

なるほど

消費生活

撃退トラブル本

撃トラ本

BOOK

様々な消費生活トラブルの撃退法、教えます！



練馬区消費生活センター

～ はじめに ～

近年、消費生活を取り巻く環境は、インターネットの普及等により、複雑・多様化しています。このような現代に生きる私たちにとって、消費者トラブルは誰にでも起こりうる、身近な問題です。

この「なるほど 消費生活撃退トラブル本(愛称:撃トラ本)」は、練馬区消費生活センターに寄せられた相談をもとに、トラブルの多い事例や契約における基礎知識、その他消費生活に関する情報を掲載しています。

本書が、皆さまの安全で快適な消費生活のお役に立てれば幸いです。

令和6年11月 練馬区経済課消費生活係 作成

(イラスト提供:神奈川県2013)

～ 目 次 ～

消費生活センターにご相談ください	P1
クイズ 契約って何だろう?	P2
クーリング・オフと中途解約	P3
屋根等の点検商法にご注意を!	P4
不用品を処分してほしい・買い取ってほしい	P5
インターネット通販のトラブルに注意!	P6
そのセキュリティ警告音・警告画面は偽物です!	P8
そのSNS本当に信じて大丈夫?	P9
くらしのレスキューサービストラブル	P10
各種相談・問合せ先	P12



練馬区消費生活センター **ゲキトラ**くんとは?

「ゲキトラくん」は、練馬区消費生活センターのイメージキャラクターで、「消費者トラブルはゲキタイするぞ!がおー!」が口癖のトラの男の子。好奇心旺盛で消費者トラブルが起きたら、すぐにかかけます。つぶらな瞳と大きなお口がチャームポイントです。

撃退トラブルポイント「**ゲキトラ**ポイント」とは?

本冊子では、消費者トラブルを撃退するためのポイントをまとめた部分に、左のマークを掲載していますので、参考にしてください。

消費生活センターにご相談ください



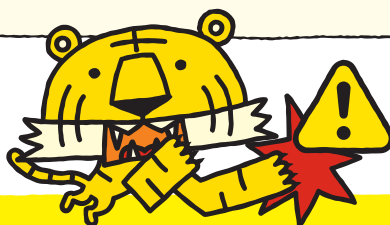
消費者と事業者との間には情報力、交渉力に格差があることから、両者の間で、契約に関するトラブルが多く起こっています。

消費生活センターでは、消費生活相談員が消費者と事業者の間にある「情報の質や量・交渉力の格差」を埋め、トラブルの解決策や事業者との交渉など、対処方法のアドバイスを行います。

トラブルになっていない場合でも、契約する前に分からないことや不安なことがあるときは、ご相談ください。なお、内容によっては弁護士相談や専門機関、福祉関連の相談窓口を案内する場合があります。



- **練馬区に在住、在勤、在学**の方がご利用できます
- 相談は**無料**です
- 契約書やパンフレットなど**関連資料**があれば、ご用意ください。
- インターネットに関する相談の場合は、**保存しているメールや画面の写し**が、あればご用意ください。



こんな時は、消費生活センターにご相談ください。

- ⚠ 訪問販売・通信販売等事業者との契約トラブル
- ⚠ 断っても強引な勧誘が続く
- ⚠ 無料と聞いたのに、高額な請求をされた
- ⚠ 通信販売で商品を注文したが、商品が届かない
- ⚠ 製品の欠陥や不具合などの製品事故に関する相談

練馬区消費生活センター 相談専用電話

03-5910-4860

月曜～金曜 9:00～16:30（祝休日・年末年始を除く）



クイズ 契約って何だろう？



問題1 次のうち契約はどれでしょう？



問題2 どの時点で契約は成立するのでしょうか？

- ① 店員に「これください」と伝えたとき
- ② 「ありがとうございます」と店員に言われたとき
- ③ 商品を受け取ったとき
- ④ お金を払ったとき

ジュースを
1杯ください



はい、
ありがとう
ございます。



契約は、お互いの合意があれば契約書を交わさなくても(口約束でも)成立します。上記のように、「買いたい(申込み)」というあなたの意思表示と、「売ります(承諾)」というお店の意思表示が一致したとき、契約が成立したことになります。

契約が成立したら、双方は約束を守らなければなりません。売買契約であれば、あなたには「代金を支払う義務」が、お店には「商品を引き渡す義務」が生まれます。契約には法的責任が発生します。

いったん契約が成立すると、一方の都合だけで勝手にやめることはできません。

答2 「ありがとうございます」と店員に言われたとき(買いたい気持ちと売りますという気持ち一致したとき)

答1 契約 ①(運送契約)、②(売買契約)③(賃貸借契約)
契約ではない ④(単なる約束で、法的拘束力なし)



クーリング・オフと中途解約



訪問販売などの特定の取引の場合、契約後でも決められた期間内であれば、無条件で契約を解約できる「クーリング・オフ」制度があります。

- 表面の宛先は販売会社の代表者宛にします。
- ハガキは両面をコピーするか写真に撮り、保管しましょう。
- 発送は、特定記録郵便（または簡易書留）を利用しましょう。「受領証」は保管します。
- クレジットカードで支払った場合は、同時にクレジット会社にも通知します。
- 2022年6月からメール（電磁的記録）でも通知できるようになりました。
件名は「クーリング・オフ」とし、ハガキと同様の項目を入力し、メールは必ず保存します。
- ウェブサイトにクーリング・オフ専用サイトがあり利用する場合は、送信前にスクリーンショットを撮り、保存しましょう。

● クーリング・オフ通知の記載例

下記の契約を解除します。

契約年月日 令和〇年〇月〇日

商品名 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

契約金額 〇〇〇〇〇円

販売会社 〇〇株式会社

担当者 〇〇氏

支払った代金〇〇〇〇〇円を

速やかに返金し、

商品を引き取ってください。

令和〇年〇月〇日

住所 練馬区〇〇△丁目××-××

氏名



■ 特定商取引法におけるクーリング・オフ

取引内容	期 間
訪問販売（店舗以外の契約）	8日間
電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供（エステティック、美容医療、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）	8日間
訪問購入	8日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	20日間
業務提供誘引販売取引（内職商法、モニター商法）	20日間

- クーリング・オフ期間は、申込書または契約書を受け取った日を入れて計算します。

- 「通信販売」にはクーリング・オフ制度はありません。返品については、販売会社の定めに従うことになります。

※特定商取引法以外の法律で、クーリング・オフできる場合もあります。



■ 中途解約

次の7種の継続的なサービス契約は、クーリング・オフ期間経過後は、定められた違約金で中途解約できます。

サービスの種類	利用開始前	利用開始後（下記いずれか低額）
エステティック	2万円	未使用サービス料金の1割か2万円
美容医療	2万円	未使用サービス料金の2割か5万円
語学教室	1万5千円	未使用サービス料金の2割か5万円
家庭教師	2万円	月謝相当額か5万円
学習塾	1万1千円	月謝相当額か2万円
パソコン教室	1万5千円	未使用サービス料金の2割か5万円
結婚相手紹介サービス	3万円	未使用サービス料金の2割か2万円

※契約期間が2か月を超え、契約金額が5万円を超える契約が対象（エステティック・美容医療は1か月）。





屋根等の点検商法にご注意を！

屋根等の無料点検と言って訪問し、「すぐに修理が必要だ」などと消費者の不安をあおり契約させる手口があります。

相談事例

「近所で屋根工事をしています。お宅の屋根瓦がずれているのが見えたので、無料で点検します」と言って事業者が突然自宅を訪問した。点検した後、「このままだと雨漏りして大変なことになる。今なら特別に割引価格で修理する。」と言われ契約したが高額だ。



- 突然訪問してきた事業者に安易に点検させないようにしましょう。わざと壊して勧誘するなど、悪質なケースもみられます。
- その場で契約せず、十分に検討したうえで契約しましょう。家を建てる工務店に相談する、区の建築無料相談を受けるなどし、区の事業者紹介(下記参照)等を利用し、複数の事業者から見積りを取り、比較検討するとよいでしょう。
- 契約をしてもクーリング・オフや取消ができる可能性がありますので、不安や疑問を感じた場合は、消費生活センターにご相談ください。



練馬区では、家屋修繕・増改築等について、「練馬区住宅サービス協議会」の加盟業者を1社紹介しています。(見積りは原則無料です)

担当: 経済課中小企業振興係 03-5984-1483



住まいるダイヤル【(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター】では、住宅に関する相談や契約前のリフォーム見積チェック(無料)を受け付けています。

電話: 03-3556-5147 (土日祝日・年末年始除く) 10:00~17:00

不用品を処分してほしい・買い取ってほしい



❗ 無許可の回収業者を利用しないでください!

ご家庭のごみは、区市町村の責任の下で適正に処理する必要があります。区市町村の委託を受けずにご家庭のごみを回収業者が収集することは認められていません。

引越しや片付けで大量の不用品が発生する時に、チラシ広告やネットで探した業者に依頼したら法外な料金を請求されるなど、トラブルになる事例が発生しています。



- 粗大ごみや不用品については、自治体で回収を行っています。担当窓口にご相談しましょう。

練馬区粗大ごみ受付センター 03-5703-5399

- 高齢者や障害のある方で持ち出しが困難な方は、運び出し制度があります。ご利用には様々な要件があります。管轄の清掃事務所にお問い合わせください。

(〒176・179地域の方) 練馬清掃事務所 03-3992-7141

(〒177・178地域の方) 石神井清掃事務所 03-3928-1353

- 家電のうち(エアコン、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機)は家電リサイクル法に基づき、家電小売店で収集・処分することとなっています。詳しくは、購入店にお尋ねください。
- 家庭用パソコンは、①メーカーによる回収、②練馬区と協定を締結しているリネットジャパンリサイクルによる回収があります。

練馬区 家庭用パソコン

検索



❗ 訪問買取りのトラブルに注意!

リサイクル業者から、「マグカップ1つでも買い取る」という電話勧誘を受けて来訪を了承し、売るつもりがなかった貴金属を強引に、安く買い取られるというトラブルが発生しています。



- 「貴金属はないか」と当初の目的の物品以外の買取りを要求(禁止行為に該当します)されたときは、きっぱり断りましょう。
- 売却したときは、契約書面の交付を求めましょう。(事業者は、書面交付の義務があります) 記載事項: 物品の種類や特徴、購入価格、クーリング・オフの説明、契約年月日、事業者の住所、名称、連絡先、担当者の氏名

- 訪問購入にはクーリング・オフ制度があり、契約書面を受け取った日を入れて8日間は、無条件で契約を解除することができます。また、消費者はこの8日間は物品の引き渡しを拒むことができるので、契約直後に物品を引き渡す必要はありません。

インターネット通販で商品を購入したが、返品したいという相談が寄せられています。インターネット通販やテレビショッピングなどの通信販売は、**広告を見た消費者が自らの意思で申し込むため、クーリング・オフの適用はありません。**

利用の際は、販売業者名、住所や電話番号の記載の有無、価格、支払方法、返品・解約の条件を事前に確認することが大切です。

クーリング・オフについて⇒P3 参照



★ 有名企業のサイト？⇒偽サイトだった！

インターネットショッピングで「注文したが商品が届かない」「注文したものと異なる」「サイトと連絡がとれない」という相談が入っています。SNSの広告から、有名企業のサイトと誤解させるような偽サイトへ誘導し、銀行振込、代引き配達などで現金を搾取したり、クレジットカード情報を取るなどフィッシング等のトラブルとなっています。

相談事例

… SNS上の百貨店の閉店セールで、商品が安かったのでアクセスし、クレジットカード払いで注文したが商品が届かない。偽サイトのような。個人情報やクレジットカード番号を入力したので、不正利用が心配だ。

… インターネットの広告で、スポーツブランドの商品が安価で販売されていることを知り、注文し代引き配達で受け取ったが、偽物だった。

… なかなか手に入らない商品をインターネットで検索すると、在庫があるサイトを見つけた。注文し、銀行振込後に、「在庫がないので返金処理する」と連絡があり、SNSに誘導され、「〇〇ペイで返金する」と言われ返金手続きに従ったが、「返金」してもらうつもりが、いつの間にか「送金」させられていた。



★ トラブルに遭ってしまったら

● クレジットカードの場合

カード会社等に連絡し、事情を説明しカード番号の変更や調査を依頼しましょう

● 銀行振り込みの場合

振り込んだ記録、利用したサイトや届いたメールの控えを用意し、警察と振込先銀行に申し出ましょう

● 代金引換サービスの場合

受取前であれば、相手にキャンセルの連絡をし、宅配業者に事情を伝え、発送元を控えた上で受け取り拒否しましょう。代金は決して支払わないでください。

● 〇〇ペイで返金をするといわれた場合

「〇〇ペイで返金します」と言われたら、詐欺を疑ってください！返金されず、さらに支払うことになったケースも発生しています。



偽サイトで入力したIDやパスワードを、他のサイトでも利用している場合は、速やかに変更しましょう。



のトラブルに注意!



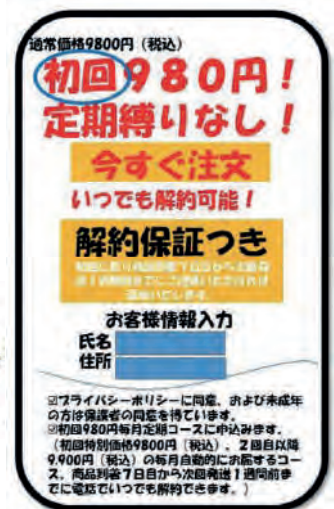
通販サイトで商品を注文する前に、偽サイトの特徴を知り、少しでも怪しいと感じたら取引を控えましょう。

- サイトの表記の日本語の字体、文章表現がおかしい。
- 販売価格が大幅に割引されている。
- 品薄、本日限りなど購入を急がせる。
- 事業者の住所の記載がない。住所が虚偽、無関係の住所である。
- 事業者への連絡方法が、問合せフォームやフリーメールだけである。
- 支払方法が銀行口座等への前払いのみ、代金引換サービスのみなど、支払方法が限定されている、個人名義の口座を指定されている。
- 通販サイト内のリンクが適切に開かない。



「回数縛りなし」なのに定期購入?

インターネットの広告で「いつでも解約可能」「1回限り」「回数縛りなし」などの表示を見て、お試しで商品を購入して、解約しようとしたが、断られたという相談が目立ちます。



… スマートフォンで「初回980円」「いつでも解約可能」というダイエット茶の定期コースの広告を見て、販売サイトで注文した。初回の商品が届き、販売業者に電話で定期コースを解約したいと伝えたところ、「あと3回の購入が条件の、定期購入コースの契約になっている」と説明された。



… 「定期縛りなし」の2,200円の化粧品を注文し1回受け取り解約を申し出ると、「特別割引クーポンを『利用する』のボタンを押してコースを変更しているため、4回約4万円分の商品を購入する必要がある。4回購入しないと解約できない」と説明された。注文完了直後に何か案内表示があったように思うが、コースが変更されるとは思っていなかった。納得できない。



- 申込前に、定期購入が条件になっていないか、なっている場合は購入回数、支払総額、解約条件などを必ず確認しましょう。
- 注文完了後に表示される「割引クーポン」を利用すると「複数回の購入」が条件の定期購入に変更されることがあります。変更の表示には、注意しましょう。
- 最終確認画面をスクリーンショットに取り、記録を残しましょう。
- 解約の際の連絡手段も確認しましょう。



そのセキュリティ警告音・警告画面は偽物です！



突然の警告音や警告画面に慌てず電話をしない!!

ウェブサイト閲覧中に突然警告音が流れ、パソコンがウイルスに感染しているというので、記載されていた番号に電話をかけた。危険を指摘され、セキュリティソフトやサポートを契約した。実際には偽の警告画面と思われ、不要な契約だったという相談が多く寄せられています。



相談事例

インターネットを使用中、突然「ウイルスに感染している」等の警告画面が表示され、音声が流れて電話を促された。画面を閉じようとしたが閉じられず、音が止められなくなった。表示された番号に電話をすると、遠隔操作され、サポート代金をコンビニ等で購入できるプリペイドカードで決済する電子マネーで払うよう指示された。コンビニで2万円分購入し、電子マネー券面の番号を伝えたが、「番号が間違っている。再度2万円分購入するように。」と言われ、再度購入し番号を伝えた。

翌日さらに請求が続いた。実際に存在するパソコンのソフトウェアの会社名と、ロゴが出ていたので信じてしまった。



- (独)情報処理推進機構(IPA)が確認した限り、これらのセキュリティ警告では実際のウイルス感染はなく、設定によりポップアップメッセージ等を偽の警告画面として繰り返し表示させているに過ぎないことが分かっています。

- 画面を閉じることができない、音を消すことができない場合でも慌てずに、相手に電話をしないでください。

- プリペイド式電子マネーの番号を一度相手に伝えてしまうとお金を取り戻すことは非常に困難です。絶対に番号を伝えないでください。

- セキュリティ対策には、予め信頼できるセキュリティソフトをインストールしておくことが大切です。見慣れない警告画面の指示に従わず、契約しているセキュリティソフト会社に相談しましょう。

そのSNS本当に信じて大丈夫？



SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)は、メッセージや写真の投稿などを通して簡単に人とつながることができ、インターネット上で交流することを目的としたサービスの総称です。SNSを利用する人が増える一方で、誇大なSNS広告やマッチングアプリで知り合った人との、SNSを利用したトラブルが数多く起きています。

相談事例

SNS型投資詐欺

SNSで著名人から「必ずもうかる投資方法を教えます」とメッセージが来たので、SNSの著名人の投資グループに登録し、メンバーが「利益が出た」と言うので信用し、自分も投資アプリをダウンロードして投資金や手数料を指定された口座に複数回入金した。利益が出たので引き出そうとしたが引き出せない。投資グループとも連絡が取れなくなった。



SNS型ロマンス詐欺

米国在住の人とSNSで知り合い、一度も会うことはなかったが結婚の約束をし、「一緒に住むためにお金が必要だ」、「荷物を送ったが受取手数料を振り込んでほしい」などと言われ、指定された口座に入金したのちに連絡が取れなくなった。



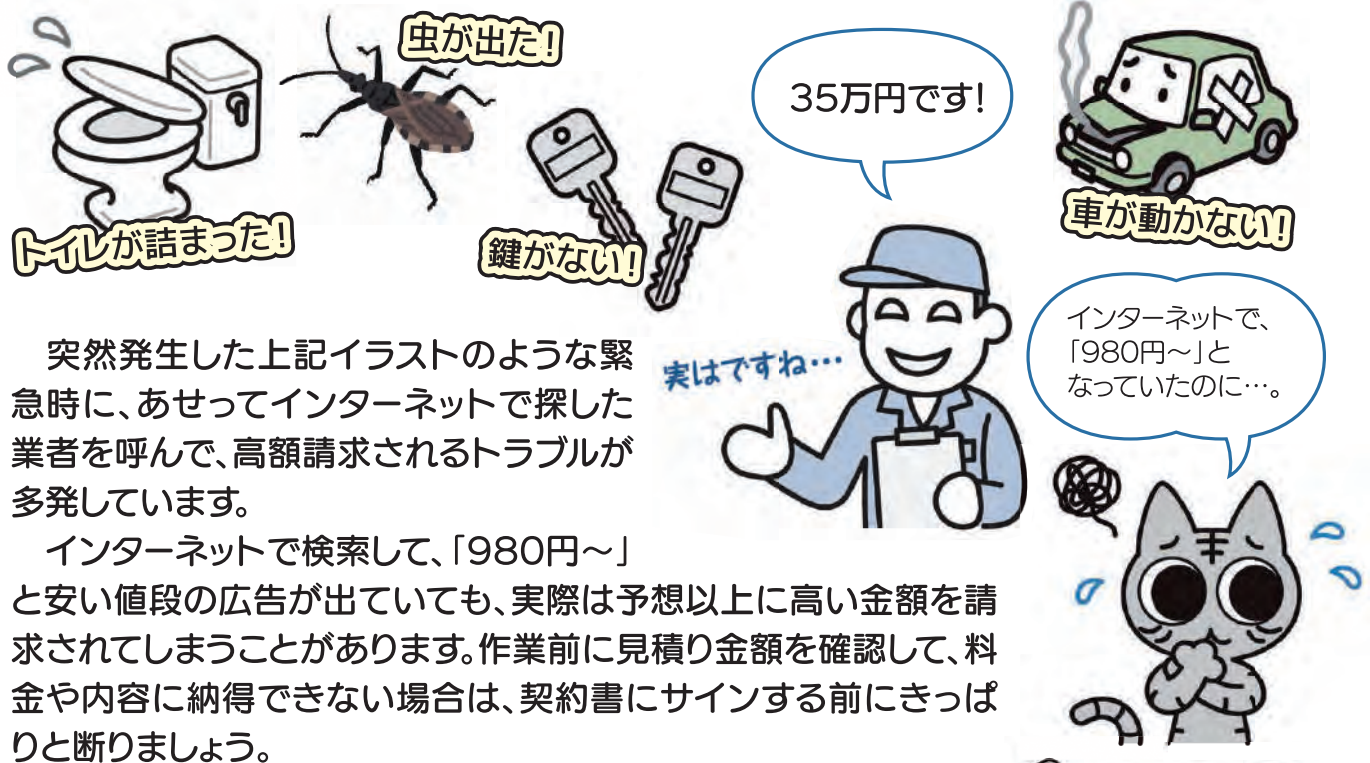
- 著名人になりすました偽のSNSアカウントが多発しています。すぐに鵜呑みにせず、公式アカウントや公式サイトを確認するようにしましょう。
- 「必ずもうかる」「確実に利益が出る」「あなただけに教える」といった文言には注意しましょう。

- 振込先に個人名義の銀行口座を指定された場合は、振り込まないようにしましょう。いったん振り込むと回復は困難です。
- 金融商品取引行為を業として行う場合は、金融商品取引業の登録が必要です。



登録を受けた事業者は、金融庁ウェブサイトの、「免許・許可・登録等を受けている業者一覧」で確認できます。また、電話で問合せすることもできます。

金融サービス利用者相談室 0570-016-811



突然発生した上記イラストのような緊急時に、あせってインターネットで探した業者を呼んで、高額請求されるトラブルが多発しています。

インターネットで検索して、「980円～」と安い値段の広告が出ていても、実際は予想以上に高い金額を請求されてしまうことがあります。作業前に見積り金額を確認して、料金や内容に納得できない場合は、契約書にサインする前にきっぱりと断りましょう。



鍵・トイレ

- (賃貸住宅の場合) 大家や管理会社にまず相談しましょう。
- (持ち家の場合) 鍵を失くしたとき、トイレが詰まったときは、鍵やトイレのメーカーに問い合わせると、近くの特約店を紹介してもらえます。

- トイレの詰まりや水漏れに東京都が指定する業者を紹介してもらえます。

総合設備メンテナンスセンター 電話:0120-850-195

- 練馬区のホームページで、鍵の業者をさがすことができます。

練馬区防犯用品のあっせん

検索

レスキュートラブル撃退「あ・い・う・え・お」

あいうえ
がおー!




- あ** せって、ネットで見つけた業者に依頼しない
- い** ンターネットの1番上に出てきた業者が 信用できるとは限らない
- う** えぶさいとの値段が安いと 飛びつかない
- え** ーっと思う高額を 作業した後に請求されてもその場で支払わない
- お** おやさん(大家、管理会社)に まず連絡しよう



害虫・害獣

日頃から市販の殺虫剤を常備しておくで安心です。

- 極端に安い価格を表示するサイトや広告には、注意しましょう。
 現場の状況次第で、サイトの広告表示や電話で説明された料金で依頼できるとは限りません。



- 深夜に見知らぬ人を自宅に入れるリスクについて、考えてみましょう。

自治体の相談窓口



ネズミ・ハチ・衛生害虫対策

担当:生活衛生課環境衛生監視担当係 03-5984-2485



アライグマ・ハクビシン対策

担当:環境課美化啓発係 03-5984-4709

- (公社)「東京都ペストコントロール協会」のサイトで、害虫・害獣駆除の知識や相談窓口が確認できます。

東京都ペストコントロール協会

検索



ロードサービス

- 外出先で自動車の故障等が生じた場合は、まず契約している損害保険会社や保険代理店に問い合わせましょう。自動車保険にはロードサービスが付帯しているケースが多いので、日頃から自動車保険の内容をよく確認しておきましょう。注意点:ロードサービス業者を利用した後に保険金を請求しても、費用の全額の支払いを受けられないことがあります。先に、契約している保険会社に問い合わせをしましょう。



- サイト等の表示や電話で説明された料金を鵜呑みにしないようにしましょう。ネットでは、「〇〇円～」という安い金額しか提示されていなかったのに、現地に来てから、「出張費・休日料金・緊急対応費・キャンセル料」などを請求される場合もあります。事前に料金を確認しましょう。
- 作業後に事前の説明なく請求された料金に納得できない場合は、後日納得した金額で支払う意思があることを示しつつ、その場での支払は断りましょう。請求された金額や作業内容に納得できない場合は、きちんとした説明を求めましょう。
- (一社)日本自動車連盟(以下、JAF)のロードサービスは、JAFに入会していない方でも、会員のロードサービスの利用に支障を及ぼさない範囲で利用できます。(出典:JAFホームページ)

消費者トラブルは
ゲキタイするぞ!
がー!



練馬区在住・在勤・在学の個人の方は、
練馬区消費生活センターへ

練馬区消費生活センター 03-5910-4860

月～金 9～16時30分(祝休日・年末年始を除く)

●消費生活全般(練馬区消費生活センターの受付時間外の相談窓口)

東京都消費生活総合センター	月～土 9時～17時	03-3235-1155
消費者ホットライン	原則毎日利用可 (年末年始を除く)最寄りの 消費生活相談窓口を案内	188 (いやや!)
(公社)全国消費生活相談員協会 「週末電話相談室」	土・日 10～12時、13～16時	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 「ウィークエンド・テレフォン」	日 11～16時	03-6450-6631

●法律相談 ※すべて事前予約制

区民相談 法律相談 (無料)	相続、借地・借家、 金銭トラブル、離婚、 契約関係などの 法律問題、交通事故の 示談・調定など ※利用回数は、1年間に 3回まで	練馬区区民相談所	03-5984-4523
		石神井庁舎区民相談室	03-3995-1100
		男女共同参画センター えーる相談室	03-3996-9050
弁護士会 新宿総合法律相談センター		有料相談	03-6205-9531
法テラス・サポートダイヤル		相談機関・団体等の 相談窓口や法制度を案内	0570-078-374 (おなやみなし)



●水のトラブル(トイレの詰まり、漏水修繕など)

東京都管工事工業協同組合・ 総合設備メンテナンスセンター	24時間 年中無休	0120-850-195
---------------------------------	-----------	--------------

●住宅関連(住宅の不具合・リフォームなど)

「住まいるダイヤル」 (公財)住宅リフォーム・ 紛争処理支援センター	新築住宅、リフォーム工事 などの相談	03-3556-5147
賃貸ホットライン	賃貸住宅に関する相談、 不動産取引の事前相談	03-5320-4958
(公社)東京都宅地建物取引業協会	不動産に関する相談	03-3264-8000
(公財)不動産流通推進センター	不動産取引に関する相談	03-5843-2081

●情報セキュリティに関する相談

(独)情報処理推進機構(IPA) 「情報セキュリティ安心相談窓口」	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	03-5978-7509
--------------------------------------	---	--------------

●旅行

(一社)日本旅行業協会 消費者相談室	旅行に関する相談	03-3592-1266
-----------------------	----------	--------------

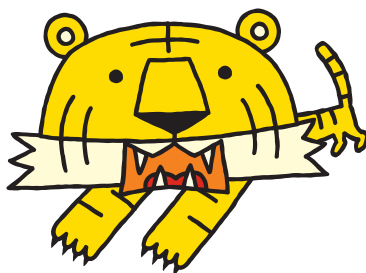
●医療

医療安全支援センター 患者の声相談窓口	東京都福祉保健局	03-5320-4435
------------------------	----------	--------------

●自動車

(一社)自動車公正取引協議会 消費者相談室	車・バイク購入の トラブルの相談	03-5511-2115
(一社)日本中古 自動車販売協会連合会	中古車に関する質問	03-5333-5881
(公財)自動車製造物 責任相談センター	自動車やバイク、それらの 部品・カー用品などの 品質トラブルの相談	0120-028-222

まずはお電話で
ご相談ください



ゲキトラくん



練馬区消費生活センター TEL:03-5910-4860

西武池袋線石神井公園駅北口から徒歩1分

FAX:03-5910-3440 石神井公園ピアレスA棟2F

〒177-0041 練馬区石神井町2-14-1 石神井公園区民交流センター内