。

医療用医薬品	医師の処方箋が必要		
一般用医薬品	市販	第1類	効能の強い胃腸薬・発毛剤等
		第2類	風邪薬・解熱鎮痛剤など
		第3類	ビタミンB剤・C剤など
医薬部外品	販売規制がない		

今回の改正では、一般用医薬品の第2類、第3類は店舗に「登録販売者」を置くことで販売が可能になります。また、今まで第3類の医薬品の一部をネットやカタログを使った販売を認めていましたが、第3類すべてが販売できるように基準が統一されます。

## ★ 購入者の視点に立った適切に選べる環境

メーカー……分類名を大きく医薬品の外箱に表示

販売店……分類ごとに陳列し、違う分類の医薬品とまぜない

薬剤師・登録販売者・その他の従業員の区分をする



## ★ 安全性重視

利用者の安全性を高めるために、今まで以上に厳しい規制を第1類に課しています。薬剤師は購入者から質問がなくても積極的に、書面を使って副作用などの説明義務があります。また、陳列は棚越し（オーバーザ・カウンター）としなければなりません。

## ★ 医薬品販売の新たな専門家「登録販売者」

都道府県で2008年秋から試験が実施され、合格者は専門家として適正使用のためのアドバイスをします。なお、リスクが特に高い第1種の販売は、薬剤師が従前どおり対応しなければなりません。

## 健康食品の危険



サプリメントなど健康食品を利用する人が増えているのに狙いをつけて、**誇大広告や医薬成分を添加した薬事法違反の製品**が出回っています。健康被害を受ける危険性があるので、インターネットだけでなくチラシ等の通信販売やマルチ商法などで入手する場合も、気をつけましょう。左のマークは安心の目安になりますので、健康食品を選ぶ時の参考にしてください。

**ダイエットを目的として購入した製品で、平成17年因果関係を疑われる死亡や健康被害が報告される事件**がおきました。本来医薬成分は添加できないはずなのに、甲状腺機能障害やうつ病に用いる成分も検出されています。体がほてったり喉が渇いたり下痢をしたら、すぐに使用を中止して診察をうけることです。公的なサイトからの情報入手をお勧めします。



- ・ 東京都ホームページ「健康食品ナビ」  
(<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/anzen/supply/>)
- ・ 厚生労働省「健康被害情報・無承認無許可医薬品情報」  
(<http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/diet.html>)
- ・ 国立健康・栄養研究所「健康食品の安全性・有効性情報」  
(<http://hfnet.nih.go.jp/>)



# 平成 22 年 4 月までに 火災警報器の設置が義務化！

高齢社会が本格化し、住宅火災による死亡者数が急増していること等から、平成 16 年 5 月に消防法が改正され、全国すべての新築住宅に火災警報器の設置が義務づけられました。既存住宅も市町村が定める場所に設置しなければなりません。

（東京都は、平成 22 年 4 月までに全居室に設置の義務付）

自分で購入・設置できます。その際、消防法の基準に合格していることを示す下記マークのあるものを選びましょう。

## 火災警報器ってどんなもの

一定以上の煙や熱を感知して、  
ブザーや音声で知らせてくれる装置

煙式→寝室・階段など

熱式→台所など火災以外の煙を

感知するおそれのある場所など

\* ガス漏れ検知器と併せた複合型もある



## 価格

4,000円～10,000円程度

## 設置

電池式・・・比較的簡単にドライバーで設置可能。

電源式・・・配線が必要な場合もある。

（ただし、配線工事は電気工事士でなければ行えません）

## 購入場所

ホームセンター・電気店等

## 問い合わせ・相談先

（社）日本火災報知器工業会「住宅用火災報知器相談室」

電話 0120-565-911

**火災警報器義務化！テレビが見られなくなる！だから！と、**

## 2011年 アナログ放送終了

### 今までのテレビが見られなくなる？

2011年7月24日で、現在のアナログ放送が終了します。代わって、デジタル放送になるので、注意点をまとめました。

#### デジタル放送の特徴

- \* 全国どこでも高画質・高音質のハイビジョン番組が見られる
- \* 少ない周波数でもたくさんの情報が送れる。情報通信メディアと連携し多彩なデータ放送が加わり、サービスがアップ
- \* 番組表の表示や双方向サービスが可能、など

#### 切り替えに伴うさまざまな混乱 2011年問題

##### I どうすれば見られるの？

戸建住宅 アンテナ直接受信：UHF 受信アンテナが必要  
(設置されていても状況で違うので要チェック)

集合住宅 UHF 放送の受信装置があれば基本的に受信可能だが、共同受信アンテナ設置やその他変更等の必要になる場合もある

ケーブルテレビ受信の場合(ケーブルテレビ会社で違い有り)  
地上デジタルテレビ放送を再送信しているケーブルテレビは可能。

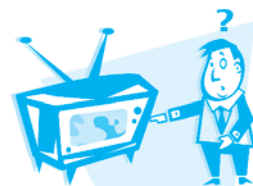
##### II テレビ本体はどうなる？

対応チューナーを内蔵ならOK

内蔵していない場合

- ・専用受信チューナーを取り付ける
- ・専用受信DVDプレーヤーなどでつなぐ

##### III NHK受信料は？ → 今まで通り



#### 問い合わせ・相談先

総務省地上デジタルテレビジョン放送受信相談センター

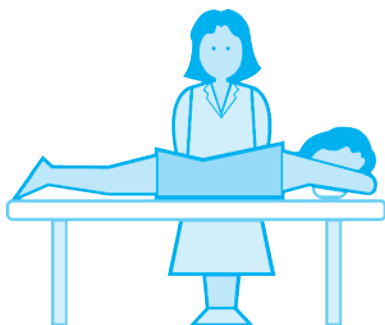
電話 0570-07-0101

**高額、強引、急がせる、悪質な訪問販売には、ご注意ください！！**

## エステサロンが、突然閉鎖！！

Q

駅でもらったフリーペーパーで格安の脱毛エステを見つけた。体験コースを受けて気に入ったので、脱毛コースを契約した。脱毛の施術を2ヶ月毎に受けて、2年間保証だという。12回で15万円ならとても安くていいし、施術にも満足していた。3回受けて、次の予約を入れようと電話をかけたが、誰も出なかった。直接様子を見にサロンまで行ってみたらドアに貼紙がしてあり、閉店したと書かれていた。倒産したらしい。まだ後9回分が残っているので、未利用料金を返金してほしい。(30代女性)



A

近頃のエステティックサロンの価格競争には目を見張るものがあります。各社で安さを競い合って、そのうちに行き詰まり、倒産や夜逃げをしてしまうというケースが頻発しています。エステは、特定商取引法でクーリング・オフや中途契約解除の規定があります。しかし倒産などで連絡が取れなくなったような場合は、契約上の権利はあっても、代金を現金払いしていると、結局救済されないことになってしまいます。クレジットカードの分割払いではそれ以後の支払いを一旦止めて交渉することができます。ともあれ長期間の高額な契約は慎重にしましょう。

# 肌がつるつるになるの？

## ピーリング治療

Q

チラシ広告に「つるつるの赤ちゃんの肌を取り戻せる」とあったので、肌のきめを細かくし、毛穴の黒ずみを取りたいと思い出向いた。医師の施術前の説明は簡単で9000円のトライアルを受けた。その後のカウンセラーの説明が長く3時間も契約について説明を受けた。毎回治療費を支払う方法にしたいと言っても聞いてもらえず、断り切れずに6回コース56万円のクレジットカード一括払いにした。冷静になって考えたらやはり高額なのでクーリング・オフをしたい。（40代女性）



A

最近、テレビCM、フリーペーパー、折込広告などで、プチ整形、簡単にきれいになれる、アンチエイジングなどをアピールした美容整形外科の広告が目立っています。より美しくや変身願望の期待を受けて、豊胸、しわ取り注射、シミ取り治療、フェザーリフト、包茎手術などの医療行為が多数見受けられます。

エステティックサロンと酷似していますが、医療行為の為特定商取引法の適用を受けませんのでクーリング・オフはありません。

また、クレジットカード翌月一括払いの場合、割賦販売法の適用もされません。（2ヶ月以上の一括払いは20年度割賦販売法改正で適用）

消費者契約法に違反しているかどうか争点になり解約交渉は困難を極めます。広告に問題がある事もあるので必ず保管しましょう。

# 英才教育の親心を狙った 幼児用英会話教材

Q

電話があり「サンプルを送るだけで、販売の勧誘はしない」と言うので送付を了承した。しかし、その後しつこい電話が続き断り切れずにアドバイザーの説明を聞くことにした。2歳の子供は興味を示さなかったが、BGM代わりに流すだけでも教育になると言われ幼児用英会話教材 36万円の契約をした。子供用と大人用のDVDと本が送付されてきたので、DVDを使用したがりやはり子供は興味を示さないし、保育園に通っているので聞いたり見たりする時間がない。解約したい。 (30代女性)



A

親心をくすぐり、これからの子供は英語が話せて当然、小学校でも必修科目になっているなどと勧誘し、早く始めると学習効果が高いと契約を急がせます。また、数年分の必要以上の教材や豪華な教材ラック等をセットで販売されることもあります。一方的な説明を鵜呑みにせず、自分の子供に合った教材選びが必要です。訪問販売や電話勧誘販売の場合、特定商取引法で規制されていますのでクーリング・オフ8日間（P11）があります。

相談者の場合、3ヶ月を経過していたため、話し合いで使用した教材費を負担することで解決しました。



# ネイルの資格を取ったけれど 仕事がなくて

Q

求人折込広告を見ていたら、「ネイリスト募集、未経験でも可」という記事があった。心引かれて、電話をしてみたら、まずその会社のやっているスクールで半年間の講座を受けて資格を取らねばならないことが判明した。50万円がかかると言われたが、「ネイリストになれば1時間で1万円は軽く稼げる、ネイリストは履歴書にも書ける資格で絶対損はしない」と言われ、契約した。講座を終了しネイリストの免状はもらったが、全然仕事がない。説明と違うので解約したい。(20代女性)



A

「プロになれる」「高収入になる」「講師になればずっと教えていける」などの巧みなセールストークで、高額な契約をさせるという手口です。

収入につながるはずが、当初の話と違って信販会社への支払にも困るというケースが多発しています。この事業者は、虚偽説明で特定商取引法に基づく業務停止命令を受けました。その後、事業者と契約時の説明の問題点について話し合っ、既払い金放棄で合意解約となりました。

# ハイレベルなパートナーを求めて！ 結婚相手紹介サービス

**Q** 折込広告に「医師が経営する結婚情報サービス」とあったので医療関係の仕事をしている娘にピッタリ！と思ってHP にアクセスをした。カウンセラーがバックアップ、サポートしハイレベルな結婚を目指し親身になってアドバイスをしてくれるという。さまざまなコースがあり、海外でのお見合いや結婚式もある。時間のない娘を入会させたいが信用できるだろうか。  
(50代女性)



**A** サービス契約は、利用してみないと内容や質の善し悪しの判断が困難なためトラブルも多く発生します。  
結婚相手紹介サービスは、期間2ヶ月を超え、契約金額が5万円を超える契約は「特定商取引法の継続的役務」の規制を受けます。消費者が自分から出向いて契約した場合でも、契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフにより無条件で解約ができます。また、「利用済み代金」プラス「2万円または契約残高の2割のいずれか低い額」を支払えばいつでも中途解約が認められています。(P10) 但し、契約期間が長くなるほど利用済み代金が多額になり解約時の返金が少なくなります。

結婚相手紹介サービスの契約は、必ず相手と出会うことを約束した取引ではないので、過度の期待ができないのが現実です。

# 断っても断っても電話が来る 投資用マンションの勧誘

Q

「不動産の購入はとても有利な投資であり、年金対策にもなる」と職場にたびたび電話が来ていたが断っていた。あまりにも執拗なので「購入する意思がない。仕事に支障が出ているので、電話をかけて来ないで欲しい」と伝え電話を切った。すぐさま電話をかけてきて「勝手に電話を切るな。なぜ話を聞かないんだ」と脅すような口調で言われた。今後電話がかかって来ない様に断りたいが、どのように対応したらよいか。(40代男性)



A

老後の年金不安をあり、低金利時代の投資には不動産投資が有利、税金対策にもなるし絶対損はしないなどと一方的にしゃべり、電話を切らせない強引な販売方法が後を絶ちません。勤務先への電話勧誘が多く、職場での立場や雰囲気でも毅然と断りにくいことを熟知しての勧誘と思われます。

購入意思がないなら、**はっきりと断り毅然と対応**するのみです。電話の対応は、とにかく契約しないことを伝えて、手短に切りましょう。宅地建物取引業法47条の2、同法施行規則第16条の12、同法通達で、威迫行為の禁止、電話による長時間勧誘その他私生活または業務の平穩を害するような方法により困惑させるなどの行為を禁止しています。守らない場合行政処分の対象となります。

## 「株券電子化」を知っていますか？

平成21年1月5日から、上場会社の株券が電子化されることになりました。株券電子化により、株式の管理や取引が効率的で安全に行なわれることを目的としています。

株券が電子化されると、株主の権利は電子的に証券会社等の金融機関の口座で管理され、現在の紙の株券は無効となります。この時、株券の名義がご本人以外の名義になっていると、名義人名で「特別口座」（上場会社が株主の権利を確保するための口座）に記録されるので、他人名義で記録されてしまい、株主としての権利（株式価値・配当金の受け取りなど）を失う場合があります。

また、電子化実施後、本人名義に変更するには、相続や譲渡等の様々な証明が必要になり、大変複雑な手続きとなります。

必ず名義を確認し、書換を行っておきましょう。



### ＜こんな方は特に注意が必要です＞

- ① 相続や贈与などで株券を取得した方
- ② 手持ちの株券の会社から通知が来ない方
- ③ 自宅や貸金庫などにいわゆるタンス株を管理している方

＜問合せ先＞ 日本証券業協会

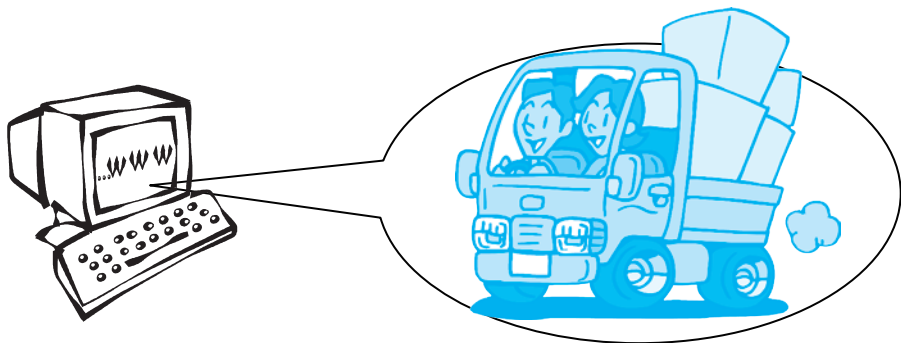
株券電子化コールセンター 03-3667-4500

証券決済制度改革推進センター <http://www.kessaicenter.com/>

## インターネットでみつけた引越屋！

Q

インターネットでみつけた引越し業者に電話連絡して見積もりを頼んだ。格安をセールスポイントにしているだけのことはあって、最も安かった。ここに頼むことにして、4日後の引越しを申し込んだ。しかしやっぱり不安になって、前日に引越しは取りやめることを伝えた。すると引越代金の10%の金額をすぐに払えと言われた。言い方がすごく不愉快だ。こんな解約料は払う義務があるのか。(30代男性)



A

近頃、インターネットやチラシなどで、格安、〇〇円ポッキリなどの広告から情報を得て、引越業者を決めるケースが多くなっています。電話だけの見積もりのため、双方の認識に差が出て、誤解や思い込みによるトラブルがみられます。

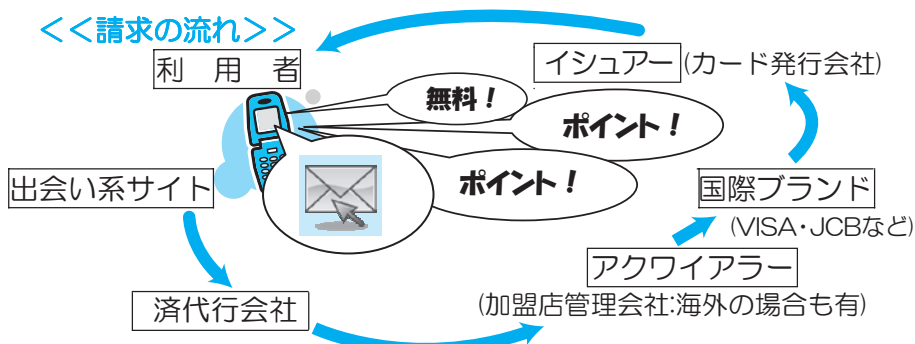
また引越しでは、荷物の損傷や紛失、時間通りに来なかった、作業員の対応が悪いなどの苦情も寄せられています。

様々な引越トラブルに対応するために「標準引越運送約款」があります。消費者の都合で解約・延期をした時の手数料は、引越し前日が見積もり運賃の10%以内で、引越し当日は同20%以内とされています。他に解約時には、受け取っているダンボール箱の返送費用を負担する必要があります。見積書の内容や運送約款をよく読んでおくことが大切です。

# 無料サイトの落とし穴 出会い系サイトで報酬がもらえる?!

**Q** 雑誌広告を見て、携帯ネットの無料占いサイトにアクセスした。すると、なぜか出会い系サイトから頻繁にメールが届くようになった。興味本位で無料ポイントを利用したら、報酬がもらえると誘いのメールが届き有料サイトに入ってしまった。

最初はコンビニなどからポイント代金を振り込んでいたが、クレジットカードでも支払うようになり、決済代行会社から高額請求が来た。利用した数倍も利用した事になっていて、請求内容を見ると利用した覚えのないサイト名もある。最初の出会い系サイト事業者から次々と別事業者に情報が流され無断登録されたようだ。利用した分以外は支払拒否をしたい。(30代女性)



**A** 安易に占いや懸賞応募サイトなどにアクセスし、個人情報を入力するとそのデータが悪用され、思わぬ被害に遭います。無料ポイントからすてきな出会いがあるかのように巧みに有料ポイントに誘導し、ポイントを使わせる手口です。

やり取りを続けるためにクレジットカードで決済するケースが多く、クレジットカード請求書には覚えのない決済代行会社名になっています。

これは、出会い系サイトがカード会社の加盟店ではないため、決済代行会社の存在が必要となるためです。支払に納得できない場合は、カード会社ではなく決済代行会社に申し出るようになります。

相談者も、決済代行会社に納得できない請求について書面で申し出た結果返金されました。

## 子供も注意！ネット世界の誹謗中傷

Q

クラスメイトから「インターネットの掲示板に変なことが書いてあったけど、どうしたの」と聞かれて、その掲示板を見てみた。そこには自分の氏名、住所、年齢、学校名などが顔写真つきで公開されていた上に、「わたしと遊んで」などとワイセツな書き込みがあった。私は一切知らないことだ。すぐにこの書き込みを消してほしい。どうしたらいいか。（10代女性）



A

掲示板やブログやプロフィールなどへの書き込みは、インターネットの匿名性と気楽さから、安易に書き込んで大きなトラブルにつながる場合があります。掲示板やメールで誹謗・中傷や個人情報を掲示された場合、『プロバイダ責任制限法』に基づきネット管理人に対して削除を依頼したり、内容が悪質な場合は名誉毀損や侮辱罪で警察に訴えたり、民事で損害賠償請求ができます。

相談者は掲示板の内容を証拠として保存し、すぐにネット管理人と警察に申し出をしました。いろいろな手続きを踏んで、やっと掲示板から情報が削除されました。その後交際を断られた男子生徒だと判明しました。

# ネットオークション・個人間売買 詐欺の温床になっている？

Q1

携帯ネットオークションサイトで、売り手の評価が良かったので海外ブランドの腕時計を20万円弱で落札した。メールでやり取りをし、信頼できると思い前払いで支払った。しかし商品が約束の日までに送付されてこない。メールで催促をしても返事が無く、住所も途中までしか分からない。オークションサイトの運営会社に苦情を言っても「当方には落ち度がない」と言って何もしてくれない。最初から騙すつもりだったとしか思えない。オークションサイトに責任はないのでしょうか？ （30代男性）



Q2

会員制インターネットサイトの個人間売買コーナーで海外の新品ブランドバックを8万円で購入した。高額なので代金の一部3万円を支払い、3万円を商品と引き替えて支払った。受け取った荷物を開けると、購入したバックではなく缶詰や食品サンプルなどが入っていた。すぐにメールで商品が間違っていると連絡をしたが、返事が来ない。住所は分かっているが本当かどうか疑問。送付伝票に書かれていた電話番号にかけたが使われていなかった。騙されたのだろうか。 （20代女性）



A

いつでもどこでも取引ができて、簡単、便利なモバイルショッピングが増えています。

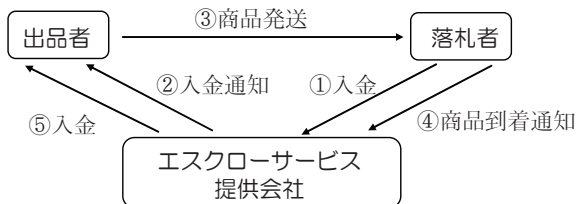
Q1はオークション雲隠れといわれ、売ると見せかけて代金を先に振り込ませ落札した商品を渡さず消えてしまう、詐欺の手口です。

Q2はオークションとは違います。会員同士が情報交換するコーナーでお互いが売買の約束をする個人間取引です。会員制であっても安心はできません。相手は詐欺師かも知れません。

オークションや会員制サイト運営者は情報交換の「場」の提供をしているだけで、基本的には発生したトラブルの責任まではとりません。

オークションではエスクローサービス（代金を代行業者に預ける。品物に問題がないことを確認後、代行業者が出品者に支払う）の利用をお勧めします。詐欺は解決が難しいですが、警察に届けるとともにオークションサイト側にも必ず連絡しておきましょう。

『エスクローサービスの仕組み(例)』



オークションの出品者の中には、個人のふりをしてたくさんの商品を出して実質的には事業者と呼べる人がいます。

経済産業省では平成18年1月より、1度に100点以上の出品や1カ月に100万円以上を出品した人、消費者トラブルが多い商品（家電製品・パソコン用ソフト・ブランド品等）について、同一の商品を一時点で5点以上出品している場合などは個人であっても販売事業者とみなすガイドラインを策定しました。販売事業者に該当する場合、特定商取引法の第11条に基づき表示義務を遵守しなければなりません。

経済産業省のサイトでは違反者のIDを公表しています。

経済産業省、消費生活安心ガイド（>調べる>執行状況）

<http://www.no-trouble.jp/search/execution/index.html>

## インターネットで購入の浴衣 返品したら送料と振込料必要？

Q

インターネットで格安だったので浴衣を注文。送料込み代金5,100円を代金引換だったのでクレジットで支払った。届いた浴衣は、仕立てが雑な上、シワがひどかったので返品をした。返品後、販売店から送料と振込手数料を差し引き振り込むとメールが来た。自己都合ではなく、商品の浴衣に問題があり返品したもので送料等1,440円の負担に納得がいかない。

(30代女性)

**送料、  
振込手数料！？**



A

インターネットショッピングも通信販売で、特定商取引法の規制を受けます。ネット上の広告に返品についてできるできないか記載しなければなりません。返品特約と言われ、返品についての記載がない場合、返品可能と捉えられます。平成20年6月の特定商取引法改正で、返品について記載がない場合、8日間の返品特約有りとなみなします。(注：クーリング・オフではないので、未使用であること、返送料は購入者負担となります)

但し、購入した商品に問題(欠陥)がある場合は、返品送料の負担等はありません。

相談の浴衣の場合、商品上の問題とするには難しいケースです。

## 知っていますか？このマーク

インターネットを利用している方は、次のマークを確認しましょう。

### オンラインマーク

日本通信販売協会は「通信販売業における電子商取引のガイドライン」を業界の自主ルールとして制定し、適切な取引を行うと認定された事業者が付与。

問(社)日本通信販売協会

オンラインマーク事務局

TEL 03-5651-1155

<http://www.jadma.org/ost/index.html>



### プライバシーマーク

消費者のプライバシー保護のために、個人情報について適切な保護措置を講じていると認定された事業者が付与。

問(財)日本情報処理開発協会

プライバシーマーク事務局

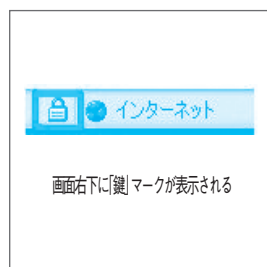
TEL 03-3432-9387

[http:// privacymark.jp/](http://privacymark.jp/)



### 鍵マーク

クレジット番号などを入力する時、暗号化 (SSL) がされていることをステータスバーに表示してある。



# 愛車が高値で売れたと思ったら… 修復歴ありで減額？！

Q

インターネットで捜した中古車販売会社に来てもらい査定後に120万円で売却した。車を引渡し後に、修復歴があるので契約金額を30万円減額すると連絡をしてきた。

ドアの部品を交換していたが、査定時に質問もなかったし、修復歴と判断されるとは思っていなかったので何も言わなかった。契約書を交わすときに再査定される場合もあると記載されていたが、契約完了後に30%以上の減額に納得がいかない。修復歴の定義と業界基準を知りたい。(20代男性)

(社)自動車公正取引協議会の会員店(下記プレートやステッカーを提示)

「自動車公正競争規約」に基づき展示中古車の「価格」や「品質」について適正な表示で内容が一目でわかるようにしています。



A

「修復歴車」については、自動車公正競争規約で、平成8年から定義を統一化しました。「車体の骨格に当たる部位を修正・補修及び交換することにより復元されたもの」を言い、車体の部位が定められています。

販売店が自動車を査定する場合、(財)日本自動車査定協会が認定した「査定士」の資格のある人が、車両チェックシートによって実施します。価格決定の基準としては、年式、型式別に中古車市場価格を反映した「中古車基本価格」に加減点基準により加減点し算出します。

販売した車の下取り価格に納得できない相談者は、公正中立な立場で査定を行う第三者機関で再査定してもらうことになりました。

(財)日本自動車査定協会 東京都支所 03-5418-7001

## アジサイの葉で、まさかの食中毒

Q

旅先の飲食店で、刺身盛り合わせを注文した。刺身のツマとして添えられていたアジサイの葉を食べたところ、嘔吐やめまいを起こした。見た感じは、シソの葉に似ていて、葉が少し厚いと思った。食べてみたら苦かったがそのまま食べてしまった。具合が悪くなったが、初めは自分の体調のせいかと思った。その後アジサイの葉が原因だとわかった。  
(30代女性)



A

料理に添えられる季節の葉や枝は「ツマモノ」と呼ばれ、シソの他には青モミジやナンテンなどが定番で、季節感の演出として用いられています。問題のアジサイですが、アジサイの葉や根には青酸配糖体と言う成分が含まれ、食べると体内の消化酵素で分解されて有害なシアン化水素に変化します。シアン化水素は青酸であり、死亡する可能性があります。店では、「アジサイに毒性があるなどとは全く思いもよらなかった。申し訳なかった」という回答でした。店は詫びて、治療費等を補償しました。珍しいものもてはやされる時代ですが、食べる側も食の知識を深める必要があります。

## カード管理をしっかりと

Q

以前量販店のクレジットカードを作り、自宅の引き出しに保管したままずっと利用していなかった。久しぶりにその店で買い物をしてカードで支払おうとしたら、利用できないと告げられた。カード会社の話だと地方都市に住所変更されていて、キャッシングが利用され、滞納がある状況とのことだった。全く知らない土地で、過去住んだこともないし、親戚もいない。利用していないのだから、支払いたくない。(30代男性)



A

クレジットカードは手元にありながら、誰かによって住所変更されて、そちらですっと利用されていたことが、その後の調べでわかりました。

どうやら、カード会社からの通知文書を郵便受けから盗み、本人に成りすましてカードを利用していたようです。督促状なども変更先に送られていたので全く気づきませんでした。まだ犯人はわかりませんが、相談者の主張は認められ、請求はなくなりました。クレジットカードをたくさん持っている、管理が大変で、トラブルの元です。

相談者は、必要なカードを選び出して、利用しないカードは解約することにしました。

# 多重債務と自己破産

ここ数年、多重債務者が激増し、自殺を考えた、職場を辞めた、家庭崩壊など深刻化しています。負債整理の方法をまとめました。

## <多重債務に陥った場合の主な解決方法>

### 1 任意（私的）整理

裁判所などの公的機関を利用せずに、私的に「利息制限法」等に基づき債務整理を行います。債務者の収入の範囲で返済方法などを交渉します。交渉困難の場合弁護士に相談しましょう。

### 2 調停による整理

簡易裁判所の調停委員が、債務者と債権者の間をあっせんして、「利息制限法」等に基づき合意を成立させることで解決を図る。

### 3 個人再生（民事再生法に追加）

定期的収入が見込めるサラリーマン等を主な対象に、3年間を原則に払えるだけ支払い残額を免責する。個人の住宅ローンについては、住宅を維持したまま手続きできる特別条項等がある。

### 4 自己破産

返済する見通しがまったくつかない人に、生活再建と再出発の機会を与える最後の救済手段です。

#### 《自己破産すると》

- 居住の制限＝裁判所の許可なく居住地を離れることができない。
- 資格制限＝弁護士、公認会計士、後見人、遺言執行者、法人の取締役・監査役、宅地建物取引業者などにはなれない。
- 住民票・戸籍には記載されず、選挙権・被選挙権は失わない。
- 破産宣告日から約7年間は信用情報機関のリストに載る。

## クリーニングで

# 浴衣の風合いがなくなった！

Q

昨年仕立てた浴衣と、既製品の帯をクリーニングに出したら、浴衣は白っぽい粉がついて風合いもすっかり変わってしまった。帯は一部分が薄くなり穴が開いたような状態になった。すっかり古びた感じになってしまった。クリーニング店に苦情を申し出たが、責任逃れをして補償をしてくれない。（20代女性）



A

原因究明のため専門検査機関に出すことになりました。その分析結果によると、浴衣は生地重なっている部分に「当たりやテカリ」がみられ、その原因はプレス機による「過圧」であろう。白っぽい粉は洗濯糊が付着していた」とのことでした。帯には、全体的に「目寄せ」と一部には「凸凹」ができています。これはネットに入れてドライクリーニングしたのでは発生せず、商品の糸が「滑り易い糸」であり「撚り戻し」が粗いため、着用摩擦に耐えず、目寄せ等を発生させていることが明らかになりました。

その後交渉を重ねて、浴衣は他の手仕上げクリーニング店での修正仕上げできれいになりました。帯は販売店が交換に応じました。



## クリーニングの賠償基準

下記のマークのある店は、全国クリーニング生活衛生同業組合が作った「クリーニング賠償基準」を目安に事故処理する店です。

厚生労働大臣認可  
標準営業約款登録店

東京都クリーニング  
生活衛生同業組合

全国クリーニング生活  
衛生同業組合連合会



クリーニング業  
(Sマーク)



(クリちゃんマーク)



(LDマーク)

クリーニングに関して事故が発生したときは、当事者の話し合いにより解決するのが通常ですが、その場合「クリーニング賠償基準」を参考にして賠償額を決めるように組合はクリーニング業者を指導しています。

この基準は、品物の再取得価格（同一品質程度の新品を現在購入するのに必要な価格）に、品物の購入後の経過月数に対応して定める補償割合をかけて、賠償額を算定します。

ですから、着用状態にかかわらず、購入時から年月が経てば、賠償額は低くなります。

また、賠償金を支払ってもらう時は、事故商品を引き渡すこととなります。

なお、紛失した場合や特殊な品物で、この算定によらないときは、ドライクリーニングの場合はクリーニング料金の40倍、ランドリーの場合は同じく20倍に相当する額を基準にしています。

## 敷金が戻らない！？ 特約に注意

Q

3年半住んでいた賃貸マンションを2カ月前に退去した。4ヶ月分の敷金32万円を預けていたので返金されると思っていたが、ハウスクリーニング代金等が差し引かれ返金されない。疑問に思い契約書を確認したら、「特約」として3ヶ月分の敷金は返金しないとある。契約したときは契約書に記載されている内容がよく分からなかった。オーナーが途中で変更になり返金交渉をしたいと思うが新オーナーが分からない。管理会社が任されているので対応するという。(30代男性)



A

平成16年10月1日より東京都賃貸住宅紛争防止条例が制定されました。契約時に宅地建物取引業者は、賃借人の負担内容（特約）について説明義務があります。

書面記載だけでなく口頭でも説明を受けていると立場は弱くなります。相談者は特約について口頭説明を受けていなかったことから、貸主に対して書面で敷金返金請求することになりました。だめな場合は、消費者契約法の10条により特約の無効を少額訴訟で争うよう助言しました。

## 敷金トラブル回避術

契約前	特約があるか契約書を事前にもらい、よく読む 不満な時は、変更を申し出る。だめならやめる
入居時	キズや汚れを確認し、貸主に申し出るとともに 写真とメモを残しておく
借りてる間	「善良なる管理者の注意義務」（自分のものより 注意して使用する義務）があるので、大切に 何かあったらこまめに連絡し、メモを保存
退去時	荷物は全て運び出し、ゴミもきちんと始末 丁寧に掃除 写真を撮る 立会い確認後引渡

### 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

★60万円以下の支払に関するもめ事

★弁護士を頼まず、本人ができる

★裁判は1回で終わる

☆ラウンドテーブル（円卓）を囲んで、話し合う

☆費用は請求額の1%の収入印紙と郵送料（4千円くらい）

☆申立ては相手の所在地の簡易裁判所（23区は東京簡易裁判所）

03-3581-5411

## 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26字以内、1枚20行以内または、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
- \* 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	3544-2936	ゆうゆう窓口で時間外可
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
小伝馬郵便局	3661-6646	
京橋通郵便局	3561-1086	
新富郵便局	3551-0831	

## 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

〇〇氏と私どもの子ども〇〇〇〇とが締結

しました〇〇〇の契約（〇〇〇円）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お願いいたします。

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
消費者相談	消費生活一般	中央区区民部区民生活課消費生活係	3543-0084
		東京都消費生活総合センター	3235-1155
		架空請求110番	3235-2400
		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	3446-0999
		経済産業省 消費者相談室	3501-4657
		(財) 日本消費者協会	5282-5319
	(土・日専用)	(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 0120-33-7173
	有料・無料	法テラス	0570-078374
	有料法律相談	弁護士会 霞ヶ関法律相談センター	3581-1511
		弁護士会 錦糸町法律相談センター	5625-7336
	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	
裁判所	東京簡易裁判所 受付相談センター	3581-5289	
	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	
	東京都生活文化スポーツ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
金 融 関 係	貸金被害	東京都産業労働局金融部 貸金業対策室	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) 日本クレジット産業協会 消費者相談室	3359-3001
		日本クレジットカード協会 お客様相談室	5563-6526
		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) ジャパンデータバンク (消費系金融系)	0120-441-481
		(株) シーシービー (セントラルコミュニケーションビューロー)	0120-4400-29
	銀行・証券等	全国銀行協会 銀行とりひき相談所	5252-3772
		東京都信用金庫協会	6228-8551
		東京都信用組合協会	3567-6211
		日本証券業協会 証券あっせん相談センター	0120-25-7900
		(社) 信託協会 信託相談所	0120-817-335
		(社) 投資信託協会	5614-8440
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	N T T東日本お客様相談センター	0120-019-000
	下水道	東京都下水道局 中部下水道事務所	3270-8317
		東京都下水道局 広報サービス課	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	粗大ゴミ受付センター	5296-7000
	リサイクル	家電リサイクル受付センター	5296-7200
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
	農産物	J A全農お客様相談窓口(米)	3241-8809
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	
	日本橋保健センター	3661-3515	
	月島保健センター	5560-0765	
医療・クスリ	(財)日本中毒情報センター 中毒110番	072-727-2499	
	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 消費者薬相談窓口	3353-2251	
	東京都医療機関案内サービス ひまわり	5272-0303	
	東京都 患者の声 相談窓口	5320-4435	
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「すてっぷ中央」	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 訪販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	有限責任中間法人 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		(社) 日本広告審査機構	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 <a href="http://www.ipa.go.jp/security/">http://www.ipa.go.jp/security/</a>	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	3556-5147
引 越 ・ 運 輸		(社) 東京都トラック協会	3357-3881
		ひっこし110番	3256-8110
		(財) 東京タクシーセンター 苦情・忘れ物	3648-0300
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	5733-3100
		(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)ロードー110番	5211-2346
事 業 所 相 談		(財) 東京都中小企業振興公社(東京都中小企業支援センター)	3251-7881
		東京商工会議所 ビジネスサポートデスク	3283-7700



## 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
医療品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	
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	0120-115-457
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
住宅リフォーム紛争処理支援センター（住宅部品PLセンター）	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	
（財）ベターリビング	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	
WACOAカスタマセンター	壁装・内装	3403-7897	
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 その場の雰囲気流されやすい人
- 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…  
—消費者相談事例集—

刊行物登録番号  
20-050

平成20年10月発行

編集・発行 中央区区民部区民生活課消費生活係  
中央区築地一丁目1番1号  
TEL 3546-5332

印刷 中桜印刷株式会社  
中央区日本橋馬喰町2-5-8  
TEL 3661-5884

**困ったら、すぐ相談**

中央区区民部区民生活課

**消費者相談専用ダイヤル**

**☎3543-0084**

平日 9時～16時

