

中央区

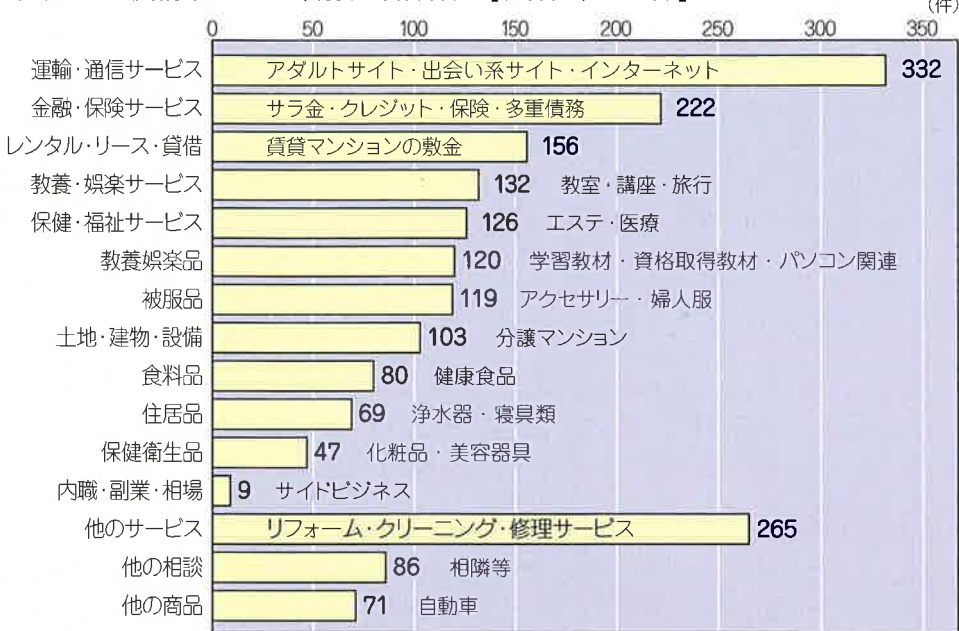
こんな時あなたなら…

消費生活相談事例集

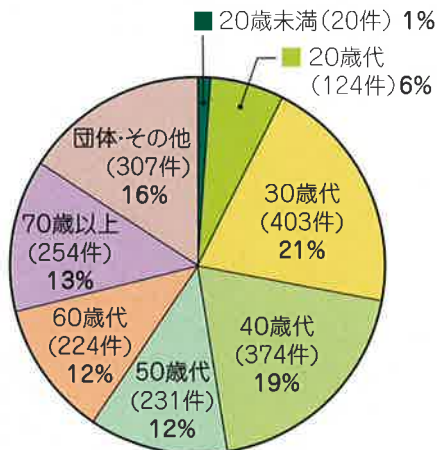


中央区消費生活相談の概要（平成23年度）

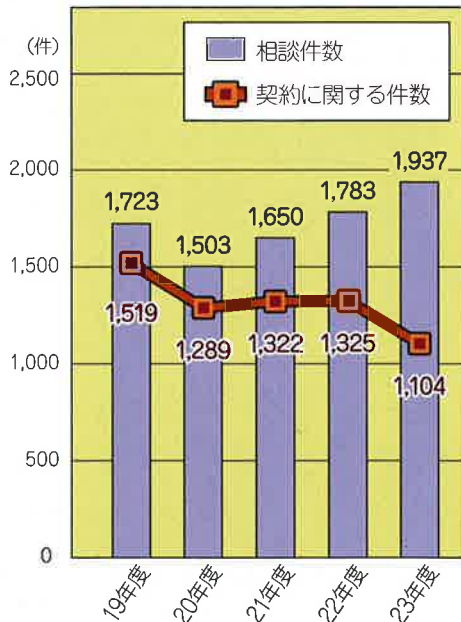
◆ 商品・役務(サービス)別相談件数 【総数 1,937 件】



◆ 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

みなさん、「わたしは絶対に大丈夫よ、ひっかかるものですか」と思っていませんか？

悪質商法のわなは、身近なところにひそんでいてあなたのすきを狙っています。

その手口は、消費者の心をうまくとらえ、時代の変化をいち早く敏感に察知し、手を変え品を変え、法律の穴をうまく潜り抜け、消費者の心理に付け込みます。

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、毅然とした態度をとることが大切です。

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。「おかしいな」「困ったな」と感じたときは、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。

平成24年10月

中央区消費生活センター

注目トピック	頁
◆ 特定商取引法と割賦販売法の一部改正	1

インターネット	
1 出会い系サイト タレントの悩みを聞くうちに…	5
2 ワンクリック詐欺 いきなり登録完了!!	6
3 オンラインゲーム 子どもが有料アイテムを購入?	7
4 インターネット通販 配送延期で、解約もできないなんて!	8
5 インターネット通販 ムートンブーツ、届いたのはニセモノ	9
6 ネットオークション 輸入差し止めされたブランド財布!	10
7 ★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	11

契約トラブル	
1 脱毛エステ 永久保証なのに期限が切れている?	13
2 マルチ商法 インターネットで販路拡大!?	14
3 ダンス教室 月謝が突然2倍に値上げ!	15
4 テレビショッピング ネックレスがテレビ広告と全然違う!	16
5 ペットトラブル 子犬に先天性な病気が…	17
6 ヤミ金 「クレジットカードの現金化」絶対ダメ	18
7 悪質な電話勧誘 投資用マンションのしつこい売り込み!	19
8 ◆宅地建物取引業法の改正	20
9 高額な水回りの修理 夜間、トイレが詰まってしまった!	21
10 プリペイドカード 使えない、払い戻しもダメ!	22

商品知識	
1 缶詰の賞味期限表示 いつまで食べられるの?	23
2 直管形 LED ランプ 取り付けに気を付けて!	24

3 クリーニング 形態安定加工ワイシャツは縮むの?	25
4 ★クリーニング店のマークについて	26

高齢者を狙う悪質商法

1 振り込め詐欺 家族の絆で被害を防ごう	27
2 怪しい社債 「買取ります」は真っ赤なウソ	28
3 原野商法の二次被害 今度こそ売れるはずだったのに	29
4 次々販売 エアコンの掃除がハウスクリーニング	30
5 ★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	31

シニアの住まい

1 ★シニアの住まい その1 老後の住まいは、どうする?	33
2 ◆シニアの住まい その2 高齢者住まい法の改正	35
3 ◆シニアの住まい その3 有料老人ホームの90日ルール	36
4 ★シニアの住まい その4 必要な情報を手に入れるには	37

いざという時、困らないために

1 ◆成年後見制度の活用を考えてみませんか?	38
2 ★葬儀を考えてみましょう	39
3 ◆エンディングノート いざという時、困らないために(備忘録)	43
4 ◆相続が争族に…!? 遺言書を作っておけばひと安心	44

クーリング・オフ制度

★ クーリング・オフとは ハガキや手紙の書き方・出し方	45
★ 内容証明の書き方・出し方	47

相談先一覧

困ったら、すぐ相談	49
-----------------	----

特定商取引法と割賦販売法の一部改正

— 新たに貴金属等の訪問買取が規制されました —

平成20年6月に特定商取引法および割賦販売法の改正が行われました。平成24年8月には、特定商取引法の7番目の取引類型として「訪問購入」が追加され、貴金属等の買取事業者が規制されることになりました。

平成24年特定商取引法改正の概要

- ◆ 対象商品は、貴金属に限らず原則として「すべての物品」
- ◆ 勧誘を要請していない売主（消費者）への勧誘の禁止等
- ◆ 契約をしないと意思表示をした消費者への再勧誘の禁止
- ◆ 事業者名・勧誘目的・物品の種類を事前に伝える義務
- ◆ 契約書面の交付義務
- ◆ 不実告知・事実不告知の禁止など
- ◆ 売主（消費者）によるクーリング・オフ
 - ① 売渡書面をもらった日から8日間は、売主（消費者）は一方向的な契約解除ができる。
 - ② クーリング・オフ期間中、売主（消費者）は物品を引き渡さなくてもよい。転売された場合、転売先に所有権の主張ができる。

平成20年の主な改正内容

< 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、その他）

また、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。

◆ 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）
・アクセサリー	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は、広告メールの送信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日間の返品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）

< 割賦販売法 >

◆ 割賦要件の廃止と指定商品制・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

*翌月1回払い（マンスリークリアー）は適用されません。

但し、リボルビング、ボーナス一括払いなど「2カ月」を超える支払いは適用されます。

*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

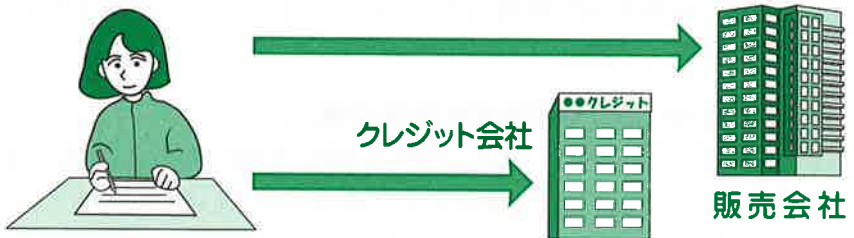
④特定継続的役務提供

⑤業務提供誘引販売（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「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、契約書面受領日（その前に申込書面を受領したときは申込書面受領日）から「8日間」（ただし、連鎖販売取引、業務提供誘引販売は「20日間」）で、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、クレジット会社と販売業者の両方に書面で送付（p45 参考）
（クレジット会社のみ送付した場合、販売契約にも解除の効力が及ぶ）

◆ 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 参考)

◆ 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・財産の状況およ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行政への登録が必要です。

出会い系サイト

タレントの悩みを聞くうちに・・・

Q

SNSで知り合ったタレントのマネージャーからタレントの悩み相談にのってほしいと言われた。タレントと直接メールをするため他のSNSに登録したら出会い系サイトに登録になった。タレントが精神的に苦しんでいるというので有料でメールを返信しなければならなかった。次第におかしいと思いインターネットで検索したら詐欺であることがわかった。その後カード会社から高額な請求が届いたがとても支払えない。

(20代女性)



A

「タレントの相談にのってほしい」「お金をあげます」などと誘って出会い系サイトに登録する手口が増えていきます。短時間に大量のメールが届き、返信するために無料ポイントだけではならず、つぎつぎとクレジットカード決済でポイント購入を繰り返します。そのため気づいた時には驚くほど高額な支払いになっています。カード会社から届いた利用明細には、決済代行業者の名前が記載され、決済金額がドル建てになっている場合もあります。この決済代行業者とカード会社を経由して出会い系サイトに返金の交渉をすることになります。メールのやり取りを証拠として保存しておくことが重要ですが、サイトにアクセスできない、あるいは削除されたというケースもあります。証拠がなく事情がよくわからない場合には返金に応じられないことが多くなります。

ワンクリック詐欺

いきなり登録完了！！

Q

スマートフォンで検索中に出てきた動画サイトをクリックしたら、いきなり登録完了!の画面が現れた。料金はキャンペーンなので3日以内は6万8千円だがその後は12万円になると書いてある。入金がなければ

身辺調査の上、裁判所から法的措置をとるとも書かれている。退会手続きのボタンは押していないが、こちらの情報が知られてしまったのだろうか。

(50代男性)



A

これはワンクリック詐欺の手口です。契約が有効に成立しているとは言えず、支払いをする必要はありません。安易に退会のために事業者に連絡をすることは絶対にしてはいけません。必要に応じて着信拒否の設定やメールアドレスの変更を行いましょう。料金の請求画面が消えない場合には、アプリを削除することで対応できることがあります。

スマートフォンでは、アプリをインストールする時に表示される「アクセス許可」の一覧を必ずチェックし、電話番号や位置情報などの個人情報を不正に入手するために許可を求めるものがありますので不自然な場合はインストールを中止してください。

安心して利用するためには、セキュリティソフトの購入や、信頼できる場所からアプリをインストールしましょう。

Security



オンラインゲーム

子どもが有料アイテムを購入？

Q

スマートフォンにソーシャルゲームの「アイテム購入確認メール」が届いた。知らない間に幼稚園児の息子が親のパスワードを覚えていたようで、無料のソーシャルゲーム内でアイテム購入ボタンを押してしまったらしい。誤って購入したアイテム代金を支払わなければならないか。(30代女性)



A

他の人とコミュニケーションをとりながらプレイするオンラインゲームを「ソーシャルゲーム」といい、利用者が増えています。ゲームそのものは無料ですが、途中でアイテムを購入するなど課金サービスを利用しなければゲームを有利に進めることができません。決済方法をクレジットカードにした場合、一度登録すれば次からはクレジットカード番号の入力は不要となり、登録したパスワードを入力すればアイテムが購入できます。親のスマートフォンから未成年者が購入した場合でもクレジットカードの名義人が責任を問われます。親はパスワードの管理に十分な注意が必要です。未成年の子どもが親の知らない間に誤って有料アイテムを購入したケースでは、購入の状況などをゲーム運営会社が詳しく聞き取り、未成年取消しの可否が判断されることとなります。

インターネット通販

配送延期で、解約もできないなんて！

Q

インターネットでミネラルウォーターを探して、在庫有りの広告が出ているショップを見つけたのですぐに注文した。3日後に届くと書かれていたのに、5日たっても届かず、販売会社から「お届けは2か月先になります」というメールが来た。すぐ欲しいから注文したので、「間に合わないから解約する」というメールを送った。すると販売会社からキャンセルはできないというメールが来た。利用規約では客都合の解約には応じないと記されているが、今回のキャンセルは私の都合ではない。最初から納品が2か月後なら注文しなかった。解約手続きをして欲しい。
(20代女性)



A

インターネット通販では注文が殺到した場合、瞬時に在庫がなくなり、在庫状況を広告表示に反映できないことが発生します。消費者は「在庫有り」で注文すれば、それで契約が成立したと認識するのがほとんどでしょう。しかし販売会社からの承諾メールが届いて契約は成立となります。インターネット取り引きの場合、注文した時の画面が保存されていないと注文日時の確認がとれず解約の申し出ができないときもあります。必ず注文画面を保存しておきましょう。販売会社は在庫がなかった場合も含め、消費者にわかりやすい表記が必要です。

インターネット通販

ムートンブーツ、届いたのはニセモノ

Q

インターネットのSNSで、以前から欲しかったオーストラリア製ムートンブーツを見つけたので申し込んだ。

ネット上の写真は間違えなく有名ブランドの本物だったのに、届いたブーツは一目でニセモノとわかる粗悪品だった。すぐにメールで苦情と返品を申し出たが本物だと返信してきた。再三返品を要求しているうちに返信メールが来なくなった。海外の販売会社のため、メール以外の連絡方法がない。

(30代女性)



A

インターネットの普及で、海外ブランド製品を自宅に居ながら買うことができるようになりました。しかし、手に取って確かめられないので、ネットに掲載されている情報のみで判断することになります。今回の相談例のように本物を販売すると記載してあっても、実際は違うこともあります。また、販売会社の実態を購入前に確認することもできず、トラブルが発生しても連絡もできないことがあります。海外サイトから購入した場合、日本の法律が適用されませんので注意が必要です。

平成23年度より、消費者庁が海外事業者との交渉を助言する機関として「消費者庁越境消費者センター」(CCJ)を設置しました。

消費者庁越境消費者センターHP:

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

ネットオークション

輸入差し止めされたブランド財布！

Q スマートフォンでオークションサイトにアクセスし輸入婦人財布を落札した。代金と送料を指定された銀行に振り込むと、出品者から「入金確認ができたので数日後に発送する」とメールが届いた。ところが財布が届かず、税関から「知的財産侵害物品として輸入差し止め通知」が届いた。商品の発送元が中国からのようだが、出品者は国内の住所だった。驚いて出品者に電話をしたが応答がない。財布が受け取れないなら返金してほしい。（30代女性）



A 手軽にモバイル端末を利用してアクセスでき、安い価格で自分の好きな商品を手に入れることができるオークションですが、出品者も落札者も個人の場合、個人間売買となり、購入者保護の規定がありません。あくまでも自己責任の取引となります。ただし、事業者または、事業者とみなされる個人の場合は特定商取引法の規制を受けることになります。

今回は、出品者が個人か事業者かの判断ができないことに加え、中国から直送され、税関に輸入を差し止められた事実から、商品が二セモノだったと思われます。また、出品者と連絡ができない場合は、返金要求も困難となります。振込先銀行に口座の凍結ができるかを問い合わせる以外に方法がないのが現状です。

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、スマートフォン(携帯電話)、さらにモバイル端末などは現在の日常生活、学習、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。

◆ 子どもを取り巻くインターネット「ケータイ」の問題点

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・違法品購入・詐欺・カメラケータイのデジタル万引きなど

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・ゲーム・アバター・出会い系サイト・プチ家出など

◆ 子どもを狙う 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

お金や盗み目的の
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

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・肖像権などを侵害しない
- 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間から守るためのポイント

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!

- *「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、マンガなど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

脱毛エステ

永久保証なのに期限が切れている？

Q 3年ほど前、クーポン誌に「お試しキャンペーン中」とあったのでサロンに出向いた。1000円のお試しが終わると、いつでも施術が受けられ期限が無いと説明され、全身脱毛10回プラン（22万円）を申し込んだ。しかし、3～4回通ったが予約が取りにくかったのでしばらく通っていなかった。

最近、永久保証で期限が無いと思っていたので予約の電話を入れたら、すでに契約したサービスは終わっている、期限も切れていると言われた。期限が無いと言われていたので納得ができない。

(20代女性)



A 「お試し」「特別キャンペーン」などの広告につられ、安易に出向くとサロンで長時間勧誘され、セールストークに惑わされ施術内容や施術期間を確認せずに、断りきれず契約してしまったというトラブルが後を絶ちません。相談例は、契約書に期限が1年間と記載され、施術内容は、背中、Vラインなど5部位で1回あたりの時間単価の記載もありました。相談者は通う都度、数か所の部位の脱毛を受けていたことから、3～4回通っただけでも契約回数を利用していました。

「永久保証」「いつまでも施術が受けられる」などの広告やセールストークには、サロンが閉鎖することもあるので注意が必要です。

マルチ商法

インターネットで販路拡大！？

Q

19歳の息子が、同じ大学の友達から説明会に誘われ「発展途上国での売り上げが拡大しているので、インターネットを使えば数兆円の売り上げになる」と魅力的な説明を聞き、どうも化粧品やサプリメント販売のサイドビジネスにのめり込んでいるようだ。生活費や学費もつき込み、インターネットの交流サイトで参加者を募っているようである。借金をするようになったら困るので、早く辞めさせたい。

(50代男性)



A

これは「マルチ商法」です。特定商取引法で「連鎖販売取引」として規制されています。

社会経験の浅い若者がターゲットになり、「絶対儲かる、リスクはない、誰でもできる」などと勧誘されますが、大半は収入にならず借金だけが残ってしまいます。また、インターネットの普及で簡単に販売組織を拡大でき、商品販売も簡単と思われがちですが、そうはうまくいくものではありません。その上、組織を作るのに連鎖的に友人を誘うよう勧められることが多く、人間関係が悪化し、加害者にもなりかねませんので注意しましょう。

この相談例は未成年者の契約です。未成年者の契約は基本的には法定代理人(親権者)の同意が必要です。法定代理人の同意を得ずに行った契約は、取消すことができます。

ダンス教室

月謝が突然2倍に値上げ！

Q

エアロビクスダンス教室に通っていた。レッスンに行ったら、先生から突然に来月から月謝をこれまでの2倍の金額にするという通知文を渡された。何の説明もなく、一方的に決定事項として通告する態度が納得できない。この教室をやめる場合、以前からの規約ではやめることを1か月前までに申し出ることになっている。今回は3週間前に値上げを知らされたので、これからやめたいと伝えると、解約損料として高額な新月謝を1か月分支払わなければならないのだろうか。

(30代女性)



A

契約は申込みと承諾の意思が合致して成立します。今回は契約の重要な条件が変更され、新条件が提示されたわけですが、新契約として両者間での合意はまだできていません。新契約で続行する人と解約して別な教室を選択する人に分けられると思われます。この解約は生徒の自己都合による解約申し出ではないため、解約損料を負担すべき事情とは違うと思われます。値上げの事情や解約について、教室側とじっくり話し合ってみたらどうかと助言しました。

話し合い



テレビショッピング

ネックレスがテレビ広告と全然違う！

Q テレビショッピングで見たネックレスがとてもすてきで格安だったのですぐ電話注文した。届いた商品を見たら、テレビで見たネックレスとは全然違って、ダイヤはゴマ粒のようだしチェーンは細くて、みすぼらしいものだった。苦情を言って返品すると伝えたら、「これは返品できない商品です。テレビ画面に表示しています」と繰り返すばかりで話にならない。テレビの映像は実物とは似ても似つかない。消費者を欺く表示だと思う。当然解約となるべきだ。
(50代女性)



A 通信販売には法律上のクーリングオフ（無条件契約解除権）はなく、返品条件が明記された場合はそれに依ること、返品不可と書かれていれば問題ないこと等を説明しました。テレビショッピングを確認したところ、モデルが装着しているのではなく、ネックレスだけが映し出されていました。サイズや説明には間違いがなく、限定数の格安販売のため返品不可だと画面に記載があり、アナウンスもされていることがわかりました。また注文時にも再度説明されていました。テレビ映像ではライト効果もあり、画像と実物の違いが問題となることがあります。誤認表示や誤認説明にならないよう、販売会社にはより細やかな配慮が望まれます。

ペットラブル

子犬に先天性な病気が・・・

Q

半年前ペットショップで生後3ヶ月のトイプードルを購入。2日後に歩き方がおかしいことに気づいたがすぐに治って元気になった。その後もたびたび足を引きずるので3ヶ月目に獣医師の診察を受けたところ、足に先天性な疾患があることがわかった。子犬に愛着があり契約を解除することはできないが、今後手術が必要になり治療費もかかる。ペットショップに治療費の請求をしたい。
(30代女性)



A

先天性な疾患か、発症の時期がいつかについては、専門家の意見が重要です。獣医師の診断書をもらいましょう。購入した子犬に先天性疾患などがある場合には売主に責任を問うことが可能です。契約を解除し子犬を手放すのであれば購入代金を返してもらえます。損害賠償の請求もできますが、健康な子犬の価格との差額程度と考えられます。このまま飼いつける場合の賠償額は、疾患を知るための検査費用にとどまる可能性が高いでしょう。

引渡し前に原因のある疾病は販売店に補償の義務があると考えられます。契約書面には購入したペットに問題があった場合についての規約がありますので、保証制度の内容や条件を契約前に十分確認しましょう。

ヤミ金

「クレジットカードの現金化」絶対ダメ

Q 生活費の不足分をクレジットカードでキャッシングしていた。家族が病気になり、困ってインターネットを見ていたら『クレジットカードのショッピング枠を現金化』というのを見つけた。電話をかけ、言われた通りクレジットカードと運転免許証を携帯電話で写メールした。「ショッピング枠は70万円あるから、50万円で買い取る」と言うので申し込んだ。不安になり友人に相談したら、違法な行為で70万円の借金が増えるだけだと知った。電話でキャンセルしたが、応じてくれない。（40代女性）



A 多重債務者をねらったヤミ金の手口です。他にもカードで商品を買わせて転売する『買い取屋』、車でお金を貸す『車金融』、「借金を1本化しませんか」という『整理屋・紹介屋』などがあります。絶対にヤミ金を利用してはいけません。

緊急に必要なお金はセーフティーネット（公的融資）を利用しましょう。多重債務になりそうな時は、早めに相談してください。



悪質な電話勧誘

投資用マンションのしつこい売り込み！

Q 2週間前から会社に「年金の代わりに投資用マンションを買わないか・・・」と変な電話が頻繁にかかる。「今、忙しい」と断ると、「仕事後に会社の近くに出向いて説明する」としつこい。なかなか電話を切らせてくれず、昨日は40分も話をさせられた。自宅の住所も知っていて気味が悪い。会うまで電話をかけ続けると脅された。周囲も変な目でみるので、精神的に追いつめられてつらい。どうしたらいいだろうか。 (40代男性)



A 絶対に会ってはいけません。契約するまで勧誘は終わりません。説明を聞くために会うと長時間説得され、ますます断わりきれなくなり、契約にいたる場合が多いです。電話が来ても会わずに毅然と断ることが大切です。

電話による悪質な勧誘行為が横行したので、宅地建物取引業法が改正されました。勧誘時には会社の名称や勧誘者の氏名、勧誘をする目的であることを告げることが義務づけられました。勧誘の電話がきたら必ずメモを取り、「買う意思はないので、もう電話はしないでください」とだけ言い、それ以上話す必要はありません。また、再勧誘は禁止されましたので、事業者は断った人に対し、再度電話をすることは違法となります。

宅地建物取引業法の改正

悪質な勧誘行為の実態調査を踏まえ、平成23年10月1日から宅地建物取引業法施行規則の一部が改正され、次のことが禁止となりました。

主な改正のポイント

- ① 勧誘に先だてて名称・勧誘者の氏名・勧誘をする目的である旨を告げずに、勧誘をおこなう
(法施行規則第16条の12第1号のハ)
- ② 相手が契約を締結しない旨の意思表示をしたのに勧誘を継続する
(法施行規則第16条の12第1号のニ)
- ③ 迷惑を覚えさせるような時間の電話、または訪問による勧誘行為
(法施行規則第16条の12第1号のホ)
- ④ 深夜または長時間の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その者を困惑させる行為
(法施行規則第16条の12第1号のヘ)

★ 勧誘を受けて困った時は

日時・勧誘会社の名称や住所・宅地建物取引業者免許番号・担当者氏名・具体的なやり取りなどを記録しましょう。断っても勧誘が続く時は、東京都知事免許の場合は下記に相談してください。(会社名が分かれば東京都のホームページから免許の確認できます)

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

東京都知事免許の宅地建物取引業者の相談先

都市整備局住宅政策推進部不動産課 ☎03-5320-5071

☆ 宅地建物取引業者でない場合も、特定商取引法16・17条で電話勧誘による勧誘者の氏名の明示や再勧誘を禁止しています。

高額な水回りの修理

夜間、トイレが詰まってしまった！

Q

トイレットペーパーの代わりにティッシュペーパーを使っていたら、トイレが詰まってしまった。夜なのでインターネットで「見積もり無料」の修理業者を捜し、電話をかけた。見ないと金額は分からないと言われ、1時間後に来てくれた。

ラバーカップで吸引しても薬を流してもだめだった。「便器をはずして電気トローラーでワイヤーを通す。

3万円位だが、深さによってはもっとかかる」と言われた。終了後、8万9千円を請求され、翌日、振り込む約束をしたが高すぎないか。

(30代女性)



A

インターネットや投込広告で水回りの修理を安く行うよう宣伝していますが、実は修理後に高額な代金を請求する悪質な事業者もいます。今回は支払いがまだなので、適正な値段を検討して減額交渉をするよう助言しました。支払ってしまうと返金してもらうのは大変です。高額な請求を受けた時は支払いを延ばしましょう。修理事業者は慎重に選ぶことが大切です。

マンションの場合は管理会社に相談できます。相談先がなくてお困りの方は、東京都下水道局（HPに東京都指定排水設備工事事業者の一覧や休日・夜間修理受付あり）から情報が入手できます。

プリペイドカード

使えない、払い戻しもダメ！

Q 3年前購入したガソリンスタンドのプリペイドカードを久しぶりに使おうとしたら利用できないと断られた。まだ半分の約1万円分が残っている。発行した責任があるので利用できるようにしてほしい。(50代男性)

Q 20年以上前に購入した切手やはがきのプリペイドカードが利用できない。期限なく利用できると思っていたので急に利用できなくなることに納得ができない。(60代女性)



A プリペイドカードは「前払い式証票等に関する法律」の規制を受けていましたが、「資金決済法」の施行に伴い新法律の適用にならない場合、事業を終了しています。

発行元では、事業を終了することや換金期間等を購入者に店頭表示やインターネットのホームページなどで公示しています。換金期間はガソリンスタンドなどでは半年間が多く、切手などは、5年間で長期間対応していました。この期間が過ぎた場合の換金は困難となりますが、期限の定めがない場合や、規約によっては交換等ができることもありますので発行元に確認をしましょう。

◆ 払戻期間・連絡先

金融庁HP <http://www.fsa.go.jp/policy/prepaid/>

缶詰の賞味期限表示

いつまで食べられるの？

Q

キッチンのかたづけをしていたらみかんの缶詰が出てきた。缶のフタに数字が書いてあるけれど読み方がわからない。いつまで食べられるのかを知りたい。（50代女性）

(例)



※JAS法により缶詰には「シラップ漬け」と表記されています。

A

缶詰の賞味期限はおよそ3年間です。

缶のフタには品名・賞味期限年月(日)・工場名を表す記号が示されています。はじめの2ケタは年(西暦の下2ケタ)を表し、次の2ケタは月、次の2ケタは日を表しています。最近では缶マークではなく賞味期限のみ表示した製品が多くなり品名・工場名などは側面に表示しています。長期間の保存が可能な缶詰の賞味期限表示は、年月までを表示することが義務付けられています。

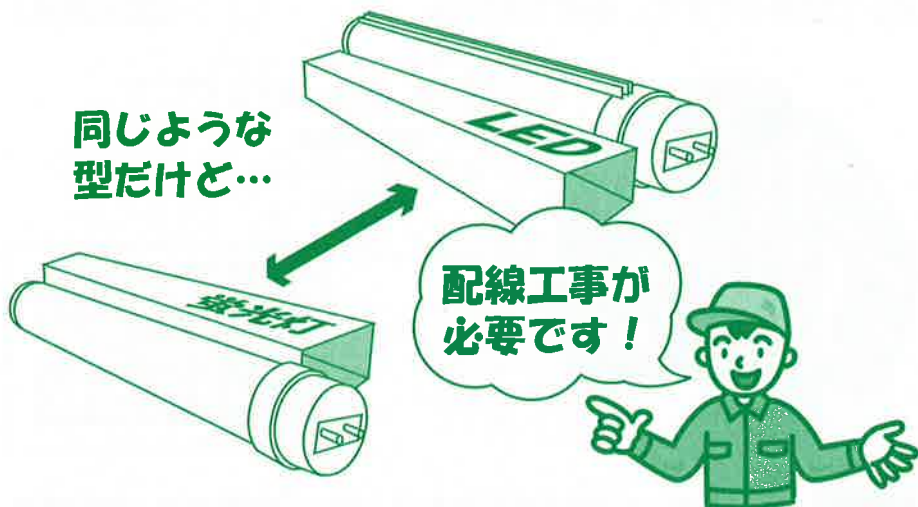
賞味期限が過ぎたもので「さび」や「缶のフタの膨らみ」がある場合は安全性が損なわれている可能性があります。フルーツ缶のシロップの酸と缶詰内面の鉄が反応して水素が発生し、稀に破裂する場合があります。正常な缶詰のフタはややくぼみ気味で指で押しても硬いものです。保管場所はなるべく涼しい湿気の少ないところを選び、開封後はすぐに全部を使いましょう。

直管形 LED ランプ

取り付けに気を付けて！

Q

東日本大震災後に節電が大切だと思い、家の中の蛍光灯をLED ランプに替えることにした。これまでの直管形蛍光灯を外して、同じ長さのLED ランプを取り付けたところ、パチパチと音がして取り付け部分が焦げてしまった。表示には寿命4万時間と書いてあったのに、ほとんど使用しないうちに壊れてしまった。節電効果もなく、意味がなかった。（50代女性）



A

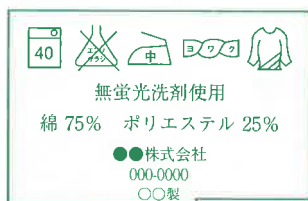
節電意識が高まり、低消費電力のLED ランプに注目が集まっています。直管形LED ランプは、以前からの直管形蛍光灯と形や長さも同じで、LED ランプをそのまま取り付けることができるため、専門知識のない消費者が設置してトラブルが発生しています。このトラブルを防ぐためには、LED ランプに交換するときに安定器を取り外すなどの配線工事が必要です。器具とランプが正しい組み合わせかどうかを販売店や説明書などで確認しましょう。

クリーニング

形態安定加工ワイシャツは縮むの？

Q

ワイシャツを着ようとしたら、首周りがきつくてボタンを留めることができない。同じメーカーのワイシャツがあるので比べてみたところ2センチも短く、こんなに縮むのはおかしい。2年前に購入したポリエステルと綿の混紡で、洗濯は自宅ではせず、クリーニング店に出している。メーカーに苦情を申し出たが、「この商品は形態安定加工で、取り扱い方の問題である」と回答してきた。納得できない。
(30代男性)



お取り扱いについて

お洗濯はネット入りで脱水 15 秒程で形を整え吊り干し。シワが気になる場合は、中温 (140℃-160℃) でアイロン掛けしてください。
高温・高湿プレスはお避けください。色物の場合、まれに衿、カフス部分がシミになる場合がございます。シミ部分を固形石鹼で洗った後に洗濯してください。

A

メーカーに問い合わせたところ、「中温でアイロンするよう表示している。形態安定加工の布地で、前立や衿に特殊な芯地を使用している。強力接着芯なので高温だと縮みや変形がでる。販売時に説明書を渡している」とのことでした。説明書にはクリーニングに出す時の注意点が書かれていました。布地の品質検査データにも、問題はありませんでした。形態安定加工は家庭洗濯を基本とします。十数秒の脱水後つり干しをし、ノーアイロンで着用できます。クリーニング店に出すとプレス機 (高温) を使用することが多く、その繰り返しにより縮みがでたと考えられます。

クリーニング店のマークについて

クリちゃんマーク、LDマーク、Sマークを掲示しているクリーニング店では、預かった品物に損傷を与えた場合や紛失した場合、「クリーニング事故賠償基準」をもとに適正に対処することになっています。この基準はクリーニング業界の自主基準ですが、クリちゃんマーク、LDマーク、Sマークの掲示がない店でもこの基準を目安にして、問題を解決してもらうよう求めることができます。



クリちゃんマーク

組合加盟店を表すシンボルマークです。
1都4県（東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、群馬県）の組合加盟店で使用されています。



LDマーク

全国クリーニング生活衛生同業組合連合会
が作成した47都道府県共通の組合加盟店を
表すシンボルマークです。



Sマーク

厚生労働大臣の認可を受けて設定されてい
る標準営業約款制度に登録されている店舗の
シンボルマークです。

振り込め詐欺

家族の絆で被害を防ごう

Q

息子から「会社の携帯電話の番号だから登録しておいて」と電話があった。数日後、先日の会社の携帯電話番号から「会社の小切手が入ったカバンをなくしたのでお金を貸してほしい」と慌てた様子で電話がきた。何かおかしいと思い電話を切った。息子の携帯電話に連絡したら全くのウソだとわかった。

(70代女性)



A

この事例では落ち着いて確認できたため事なきを得ましたが、振り込め詐欺の被害が後を絶ちません。

会社の同僚を騙る人物が、直接現金を受け取りに来る手口が増えています。「私は絶対に騙されたりしない」という過信は禁物。日頃から離れて暮らす家族と頻繁に連絡を取り合い、家族の絆で振り込め詐欺の被害を防止しましょう。



怪しい社債

「買取ります」は真っ赤なウソ

Q 「省エネに興味ありませんか」とエコ関連業者から電話が来た。電力不足が気になっていたので「関心がある」と答えた。その後、パンフレットが送付され、「発電機を開発していて、当社の社債を買取りたい人がいるので出資すれば必ず儲かる」と電話が来た。うまい話すぎると思ったが、その後買取りたい人から電話が来たので、高値で買い取ってもらえると思い社債6口300万円を購入した。しかし、その後買取りの話はなく、不安になり業者に電話をしたが、担当者が不在で連絡が取れない。今は電話にも出なくなった。(70代女性)



A 社債は有価証券の一つで、通常は証券会社を介して購入しますが、発行会社が直接勧誘している新株予約権付社債（株式転換社債）もあります。「早期の上場を目指す」などとパンフレットに記載し、さも投資家を買取ってくれるかのようなトークで勧誘しますが、社債が株式に転換され上場される保証は全くありません。相談例は典型的な劇場型勧誘で、ウソの勧誘トークで有利な取引と思い込ませています。社債と言っても、実態は事業への出資を募っているだけで、買取り話も「真っ赤なウソ」です。支払ったお金を取り戻すことは非常に難しいので、見知らぬ業者からの勧誘には、耳を貸さず、お金は払わないようにしましょう。

原野商法の二次被害

今度こそ売れるはずだったのに

Q

自宅に電話が来て、「以前購入された土地のことですが、定年後を田舎で暮らしたいというお客様がいて、土地を探しています」とのことだった。売るためには、測量して境界を確定する必要があると言われたが、土地が300万円で売れるならば45万円の測量費用も仕方がないかと思い、契約した。その後、きれいになった土地の写真は送られてきたが、土地売買に関して何の連絡も来なかった。販売会社に電話をかけたら、電話番号は使われていなかった。まただまされたのだろうか。

(80代男性)



A

ただ同然の土地を言葉巧みに買わせる「原野商法」の被害者に対して、測量費名目でお金を払わせる二次被害が多発しています。かつての契約者の名簿が出回っていると思われる。被害者の多くは高齢者で、老後の大切なお金が何度もだまし取られています。安易にうまい話に乗らないようにすることが大切です。

今回は販売会社が行方不明であるため、残念ながら45万円は取り返すことはできませんでした。似たような勧誘電話がよく来るため自宅の電話番号を変更することになりました。

次々販売

エアコンの掃除がハウスクリーニング

Q

「エアコンの掃除を2千円でやります」と電話があった。掃除だけで、商品売りつけることはないという。

10日前に男性が来訪。エアコンをていねいに洗浄してくれた。終了後にハウスクリーニングのメニュー表を取り出して、熱心に勧められた。たった2千円でエアコンの掃除をしてくれたので悪いと思い、8万円の風呂場のカビ防止コーティングを契約した。

昨日、風呂場のカビ防止コーティングに男性が2人来訪した。作業後、今度は床のコーティングを勧められたので、お金がないと断った。24万円を16万円にするとあってしつこく勧誘し、承諾するまで帰ってくれそうもなかった。ひとり暮らしなので怖くなって契約したが、やめたい。(70代女性)



A

床のコーティングの契約についてはクーリング・オフ期間中であったので、手続き方法を助言し通知を出したところ契約解除となりました。訪問販売で契約すると、家族構成や経済状態を知られてしまいます。とくに、ひとり暮らしや高齢者は狙われやすく、布団、リフォーム工事、健康食品などを次から次へと契約をさせられる『次々販売』に気をつけてください。

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 unnecessary 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、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につなぎましょう!

近くの相談窓口

★ 中央区消費生活センター

中央区築地1-1-1 ☎03-3543-0084

★ 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

明石町1-6 ☎03-3545-1107

- ・ 日本橋おとしより相談センター

日本橋小伝馬町 5-1 ☎03-3665-3547

- ・ 月島おとしより相談センター

月島4-1-1 ☎03-3531-1005

シニアの住まい その1

老後の住まいは、どうする？

老後をどうするか…「自分らしくどのように過ごし、最期を迎えるか？」は難しい問題です。どこで暮らすかが、キーワードになります。自分のニーズに合った住まいを選びましょう。



1 自宅で最期まで住み続ける場合

住み慣れた家で老後を過ごすには最新の情報を収集し、自分にあったサービスを利用しましょう。

また、地域の協力や身近に相談できる人との関係を普段から築いておくことも大切です。

住み続けるポイント

- ・安全な住まいに改修 → トイレの手すりや段差をなくす
- ・自治体のサービスを利用 → 安心コール・高齢者食事サービス他
- ・介護保険サービスを利用 → 訪問介護・デイサービス・訪問看護・訪問入浴・ショートステイ・訪問リハビリテーション
- ・居宅療養管理指導（医師・歯科医師などの訪問）や往診を利用

2 自宅から住み替える場合

子どもに迷惑をかけたくない等で、住み替えを考える方も増えていきます。施設以外にも専用の賃貸住宅でサービスの付いたものなど、多様な選択肢があります。

【自宅以外の住まいの例】

住宅	サービス付き 高齢者向け 住宅	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者専用賃貸住宅(安否確認・生活相談) ・介護は別 (特定施設入居者生活介護だと介護付) 	
	シルバーハウジング	公的な賃貸住宅(所得基準あり)	
施設	有料 老人ホーム	健康型	介護が必要になると原則退去
		住宅型	介護は別契約・別事業者
		介護付	(特定施設入居者生活介護)
施設	(ケアハウス)軽費老人ホーム	介護付と付かないものなど多様	
	認知症グループホーム	軽中度認知症、少人数で家庭的に生活	
介護	特別養護老人ホーム	常時介護が必要な人向け。 待機者が多い	
保険 施設	老人保健施設	病院と自宅の中間施設。 介護・看護・リハビリ有	
	介護療養型医療施設	(縮小・廃止計画あり)	

選ぶポイント

- ① 住宅や施設によっては、そこで介護サービスを受けられる場合と、受けられない場合(介護が必要になったら外部の事業者と契約する必要があります)があるので、事前に確認しましょう。
(「特定施設入居者生活介護」の事業者指定を受けた施設は、「介護付き」と表示され、介護サービスを受けられる施設です。)
- ② 認知症等の症状が重くなると、退去させられる場合があります。事前に規約を確認し、看取りなどの対応も含めて詳しく聞きましょう。

シニアの住まい その2 高齢者住まい法の改正

高齢者に適した住まいの絶対数の不足や制度が複雑なことを解消するため、「高齢者の居住の安定確保に関する法律」(高齢者住まい法)が改正され、平成23年10月20日から施行されました。

今までの「高齢者円滑入居賃貸住宅」「高齢者専用賃貸住宅」「高齢者向け優良賃貸住宅」を『サービス付き高齢者向け住宅』に統一、登録事業者として行政の指導監督を受けます。終身賃貸借契約や長期入院でも一方的に解約できないよう居住の安定が図られました。

高齢者が住みやすい 安全な住まい

- * バリアフリー構造
(段差がなく、手すりの設置等がされている)
- * 一定の床面積と設備

安心して 暮らしていけるサービス

- * 安否確認サービス
- * 生活相談サービス
ケアの専門家が日中は必ず常駐

Q サービス付き高齢者向け住宅には、どんな人が入居できますか？

A 60歳以上の高齢者が、高齢者と一緒に同居する人です。

Q どんなサービスが提供されますか？

A 安否確認・生活相談サービスは必ず提供されます。
食事や家事サービスは住宅によって違います。

Q どんな費用がかかりますか？

A 家賃と共益費(管理費)、基本サービス代です。
その他のサービスについては事業者によって違います。
毎月支払う場合と入居時に前払いをする場合があります。
(権利金・礼金はいりません。)

シニアの住まい その3 有料老人ホームの90日ルール

有料老人ホームに入居する時には、入居一時金とされている高額な前払い金が必要で、その理由や金額の算定根拠が不明瞭でした。

！ 父が有料老人ホームの入所申し込みをして保証金を支払ったが、入居前に亡くなった。解約したが全然返金されない。

！ 有料老人ホームに母は入居したが、なじめずやむなく退去した。解約後に入居一時金の返金額がほとんどないと言われた。



こうしたトラブルが大きな問題となり、老人福祉法が改正され、平成24年4月1日に施行されました。これまで国や自治体が定めたガイドラインだった短期解約特例制度（いわゆる90日ルール）が法制化されました。

その内容は、入居日から3か月以内に、退去や死亡による解約の場合、入居一時金を全額返金することが事業者に義務付けられ、初期償却は禁止されました。ただし、解約日までの家賃、介護や食事などの利用料、部屋の修繕費は差し引かれます。

なお、入居3か月を過ぎて解約する場合は、入居一時金の1～3割程度の金額が返還されないことがあるので注意が必要です。

複雑で長期に渡る高額な有料老人ホームの契約には、よりわかりやすい料金体系と、入居者がしっかり理解できる丁寧な説明が求められます。

シニアの住まい その4

必要な情報を手に入れるには

- ◆ 中央区・高齢者のための住宅住み替え相談（予約制）
毎月第2・4火曜日（午後1時～4時）
予約電話番号 ☎3546-5355

【担当窓口】

- 高齢者福祉課 高齢者サービス係 …… ☎3546-5355
- 住宅課 計画指導係 …… ☎3546-5466

◆ 問い合わせ先

- ・東京都都市整備局
住宅政策推進部 民間住宅課 高齢者住宅係
…………… ☎5320-4967
- ・財団法人 高齢者住宅財団 …… ☎0120-602-708
- ・一般財団法人 サービス付き高齢者向け住宅協会
…………… ☎5645-3573
- ・公益社団法人 全国老人保健施設協会 …… ☎3455-4165
- ・社団法人 全国有料老人ホーム協会 …… ☎3548-1077

◆ 参考パンフレット

- ・「高齢者の住まいガイドブック～これからどこで誰と住みますか？」
(財団法人 高齢者住宅財団)
- ・「あんしん なっとく サービス付高齢者向け住宅の選び方」
(東京都福祉保健局)
- ・「あんしん なっとく 有料老人ホームの選び方」
(東京都福祉保健局)

成年後見制度の活用を 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"> 家庭裁判所に成年後見等開始決定の申立てをする 後見、補佐の場合は判断能力の鑑定が行われる 認められれば成年後見人等が選任される 開始まで2～3ヵ月	<ul style="list-style-type: none"> 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 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

*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」 ☎3206-0567

— 葬儀を考えてみましょう —

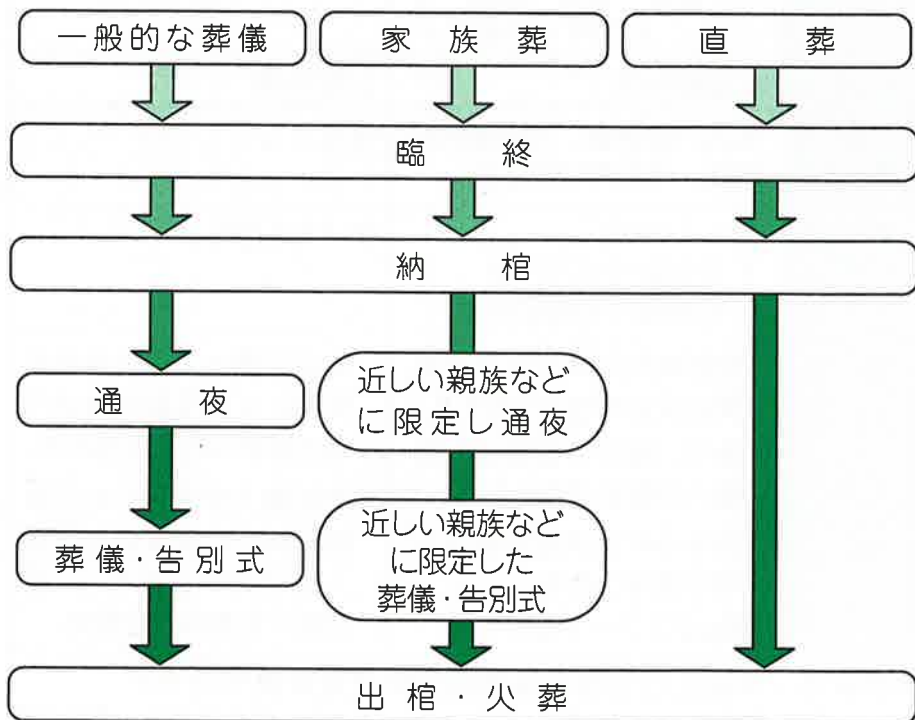
今まで脈々と続いてきた檀家制度が薄れつつある中、若い年代層の葬儀に対する考え方の変化が見受けられます。社会、生活全体の「個」「孤」への変化も影響していると思われます。

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。

- i 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)
- ii 予算 (用意できる費用)
- iii 宗教関係 (宗教行事にするか、自由葬的にするかなど)
- iv 参列者人数 (親族・家族で行うか、参列者の見込み数など)
- v 連絡先リスト (親族・その他)
- vi 遺影に使う写真



◆ 葬儀事業者の選び方

葬儀のかたちが変わり、小規模化、低価格化が進む中で、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** = 通夜ぶるまい・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

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。紹介業者もあるので注意を!

◆ 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。前払のことから、「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最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こと
- ・ 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

エンディングノート いざという時、困らないために（備忘録）

さまざまな名称で呼ばれていますが、内容は万が一の時に備えて、家族への伝言や病気になったときどうしてほしいかなどを、健康で元気なうちに書き留めておくものです。

何を書き留めておくかは、人それぞれで思いがあるので自由です。

最近では、市販品も販売され、タイトルもエンディングノートに限らず、「備忘録」「いざという時困らないために」「終活のまとめ」「旅立ちの準備ノート」など、さまざまです。

◆ どんなことを書き留めるの？

- ・ 今まで生きてきた人生の記録
私の経歴・思い出
- ・ 万が一の時どうしてほしいか？
介護&看護・葬儀・お墓など
- ・ 財産の記録
不動産・生命保険・クレジットカードほか
- ・ 家族へのメッセージ
- ・ もしもの時の友人・知人・加入団体等の連絡先リスト



◆ 遺言書との違い

- ・ 法的な拘束力がないので、気楽に書ける
- ・ 書きながら、自分の気持ちや希望が整理できる
- ・ 書き直しが簡単にできる

書き残すことは、残された家族が困惑しないための作業です。人生の総まとめと思ってチャレンジしてみましょう。

財産管理、相続などで不安のある方には、遺言書作成をお勧めします。

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。

	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・氏名等を自書し押印(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"> ・作成が容易 ・遺言の存在、内容を秘密にできる 	<ul style="list-style-type: none"> ・紛失、変造の危険がない ・証拠能力が高い 	<ul style="list-style-type: none"> ・内容を秘密にできる ・変造の危険がない
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・紛失、変造の危険がある 	<ul style="list-style-type: none"> ・費用がかかる ・手続きが煩雑 ・内容を秘密にできない 	<ul style="list-style-type: none"> ・手続きがやや煩雑

※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。

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>

◆ 原則すべての商品・サービスが法律規制の対象に

期間	適用対象
8日間	・ 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) ・ 電話勧誘販売 ・ 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) ・ 訪問購入 (貴金属の買取り等)
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)

郵便はがき

50

□□□□□□

○○区○町
○丁目○番○号

(株)××会社
代表取締役△△様

契約者の住所
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)

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

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＞ ※縦書きでも横書きでも構いません。

* 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)

＜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。)

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 〇 〇 印
東 京 都 〇 区 〇 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
氏 と 私 ど も の 子 ど も 〇 〇 〇 〇 と が 締 結 し ま し た
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

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室を賃借しておりましたが、平成〇年〇月〇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。

←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>

- 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	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
	3277-6859	ゆうゆう窓口 平日・土曜・日曜・休日 0時~24時
京橋郵便局	3544-7753	平日 9時~19時、土曜 9時~17時 日曜・休日 9時~12時30分
晴海郵便局 京橋分室	5546-1068	ゆうゆう窓口 平日・土曜 7時~21時 日曜・休日 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	
銀座郵便局	3524-2170	ゆうゆう窓口 平日・土曜・日曜・休日 0時~24時
晴海郵便局	5546-1068	

困ったら、すぐ相談

名 称		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	(ウーケンドレホン) 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・無料法律相談	法テラス(日本司法支援センター)	0570-078374
	有料法律相談	弁護士会 四谷法律相談センター	5367-5280
		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)	5367-5280
		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	中央区総務部総務課情報公開主査	3546-5291	
	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

名称		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 貸金業対策課	5320-4775
	クレジット・サラ金	(公益財団法人)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
	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
		(一般社団法人)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	
	(公益財団法人)生命保険文化センター	5220-8520	
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

名称	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	郵便局 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	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	JA全農お客様相談窓口(米穀部)	6271-8460
	健康食品	(公益財団法人)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 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 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 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	
	(公益財団法人)日本中毒情報センター 中毒110番	072-727-2499(大阪) 029-852-9999(つくば)	
	PMDA(独)医薬品医療機器総合機構 医薬品・医療機器相談室	3506-9457(医薬品) 3506-9436(医療機器)	
	(公益財団法人)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 成年後見支援センター「すてっぷ中央」	3206-0567	

困ったら、すぐ相談

名 称		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	3546-5350
		中央区女性センター プーク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
販 売	訪問販売	(公益社団法人)日本訪問販売協会 訪問販売110番	3357-6019
	通信販売	(公益社団法人)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		(公益社団法人)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
		(公益財団法人)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
運 輸		(社)東京都トラック協会	3357-3881
自動車		(社)自動車公正取引協議会 消費者相談窓口	5511-2115
		(一般社団法人)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		(一般社団法人)日本旅行業協会(JATA)消費者相談室	3592-1266
		(社)全国旅行業協会(ANTA)東京都支部	5210-2500
		外務省 領事サービスセンター(海外安全担当)	3580-3311 (内 2902-2903)
家電製品		(一般財団法人)家電製品協会 消費者相談室	3595-0764
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		(公益社団法人)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)	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	
(一般財団法人)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		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、高齢者用品、家具・家庭用品、台所用用品、スポーツ・レジャー用品等)	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
(公益財団法人)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)	0570-016-100	
(一般財団法人)ベターリビング	住宅部品(ドア、サッシ、手すり、インテリア、ガレージ、物置、郵便受等)	5211-0680	
(一般社団法人)日本建材・住宅設備産業協会	建材	5640-0901	
(一般財団法人)日本壁装協会	壁装	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	
(公益社団法人)日本煙火協会	花火	5652-7855	
(公益財団法人)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
- ② 好奇心旺盛！うまい話にとびつく
- ③ 「イエス」「ノー」が曖昧で、断ったら悪いと思ってしまう
- ④ 公的機関の名称を出されると疑わず信じる
- ⑤ 「自分は大丈夫」と思い込んでいる
- ⑥ 義理堅く、頼まれるとはっきり断れない
- ⑦ 相談できる家族や友人知人がいない
- ⑧ 世の中の出来事に関心がなく自分の世界に閉じこもりがち
- ⑨ 今まで消費者トラブル（被害）に遭ったことがある
- ⑩ 知らない人とでもすぐに友達になれ、自分のことを誰にでも話す

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

24-051

平成 24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 株式会社常陸紙工印刷社
中央区日本橋蛸殻町2-10-11
Tel. 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

☎3543-0084

平日 9時~16時

