

かしこい

台東区消費者相談事例集

消費生活のススメ

こんな手口に気を付けて!



台東区消費生活センター

『消費者トラブル・消費者被害』

「私には関係ない」「私はだまされない」と考えがちですが、普段の暮らしのなかでも商品やサービスの契約内容をめぐり、事業者とトラブルになることがあります。また、悪質商法の手口もより巧妙になっています。

トラブルに巻き込まれないために、事例や対策を学びましょう。

台東区消費生活センターの紹介

どんなことが相談できるの？

買い物やサービスなどの契約をして事業者とトラブルになった、契約内容などに疑問や不安がある、製品を使用してケガをしてしまったなど、消費生活に関するトラブルについて相談ができます。

相談したらどんな流れになるの？

専門の消費生活相談員が相談をお受けします。原則、ご本人からトラブル内容などをお聞きし、事業者との交渉方法や解決策などを助言します。必要に応じて、事業者との間に入って、交渉のお手伝いをします。

相談はどのようにすればいいの？

電話又は来所でご相談を受け付けております。



対象者 台東区内在住・在勤・在学の方

受付時間 月曜日～金曜日 9時～16時(祝日・年末年始は除く)

相談電話 03-5246-1133

相談場所 台東区役所9階7番窓口 ぐらしの相談課内

ネット通販トラブル

1回だけのつもりが定期購入に・・・

「〇〇健康食品、今なら500円」というインターネット広告を見て注文し、商品が届いた。その1か月後に商品が再度送られてきて、5,000円の請求書も同封されていた。申し込んでいないのにおかしいと思い、事業者と連絡すると「定期購入が条件となっている。4回以上継続しないと解約はできない。広告にもそのように書いてある」と言われてしまった。



消費生活センターからのアドバイス

「通信販売」のルール

- 事業者が定めた販売条件や返品条件に原則従うことになる。
- クーリング・オフ制度は適用されない。

注文してから「しまった!」と思っても、事業者が定めた返品条件などに合わないとは解約や返品は原則できません。

- **注文前にサイトに書いてある販売条件や返品条件を必ず確認しましょう。**

化粧品、健康食品などは定期購入となっているケースが多くみられます。特に価格が安く設定されている場合は定期購入になっていないか、よく確認しましょう。

※返品条件などがどこに書いてあるかP4参照

ネット通販トラブル

商品が届かない・・・

〇〇ブランドのバッグがインターネットの通販サイトで70%引きの値段で売られていた。早速注文し、支払いは銀行振込の前払いだったので、代金も振り込んだ。すぐにサイトから振込確認メールが届いたが、数週間たっても商品が届かない。サイトにメールで連絡したが返事がない。電話番号の記載がなく、事業者と連絡をとることもできない。



消費生活センターからのアドバイス

● あやしいサイトは利用しないようにしましょう。

「代金を支払ったが商品が届かない」「事業者と連絡がとれない」などは詐欺サイトの疑いがあります。そのような場合、代金を取り戻すことは大変困難です。

あやしいサイトの特徴

- 価格が他のサイトと比べて大幅に値引きされている。
- 支払方法が銀行振込の前払いのみで、振込先が個人名義口座になっている。
- 事業者の連絡先がメールアドレスのみで所在地や電話番号の記載がなかったり、実在しない所在地や電話番号が記載されている。

ネット通販で注文する前に

『事業者情報』『販売・返品条件』などを必ずチェック!!

多くのサイトでは「特定商取引法に基づく表記」のページがあり、事業者情報や販売・返品条件など大切な情報が掲載されています。

特定商取引法に基づく表記

- 販売事業者名
- 所在地
- 電話番号
- 通信販売に関する責任者の氏名
- 販売価格
- 送料
- 商品や送料以外に必要な料金と内容
- 商品の引き渡し時期
- 支払い時期・支払い方法
- 返品特約(返品の可否や条件)
- 購入商品に不具合があった場合の対応方法
- 2回以上継続して商品を購入する場合はその旨と販売条件
- 申込有効期限 など

事業者情報を

所在地や電話番号はきちんと書いてあるか

Check!

支払方法を

Check!

返品条件を

Check!

定期購入かどうかその販売条件を

Check!

※「特定商取引法に基づく表記」のページがないサイトもあります。その場合も事業者情報や販売・返品条件の記載を探して、必ず確認しましょう。

架空請求

身に覚えのない請求が届いた・・・

スマートフォンに大手ネット通販業者を名乗り「あなたが利用したサイトの料金が未納です。至急、連絡ください」というメール(SMS※)が届いた。「連絡がない場合は法的措置をとる」と書いてあるが、サイトを利用した覚えがない。



※SMS(ショートメッセージサービス)とは
携帯電話番号を宛先にしてメッセージをやり取りするメールのことです。

消費生活センターからのアドバイス

●身に覚えのない請求は無視する。相手に連絡しない。

メールに書かれている連絡先に電話をするとお金を支払うように指示される場合があります。また、連絡することで個人情報を相手に知られてしまう恐れもあります。

※架空請求のSMSは無作為に番号を入力して送信するケースがほとんどです。

公的機関をかたり、ハガキなどで送られてくることもあります。

不安な時は台東区消費生活センターにご相談ください。

情報商材トラブル

簡単にもうかると思ったのに・・・

インターネットで副業を探していたら「誰でも稼げる最新ビジネス」「手軽に月収〇〇円」「もうからない場合は返金保証」という広告を見つけた。簡単に稼げて、うまくいかなければ返金保証もあるから安心と思って、情報商材[※]を購入した。しかし、まったくもうからない。返金を希望したが断られ、支払いだけが残ってしまった。



※ 情報商材とは 副業や投資などで高額収入を得るためのノウハウと称してインターネット上で販売されている情報のことです。契約前には詳しい内容を確認することができません。

消費生活センターからのアドバイス

- 「簡単に稼げる」「必ずもうかる」などのおいしい話はありません。安易に契約しないようにしましょう。

「返金保証」と記載されていても、条件を満たしていないなどと理由をつけて返金を拒むケースが多くあります。

成果を出すためと称して、サポート契約など新たに高額な契約を勧誘されることがあります。注意しましょう。

光回線契約トラブル

通信料金が安くなると言われて・・・

現在利用している大手通信事業者の代理店を名乗る電話があり、「コラボ光※の案内。今より通信料が安くなる」と勧誘された。利用している大手通信事業者のプラン変更だと思い、手続きしたら、別会社との契約になっていた。元の通信事業者に戻すには違約金がかかることがわかった。



※コラボ光とは NTT東日本から光回線を借り受けた事業者が販売している光回線サービスのことです。この場合はNTT東日本とは異なる会社との契約になります。

消費生活センターからのアドバイス

- 「安くなる」と勧誘されてもすぐに返事はしない。
オプションサービスとセット契約になっているなど、今の料金より高くなる場合があります。
- 契約先の事業者名、サービス内容など確認しましょう。
内容がわからない、必要ないと思ったらきっぱり断りましょう。
- コラボ光は電気通信事業法「初期契約解除制度」の対象です。
解約する場合は早めに事業者に連絡しましょう。
契約書面を受取った日から8日以内に書面で解除通知を送付すれば解約料の負担なく契約解除ができます。ただし、解除までに利用したサービスの料金、工事費などを支払う必要があります。

点検商法

このままでは危険と言われて・・・

「屋根や外壁の無料点検サービスを行っている」と事業者が突然訪問してきた。ちょうど気になっていたもので、無料ならと点検をお願いした。点検後、事業者は「このままでは、大雨が降ると雨漏りする。工事をしたほうがいい」「今なら工事代金もお安くできる」と言われた。雨漏りが心配になり、工事の契約をした。

しかし、冷静に考えると、事業者のことはよく知らないし、工事代金も妥当なのか不安になってしまい、事業者に工事の中止をお願いしたら、「解約できない」と言われてしまった。



消費生活センターからのアドバイス

- 突然訪問してくる事業者は簡単に家に入れない。
- 「今ならキャンペーンでお得」「すぐに工事しないと危険」などと契約を急かされても、その場では契約しないようにしましょう。
- 住宅の修理などの高額な契約は複数の事業者から見積もりを取りましょう。

工事内容や金額が妥当なのかはわかりにくいものです。複数の事業者の見積もりや説明を聞いて検討しましょう。

トイレ修理トラブル

思わぬ高額な請求に・・・

トイレが詰まってしまい、以前、ポストに入っていたチラシをみて、業者を呼んだ。業者はすぐに来て、トイレを確認すると新しい便器に交換したほうが良いと言うので、言われるがまま交換をお願いした。作業が終わった時点で20万円と言われ、高額だと思ったが、仕方なく支払った。しかし、本当に便器の交換が必要だったのか、金額も妥当なのか疑問だ。



消費生活センターからのアドバイス

- **作業前に原因や作業内容、費用を確認しましょう。**
納得できない場合はその場で契約せず、複数の業者から見積りを取りましょう。
- **修理費用は作業内容などにより大きく変わります。広告などに表示されている料金をうのみにしないようにしましょう。**
- **いざという時に慌てないために、信頼できる業者を探しておきましょう。**

※東京都下水道局のホームページに「排水なんでも相談所・指定排水設備工事事業者」が掲載されています。

※予め元栓や止水栓の位置と締め方を確認しておきましょう。

豆知識 知らないで損「クーリング・オフ制度」

「クーリング・オフ」とは

契約から一定の期間内であれば、理由を問わず、無条件で契約を解除できる制度

クーリング・オフには「頭を冷やす」という意味があります

「クーリング・オフ」ができる契約は

- 訪問販売(自宅などへの訪問販売、キャッチセールスなどの契約)
- 電話勧誘販売(電話で勧誘される契約)
- 訪問購入(自宅などに訪問して物品を買い取る契約) など

※ 店舗販売や通信販売の場合は、クーリング・オフはできません。

「クーリング・オフ」ができる期間は

契約書面を受取った日から8日以内(一部例外もあります)



「クーリング・オフ」の方法

- ① 右のようにハガキを書きます。
- ② ハガキの両面をコピーし、コピーは保管してください。
- ③ ハガキは発信した記録を残すため、必ず郵便局で、「特定記録郵便」又は「簡易書留郵便」で出しましょう。

クーリング・オフができるかなど詳しくは台東区消費生活センターへ

契約解除通知

下記の契約を解除します。

契約年月日 年 月 日

商品名

契約金額 円

販売会社名

担当者名

なお、支払済の 円は直ちに返金してください。商品は早急に引き取ってください。

年 月 日

住所

氏名

(会社名)

代表者殿

※下線部は代金を支払ったり、商品を受取ったりしている場合には書き加えます。

普段から心がけておきたいこと

悪質事業者を近づけないために

家の電話は

- 留守番電話や自動録音装置など利用しましょう。
- 留守番電話などの声を聞いて、電話番号の表示などを見て、相手が誰だか確認してから電話にでましょう。



訪問は

- すぐにドアは開けずにインターホンなどで訪問者や用件を確認しましょう。
- 不審な訪問、必要のない勧誘などはインターホン越しに断りましょう。(インターホンがない場合はドア越しに対応しましょう。)



断り方は

- 「必要ありません」ときっぱり断りましょう。
- 相手の話を長く聞く前に断りましょう。



困ったら、一人で悩まず、お気軽にご相談ください

台東区消費生活センター

台東区役所9階くらしの相談課内

対象 台東区内在住・在勤・在学の方

相談時間 月～金曜日(祝日・年末年始を除く) 9時～16時

電話 **03-5246-1133**

