

中央区

こんな時あなたなら…

消費生活相談事例集

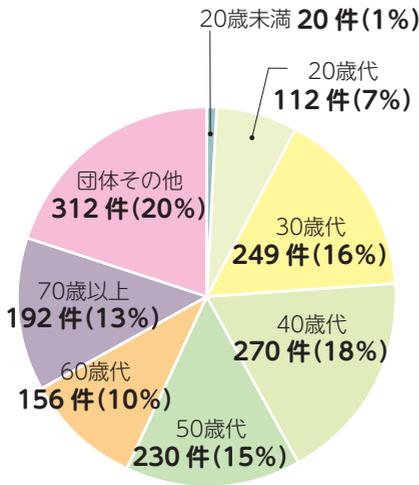


中央区消費生活相談の概要 (平成29年度)

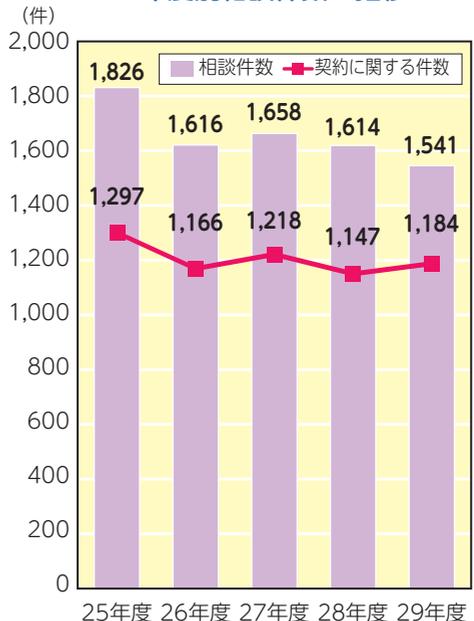
商品・役務(サービス)別相談件数 【総数 1,541 件】



契約当事者※の年齢別割合



年度別相談件数の推移



※相談案件において実際に契約行為を行い、消費者被害が及んだまたは及ぶおそれがあった者

はじめに

「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、消費者トラブルに巻き込まれ、日常生活が脅かされる
ことがあります。

また、最近では、携帯電話・スマートフォンやパソコン
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
などの手口も巧妙化しています。

この冊子では、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紹介しました。トラブルの対処方
法やアドバイスを掲載していますので、被害・トラブルの
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」「困った」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のお手伝いをさせていただきます。

平成30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
◆ 暮らしの中のヒヤリ・ハット……………	1
1 若者を狙った儲け話 簡単に儲かると言われたけれど、借金だけが残った… ……	3
2 タレント・モデル・声優事務所契約 オーディションに合格したら高額なレッスン契約に……………	5
3 架空請求 「裁判になる」と書かれたハガキが届いた！……………	7
4 PCセキュリティソフト 突然警告画面が表示され… ……	9
◆ 子どものインターネット利用 ～保護者が知っておきたいこと・できること～……………	11
5 原野商法の二次被害 売却できなかった土地が売れたはずが… ……	13
6 仮想通貨 仮想通貨で儲かる話にご注意！……………	15
◆ 仮想通貨の新しい制度……………	17
7 インターネット通販 お試しのサプリメント、最低5回はやめられない？……………	19
8 格安スマホ 格安スマホの申込み、簡単だと思ったのに… ……	21
9 引っ越し 引っ越し事業者選びはよく検討して！……………	23
◆ 標準引越運送約款が改正されました……………	25

	頁
10 訪問購入	
買い取られた物がわからない… ……………	27
11 マンションのリフォーム	
換気扇の交換だけのはずが、次々と契約することに… ……………	29
12 美容医療サービス	
レーザー脱毛の予約が取れない… ……………	31
◆ 美容医療サービスを受ける前に……………	33
13 クリーニング	
大切なマフラーの風合いが変わってしまった！……………	35
◆ クーリング・オフ制度……………	37
◆ いざという時に！！今どきの葬儀サービス……………	39
◆ 「区民葬儀」のQ&A ……………	41

相談先一覧

困ったら、すぐ相談……………	43
製造物責任に関する相談窓口……………	47

私たちは日常生活の中でさまざまな製品を使っています。その中で、重大な製品事故に至る前に発生している「ヒヤリ・ハット」事例を知ることによって、事故を未然に防ぐ手立てになります。ここでは、家庭内で高齢者と子どもに多いヒヤリ・ハット事例を紹介します。

1. 高齢者

①筋力やバランス能力、注意力の衰えによるヒヤリ・ハット

転倒



- ・電気コードや室内の敷物に足を引っかけた。
- ・階段の上り下り時にスリッパが滑った。階段の滑り落ち。

→足元のつまづきやすいものや滑りやすいものは取り除いておくなどの対策が必要です。

やけど



- ・ガスコンロを使用中に衣類を近づけすぎて服が焦げてしまった。
- ・電気ストーブで洗濯物を乾かそうとしたら、焦げてしまった。

→熱湯や高温になる製品の取り扱いには、一歩間違えると大事故につながります。自分では大丈夫と想着いても、手元や周囲をよく見て使用するようにしましょう。

②長期間使用している電化製品によるヒヤリ・ハット



- ・扇風機のモーター部分からの発火
- ・延長コードからの発火

→長期間使用している電化製品は、部品が劣化（経年劣化）し、不具合がおきやすくなります。電化製品の異常（異音、異臭、動作不良等）に気付いたらすぐに使用をやめましょう。また、定期的に取り扱説明書に従って点検をするようにしましょう。

2. 子ども

① 0歳児



→いずれも親が注意をすることで防げるヒヤリ・ハット事例です。

はいはいやよちよち歩きを始めたら、台所や浴室、玄関先など、子どもにとって危険な場所には行き来することができないようにゲートを取りつけるなどの対策をとっておきましょう。また、ベビー用品の安全な使用方法について取扱説明書をよく読んでおくようにしましょう。

② 1～4歳児



→幼児は成長するとともに行動範囲が広がる一方で、バランス感覚はまだ十分ではありません。好奇心も旺盛になってきます。子どもが歯ブラシやフォークなどを持って歩き回らないようにしましょう。また、親が玩具の正しい使い方を教えることも大切です。誤飲する危険のあるものは子どもの目に触れない場所や手の届かない場所に収納するようにしましょう。

簡単に儲かると言われたけれど、借金だけが残った…

大学の先輩から、ネットビジネスで儲けている人の話が聞けると誘われ、後日カフェで3人で会った。その人から「楽しんで儲ける方法がある。自分もやっているし簡単だから」とインターネットを使った転売ビジネスのセミナーへの参加を勧められた。参加費 30 万円は払えないと言ったら、「学生ローンで借りてもビジネスの利益ですぐに返せる」と言われ、契約をした。セミナーに参加したが、役に立つ内容とは思えなかった。先輩にやめたいと伝えたら、友人を紹介すれば紹介料 3 万円がもらえるので続けるよう言われたが、友人を誘うのは抵抗がある。学生ローンの返済にも困っている。

(20 代男性)





アドバイス

Advice

●うまい話に気をつけましょう

- 知人の誘いだからと安易に出かけていくと、断りにくい雰囲気になり契約をしてしまいがちです。契約内容が理解できない、納得できない場合ははっきりと断りましょう。
- 「簡単に稼げる」と言われても、実際に短期間で多額の利益を得ることは困難です。借金をしてまで契約をすることはやめましょう。

●「後出しマルチ」のトラブルが増えています

- 最初は商品やサービスの契約だけで、後から「他人を紹介して儲ける仕組み」を言いたず手口を「後出しマルチ」と呼びます。連鎖販売取引の規制を逃れるための悪質な手口です。
- 契約をした際の状況によっては、クーリング・オフができます（契約書面を受け取ってから8日間）。また、事業者の説明に嘘があった場合は契約の取り消しが主張できる可能性があります。



ワンポイント

One Point

☆連鎖販売取引（マルチ商法）とは

- 商品やサービスを契約した本人が、さらに別の人を勧誘し契約をさせることでマージンを受け取り、それを繰り返すことで販売組織を拡大していく取引形態のことを言います。
- 特定商取引に関する法律（特定商取引法）で規制されており、契約書面を受け取ってから20日間のクーリング・オフが可能です。

オーディションに合格したら高額なレッスン契約に

求人広告を見てエキストラに応募した。芸能プロダクションに行き面接を受けると「よく通る声だ」と褒められ、ちょうど企画中だというアニメ映画の声優のオーディションを受けるよう勧められた。オーディションを受けると合格したが「実力が足りないので映画出演は養成講座を受けるのが条件だ。力がつけばレッスン中でもほかの仕事も紹介するので、すぐ元が取れる」と言われた。費用 30 万円はクレジットカードのキャッシングで支払ったが、仕事をして返せると思った。しかし、レッスンを終わっても仕事が紹介されず、催促しても返事がない。約束と違うので返金してほしい。

(20 代男性)





アドバイス

Advice

●契約のきっかけ

- 事例のようなエキストラの求人募集のほか、繁華街で「モデルにならないか」などと声を掛けられて事務所に出向き、レッスン契約やプロフィール写真撮影、プロモーション契約などの高額な契約したという相談もあります。

●その場で契約しないで

- アルバイトの応募のため芸能事務所に出向いたのに、レッスン契約などの金銭の負担を求められた場合など、当初の目的と違う契約を勧められた場合はきっぱり断りましょう。
- タレントやモデルとして活躍できるかのように勧誘され、仕事を紹介すると説明されても、実際には仕事がないケースも多く見られます。契約をする際は、その場では決めず、費用や活動内容を確認し、家族に相談するなどして、慎重に検討しましょう。

●クーリング・オフができる場合も

- 断り切れず契約した場合でも、クーリング・オフや中途解約が可能なケースもあります。疑問に思ったら早めに消費生活センターに相談しましょう。



ワンポイント

One Point

☆アダルトビデオの出演を強要されることも！

- モデル撮影の契約を結んだら、契約書にアダルトビデオ（AV）の出演に同意する項目が含まれていて、出演を拒否すると高額な違約金を迫られたなどの被害が増えています。
- 騙してAV出演を強要することは、消費者契約法により契約の取り消しができる場合があるとともに、強要罪などに該当する可能性があります。本人の意に反する契約には応じることなく、警察の相談専用電話（# 9110）などに相談しましょう。

「裁判になる」と書かれたハガキが届いた！

「少額消費料金未納に関する訴訟最終告知のお知らせ」というハガキが届いた。私の契約不履行により民事訴訟となり、期日内に連絡をしなければ、給与や不動産が差し押さえになるようだ。明日が取り下げ最終期日と記載されている。身に覚えのない内容だが問い合わせ先と書かれている相談窓口は公的機関のようなのでこのまま放置してよいのか心配だ。どうしたらいいのか知りたい。

(70代女性)





アドバイス

Advice

●ハガキによる架空請求の相談が急増しています！

- 国の機関や大手企業、弁護士や司法書士の事務所を名乗っています。

●ハガキが届いたら

- 通知に記載されている連絡先に電話をかけてはいけません。
- 不用意に連絡すると知られていない個人情報まで知られる可能性があり、また、だまされやすい人としてリストに記載され、何度もターゲットにされる可能性があります。
- 心当たりのない請求は無視しましょう。

●架空請求の主な手口

- パソコンへの電子メール、スマートフォンや携帯電話へのSMS（電話番号を用いたメール）やハガキなど、様々な手段を用いて通知は届きます。
- 請求の名目は「消費料金」「デジタルコンテンツ利用料」「他社から譲渡された債権」など様々です。



ワンポイント

One Point

☆正式な裁判手続きの通知が

ハガキやメールで来ることはありません

- 裁判手続きの通知は、「特別送達」と記載された裁判所の封筒で、書留郵便により送られるので、ハガキを使うことはありません。ハガキで届く裁判手続きの通知は全て詐欺です。

突然警告画面が表示され…

パソコンでスポーツニュースを見ていたところ、「システムプログラムの更新が行われていないためセキュリティ上問題が発生した。直ちに修正する必要がある」と表示された。「セキュリティソフトは使用後も30日間はキャンセルできる」と書いてあったので、クレジットカードで1万円の購入手続きをした。その後、インストールの無料サポートを受けるため事業者へ電話をかけた。片言の日本語を話す外国人オペレーターから遠隔操作のサポートを受けインストールを行った。翌日になって必要のないセキュリティソフトを購入したのではないかと思い始めたので、セキュリティソフトの契約を解約したい。

(50代男性)





アドバイス

Advice

●警告が表示されても慌てて事業者に連絡しない

- 突然警告が表示された場合、そのほとんどが実際にはパソコンに問題がないにも関わらず、問題があるような表示で不安をあおる不当な広告です。警告の内容を鵜呑みにして事業者に連絡するとセキュリティソフトの利用契約をさせられ、代金を請求されるおそれがあるため、事業者に連絡しないよう気をつけましょう。
- 不当な広告により購入したソフトウェアにはウイルスや個人情報を盗み取るプログラム（いわゆるスパイウェア）が含まれているおそれもあります。ソフトウェアのインストール後にパソコンの調子がおかしくなった場合やスパイウェアがインストールされたのではないかと不安に思う場合は、パソコンのメーカーや独立行政法人 情報処理推進機構（IPA）に相談しましょう。

●ソフトウェアの契約を解約するには？

- このようなソフトウェアは海外の事業者が販売している場合もあり、購入するときは日本語に対応していても、解約は英語でしかできないことがあります。英語での解約方法などがわからない場合は国民生活センター越境消費者センター（CCJ）に相談しましょう。



ワンポイント

One Point

☆一般的な情報セキュリティ（主にウイルスや不正アクセス）に関する相談

独立行政法人 情報処理推進機構（IPA）

情報セキュリティ安心相談窓口の案内サイト

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/index.html>

☆海外の事業者との取引でトラブルにあった場合の相談

国民生活センター越境消費者センター（CCJ）のサイト

<https://www.ccj.kokusen.go.jp/>

※相談の受付はメールのみです。

インターネットの普及により利便性が大きく増した一方で、子どもがネット利用をすることで巻き込まれるトラブルも増えています。

保護者もインターネットの注意点を子どもと一緒にふだんから話し合っておくようにしましょう。

1. 子どものインターネット利用に伴うトラブル

①有害情報へのアクセス

子どもでもアダルトサイトや暴力的なサイトに簡単にアクセスすることができます。



②ネット上への書き込み

- 安易な気持ちで自撮り画像や悪ふざけの画像を SNS などに掲載してはいけません。いったんネット上にあがった情報を削除することは不可能です。
- 匿名だからと他人の悪口などの書き込みをすると、ネットいじめなどのトラブルの原因となります。

③匿名性が原因となるトラブル

ネットで知り合った人を簡単に信用してしまうと、事件や犯罪に巻き込まれる危険性があります。

④保護者の承諾のない契約のトラブル

オンラインゲームで高額な課金をする、ネット通販で詐欺サイトの被害にあう、フリマアプリを利用して個人間のトラブルになるなどお金にかかわるトラブルも発生しています。

⑤依存性

ネットの長時間利用で健康被害や学習能力・運動能力の低下などが生じ、日常生活に支障を来す場合があります。

2. 保護者がすべきこと

①フィルタリングを活用しましょう

「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」（青少年インターネット環境整備法）の改正法が平成 30 年 2 月から施行され、事業者が契約時におけるフィルタリングの有効化措置が義務づけられるなどしました。

◎新規契約や機種変更をする場合

保護者の役割

- ①使用者が 18 歳未満の場合申し出る
- ②フィルタリングの説明を受けましょう
- ③フィルタリングソフトを設定してもらいましょう



◎すでにスマートフォンを使っている場合

- 平成 29 年 3 月から大手携帯電話通信事業者 3 社のフィルタリングの名称が「あんしんフィルター」に統一されました。レベルの設定、利用するサイトやアプリの許可などが簡単にできます。
- 上記以外のいわゆる格安スマホは、事業者ごとにフィルタリングのサービス内容や費用が異なります。

②お子さんの利用状況を知っておく

- お子さんが普段どういったサイトや SNS を利用しているか知っておくようにしましょう。
- 携帯電話通信事業者から請求される毎月の通信料金や、クレジットカード会社から心当たりのない請求がないかなどチェックするようにしましょう。

売却できなかった土地が売れたはずが…

40年ほど前に、「将来別荘地として高く売れる」と勧誘され山林を購入したが、未だに整地もされず売却できない。最近、不動産業者から「あなたの土地を太陽光発電に使いたいという企業があるので売らないか」と電話があった。話を聞くと1000万円で売れるというので、いい話だと思い承諾して契約書に署名した。その際「登記後に返金するので、税金対策の費用に600万円出してほしい。」と言われ、現金を渡し領収書もらった。その後、登記が済んでも返金されず、先週から不動産業者と連絡が取れなくなった。契約書をよく見ると、売却契約書のほかに別の原野を購入する契約書にも署名していて、購入代金の差額分600万円を支払ったことになっていたことが分かった。

(70代男性)





アドバイス

Advice

●増える原野商法の二次被害

- 原野商法とは、ほとんど価値のない原野や山林などを、将来値上がりすると信じさせて販売する手口で、昭和40年代後半以降に被害が広がりました。最近、原野商法の被害者に、土地が高く売れるなどと持ち掛けて新たな契約をさせる「二次被害」が増加しています。

●うその説明で契約させられます

- 「『税金対策』『手続き費用』と説明されたが、実際は別の土地の購入契約だった」などの悪質な手口が見られます。「後で返金する」と約束しても果たされず、入金後に連絡が取れなくなる場合がほとんどです。
- 「売却できる」と勧誘され、整地や測量、広告などを契約する事例もあります。

●早急に相談を

- 原野となっている土地が簡単に売れることはありません。不審な勧誘はきっぱりと断りましょう。
- クーリング・オフができる場合もありますが、事業者と連絡が取れなければ解決が困難です。不審に思ったら早急に消費生活センターに相談しましょう。



ワンポイント

One Point

☆自分の土地の価格を知るには

- 土地の所在する自治体で固定資産税評価額を調べ、土地の現状を確認する。
- 現地の宅地建物取引業協会などで、周辺の土地の取引相場等を情報収集する。

仮想通貨で儲かる話にご注意！

知人に「仮想通貨を買えば、どんどん値上がりして儲かる」と購入を勧められた。知人は、何度も海外旅行に行くなど羽振りが良かったので、話を信じて紹介された事業者に100万円を振り込んだ。翌週「値上がりして売却利益が出た」と連絡があり、6万円が振り込まれた。利率が良い投資だと思い追加購入を繰り返し、今までに800万円支払った。しかし、先月「支払いが遅れる」と連絡があって以来振り込みがなくなった。最近は事業者に何度電話してもつながらない。

(60代男性)





アドバイス

Advice

●仮想通貨とは

- 仮想通貨は、インターネット上で自由にやりとりされる、通貨のような機能を持つ電子データをいいます。お金のように代金の支払いや送金に利用できますが、紙幣や硬貨はなく、国が価値を保証する法定通貨ではありません。
- 仮想通貨は、需給バランスなどの様々な要因で価格が変動します。必ず値上がりするものではなく、暴落のおそれもあります。

●仮想通貨にまつわる投資トラブルが増加しています

- 「自動売買ツールでどんどん儲かる」「マイニング^(*) 事業への投資で高配当が得られる」などと勧誘する詐欺的事例も増えています。実態が不明なものが多く、セールストークどおりに多額の利益を得ることはできません。支払い後に事業者と連絡が取れなくなる場合もあります。
- リスクが理解できない場合や投資の内容に不安がある場合は、契約を見送りましょう。
*はP.18 コラム参照

●登録事業者であるか確認を

- 仮想通貨を取り扱う事業者は、仮想通貨交換業の登録が必要です。金融庁のウェブサイト登録を受けた事業者であるか確認しましょう。海外の事業者でも登録義務があります。



ワンポイント

One Point

☆仮想通貨の種類

- 日本で流通量が一番多い仮想通貨はビットコインですが、仮想通貨の種類は1500種類以上あると言われています。
- 金融庁・財務局の登録を受けた事業者が取り扱う仮想通貨は、ビットコインのほかイーサリアム、リップル、ビットコインキャッシュ、ライトコインなど20種類があります。

(平成30年9月3日現在)

仮想通貨に関しては、国際的にマネーロンダリング等への対策が求められるとともに、国内では仮想通貨交換業者の破綻や不正アクセスによる仮想通貨の流出などのトラブルが起きていました。

このような背景から、「資金決済に関する法律」（資金決済法）の改正法が平成 29 年 4 月 1 日に施行され、仮想通貨交換業者の登録制度が始まっています。

仮想通貨のルール～仮想通貨交換業者の義務

〈仮想通貨交換業者の登録制度〉

金融庁・財務局による登録を受けた事業者（以下「登録業者」）のみが国内で仮想通貨交換サービスを行うことができます。

〈利用者への適切な情報提供〉

利用者へ次の情報を提供しなければなりません。

- ・ 取り扱う仮想通貨の名称・仕組み
- ・ 仮想通貨の特性（法定通貨ではないこと、価格変動リスクがあることなど）
- ・ 手数料等の契約内容 等

〈利用者財産の分別管理〉

利用者から預かった金銭・仮想通貨と、登録業者自身の保有する金銭・仮想通貨とを明確に区別して管理しなければなりません。

〈取引時確認の実施〉

口座開設や一定の取引時に利用者の本人確認を行わなければなりません。

取引する際は、ルールを守っている仮想通貨交換業者か確認しましょう。

仮想通貨の取引前にチェック！

- ▶ 金融庁・財務局の登録を受けた仮想通貨交換業者ですか。
→ 金融庁のウェブサイト登録業者の確認をしましょう。登録業者以外による仮想通貨の売買は禁止されています。

【仮想通貨交換業者登録一覧（金融庁ウェブサイト）】

<https://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyoj/kasoutuka.pdf>

- ▶ 仮想通貨取引は法定通貨ではないこと、価格変動リスクや不正アクセスなどのシステムリスクがあることを理解したうえで慎重に判断しましょう。
- ▶ 取引を始めたら、取引の履歴や預けている金銭・仮想通貨の残高をしっかりと把握しましょう。登録業者は最低3か月に1度、取引履歴を利用者に対して情報提供することになっています。
- ▶ 「必ず値上がりします」「高配当が得られます」などの勧誘は、仮想通貨に関連付けた投資詐欺の可能性があります。実態や内容が不明な取引はしてはいけません。



【豆知識】 仮想通貨で使われる用語

「ブロックチェーン」：分散型台帳技術

仮想通貨の取引に用いられている技術です。取引データを共通の台帳に記録することで相互に監視し、不正利用を防止する仕組みです。

「マイニング」：採掘

取引の確認をしてブロックチェーンに記録する作業のこと。最初に記録したマイナー（採掘者）に新たな仮想通貨が与えられるので、金などの採掘に見立ててマイニング（採掘）と呼ばれます。

お試しのサプリメント、最低5回はやめられない？

スマートフォンで、「初回は送料 500 円のみ」というダイエットサプリメントの広告を見て、お試しのつもりで注文をした。初回の商品が届き、同封の振込用紙を使い代金を支払った。サプリメントを試してみたが、効果を感じられなかったので飲むのをやめてしまった。2 か月後にまたサプリメントが届き、3,980 円の請求書が入っていた。購入した覚えがないので販売店に連絡したら「最低 5 回の購入が条件の定期購入になっている」と言われたが、申し込み時にそのようなネット広告の記載はなかったので、納得できない。

(30 代女性)





アドバイス

Advice

●定期購入のトラブルが増加！

- ・初回価格の安さを強調する広告をきっかけとした、インターネット通販の定期購入をめぐるトラブルが近年急増しています。サイト内の定期購入が条件だという記載が小さかったり、わかりづらいという表示上の問題があります。

●定期購入契約に関する表示義務ができました

- ・平成 29 年 12 月から、特定商取引法の施行規則及びガイドラインにおいて、通信販売の広告やインターネット通販における申込み・確認画面上に定期購入契約であること、支払総額、契約期間やその他の主な契約条件を表示する義務が定められています。

●通信販売にクーリング・オフはありません

- ・通信販売は、クーリング・オフの適用がありません。
- ・解約・返品については、購入手続きを完了する前に事業者が消費者に対して示す解約・返品特約に従うことになります。
- ・解約・返品特約が示されなかった場合は、商品が届いてから 8 日間は消費者が送料を負担することにより返品ができるとされています。



ワンポイント

One Point

☆テレビショッピングの注意点

- ・番組内で紹介されている商品の特性や返品特約についての案内が画面上の表示が小さかったり、表示時間が短いなどわかりづらい場合があります。
- ・掃除機やシルバーカーなど、使用する際に重さが重要になる商品もあります。注文をする際に、不明な点は事業者を確認するようにしましょう。

格安スマホの申込み、簡単だと思ったのに…

サービス期間中に契約すると事務手数料が無料になるという格安スマホの事業者のホームページを見つけて申し込んだ。本人確認のため運転免許証をFAXしたが、登録できないとのメールが届いた。事業者とのやり取りが全てメールのためスムーズに本人確認ができず手続き完了までに数日かかってしまった。サービス期間が過ぎてしまったのでサービスが適用されるか事業者にお問い合わせたら、「期間中に手続きが完了しなかったので事務手数料は無料にはならない。通常の契約になる」と言われた。

(20代男性)





アドバイス

Advice

●格安スマホの事業者とは…

- 大手携帯電話通信事業者からネットワークを借りて独自のサービスを提供している事業者(MVNO)です。スマートフォンやデータ通信のSIMカード(通信サービス)を安価で提供しています。端末もセットで提供している場合もあります。

●格安スマホの特徴

<メリット>

- 通信料金や端末が低価格の場合が多く、初期費用が安くすみます。
 - SIM フリーの端末(*)を使用し契約期間が比較的短いので、他社への乗り換えがしやすくなっています。
- * SIM ロック(他社のSIMカードが利用できない制限)がかかっていない端末

<デメリット>

- 店舗を持たない事業者が多く、問い合わせ手段が電話やメールになります。また、サポートが有償の場合もあります。
- 独自のメールアドレスを提供していない事業者が一般的で、フリーメールなどを利用することになります。独自のメールアドレスを提供していても、大手事業者が提供するメールアドレスにメールが送信できないことがあります。



ワンポイント

One Point

☆初期契約解除制度とは

- 光回線やスマホ等の電気通信サービス契約(一部対象外あり)について、契約書を受け取った日から8日間以内であれば、理由なく契約を解除できる「初期契約解除制度」があります。音声通話に対応する格安スマホの契約は平成30年10月からこの制度の対象となっていますが、この場合でも、解除までに利用したサービス分の料金や工事費、事務手数料の支払い義務の免除や端末の購入契約の解除はできません。

引っ越し事業者選びはよく検討して！

インターネットの一括見積サイトで引っ越し事業者を探し、一番安い事業者に電話をした。口頭で荷物の量を伝え、ベッドの解体と組立ても依頼して、後日6万5000円の見積書が郵送で届いた。ベッドの作業費の記載がなかったが、サービスだと思って気にしなかった。当日引っ越し先で、作業員がベッドを組み立てないまま帰ろうとしたので、組立てを依頼すると追加料金1万円を請求された。自分では組み立てられないので、仕方なく支払って組み立ててもらったが、見積もりより高くなり納得できない。

(40代女性)





アドバイス

Advice

●料金だけで選ばない!

- 引っ越しの際、料金比較サイトなどで「最も安い」ことを条件に選ぶ傾向が見受けられますが、「追加料金を請求された」「混載便^(*)になり時間が大幅に遅れた」「光回線とのセット契約が条件だった」などのトラブルが発生しています。
*は P.25 コラム参照

●見積もりの際は現場を見てもらいましょう

- 頭やメールでのやり取りで金額を決め、当日になって「荷物が多い」「見積もり外の作業だ」などと追加料金を請求されるケースもあります。
- 電話やインターネットの申告だけではなく、現場で荷物の量を見てもらい、作業内容を確認しましょう。

●引っ越し業者を選ぶポイントは?

- 複数の事業者から見積もりを取り、作業員数などの運搬体制や付帯サービス、補償など価格以外の条件も比較して検討しましょう。
- 引っ越し事業者は見積もり時に、契約内容を記した「標準引越運送約款」を提示することになっています。約款を提示するかどうか信頼できる引っ越し事業者選びの目安になります。
*独自の約款を使用している場合もあります。



ワンポイント

One Point

☆大事な物の引っ越しは?

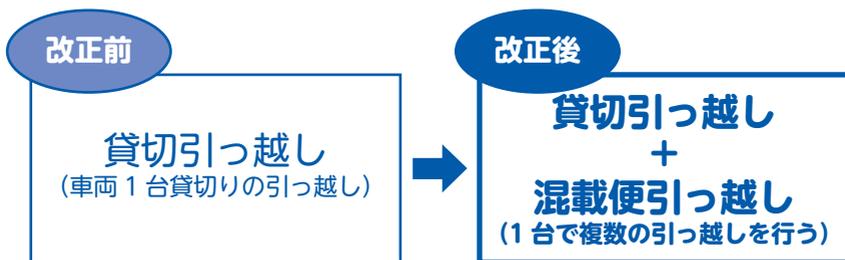
- 現金や貴金属、印鑑などは自分で管理しましょう。
- 高級家具や骨とう品などの貴重品は、事故時の損害賠償にも関わるので引っ越し事業者への申告が必要です。
- パソコンはデータをバックアップした上で、運搬方法を事業者に相談しましょう。

標準引越運送約款が改正され、平成30年6月1日から施行されました。単身世帯が増加し、混載便（1台のトラックで複数の依頼者の荷物を運ぶ）での引っ越しが増えていることや、人員や車両の手配後にキャンセルになった場合、引っ越し事業者に損失が発生していることが背景にあります。

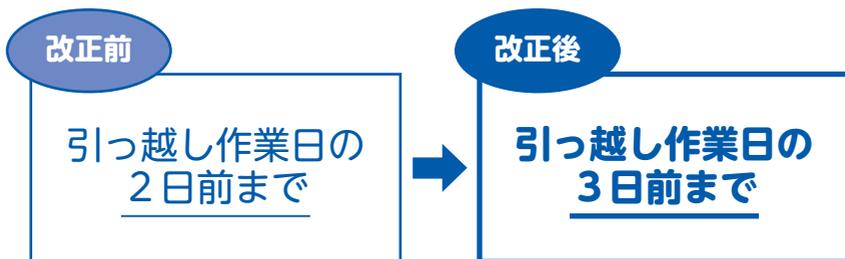
標準引越運送約款は見積もり時に提示されます。内容をよく確認しましょう。

●標準引越運送約款の改正内容

1) 標準引越運送約款の適用範囲の拡大



2) 見積書内容確認日の変更



- ・見積書の内容と変更がないかを引っ越し事業者が確認します。
- ・引っ越し事業者がこの確認を行わなかった場合は、解約または延期に伴うキャンセル料の請求はできません。

3) キャンセル料の変更

解約・延期連絡日	改正前		改正後
引越し2日前	無し	➡	運賃及び料金の 20%以内
引越し1日前	運賃の 10%以内	➡	運賃及び料金の 30%以内
引越し当日	運賃の 20%以内	➡	運賃及び料金の 50%以内

- 引越しの2日前からキャンセル料が必要となります。
- 都合が悪くなったら早めに引越し事業者に連絡しましょう。
- すでに実施・着手したサービス費用は支払いが必要です。段ボールが提供された場合は、未使用なら送料負担で返却できます。

4) 適用除外について

カゴ台車（ロールボックスパレット）等の容器を使用して定額で行う引越しサービスについては、あらかじめ引越し事業者が標準引越運送約款による旨を伝えれば適用除外になります。

【豆知識】 上手な引越しのために

- 引越しシーズンは3月中旬から4月初旬です。この時期に引越しをする場合は早めに準備しましょう。できれば土日曜・祝日を避けて、平日を選ぶこともポイントです。
- 自分でできる荷造りは自分ですると費用が抑えられます。
- 引越しは物を処分する良い機会です。思い切って処分すると引越しもスムーズに行えます。

買い取られた物がわからない…

ポストに不用品買い取りのチラシが投函されていた。事業者に電話をかけ自宅に来てもらった。衣類を見るなり「デザインが古く価格のつけようがない」と言い出し、貴金属は無いのかと聞かれた。ネックレスや指輪、コインを見せたところ、衣類を含め5万円で買い取られた。しかし、事業者が帰った後で安く売ってしまったと後悔した。電話でクーリング・オフを申し出て、買い取られたものを返してもらい5万円を返金した。しかし、契約書面に買い取る物品の明細が書かれておらず、自身も覚えていないため、当初引き渡した物品を全て返してもらえたのか不安だ。

(60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。
- 訪問購入は契約書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフが可能です。契約したとしてもクーリング・オフ期間中は商品を引き渡さず手元に置いておくことができます。契約書面に事業者名、住所、電話番号、買い取ってもらう物品の種類や特徴、購入価格など正確に記載されているか確認しましょう。

●トラブルにあわないために

- 約束した商品以外のもの（貴金属など）は、要求されても見せないようにしましょう。
- 売却したいものがあるときは、事前に自分で買い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。
- 「高価買取」「何でも買い取ります」などの広告には注意しましょう。



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



換気扇の交換だけのはずが、次々と契約することに…

住んでいるマンションに「換気扇の点検に来た」と事業者が訪ねてきたので、一斉点検だと思い、自宅に入れた。点検後に「マンションの他の人も換気扇を交換している」と言われ、換気扇の調子が悪かったこともあり、換気扇の交換工事（15万円）の契約をした。後日、担当者が集金に来た際に「トイレと洗面所のリフォームもしてはどうか」と勧められた。断ったが、「今ならマンション全体でまとめて材料を調達するので、通常より安くできる」と何度も勧められ、断りきれずに洗面所のリフォーム工事（80万円）の契約をしてしまった。急がされて契約したので、キャンセルしたい。

(50代女性)





アドバイス

Advice

●点検と称する訪問に注意

- ・「無料で点検する」と言っておき、点検後に消費者の不安をあおるようなセールストークで新たな商品やサービスの契約をさせることを点検商法といいます。
- ・住宅のリフォーム工事を勧められても、すぐに契約はせずに必要な工事かどうか十分に検討しましょう。工事を検討している場合は、必ず複数の事業者から見積もりを取ってから決めるようにしましょう。

●次々販売に注意

- ・点検商法で勧められることが多いのは、住宅のリフォーム工事や浄水器、布団などです。判断力の低下した高齢者を狙って、悪質業者が必要のない契約を何度もさせる二次被害が起きています。
- ・本人が被害にあっていないことに気づかない場合もあるので、高齢者の周りの方の見守りが大切です。

●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。すでに工事が終わっている場合でも、元の状態に戻してもらうことができます。
- ・クーリング・オフ期間が過ぎても、事業者が嘘の説明をした場合など勧誘方法等に問題があれば、特定商取引法や消費者契約法により、契約の取り消しが主張できる可能性がありますので、契約してしまった場合は、できるだけ早く消費生活センター等に相談しましょう。



ワンポイント

One Point

☆新築マンションへの訪問販売に注意

- ・新築マンションの一斉入居を狙って事業者が訪ねてきて、入居者の義務であるかのような説明をし、フローリング床や浴室の壁のコーティング、換気扇へのフィルターの取付などを勧める場合もあるので、注意しましょう。
- ・契約してしまった場合、一定の条件でクーリング・オフが可能です。

レーザー脱毛の予約が取れない…

4か月前に美容クリニックへ脱毛の無料カウンセリングに出かけた。その際、最新のレーザー脱毛を強く勧められ、1年間全12回の契約をし、50万円を12回分割で支払うことにした。その日のうちに1回目の施術を受けた。ところが、その後なかなか予約を取ることができないので、クリニックに解約を申し出たが、すでに施術を始めているので解約できないと言われた。

(20代女性)

今月も予約が
取れないの？



S	M	T	W	T	F	S
	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X			



アドバイス

Advice

●美容医療サービスとは

- 医師による医療のうち、「専ら美容の向上を目的として行われる医療サービス」のことをいいます。医療脱毛、脂肪吸引、豊胸手術、二重まぶた手術、包茎手術、審美歯科等が主な施術としてあげられます。

●美容医療サービスの契約をやめたい場合は

- 平成 29 年 12 月 1 日以降契約した一定の要件を満たす美容医療契約は特定商取引法の対象となり、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。また、クーリング・オフ期間経過後でも中途解約ができます。
- 特定商取引法の対象とならない美容医療契約でも、美容クリニックに発生する損害金額を支払えばいつでも契約をやめることができるとされています。

●契約をするときには慎重に！

- その場で契約せず、疑問に思う点があれば他の医師の意見を聞いてみましょう。(セカンドオピニオン)
- 断っているのに即日施術を勧めたり、高額な自由診療の施術を強く勧める美容クリニックとの契約は慎重に検討しましょう。



ワンポイント

One Point

☆美容医療の効果やリスク等の情報収集先

- 医療安全支援センターは都道府県や区市により設置されており、医療に関する苦情、相談や助言、情報提供を行っています。

医療安全支援センターの案内サイト

<http://www.anzen-shien.jp/center/index.html>

特定商取引法の改正法が、平成 29 年 12 月 1 日に施行されました。これ以降に契約した一定の要件を満たす美容医療サービスは特定継続的役務提供に該当することになります。

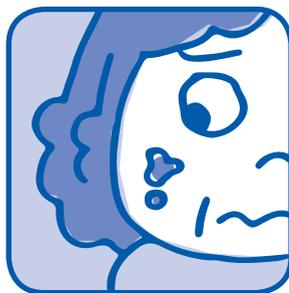
対象となるサービスは何？

提供期間：1 ヶ月を超えるもの 金額：5 万円を超えるもの

脱毛



しみ、そばかす、ほくろの除去



皮膚のしわ、たるみの軽減



ホワイトニング



脂肪の減少



どうなったの？

- 契約書面や概要書面で契約内容を確認できます。
 - 契約書面を受け取った日から 8 日間まで、クーリング・オフができます。
 - 解約料^(*)を支払い、中途解約ができます。
- * 施術済料金と契約残額の 20% 又は 5 万円のいずれか低い額の合計額が上限とされています。

近年、脱毛や痩身などで利用する人も増え、美容医療サービスは身近なものになりつつある一方で、施術や契約内容に関するトラブルが発生しています。

美容医療サービスを受ける前には、次のポイントをチェックしましょう。

- 医師の説明を十分に理解できましたか？

施術の効果は？
リスクは？

想定される
副作用・合併症は？

同じような施術は
他にもある？

施術の
回数は？

費用は？
保険の適用は？

解約条件などの
契約の内容は？

- 「今すぐ契約すれば安くなる」など、即日の施術を強引に勧められてはいませんか？
- 希望していない施術をしつこく勧められてはいませんか？
- 高額な契約をさせるために、年収や職業等に嘘の申告を勧められてはいませんか？

☆その施術は、今すぐ必要な施術かよく考えましょう。

多くの場合、美容目的の施術は緊急性が低いと考えられます。冷静に考えてから契約しましょう。

大切なマフラーの風合いが変わってしまった！

クリーニング事業者にかシミア 100%のマフラーとウールのコートを出した。素材によっては工場での検品後、追加料金がかかるとのことだったが、特に連絡はないままクリーニング品が戻ってきた。マフラーが全体に毛羽立ったようになり、風合いが変わってしまっていた。クリーニング事業者に連絡すると、経年による劣化なので弁償はできないと言われた。購入して3年しかたっていないので、納得できない。

(30代女性)





アドバイス

Advice

●原因の特定が困難なことも

- 縮みや穴あき、風合いの変化、色落ちなどが起きた場合、クリーニング店の処理方法、消費者の使用状況、衣類の製造上の問題など複数の原因が考えられます。
- 購入する際に生地や繊維の特性を理解することで、より長く衣類を着ることができます。また購入後のお手入れや保管、適切な家庭洗濯やクリーニングの方法を知っておくことも大切です。

●衣類を引き取ったら、まず確認を

- クリーニングから衣類が戻ったら、問題がないかどうか早めに確認しましょう。
- クリーニング事業者の業界団体（全国クリーニング生活衛生同業組合連合会）が定めた「クリーニング事故賠償基準」では、消費者が衣類を引き取ってから6か月経過するとクリーニング事業者の責任を問えなくなるとしています。

●トラブルにならないために

- クリーニングは料金だけで選ぶのではなく、技術、店頭での説明やカウンターチェックがしっかりしている店を選びましょう。



ワンポイント

One Point

☆インターネットで申し込む宅配クリーニング

- 店舗のように対面で衣類の確認をすることができません。
- 配送業者や取次業者などが間に入ることで、トラブルが起きた場合の責任の所在が問題になることもあります。
- 利用する際は、クリーニング事業者の規約でトラブルが起きた際の補償内容を確認するようにしましょう。

不意打ち的な販売方法や仕組みが複雑で契約内容を理解するのが難しい取引などのため、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、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（「特定記録郵便」または「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>

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などを含む）
	・ 電話勧誘販売
	・ 特定継続的役務提供（エステ、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、美容医療サービス）
	・ 訪問購入（貴金属等の訪問買取）
20 日 間	・ 連鎖販売取引（マルチ商法）
	・ 業務提供誘引販売取引（内職商法、モニター商法など）

※契約書面を受け取った日を含めて上記期間内に通知します。

※特定継続的役務提供、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引は店舗での契約も適用対象となります。

※消耗品（化粧品、健康食品など）の使用済み分は原則クーリング・オフができません。

<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、その効果が生じます。
- 2 クーリング・オフをすると、契約は最初からなかったこととなります。
- 3 支払ったお金は全額返金されます。
- 4 商品を既に受け取っている場合は、返送費用等は販売会社の負担となります。

※無事に終わったら関係書類は5年間保管してください。

※ケースによって異なりますので、まずは消費生活センターへご相談ください。

※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、消費者から一方的な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ます。

※両面コピーの上、郵便局の窓口から「特定記録郵便」または「簡易書留」で出します。
ハガキのコピーと郵便局で受け取った受領証は大切に保管してください。

契約解除通知

申込(契約)日 年 月 日

販売会社名

(担当者名)

販売会社住所

商品名

契約金額

上記日付の契約を解除します。

年 月 日

契約者 住所
氏名

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」「孤」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

一般葬

親族、友人、仕事関係者など幅広い人が参列し宗教儀礼を中心に行う葬儀
通夜→告別式→火葬→納骨

密葬

「本葬」や「偲ぶ会」を後日に控えて親族や友人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

ワンデイ葬（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** = 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。

東京 23 区では、特別区区民葬儀運営協議会を設置し、葬儀費用の負担軽減などの区民の要望に応えるため、区民葬儀の制度を実施しています。

Q どこがやるの？

A

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「区民葬儀取扱指定店」となっています。(平成 30 年 10 月現在)

Q 誰が利用できるの？

A

故人または葬儀を主催する親族が 2 3 区内に住んでいれば、どなたでも利用できます。

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て区民葬儀を利用する旨を申し出ます。その場で、「区民葬儀券」が発行されます。
- 「区民葬儀券」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 利用料金はどうなっているの？

A

祭壇・霊柩車・火葬料金・遺骨収納容器が区民葬儀で対象となる費用であり、ご利用になられる方が必要なものをそれぞれ組み合わせてご利用できます。ただし、ドライアイス、遺影写真、会葬礼状、返礼品、飲食費、生花などの諸費用は含まれていません。

詳しくは区民葬儀取扱指定店にご相談ください。



Q どのような葬儀ができるの？

A

祭壇と寝棺の規格内容を選択することができます。(寝棺のみ利用も可)

A 1 券	金らん 5 段飾	桐張棺（長尺棺含む）
A 2 券	金らん 4 段飾	桐張棺（長尺棺含む）
B 券	白布 3 段飾	プリント棺又は桐張棺（長尺棺のみ）
C 券	白布 2 段飾	プリント棺又は桐張棺（長尺棺のみ）

- 祭壇料金は祭壇と寝棺の種類によって料金が異なります。
- 詳細は、区役所、特別出張所にあるパンフレットをご覧ください。

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 券以上を選択することで利用できます。
- 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にご相談願います。

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区役所は一切関与しません。

「思い描いていた葬儀ができなかった」「こんなはずではなかったのに…」など悔いが残らないように、あらかじめ葬儀に関して予備知識を持つておくことが大切です。

困ったら、すぐ相談

項目	相談・問い合わせ機関	電話番号		
消費生活相談	消費生活一般	中央区消費生活センター	03-3543-0084 03-3546-5727	
		東京都消費生活総合センター 消費生活相談(月曜～土曜)	03-3235-1155	
		東京都消費生活総合センター 架空請求110番(月曜～土曜)	03-3235-2400	
		東京都消費生活総合センター 高齢者被害110番(月曜～土曜)	03-3235-3366	
		東京都消費生活総合センター 高齢消費者見守りホットライン(月曜～土曜)	03-3235-1334	
		消費者ホットライン(全国共通番号)(月曜～日曜)	188	
		(公社)全国消費生活相談員協会 週末電話相談室(土日曜)	03-5614-0189	
		(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 消費者相談(ウィークエンド・テレホン)(日曜)	03-6450-6631	
法律相談	無料法律相談	中央区法律相談(予約制)	03-3546-9590	
		東京司法書士会 総合相談センター(予約制)	03-3353-9205	
		法テラス東京(面談相談は予約制)	050-3383-5300	
	有料法律相談	うち 債務整理 相談 (無料)	弁護士会 霞が関法律相談センター(予約優先)	03-3581-1511
			第二東京弁護士会 池袋デパート相談(東武)(予約制)(月曜～日曜)	03-5951-5426
			第二東京弁護士会 池袋デパート相談(西武)(予約制)(月曜～日曜)	03-5949-3188
		弁護士会 新宿総合法律相談センター(予約制)(月曜～土曜)	03-5312-5850	
		弁護士会 蒲田法律相談センター(予約制)(月曜～日曜)	03-5714-0081	
		東京弁護士会 錦糸町法律相談センター(予約制)(月曜～土曜)	03-5625-7336	
		東京弁護士会 池袋法律相談センター(予約制)(月曜～土曜)	03-5979-2855	
		東京弁護士会 北千住法律相談センター(予約制)(月曜～土曜)	03-5284-5055	
		第一東京弁護士会 渋谷法律相談センター(予約制)	03-5428-5587	
	第二東京弁護士会 四谷法律相談センター(予約制)(月曜～土曜)	03-5312-2818		
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開係	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 多重債務ほっとライン	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 貸金業相談・紛争解決センター	0570-051-051
	個人信用情報 管理機関	(一社) 全国銀行協会 全国銀行個人信用情報センター (銀行系)	0120-540-558
		(株)シー・アイ・シー (クレジット系)	0570-666-414
		(株)日本信用情報機構 (ローン系)	0570-055-955
	銀行・証券等	(一社) 全国銀行協会相談室	0570-017109 03-5252-3772 (IP電話)
		(一社) 全国銀行協会相談室 カードローン相談・苦情窓口	050-3385-6098
		(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 (金曜のみ)	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		0120-817-335 03-6206-3988 (携帯電話)	
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 03-4332-5241 (IP電話)	
金融庁	金融サービス利用者相談室	0570-016811 03-5251-6811 (IP電話)	
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	03-5805-1731	
	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)	

相談先一覧

困ったら、すぐ相談

困ったら、すぐ相談

項目	相談・問い合わせ機関	電話番号	
税金	日本橋税務署	03-3663-8451 (代)	
	京橋税務署	03-4434-0011 (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㈱ お客さまセンター(総合)(月曜～日曜) 0570-002211 03-3344-9100 (IP電話)	
	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担当	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㈱ お客さまサービス相談センター (月曜～日曜)	0120-23-28-86 0570-046-666 (携帯電話)
食品	農林水産省	消費者の部屋 03-3591-6529	
		関東農政局 東京都拠点 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 医療相談窓口	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
		(独) 医薬品医療機器総合機構 医療機器相談窓口	03-3506-9436
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)(月曜～土曜)	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)(月曜～土曜)	03-3665-3547
		人形町おとしより相談センター(地域包括支援センター)(月曜～土曜)	03-5847-5580
		月島おとしより相談センター(地域包括支援センター)(月曜～土曜)	03-3531-1005
		勝どきおとしより相談センター(地域包括支援センター)(月曜～土曜)	03-6228-2205
		(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子育て支援係	03-3546-5350
	中央区立女性センター「ブーケ 21」 電話相談（予約不要）：月曜 面接・電話相談（予約制）：毎月第1、3、5水曜および第2、4火曜	03-5543-0653
	東京ウィメンズプラザ（面接相談は予約制）（月曜～日曜）	03-5467-2455
	東京都女性相談センター（面接相談は予約制）	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 http://www.ecnetwork.jp/	
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 不動産取引電話相談	03-3435-8111（代）
	（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター 住まいるダイヤル	0570-016-100 03-3556-5147（一部IP電話）
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（月曜～日曜）	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 家電製品PLセンター	0120-551-110
労働相談	東京都労働相談情報センター 東京都ろうどう 110 番（月曜～土曜）	0570-00-6110
事業所相談	（公財）東京都中小企業振興公社 ワンストップ総合相談窓口	03-3251-7881

※曜日の記載がない機関の開設日は「月曜～金曜」です。

※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）

※掲載されている情報は、平成30年10月現在のものであり、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

相談・問い合わせ機関	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 PL相談室（月・水・金曜）	化粧品及び薬用化粧品（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 消費者相談室	家庭用医療機器、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	乳幼児関連製品、福祉関連製品、家具・家庭・台所関連製品、スポーツ・レジャー関連製品等	0120-11-5457
生活用品PLセンター（水曜のみ）	硝子製品、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（家電製品は対象外）	0570-016-100
防災製品PLセンター	消防用設備・機器、防災物品・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

※曜日の記載がない機関の開設日は「月曜～金曜」です。

※名称については、下記の略称で記載しています。 一般社団法人：（一社）、公益財団法人：（公財）

※機関名・電話番号は、平成30年10月現在のものであり、変更または廃止になる場合があります。

「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

◆ 費用

無料です。

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。

◆ 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。)



◆ 申込方法

原則として、派遣希望日の2か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
30-043

平成 30 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 株式会社白橋
中央区八丁堀 4-4-1
Tel. 03-3551-1181

リサイクル適性(A)

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。



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

