

中央区

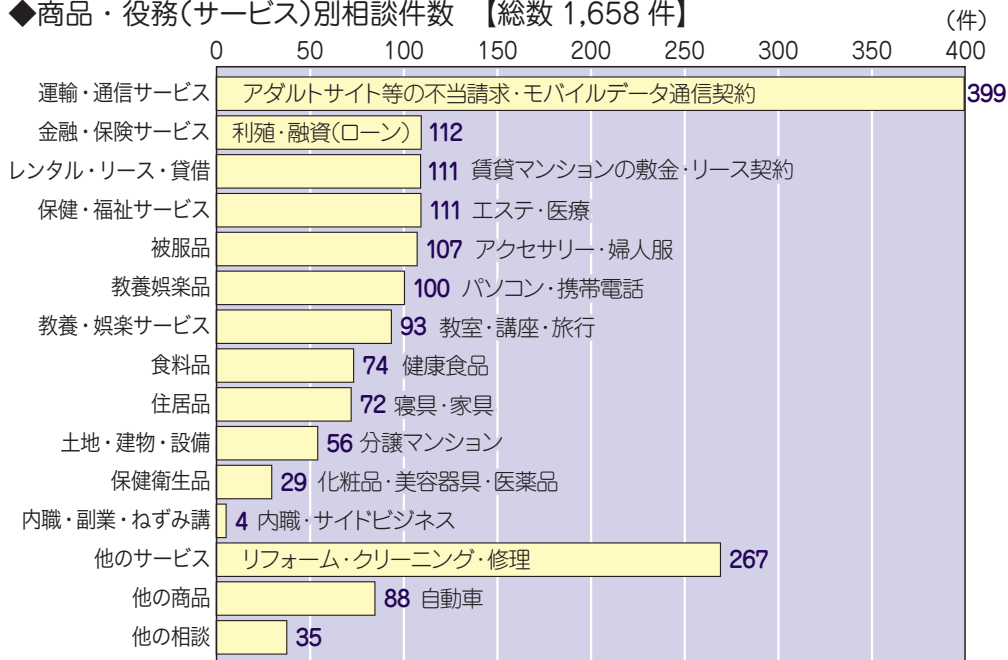
こんな時あなたなら…

消費生活相談事例集

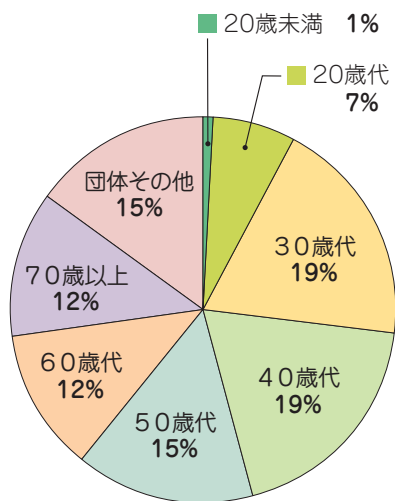


# 中央区消費生活相談の概要（平成27年度）

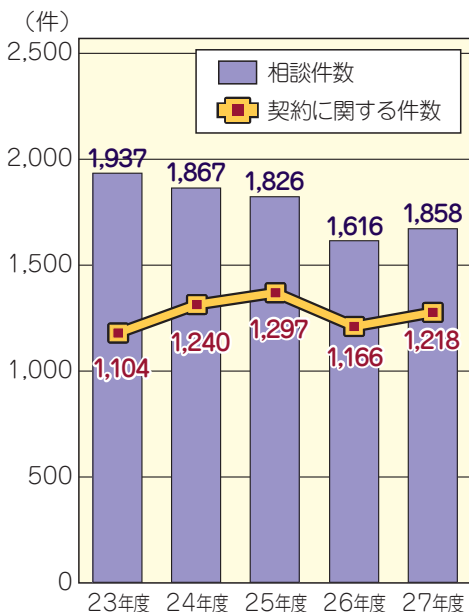
## ◆商品・役務(サービス)別相談件数 【総数 1,658 件】



## ◆ 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。相談の対処方法やアドバイス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28年10月

中央区消費生活センター

# も く じ

( 数字：事例 Q&A、 ◆：コラム )

	頁
◆ 新しい食品表示のルール ……………	1
1 架空請求 プリペイドカードの番号は教えない！ ……………	3
2 ワンクリック請求 「登録完了」でもあわてないで！ ……………	5
3 マルチ商法 SNSで若者が狙われる ……………	7
◆ ネットトラブル SNSなどの落とし穴 ……………	9
4 インターネット通販 お試しのサプリメントが定期購入だった ……	11
5 通信サービス 無料のタブレット端末!通信料は ……	13
6 旅行 旅行サイトは利用ルールを理解して！ ……………	15
◆ オンライン旅行取引の表示等に関するガイドライン ……………	17
7 賃貸住宅 敷金が戻らない？ ……………	19
8 引越サービス 3か月過ぎたら弁償されないの？ ……………	21
9 光回線の転用 光回線が安くなるってホント？ ……………	23
◆ 電力が選べる？ 電力小売自由化がスタート！ ……………	25

	頁
10 脱毛エステ 無料のモニターに誘われて……………	29
11 結婚式場 申込金が返ってこない？……………	31
◆ いざという時に！今どきの葬儀サービス……………	33
12 貴金属の訪問購入 不用品を買い取ってもらうはずが……………	37
13 住宅リフォーム 「無料点検します」に要注意！……………	39
14 製品安全 注意！長期使用の家電商品……………	41
15 クリーニング 大切なカーディガンが縮んでしまった！……………	43
◆ 家庭用品品質表示法 衣類の取扱い表示が新しくなります……………	45
◆ クーリング・オフ制度……………	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

食品表示は「食品衛生法」「JAS法」「健康増進法」にそれぞれ規定されて複雑でしたが、より分かりやすい表示を目指して食品表示のルールをまとめた「食品表示法」が施行されました。食品の原材料や原産地、栄養成分や添加物、アレルギーなどの表示ルールが一元化され、分りやすく使いやすい表示になりました。栄養バランスの取れた食生活のため、食品表示を食品選びに役立てましょう。

## 主な変更点

### ●加工食品などに栄養成分が義務化されました

食品に含まれる栄養成分の種類と量を一目でわかるようにしたものです。原則としてすべての加工食品と添加物に栄養成分表示されるようになります。

#### ＜栄養成分表示の基本例＞

栄養成分表示(1食(125gあたり))	
熱量	●kcal
たんぱく質	□g
脂質	■g
炭水化物	◇g
食塩相当量	▲g

\*他に事業者の任意で、「糖類」「糖質」「コレステロール」「ビタミン・ミネラル類」「飽和脂肪酸」「食物繊維」等が表示されます。

### ●保健機能食品制度に「機能性表示食品」が新設されました

「機能性表示食品」は保健機能食品のひとつで、事業者が安全性や機能性の根拠に関する情報などを消費者庁長官に届け出て、健康の維持・増進に役立つという食品の機能性を具体的に表示した食品（野菜や果物などの生鮮食品、加工食品、健康食品）です。

\*商品の安全性や機能性の確保など届け出内容は消費者庁のウェブサイトを確認できます。ただし、消費者庁では効果や安全性等の審査を行っていません。

<http://www.caa.go.jp/foods/index23.html>

今回新設

医薬品	食 品			
	保 健 機 能 食 品			
医薬品 医薬部外品 を含む	特定保健用食品 (トクホ) 消費者庁の許可	栄養機能食品 栄養成分を国の 基準で表示	機能性表示食品 食品の機能性等を 消費者庁に届出	一般食品 健康食品 を含む

まずは日々の食事のバランスを心がけ、保健機能食品を必要に応じて上手に活用しましょう。

### ●アレルギー表示が変わります

#### ▶ 特定加工食品が廃止されます

マヨネーズ→卵、パン→小麦など、原材料にアレルギーが使用されることが常識であるため、アレルギー表示を免除されていた「特定加工食品」制度が廃止され、どの食品にもアレルギー表示が義務付けられました。

#### ▶ 原則として、個別表記になります。

アレルギーとなる原材料一つ一つについて「個別表示」されます。  
(個別表示が困難な場合などに限り一括にまとめて表示されます)

\* 個別表示の一例

原材料名	A、B (卵・小麦を含む)、C (大豆を含む)
------	-------------------------

☆商品の表示の切り替え時期は食品の種類によって一定の猶予期間があり、生鮮食品は平成28年9月30日まで、加工食品、添加物は平成32年3月31日までとなっています。

## プリペイドカードの番号は教えない！

スマートフォンに、覚えのない情報サイトの未払い金を請求するショートメッセージが届いた。メールには「本日が最終期限で、連絡しないと裁判になる」と書かれている。以前、いろいろなサイトからメールが来たことがあったが、何か関係があるのだろうか。不安になったので、確かめようと思い連絡先に電話をしたら、有料サイト利用料のほかに、管理料、調査料などを含め20万円を請求された。支払い方法は、コンビニエンスストアで大手通販事業者の電子ギフト券を購入し、カード番号を撮影してメールで送信するよう指示された。請求内容に納得できないので支払いたくない。

(50代男性)







## アドバイス

Advice

### ●サーバー型プリペイドカードを悪用？

- ・インターネット取引の決済（料金支払い）に利用されているサーバー型プリペイドカードの悪用が急増しています。
- ・カードそのものを相手に渡していないので安心してしまいがちですが、カードに記載された番号を相手に伝えることは、お金を相手に全て渡したことになります。
- ・番号を伝えてからだまされたことに気づいても、お金を取り戻すことは非常に困難です。

### ●個人情報情報は相手に伝わっていません。

- ・ショートメッセージは電話番号でメールを送る機能のことです。不特定多数の人に数字の組み合わせでメールを送信しているの、事業者が電話番号の持ち主を特定しているわけではありません。

### ●覚えのない請求が来たら・・・

- ・覚えのない請求には、あわてて相手のメールに返信したり電話で連絡をしないようにしましょう。



## ワンポイント

One Point

### ☆プリペイドカード

事前に現金を入金（チャージ）して使用するプリペイドカードは、使用可能残高等の記録がどこにあるかで区別できます。

- 1 紙型・磁気型⇒カードや紙本体に購入額が記録されている
- 2 IC型 ⇒カードのICチップに残高が記録されている
- 3 サーバー型 ⇒プリペイドカード発行会社のコンピュータに残高が記録されている。  
ID番号をインターネット上で入力して、使用残高確認や商品の購入ができる。

## 「登録完了」でもあわてないで！

スマートフォンで好きな歌手を検索していて動画サイトを見つけ、無料と思い動画開始ボタンをタップしたらアダルトサイトだった。「登録ありがとうございます」という画面に登録料19万円と書いてあった。驚いて「誤作動の方はこちら」というところから「間違えた。退会したい」とメールを送ったが、「退会は出来ない」と返信があった。困ってインターネットで解決方法を調べて、見つけた探偵業者に電話したら「きちんと解約したほうが良い。5万円で引き受ける」と言われた。申込書類を送ると言われているが、この事業者の言っていることは本当だろうか。

(40代女性)





## アドバイス

Advice

### ●ワンクリック請求の手口は巧妙で進化中

- ・アダルトサイトに興味ない人でもアイドルの動画等から詐欺的サイトに誘導される場合があります。動画開始ボタンなどを操作したとたんに「登録完了」となり利用料金を請求されますが、根拠のない請求の場合は支払う必要はありません。

### ●あせって連絡をしない

- ・電話やメールなどで連絡するよう表示されますが、個人情報を知られる危険があるので絶対連絡をしないでください。電話やメールをした場合は着信拒否設定などの対策をしましょう。

### ●トラブル解決をうたう探偵業者などには注意を

- ・インターネット上にはワンクリック請求の被害解決をうたう探偵業者や行政書士などの広告が多く見受けられます。探偵業者や行政書士が、サイト事業者と解約交渉することは認められていません。
- ・「消費者センター」など公的機関のような名称を使う事業者もいるので注意が必要です。



## ワンポイント

One Point

### ☆タップ1回で契約に？

- ・有料アダルトサイトは通信販売にあたり、事業者は、消費者がネット上で行う操作が契約申し込みになることを容易に分かるように表示する必要があります。また、申し込み内容の確認と訂正ができる確認画面を設けなければなりません。
- ・申し込むつもりがないのに契約したことになった場合や確認画面が不備の場合は、支払う義務はありません。

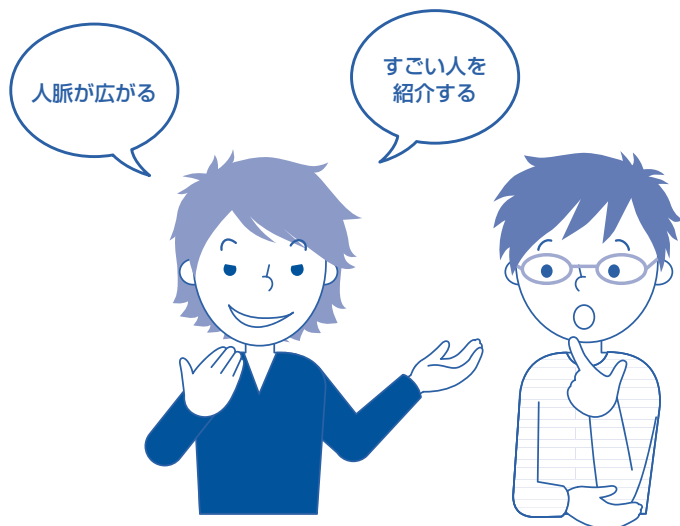
## SNSで若者が狙われる

SNS\*を通じて仲良くなった人に、「1回1000円のビジネスセミナーがある」と誘われ参加した。セミナー終了後に「2泊3日の受講合宿でもっとスキルアップできる」と勧誘され、20万円と高額で迷ったが「セミナーの新規受講者を誘えば一人につき10万円のマージンを払うので、すぐ元が取れる」と説明され契約した。他に健康食品の販売代理店ビジネスの話もあったがお金がないと断った。手元に現金がなかったので、受講費は事業者で紹介された消費者金融で借りて支払った。その後、周りの友人をセミナーに誘ったが誰にも相手にされない。このままでは借金が返せない。

(20代男性)

※SNS (ソーシャル・ネットワーキング・サービス)

人と人とのつながりを促進・支援するコミュニティ型インターネットサービスで、登録された利用者同士が交流できる。





## アドバイス

Advice

### ●「楽しく儲かる」話には要注意

- ・友人・先輩やSNSで知り合った人からの「儲かる話」「役立つセミナー」などの話が契約のきっかけとなったケースが目につきます。
- ・「やり方を間違えなければ簡単に儲かる」などと誘われますが、簡単に稼ぐことは出来ません。自分が友人を勧誘することでその人に損害を与えたり、信頼関係を壊すおそれもあります。
- ・最近では、SNSの「人脈が広がる」「スキルが身につく」という広告や口コミを見て自ら説明会に行き、セミナー受講を契約するケースも増えています。

### ●初めにきっぱり断ろう！

- ・身近な知り合いからの誘いであっても、不審な点があったり、内容が理解できない儲け話は、きっぱり断る勇気を持ちましょう。

### ●多重債務に陥る危険も

- ・「儲けで返済できる」という勧誘者の言葉を信じて消費者金融で借金してしまい、儲けようと安易に借金を繰り返して借金地獄に陥るようなことにもなりかねません。



## ワンポイント

One Point

### ☆特定商取引法の連鎖販売取引（マルチ商法）の規制

- ・氏名等の明示、書面交付、禁止行為（勧誘や解除希望時に嘘をついたり威迫・困惑させること等）、広告上の表示義務項目、誇大広告禁止、クーリング・オフ（20日間）、中途解約・返品ルール、取消し等について細かな規制があります。
- ・また、厳しい罰則規定も定められています

インターネットから得られる情報は日常生活に欠かせないものになっていますが、その「情報」をめぐるトラブルにあうケースが増えています。

### ① SNSをきっかけとしたトラブル

- ・ SNSで知り合った人と会ったら、「いい話がある」と言われ、投資用DVDの購入を勧められた
- ・ SNSで知り合った人からスマートフォンが壊れたと言われ、指示された別サイトでやり取りしたら有料サイトだった



**SNSで知り合った人は信頼できますか？**

### ② インターネット広告の落とし穴

- ・ SNSのターゲティング広告\*1を見て、ブランドのバッグを注文したが商品が届かない。同じ広告はもう見られず、事業者の連絡先がわからない。



**注意を引く見出しにとらわれず、しっかり契約内容を確認！**

### ③ インターネットで稼げるってホント？

- ・インターネット上で購入した情報商材のノウハウを読んで、海外のオンラインカジノ※2のサイトに登録をしたが儲からない。



## インターネット上のうまい話、儲かる話には落とし穴！

### ●●●「これだけは覚えておこう」インターネット利用の基本●●●

- ① SNSは不特定多数の人が利用する「公共の場」。安易な書き込みはしない。自分だけでなく他人の個人情報の取り扱いも慎重に。
- ② インターネットは世界につながっている。一度ネット上に載った情報は、半永久的に削除できないので、情報の投稿は慎重に。
- ③ GPSなど位置情報が取得可能な機能を使った写真などは、個人を特定される危険があるので、オフ設定にして使用する。
- ④ 掲載する情報（文章・写真・映画や音楽など）の著作権に注意！
- ⑤ ネット通販、ネットオークションを利用する時は、信用できる相手と取引する。もしもに備えて広告は保存し、取引条件の確認をする。

#### 用語の解説

- ※1 ターゲティング広告…………… 利用者がSNS内に書き込んだ情報をもとに提供対象を絞って表示される広告
- ※2 海外オンラインカジノ…………… インターネット上であっても国内でかけ事（賭博）をすることは違法となる可能性がある

## お試しのサプリメントが定期購入だった！

スマートフォンで「今だけキャンペーン！酵素のサプリメントが500円」というSNSの広告を見つけた。最近太ってきたのが気になっていたので、酵素の効果を期待して、1回お試しのつもりでインターネットから注文した。翌月またサプリメントが届き不審に思っていると、中に4000円の請求書が入っていたため、びっくりして販売店に連絡した。「申し込みは定期購入になっているので4回利用しなければならぬ」と言われた。お試しだけのつもりだったので定期購入など考えていなかった。商品は未開封なので返品したい。

(40代女性)







## アドバイス

Advice

### ● 広告に惑わされないで

- ・ ホームページやSNSの広告等でお試しをアピールし、知らないうちに定期購入になっているトラブルが急増しています。
- ・ これらの通販サイトは、定期購入と気づきにくい画面作りになっていることが多く、通常より安い価格で、1回限りの購入と勘違いさせられています。

### ● 通信販売にクーリング・オフはありません。

- ・ 通信販売は、前もって広告等で商品を検討し、自分から申し込むので、クーリング・オフ制度はありません。

### ● 通信販売の返品特約

- ・ 解約・返品等については、サイト内に記載された返品条件に従うことになるので、しっかり記載内容を確認して申し込みましょう。
- ・ 返品条件等の記載がない場合は、商品を受け取った日から8日以内であれば、送料自己負担で返品できます。



## ワンポイント

One Point

### ☆ 通信販売を上手に利用しましょう

- ・ JADMA(ジヤドマ)マーク

公益社団法人日本通信販売協会 (JADMA) の自主基準です。



通信販売の信頼の目安として会員事業者が表示できます。

- ・ オンラインマーク制度

消費者がインターネット通販を利用する際、販売事業者を判断する目安となるマークです。不適切な広告表現がなく適正と認められたホームページに付与されています。



## 無料のタブレット端末！通信料は・・・

5日前、81歳の父が携帯電話のショップに機種変更に出向いた。ショップの担当者から、キャンペーン中で今ならスマートフォンを契約するとタブレット端末を無料でもらえると言われた。「タブレットは使わないのでいらない。」と断ったが、担当者に最後まで説明だけでもさせてほしいと言われ、話だけならと思い聞いたという。長い説明を受けた後、使い方がわからないが無料ならばよいだろうと思い、結局タブレット端末の契約をしたようだ。タブレット端末本体の代金は無料といっても、通信費用などがかかるのではないかと。今まで父はメールはやったことがなく、タブレット端末も使用していない。今後も必要ないので解約したいと言っている。

(50代男性)





## アドバイス

Advice

### ●理解できない契約はしない！

- ・スマートフォンやタブレット端末など通信関連契約は、機器本体代金が実質無料でも、通信費用が発生します。
- ・有料のオプションが付加されていることもあるので、契約内容が複雑でわからない時は、その場で契約せずによく考えましょう。
- ・一定期間継続して契約することが定められている場合、その期間内に解約すると、解約条件に定められた解約料を請求されます。

### ●店舗で契約しても、解約ができる？

- ・店舗販売で契約したスマートフォンやタブレット端末など、総務大臣の認定<sup>※1</sup>を受けたサービスについて、通信事業者の約款の条件に記載があれば、電波の状況が不十分でつながらない、契約前の説明や書面交付状況など販売店が法律等を遵守していない場合に限り、通信サービスと同時に契約したスマートフォンなどの端末 機器も解約できる場合があります。  
※1 主に携帯電話サービス、ルーター・タブレット向けサービス等
- ・解約ができる場合、契約者から事業者に申し出ることが必要となります。具体的な申し出方法は、契約書面で確認しましょう。

### ●必要がないときはキッパリと断りましょう

- ・契約を希望しない意思を示した消費者に、勧誘を継続することは禁止されています。



## ワンポイント

One Point

### ☆適合性の原則

- ・平成28年5月21日施行の「改正電気通信事業法施行規則」では、高齢者や障害者等、配慮が必要となる利用者に対して、その知識、経験、契約目的に配慮した説明を行うことが義務付けられています。

## 旅行サイトは利用ルールを理解して！

1か月前に、旅行サイトで、温泉旅館の予約を入れ、最後に利用規約に同意して予約ボタンを押した。その後旅行サイトから予約完了メールが届かなかったので、予約できなかったと思っていた。昨日、「無断キャンセルなので、全額を支払うように。」と旅館から連絡がきた。納得できなかったので、旅行サイト運営会社に苦情を申し出た。すると「予約ボタンを押した時点で予約をしたことになる。旅館から完了メールが届かないときは、自分で確認するよう注意事項に書いてある。」と言われた。今回の回答には納得できない。

(30代男性)





## アドバイス

Advice

### ●旅行サイトは契約先ではないの？

- ・インターネット上の旅行サイトの中には、情報だけを提供し契約先は直接旅館やホテル、運送機関などとする「場貸しサイト」や「メタサーチ」などが存在します。

### ●予約を確認できる方法がありますか？

- ・インターネットでの旅行契約は、契約が成立した後に確認メールが申込者へ送信されますが、旅行サイト上の画面でも申込者が予約状況を確認できる事業者を選ぶようにしましょう
- ・契約確認のために予約申し込み画面や、完了画面を証拠として保存しましょう。

### ●確認メールがなかった時には

- ・申込先や旅行サイトからの確認メールが、パソコン等の迷惑メールに入っていることがあるので確認しましょう。

### ●おや？と思ったら

- ・旅行サイトには連絡先が記載されているので、不明な点やわからないことがある場合は、すぐに問合せをしましょう。



## ワンポイント

One Point

### 場貸しサイト

- ・旅行商品の紹介・申込などに関する情報提供の場を提供する。
- ・直接旅行等の取引を行わないため、旅行業登録は不要です。

### メタサーチ

- ・メタ検索エンジンと言われ横断的に情報を得て表示します。
- ・予約サイトを一気にまとめて検索できる比較サイトなどが該当します。

# オンライン旅行取引の表示等に関する ガイドライン（略称OTA※<sup>1</sup>ガイドライン）

平成27年1月、観光庁では表示の適正化を図り、旅行者にとってよりわかりやすい表示とトラブルの未然防止のために「オンライン旅行取引の表示等に関するガイドライン」を策定しました。

## ●なぜ、ガイドラインができたの？

・オンラインによる旅行取引が増加し、日本国内の事業者に加え、日本語サイトを立ち上げて事業を行う海外旅行取引事業者が増加したことや、「場貸しサイト※<sup>2</sup>」や「メタサーチ※<sup>2</sup>」がオンライン旅行取引に関与するようになりました。表示にまつわるトラブルが問題視され、消費者保護の観点から策定されました。

※1 OTA（ONLINE TRAVEL AGENT）

インターネット上で取引を行う事業者

※2 「場貸しサイト」「メタサーチ」はP16参照

## ●表示がわかりにくいとトラブルが発生します

### 相談例①

「キャンセル手数料無料」と旅行予約サイトの申し込み画面に表示されていたのに、実際に解約をしたら、規約に解約料の記載があるので請求すると旅館から言われた。

### 相談例②

旅行予約サイトの案内を見て、ホテルの「無料朝食付き」の宿泊を申し込んだつもりだったが、実際に行ってみたら朝食なしの宿泊になっていた。

解約料金の請求!?  
無料なのは手数料だけ!?



## ●ガイドラインの対象事業者は？

- ・日本の旅行業登録事業者、国内OTA、海外OTA及び場貸しサイトやメタサーチに対しても、旅行者にとってよりわかりやすいサイトでの表示を求めています。

## ●オンラインで旅行取引をするときは

- ・日本の旅行業登録事業者の確認をする  
第一種登録（観光庁）  
<http://www.mlit.go.jp/common/001139220.pdf>  
第二種・第三種登録（東京都産業労働局）  
<http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/sinsei/tourism/ryokotsuyaku/>
- ・問い合わせ先に電話番号やメールアドレス等複数の連絡先があるか。
- ・海外事業者サイトの場合、日本語での問い合わせ先の記載があるか。

## ●旅行予約サイト利用時のチェックポイント（観光庁資料より抜粋）

### 旅行予約サイトご利用の際は、よくご確認を！

#### ① サイト運営事業者の基本情報を確認！！

〈チェックポイント〉

- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 事業者の名称         | <input type="checkbox"/> 事業者の住所   |
| <input type="checkbox"/> 事業者の代表者・責任者の氏名 | <input type="checkbox"/> 旅行業登録の有無 |

#### ② サイト運営事業者の問合せ受付体制を確認！！

〈チェックポイント〉

- |                                 |                                  |                                  |
|---------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 問合せ連絡先 | <input type="checkbox"/> 問合せ受付時間 | <input type="checkbox"/> 問合せ対応言語 |
|---------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|

#### ③ 旅行の契約条件を確認！！

〈チェックポイント〉

- |   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 契約当事者          | <input type="checkbox"/> 支払代金額・内訳（運送・宿泊代金／手配料金／消費税等） |                                  |
| <input type="checkbox"/> 支払方法（先払い／現地払い） | <input type="checkbox"/> キャンセル条件                     | <input type="checkbox"/> 利用規約・約款 |

## 敷金が戻らない？

10年間住んだ賃貸マンションを退去した。家賃は13万円で敷金26万円を預けていた。賃貸借契約書には、退去時にハウスクリーニング代5万円を借り主が負担するという特約があった。北側の部屋の換気が悪く、湿気で結露したためカビが発生していた。退去時に立ち合いをした管理会社の人からは、ハウスクリーニング代だけ負担してほしいと言われた。敷金の精算を待っていたが返金されないので、管理会社に連絡すると「大家が修理箇所が多いので、敷金は返せないと言っている」と言われたが納得できない。

(50代男性)







## アドバイス

Advice

### ●借り主の原状回復とは

- ・賃貸住宅を退去する際には、借り主は部屋の汚れた箇所は掃除をして、壊したところがあれば修繕することになります。この原状回復の範囲をめぐって、貸し主とトラブルになることがあります。

### ●敷金精算書を受け取ったら

- ・敷金の精算で納得できない点があれば、具体的な箇所を指摘して貸し主と話し合うことになります。その際の指針として、国土交通省が出している「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」があります。  
(<http://www.mlit.go.jp/common/001016469.pdf>)
- ・話し合いでの解決が難しい場合には、簡易裁判所の少額訴訟を利用する方法もあります。

### ●入居時、退去時の立会いが大切です

- ・トラブルを避けるためには、入居時と退去時に双方が立ち会って部屋の現状確認をしておくことが大切です。双方の立会いができない場合は、借り主が部屋の写真を撮っておくなど、記録を残しておくことよいでしょう。



## ワンポイント

One Point

### ☆賃貸借契約書の特約事項

- ・賃貸借契約では、「借り主が退去時にハウスクリーニング代を負担する」「借り主が退去時に鍵の交換費用を負担する」などの特約が設けられることがあります。
- ・特約を設けることは、契約自由の原則により一般的には有効とされます。賃貸借契約をする際の重要事項説明で、特約事項の内容についてもよく確認して、納得してから契約するようにしましょう。

## 3 か月過ぎたら弁償されないの？

半年前に引越した時に、作業員がフロアランプを床に落とした。ランプの支柱が折れ、フローリングの床にキズがついた。その場で作業員も破損を認めて弁償してもらうことになった。しかし、引越会社から連絡がなく、催促の電話をしても進展がないまま時間だけが経過した。最近、引越会社の責任者から「引越してから3か月を過ぎているので責任は負えない」と言われたが納得できない。引越し終了時の確認書類には、破損等の欄に「破損あり」とチェックして破損箇所を記入した。ランプの購入価格は1万円くらいで、現在も保管してある。約束どおりランプと床の傷を弁償してほしい。

(40代女性)





## アドバイス

Advice

### ●引越してから3か月以内の申し出が必要です

- ・引越し業者が家財を壊したり傷つけてしまった場合、標準引越運送約款では事業者が自らの注意を怠らなかったということを証明しない限り損害賠償を負うとされています。
- ・引越し業者の責任は荷物を引き渡してから3か月以内となっています。
- ・家財が破損した場合は、修理対応できるものであれば原則修理、修理不能の場合は同等品との交換、それも不可能であれば経年劣化を考慮した時価での賠償になるとされています。

### ●見積書を確認しましょう

- ・引越しの見積もりは原則無料で、引越し日や運賃、エアコンの取り外しと取り付け作業などの付帯サービスの有無と費用、事業者の当日の作業内容や、消費者がすべき事など引越しに必要なお互いの決め事が記載されています。

### ●トラブルにならないために

- ・見積書と標準引越運送約款を十分確認してから引越しを依頼するかどうかが決めるようにしましょう。
- ・壊れやすいものはあらかじめ引越し業者に申告をしておく、引越しが終了したら、速やかに荷物の破損や紛失がないか確認するようにしましょう。



## ワンポイント

One Point

### ☆「標準引越運送約款」とは

- ・一般家庭の引越しの場合、国土交通省が定めた「標準引越運送約款」（以後標準約款）を引越し業者は使用しています。見積もり時には、この標準約款を消費者に提示する義務があります。
- ・なお、国土交通省の許可を受けて独自の引越約款を採用している引越し業者もあります。

## 光回線料金が安くなるってホント？

「今あなたが契約している光回線サービスよりも安い料金で利用できるようになった」と光コラボ事業者を名乗るところから電話があり、話しを聞いた。担当者が転用承認番号の取り方を電話で説明するというので、自分のパソコンから指示された通りに操作をして番号を伝えた。後日、書類が送られてきたが、現在契約しているプロバイダを解約する必要があることや、メールアドレスをそのまま使用するためには光回線業者の提供するオプションに加入する必要があると初めてわかった。電話で勧誘された時には説明されていないので、納得できない。

(50代男性)





## アドバイス

Advice

### ●光コラボってなに？

- ・平成27年2月より、NTT東日本が光ファイバー回線サービスの他社への開放（卸売り）を開始しました。これに伴い多くの事業者が自社のサービスと光回線サービスを組み合わせ（光コラボ）、消費者に提供することが可能になりました。

### ●転用するとどうなるの？

- ・NTT東日本の光回線サービスから光コラボ事業者の提供するサービスに切り替えることを「転用」といいます。
- ・転用すると、プロバイダやメールアドレスが変更になる場合もあります。転用前にしっかり変更の有無を確認しておきましょう。
- ・転用が完了すると、もとのサービスに戻る場合やさらに別の事業者のサービスに変更する場合に、解約料が発生したり、電話番号の変更、別途工事が必要などのケースもあります。

### ●初期契約解除制度はクーリング・オフとは違います

- ・平成28年5月21日より改正電気通信事業法が施行され、光回線サービスなど法律で指定された電気通信サービスの契約は、契約書面を受け取ってから8日間は契約を解除できます（初期契約解除制度）。ただし、契約解除までに利用したサービスについての料金や、すでに行われた工事費用、事務手数料は支払う必要があります（工事費用と事務手数料は法律による上限あり）。



## ワンポイント

One Point

### ☆電気通信事業法の改正点

今回の改正で、以下の消費者保護ルールも盛り込まれました。

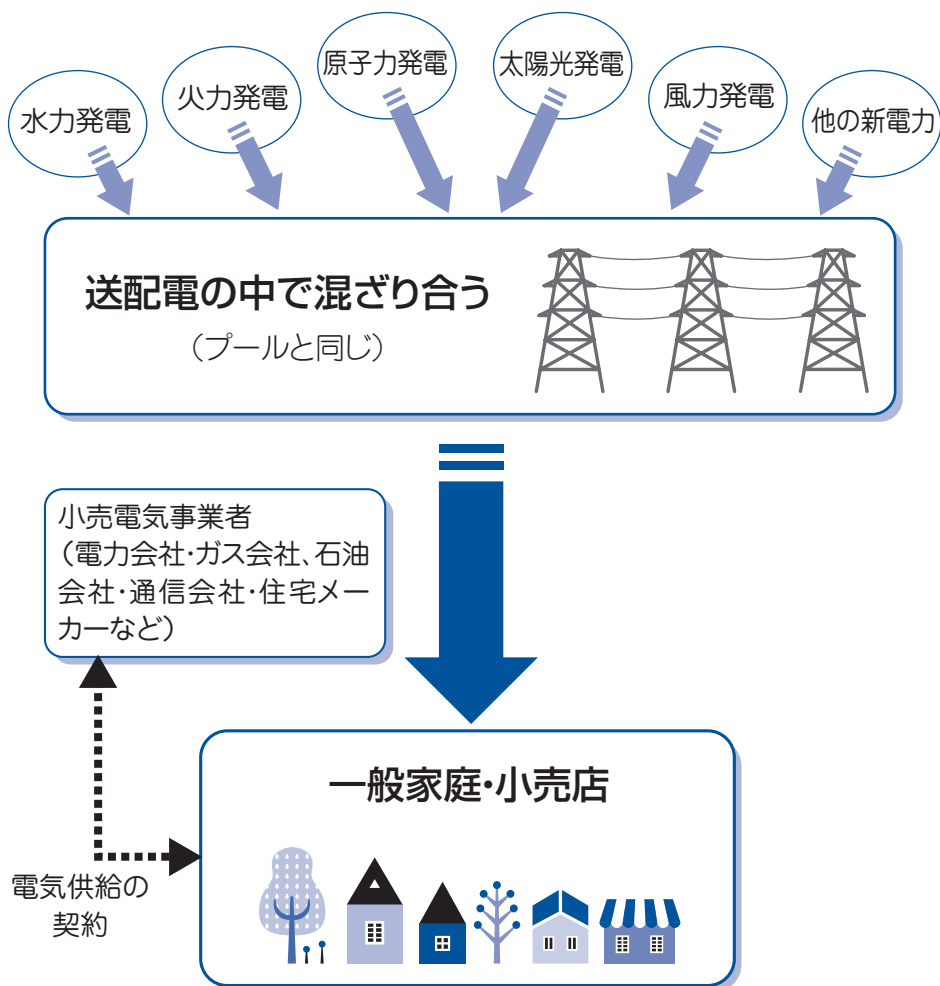
- ・説明義務の充実
- ・契約後の書面の交付義務
- ・嘘の説明をすること、勧誘を断っている人へ勧誘を続けることを禁止
- ・代理店への指導措置

# 電気が選べる？ 電力小売自由化がスタート

私たちの生活に欠かせないライフラインである電力の小売自由化が、平成28年4月1日からスタートしました。

小売り電気事業者や電力プラン、料金プランが「選べる時代へ」と変わってきています。まずは、電力の供給の仕組みと自由化のポイントを押さえましょう。

## ●電力供給の仕組み



## ●電力小売自由化って

- ・「電気の小売業への参入の全面自由」のことで、全国各地域10の電力会社からの購入しかできませんでしたが、様々な小売電気事業者から購入できるようになりました。

## ●どこから買っても家庭に届く電気の「質」は同じ？

- ・火力・水力・太陽光など、どこで発電したとしても、電気は送電線の中で混ざり合って届けられますので「質」は同じです。

## ●電気料金プランや様々なサービスが選べる！

- ・小売電気事業者が様々なサービスやプランを提供しています。自分の希望するプランでシミュレーションすることを勧めます。
  - ・携帯電話やガスなどとのセット割引や、長期契約することでの割引制度など、様々な条件で割引するプランもあります。
- 2年契約割引の場合、途中で解約したときは割引分を清算することになるなどの制約もあるので、「料金プラン変更時の注意点」をしっかりと確認する必要があります。

### サービスやプランのイメージ例

昼夜時間別  
料金プラン

ガスとのセット  
割引料金プラン

携帯電話との割引  
料金プラン

再生エネルギー  
発電中心のサービス

自分に合ったサービスや  
プランを選びましょう！！

使用量に応じて  
ポイントがもらえる

省エネ診断で使い方  
が見えるサービス

## ●契約はどことするの？

- ・小売電気事業者と契約することになりますが、新たな小売電気事業者と契約しない限り、現在契約している電力会社から引き続き電気が供給されます。
- ・契約した小売電気事業者が倒産した場合、地域の電力会社に供給義務があるので、すぐには供給を停止することはありません。新たな小売電気事業者と速やかに契約をしましょう。

登録事業者を  
チェック



我が家に適した、  
サービス内容や料  
金プランをシミュ  
レーション！

## ●小売電気事業者は登録義務があります

- ・新規参入者が電力を販売するには、国の登録を受けなければなりません。
- ・登録事業者はホームページで確認できます。

登録小売電気事業者一覧 <http://www.emsc.meti.go.jp/>

**「電力・ガス取引監視等委員会」** ができました！！

- 電力やガス市場の健全な競争と市場監視機能の強化が目的です。
- 経済産業大臣直属の組織で悪質な行為の監視などを行います。
- 相談窓口 **03-3501-5725**

(受付時間 9:30～12:00 13:00～18:30)



## ●小売電気事業者を選ぶポイント

- ・登録事業者であること。
- ・小売電気事業者は、書面を渡して消費者に説明する義務があるので、きちんと消費者が理解できるように説明しているか。  
（契約先社名や連絡先・電気供給開始日等・電気料金算定等）
- ・消費者の現在の使用量に照らし、希望に沿ったサービスプランや料金プランを提示し、納得のいく説明をしているか。
- ・「料金が必ず安くなる」など勧誘トークを使い割引を強調したり、契約を急がせていないか。

## ●クーリング・オフができます！！

- ・訪問販売・電話勧誘販売で、電気を契約した場合、契約書を受取った日から8日間は無条件で解約できます。

## ●解約する時は！

- ・電気を使い続ける場合は、別の小売電気事業者と新たな契約をすることになります。（自動的に元の電力会社には戻りません）
- ・解約をしたとしても、電気の供給が止まることはありませんが、無契約期間が発生しますので、速やかに別の小売電気事業者と契約をしましょう。



豆知識

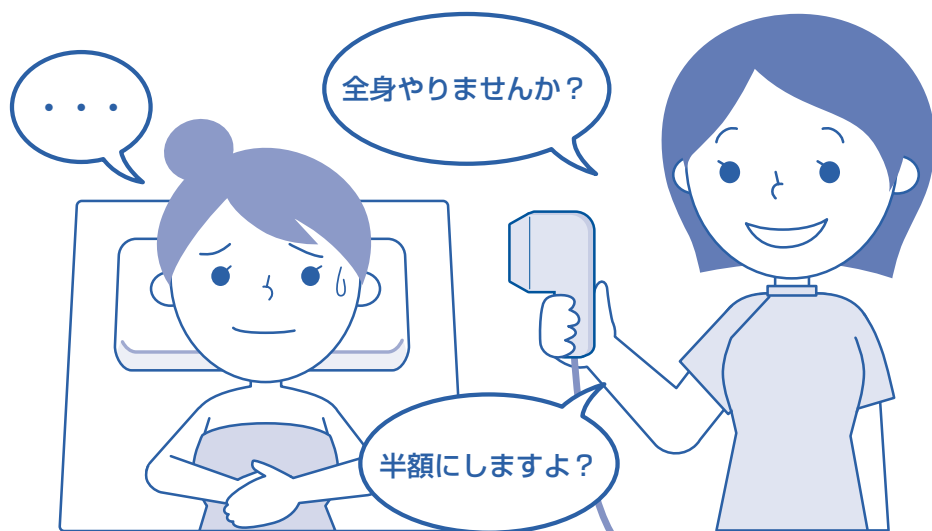
## スマートメーターとはどんなもの？

- ・従型の電気メーターがアナログ方式ならスマートメーターはデジタル方式です。スマートとは「賢い」という意味です。
- ・通信機能があるので、遠隔で30分単位の電気の検針、使用開始や停止等ができます。
- ・利用状況が詳細に確認できるようになり、ライフスタイルにあった料金メニューの選択が可能となります。
- ・交換費用はかかりません！（ただし例外的にメーター移動を消費者が希望した場合等は費用が発生することもあります）

## 無料モニターに誘われて

2か月前、インターネットで脱毛エステの無料モニターを知りサロンに予約した。モニターで3回施術を受け、最終日に「モニター特典で全身脱毛コースを通常価格の半額にする。半年間30万円のコースが15万円になる」としつこく勧誘され、無料で施術をしてもらったこともあり、契約してしまった。しかし、希望日の予約が取りにくく、1か月間に1回しか施術が受けられない。解約してもらえらるだろうか。

(30代女性)





## アドバイス

Advice

### ●無料モニターやお得な価格の広告に惑わされないで

- ・サロンのホームページやフリーペーパーでは「無料モニター」「キャンペーン」などのお得感のある広告が目につきます。低価格が魅力で店に出向いたのに、次々と高額な契約をさせられるケースもあります。

### ●エステ契約をやめたい場合は

- ・契約金額が5万円を超えサービス期間が1カ月を超えるエステ契約は特定商取引法の対象となり、店に出向いての契約でも契約書面を受け取って8日間はクーリング・オフができます（P.49参照）。
- ・中途解約は理由を問わず出来ます。規定により、エステサロンが請求できる解約料は、**施術済み料金**に加え、**契約残額の10%または2万円のいずれか低い額**が上限となります。

### ●痛みやはれが出ることも

- ・エステ店での脱毛は、医行為（毛乳頭、皮脂腺開口部等を破壊する行為）に当たらない範囲で行われますが、痛みや腫れ、炎症や色素沈着などの危害も起きています。
- ・肌にトラブルがあったらすぐ利用を中止して医師の診察を受けましょう。今後の施術や解約についてはエステ店との話し合いとなります。



## ワンポイント

One Point

### ☆医行為とは

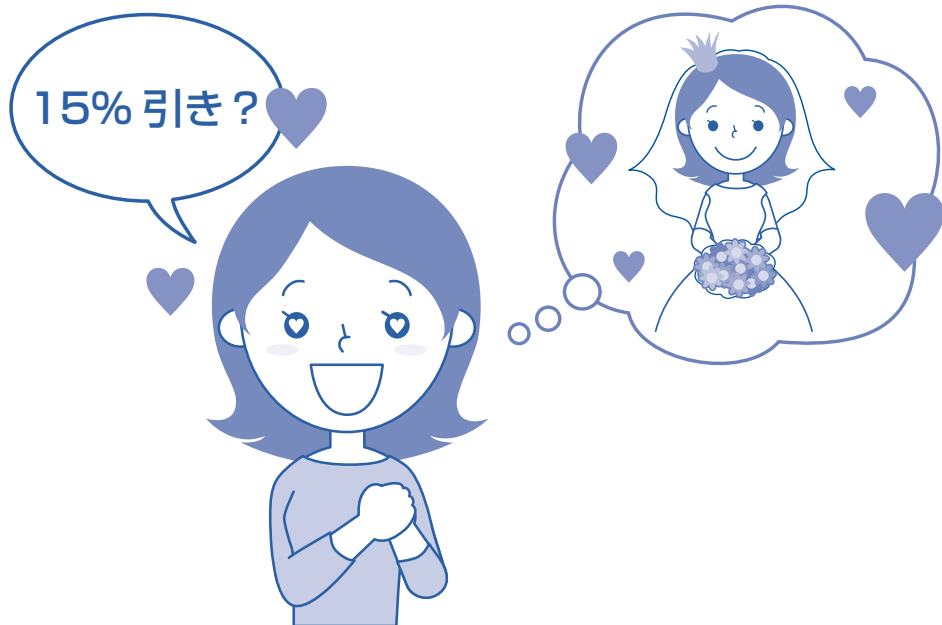
「医学的判断及び技術をもってするのでなければ、人体に危害を及ぼす恐れのある行為」を医行為といい、医師でなければ業として行うことは出来ません。

- 例）
- ・レーザー脱毛：乳頭など毛根部分の組織を破壊する
  - ・アートメイク：皮膚の表皮に針を用いて色素を注入する
  - ・ケミカルピーリング：薬剤により皮膚をはがす

## 申込金が返ってこない？

10カ月後の挙式のため、ブライダルサロンで紹介された結婚式場に見学に行った。プラン説明の後「紹介者特典で今日中に申し込みれば200万円のプランが15%引きになる」と言われ、値引きに魅かれ、式場の雰囲気も気に入ったので、申込金10万円を支払って申し込んだ。しかしよく考えると15%引きでも予算オーバーだし、他の式場も見てみたかったので翌日キャンセルを申し出た。すると「申込金は解約料にあてる」と言われ返金されない。申込み翌日なのに返金しないのは不当ではないか。

(20代女性)





## アドバイス

Advice

### ●急がされても即決しない。

- ・ブライダルフェアなどでは、雰囲気の流れで冷静さを失いがちになります。「今日決めれば〇万円引き」などと契約を急がされることもあります。即決はやめましょう。
- ・複数の式場を比較検討することが大切です。

### ●契約成立時期やキャンセル料についてよく確認する。

- ・申込み時には書面（規約等）を必ずらい、申込金を払う場合の返金の有無、契約の成立時期、キャンセル規定をよく確認しましょう。
- ・キャンセルした日が式当日の何日前に当たるかで解約料を定めている規約が多く、契約翌日のキャンセルでも式当日までの期間が迫っていると、申込金の返金がないどころかそれ以上のキャンセル料が必要となる場合があります。

### ●予算オーバーを防ぐには

- ・申し込み時に決まっているのは会場と日時くらいで、食事、衣装、会場運営、引き出物など詳細は、契約後に打ち合わせをしながら具体化していきます。
- ・初めに予算や式のイメージを伝えて見積金額に含まれる内容を確認し、打合せの都度に最新の支払い総額を把握していきましょう。



## ワンポイント

One Point

### ☆貸衣装（レンタル）利用の注意点

- ・結婚式場の契約と一緒に考えがちですが、結婚式場の提携店との別契約になっていることが多いので確認しましょう。
- ・規約等で次の点をよく確認しましょう。  
キャンセル条件とキャンセル料、ドレスの受取り・返却の時期と方法、汚れ・傷の対応、小物の有無、お直しについてなど。
- ・結婚式場提携店以外の事業者と貸衣装を契約すると、持込料がかかる場合があるので事前に確認しましょう。

葬儀の多様化と低価格化が進み、さまざまな葬儀サービスが提供されています。「故人と限られた時間をゆっくり過ごしたい」「形式にとらわれたくない」「無駄な費用はかけたくない」などに加え、社会、生活全体の「個」「弧」への変化も影響していると思われます。人生最後のお見送りについて考えてみましょう。

## ●多様化する葬儀の形式

### 一般的な通夜・告別式

仏教式を基本とした葬儀  
通夜→告別式→火葬→納骨

### 密葬

「本葬」を控えて親族のみで故人との時間を過ごす葬儀

### 家族葬

家族や親族など近親者のみに限定した少人数形式

### 直葬・火葬式

通夜・告別式などの宗教的儀式を省略し、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日葬)

通夜をせずに1日で告別式から火葬まですべて執り行う

### 自由葬

音楽葬・海洋葬・樹木葬・宇宙葬など、故人の生前を偲んだ形式にコーディネート

### 偲ぶ会・お別れの会

密葬・家族葬の後に、故人が生前に関係した方々とのお別れの会

### 生前葬

生存中に執り行う自分の葬儀  
(家族や親族の理解が必要)

## ●葬儀費用は複雑!

- ① **葬儀一式・葬儀セットプラン** = 祭壇・棺・人件費など  
+
- ② **実費費用（葬儀社立替費）** = 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** = 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、葬儀店は①のみを「葬儀一式費用」、②～④は葬儀手配の立替えとみています。

## ●葬儀店を選ぶには

《事前相談しましょう》

- ・納得のいく葬儀をするためには、事前の情報収集が大切です。
- ・ほとんどの葬儀店が相談窓口を開設しています。葬儀の知識を得ることで、故人の遺志を尊重した納得のいく葬儀を執り行うことができます。

**CHECK!**

《葬儀店選びの5つのチェックポイント》

- 心情をくみ取ってくれる、話をよく聞いてくれる。
- 急がせない。検討する時間を与えてくれる。
- 要望にあった見積書は必ず出し、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。
- 店舗をもって長年営業をしている。

葬儀費用の負担軽減など、区民の要望にこたえるため、区民葬儀のシステムがあります。

## Q どこがやるの？

**A** 特別区区民葬儀運営協議会が設置されていて、全東京葬祭業連合会に加入している区民葬儀取扱指定店が行います。

中央区では区内の葬儀店3社が「区民葬取扱指定店」となっています。

## Q 誰が利用できるの？

**A** 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、誰でも利用できます。

## Q 利用するための手続きは？

**A** ・死亡届を提出する際、区役所、特別出張所の窓口に区民葬儀を利用する旨を申し出ます。その場で、「区民葬儀利用券」が渡されます。

・「区民葬儀利用券」に必要事項を記入して「区民葬儀取扱指定店」に申し込みます。

## Q どのような葬儀ができるの？

**A** 祭壇等の規格内容により4種類の区民葬儀利用券あります。

<b>A 1 券</b>	(金らん5段飾)	桐 張 棺
<b>A 2 券</b>	(金らん4段飾)	桐 張 棺
<b>B 券</b>	(白布3段飾)	プリント棺
<b>C 券</b>	(白布2段飾)	プリント棺



## Q 利用料金はどうなっているの？

A ・利用料金は91,000～295,800円（税別）です。  
（ただし、平成28年8月現在の料金）

- ・祭壇の種類とお棺のサイズや材質によって料金が違います。

祭壇・霊柩車・火葬料金・遺骨収納容器の料金で、設営、撤収に伴う管理費（連絡通信・人件費、運搬費、交通費）は含まれます。

- ・諸費用（遺影写真・ドライアイス・会葬礼状。返礼品・飲食費・生花など）は含まれませんので、区民葬儀取扱指定店と相談しましょう。



## Q 宗教に関係なく利用できるの？

A ・神葬祭は区民葬儀券B券以上で利用できます。

- ・キリスト教、無宗教、その他の葬儀については区民葬儀取扱指定店と相談しましょう。

## Q 区役所はどこまで関与するの？

A ・葬儀の執り行いについて行政は一切関与しません。

（区民葬儀取扱指定店であっても、行政は葬儀内容をチェックしません。）

区民葬儀に関する詳細は、区役所、特別出張所にある「区民葬儀のご案内」パンフレットをご覧ください。

## 不用品を引き取ってもらうはずが・・・

自宅に「古い衣類や食器類、家電など不用品があれば何でも引き取ります」と電話があった。処分は無料だということで来てもらうことにした。当日訪ねてきた男性から「指輪などの貴金属はないですか。貴金属を1万円以上買い取らせてくれた人だけに不用品を2点引き取っていきます」と言われた。話が違うと思ったが、男性が怖かったので金のネックレス2点を見せたら、1万8千円と査定された。結局壊れたスーツケース2つとネックレスを渡したが、電話の説明と違うので、ネックレスを返してほしい。

(70代女性)





## アドバイス

Advice

### ●訪問購入とは

- ・事業者が消費者の自宅を訪問して、物品の買い取りをする行為を「訪問購入」といい、特定商取引法で規制されています。

### ●クーリング・オフが可能です

- ・自宅で消費者が物品を売却した場合は、事業者に契約書面の交付が義務づけられており、消費者は契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフ(P.49参照)が可能です。クーリング・オフ期間中、消費者は物品の引き渡しを拒否することができます。
- ・ただし、自ら自宅での契約を求めて事業者を呼んだ場合は、クーリング・オフができない場合もあります。

### ●トラブルにあわないために

- ・買い取り業者から電話があっても、安易に訪問を了承しないようにしましょう。
- ・売却したいものがあるときは、事前に自分で買取り価格の相場を調べるなど情報を集めるようにしましょう。
- ・訪問購入のため、事業者が消費者の家に飛び込みで訪問することは、法律で禁止されています。（不招請勧誘の禁止）

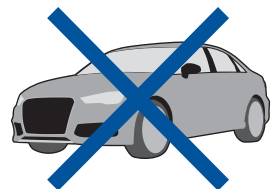
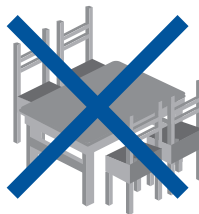


## ワンポイント

One Point

☆訪問購入では、以下の物品は特定商取引法の規制の対象外です。

- ・大型家電、家具
- ・自動車
- ・書籍
- ・CD・DVDなど
- ・有価証券



**「無料点検します」に要注意！**

築30年のマンションに住んでいる。営業員が無料点検をすると訪ねてきて、「古いマンションなので手入れをしたほうがいい。他のお宅も回っている」と言うので見てもらった。営業員から「台所を直さないといつ水漏れするかわからないので危険だ。事がおきてからでは階下の住人に迷惑をかけることになる。工事代100万円を今なら80万円にできる」と言われた。マンションの老朽化で水回りが気になっていたので、キッチンのリフォームの契約をした。翌日、隣に住んでいる知人にこの話をしたら、そのような営業員は来ていないと言われた。嘘の説明なので契約をやめたい。

(60代女性)





## アドバイス

Advice

### ●「点検」だけではすみません

・無料点検などと言って消費者の自宅を訪問し、消費者を不安にさせるセールストークで新たな工事の契約をさせる手口を「点検商法」といいます。

### ●断りきれずに契約をしてしまったら

- ・自宅に訪問をされて契約をしてしまった場合は、契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。（P.49参照）
- ・すでに工事が完了している場合でも無条件の解約になり、原状回復の要求ができます。
- ・クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても、事業者の説明に嘘があったなど、勧誘の方法に問題がある時は契約を取り消せる場合もあります。

### ●トラブルにあわないために

- ・知らない事業者から突然、「点検に行く」と電話があったり、訪問された時は必要がなければはっきりと断りましょう。
- ・「複数の箇所の工事をまとめてすれば割引ができる」、「ご近所もみんな契約しているから」など、契約を急がされることもあります。必ず複数の事業者から見積もりを取って比較検討しましょう。



## ワンポイント

One Point

### ☆見積書をより理解するために

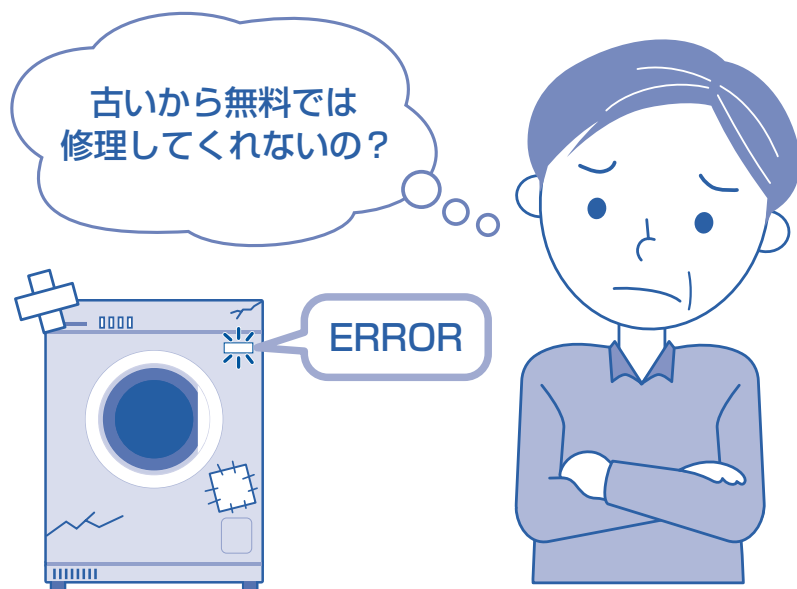
（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターでは、これからリフォームを予定している人のために、実際の見積書を見てチェックをする無料のサービスを実施しています。「見積書はもらったけれど、内容がよくわからない」など、ご相談ください。

「住まいるダイヤル」0570-016-100

## 注意！長期使用の家電製品

11年前に購入したドラム式洗濯乾燥機から水漏れがあり、エラーサインが出た。修理できれば使い続けたいと思い、メーカーに連絡すると、リコール対象商品だとわかった。水漏れはリコール対象部分と関係なく経年劣化が原因なので、有償点検で部品があれば有償で修理するが、部品がなければできないかもしれないと言われた。発煙や発火する可能性があるため修理対応しているリコール商品なので、無償修理をしてほしい。

(40代男性)





## アドバイス

Advice

### ●家電メーカー等の保証期間

- ・家電メーカーは通常1年の保証期間を設けていますが、保証内容は製品ごとに異なるので、保証書の対象部分など確認しましょう。
- ・保証期間を過ぎた場合、原則有償の修理となります。**ただし、修理に必要な部品の保有期間は法令の定めがなくメーカーが任意で定めていることから、部品の在庫切れにより修理不能の場合もあります。**
- ・販売店が独自に3年間や5年間の延長保証サービスを有料で設けているところもあります。

### ●経年劣化って？

- ・製品は製造した時から徐々に品質や性能等の劣化が始まります。使用頻度や使い方、環境などの違いによっても劣化が進むこともあります。
- ・製品が原因のトラブルなのか、経年劣化によるものかの判断は困難です。

### ●家電製品を安全に使いましょう

- ・取扱説明書の安全上の注意を読んで、手入れや点検をして正しく使いましょう。
- ・異常がある時は使用を中止し、すぐに販売店やメーカーに知らせましょう。



## ワンポイント

One Point

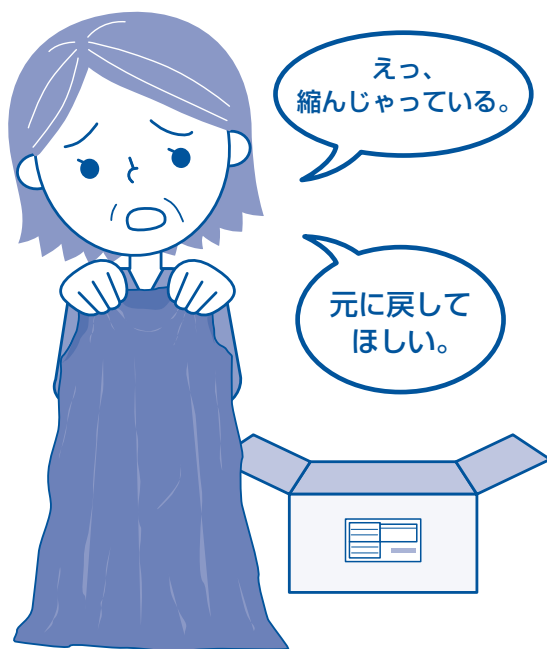
### ☆家電製品等のリコール

- ・リコールとは製品になにかの欠陥や不具合があり、安全上問題が生じる可能性があることが判明した場合に、製造者・販売者の判断で、無償修理や回収などを行うことです。
- ・リコール部分についてはメーカーが無料点検・修理を行いますが、それ以外の部分は有償修理になります。
- ・消費者庁のサイトでリコール商品の情報が得られます。  
<http://www.recall.go.jp/>

## 大切なカーディガンが縮んでしまった!!

インターネットで見つけた宅配便で衣類を受け渡すクリーニング店にコートやカーディガン、ワンピースなど6点を依頼した。仕上がった衣類が届いたが、ウールのカーディガンが縮んで硬くなり、ワンピースはよれよれになっていた。クリーニング店に苦情を言うと、「現物を確認し、修理できるか検討する」と言うので苦情品を送り回答を待った。その後クリーニング店に何度電話しても、オペレーターが「状況を確認中です」と言うだけで一向に返事がない。できれば弁償してほしいと思っているが、対応されるか心配だ。

(50代女性)







## アドバイス

Advice

### ●クリーニング事故の原因はどこ？

・クリーニング後に衣服が縮んだ、変色した、風合いがなくなった、などの苦情は店の責任と思いがちですが、クリーニング事故は繊維素材や製造時の問題、消費者の着用や保管状況などによっても起こり、原因の特定が困難なケースも多くあります。

### ●店舗を持たないクリーニング店が増加

・電話やインターネットで申し込み、宅配便や宅配ロッカーで受け渡しを行う無店舗業者が増えています。対面の店に比べ、事前の確認が不十分になりやすく、苦情体制が整っていない店があるなどのリスクもあります。

### ●トラブルを防ぐために

- ・仕上げの速さや値段だけで判断せず、大切な衣服を安心して預けられる技術や知識があるお店を選びましょう。
- ・受付で、依頼品の汚れやシミ、ほつれなどの状態、ベルトなど付属品の有無、洗濯方法やシミ取り処理などについて相互で十分に確認しましょう。
- ・仕上がり後はできるだけ早く受け取り、数や仕上がり状態をチェックしましょう。



## ワンポイント

One Point

☆クリーニング店の責任で事故が起こった場合、次のマークを掲示した店では、業界自主基準の「クリーニング事故賠償基準」に基づいて対応しています。

S マーク



クリーニング業に関する  
標準営業約款登録店

クリちゃん  
マーク



東京都クリーニング  
生活衛生同業組合加盟店

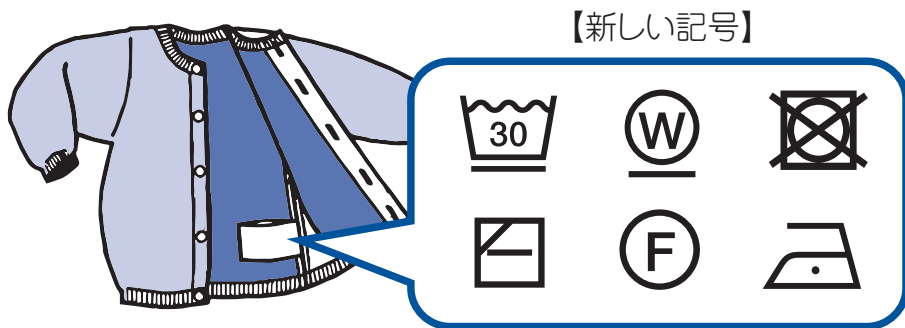
LD マーク



# 家庭用品品質表示法 衣類の取扱い表示が新しくなります

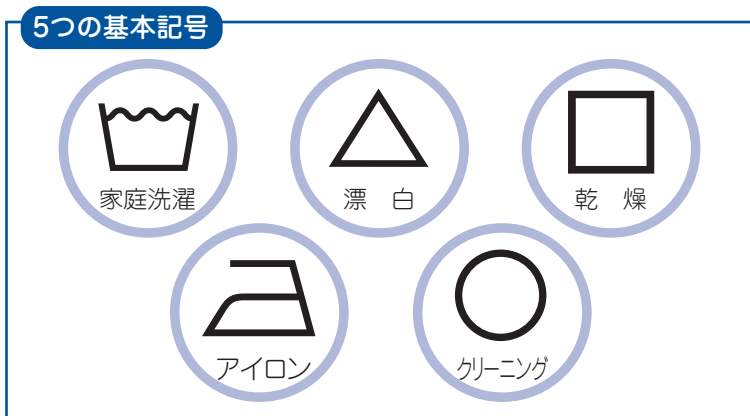
衣類など繊維製品の海外からの輸入が増加し、国際規格への整合が求められていたことなどから、衣類等に付けられる「取扱い表示記号」が平成28年12月1日から変更され、国際規格の表示記号（JIS L 0001）と統一されることとなりました。新しい「取扱い表示」を理解して、適切な洗濯を行うようにしましょう。

\*このような表示になります（イメージ）





《新しい取扱い表示のポイント》

- 「基本記号」と強さや温度、禁止を表す「付加記号」「数字」の組み合わせで構成されます。



## 「付加記号」と「数字」記号と数字で強さや温度、禁止を表します

<p><b>強さ（基本記号の下に付加）</b></p> <p>線なし 通常の強さ — 弱い === 非常に弱い</p> <p>「線（—）」が増えるほど弱くなります。</p>	<p><b>温度（基本記号の下に付加）</b></p> <p>「●」 「●●」 「●●●」 〈数字によるもの〉</p> <p>低 → 高</p> <p>タンブル乾燥やアイロンの温度が「点（・）」で表します。数が増えるほど温度は高くなります。</p> <p>【例】 </p>	<p><b>禁 止</b></p> <p></p> <p>基本記号と組み合わせ、禁止を表します。</p>
--	---	---

### 記号の並べ方

家庭洗濯（洗濯、漂白、タンブル乾燥、自然乾燥、アイロン）、商業クリーニング（ドライクリーニング、ウエットクリーニング）の順となります。

### 新しい洗濯絵表示を上手に利用するには

#### 《表示を見て自分で温度などの加減を！》

洗濯やアイロンがけ温度は、上限表示となります。表示より強い作用を加えたり、高い温度での洗濯やアイロン掛けは衣類を傷める可能性があります。

#### 《付記表示をチェック！》

世界共通記号のため、記号内に日本語の文字がありません。記号だけでは伝えられない企業からの参考情報が、簡単な言葉で記号の近くに記載される場合があります。併せて確認しましょう。

例：「洗濯ネット使用」「裏返しにして洗う」「弱く絞る」「当て布使用」など

\* 現行JIS規格の、「中性」「ヨワク」などの文字、当て布記号の「—」など無くなりました。

#### 《記号の意味を正しく理解して》



は、クリーニング店で「ウエットクリーニングができる」のマークですが、家庭では洗えませんので注意が必要です。











#### 《衣類の購入時にも参考に》

表示を参考に衣類をどのように管理できるか考えて購入しましょう。




# 家庭用品品質表示法 衣類の取扱い表示が新しくなります

## 新 J I S の洗濯表示記号




### ▼ 洗濯処理

記号	記号の意味
	液温は 95℃を限度とし、洗濯機で洗濯ができる
	液温は 70℃を限度とし、洗濯機で洗濯ができる
	液温は 60℃を限度とし、洗濯機で洗濯ができる
	液温は 60℃を限度とし、洗濯機で弱い洗濯ができる
	液温は 50℃を限度とし、洗濯機で洗濯ができる
	液温は 50℃を限度とし、洗濯機で弱い洗濯ができる
	液温は 40℃を限度とし、洗濯機で洗濯ができる
	液温は 40℃を限度とし、洗濯機で弱い洗濯ができる
	液温は 40℃を限度とし、洗濯機で非常に弱い洗濯ができる
	液温は 30℃を限度とし、洗濯機で洗濯ができる
	液温は 30℃を限度とし、洗濯機で弱い洗濯ができる
	液温は 30℃を限度とし、洗濯機で非常に弱い洗濯ができる
	液温は 40℃を限度とし、手洗いができる
	家庭での洗濯禁止









### ▼ 漂白処理

記号	記号の意味
	塩素系及び酸素系の漂白剤を使用して漂白できる
	酸素系漂白剤の使用はできるが、塩素系漂白剤は使用禁止
	塩素系及び酸素系漂白剤の使用禁止

### ▼ タンブル乾燥





記号	記号の意味
	タンブル乾燥ができる。 (排気温度上限 80℃)
	低い温度でのタンブル乾燥ができる (排気温度上限 60℃)
	タンブル乾燥禁止

### ▼ 自然乾燥





記号	記号の意味
	つり干しがよい
	日陰のつり干しがよい
	ぬれつり干しがよい
	日陰のぬれつり干しがよい
	平干しがよい
	日陰の平干しがよい
	ぬれ平干しがよい
	日陰のぬれ平干しがよい

※ぬれ干しとは、洗濯機による脱水や、手でねじり絞りをしないで干すことです。



### ▼ アイロン仕上げ

記号	記号の意味
	底面温度 200℃を限度としてアイロン仕上げができる
	底面温度 150℃を限度としてアイロン仕上げができる
	底面温度 110℃を限度としてアイロン仕上げができる
	アイロン仕上げ禁止

### ▼ ドライクリーニング

記号	記号の意味
	パークロロエチレン及び石油系溶剤によるドライクリーニングができる
	パークロロエチレン及び石油系溶剤による弱いドライクリーニングができる
	石油系溶剤によるドライクリーニングができる
	石油系溶剤による弱いドライクリーニングができる
	ドライクリーニング禁止

### ▼ ウエットクリーニング

記号	記号の意味
	ウエットクリーニングができる
	弱い操作によるウエットクリーニングができる
	非常に弱い操作によるウエットクリーニングができる
	ウエットクリーニング禁止

※ウエットクリーニングとは、クリーニング店が特殊な技術で行うプロの水洗いと仕上げまで含む洗濯です。

# 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)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）</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）※1</li><li>・ 訪問購入（貴金属の買取り等）</li></ul>
20日間	<ul style="list-style-type: none"><li>・ マルチ商法※1</li><li>・ 業務提供誘引販売（内職商法、モニター商法）※1</li></ul>

※1 特定継続的役務、マルチ商法、業務提供販売は店舗での契約も含まれます。

※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。

\*通信販売はクーリング・オフの適用がなく、返品特約に従うことになり、消費者から一方的に契約解除はできません。

## ◆ 記載例（ハガキ）

郵便はがき

切手

□□□□□□□□

○○区○町  
○丁目○番○号

(株)××会社  
代表取締役△△様

契約者の住所  
氏名  
□□□□□□□□

※クレジット会社に出す場合は宛先をクレジット会社宛てにして出します。

※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。

### 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

## 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	03-3546-0084 03-3546-5727	
		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	
	(土・日)	消費者ホットライン(全国統一番号)	188	
		(公社)全国消費生活相談員協会 週末電話相談室	03-5614-0189	
法律相談	無料法律相談	中央区法律相談(予約制)	03-3546-9590	
		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	
		東京弁護士会 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	
		東京弁護士会 北千住法律相談センター(予約制)	03-5284-5055	
		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	
	第一東京弁護士会 渋谷法律相談センター(予約制)	03-5428-5587		
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		
法務局	東京法務局	03-5213-1234(代)		



## 困ったら、すぐ相談

項目	相談・問い合わせ機関	電話番号	
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	03-5320-4775
	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)C I C(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 テレホン相談室	03-5250-4803
		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	
	(一社)日本損害保険協会 そんぽADRセンター	0570-022808	
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(代)	
	久松警察署	03-3661-0110(代)	
	築地警察署	03-3543-0110(代)	
	月島警察署	03-3534-0110(代)	

## 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	03-6757-6700 (代)
	京橋税務署	03-3552-1151 (代)
	中央都税事務所	03-3553-2151 (代)
ライフライン等	ガス 東京ガス(株) お客さまセンター	0570-002211
	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 東京支局 食品表示110番	03-5144-5266
	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
	(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
	(独)情報処理推進機構 情報セキュリティ安心相談窓口	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
	(一財)不動産適正取引推進機構	03-3435-8111 (代)
	(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター 住まいのダイヤル	0570-016-100
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)日本中古自動車販売協会連合会 自動音声相談サービス	03-5333-3328
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 (代) (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 総合相談	03-3251-7881

※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
医薬品PLセンター	医薬品(医薬部外品を含む)	0120-876-532
化学製品PL相談センター	化学製品(化粧品、食品等を除く)	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)	0120-352-532
(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	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、台所用品、スポーツ・レジャー用品等)	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	0570-016-100
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
(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

28-062

平成 28 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  
03-3546-5727

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

