



その契約、本当に理解してた？ 事例を知って、消費者トラブルを防ごう！

【消費者トラブル① 定期購入】

・無料動画サイト中の広告を見て初回500円の低価格に魅力を感じ、お試しのつもりで健康食品を申し込んだ。しかし、2回目以降も継続となる定期購入であった。気付かずに申し込んでしまったため、解約をしたい。



【トラブル防止のためのアドバイス】

- 1 商品の購入、返品、キャンセルについては、原則、利用規約に従うことになるため、必ず利用規約を読みましょう。
- 2 通信販売は、クーリング・オフの適用がありません。
- 3 動画サイト閲覧中の広告のように、その場でしか閲覧できない広告から購入をする際は、端末機能を用いて画面情報を残すようにしましょう。

【消費者トラブル② マルチ商法】

・先輩から「儲け話がある」「他の友人も勧誘すれば更に儲かる」と、投資用ソフト購入の勧誘を受けた。お金がないと断ったら、消費者金融での借金を勧められ、契約した。しかし、儲かることなく借金の返済が困難となってしまった。



【トラブル防止のためのアドバイス】

- 1 「簡単に儲かる」「過去の実績や統計がある」「大金を稼げる」といった言葉を安易に信用しないようにしましょう。
- 2 友人を誘うことによって、人間関係を壊す恐れがあります。
- 3 断る際は「お金がない」ではなく、「契約しない」とはっきり言いましょう。
- 4 勧誘者から、周りに相談しないよう口止めされたとしても、少しでも不信感を抱いたら早急に消費者生活センターまでご相談ください。

消費生活のお困りごとは、お気軽にご相談ください

大田区立消費者生活センター
相談専用電話

☎ 03-3736-0123

受付時間

月曜日～金曜日 午前9時～午後4時30分
土・日、祝日、年末年始は休みです。

土・日、祝日は国・都の機関がお受けします
消費者ホットライン

い や や
局番なし 188

受付時間と対応窓口（年末年始を除く）

土曜日 午前9時～午後5時 東京都消費生活総合センター
土・日、祝日 午前10時～午後4時 国民生活センター

大田区立消費者生活センター

〒144-0052 大田区蒲田5-13-26-101 (JR蒲田駅東口より徒歩5分)

☎03-3736-7711 FAX 03-3737-2936

災害などのときは、消費者トラブルに注意しましょう

令和元年度は、台風19号や新型コロナウイルスといった災害等が発生しました。それに伴った消費生活相談が多く寄せられています。慌てて契約してトラブルになったり、災害に便乗した悪質商法も発生します。勧誘をうのみにせず、契約の際は慎重に判断しましょう。

台風19号に関連した相談

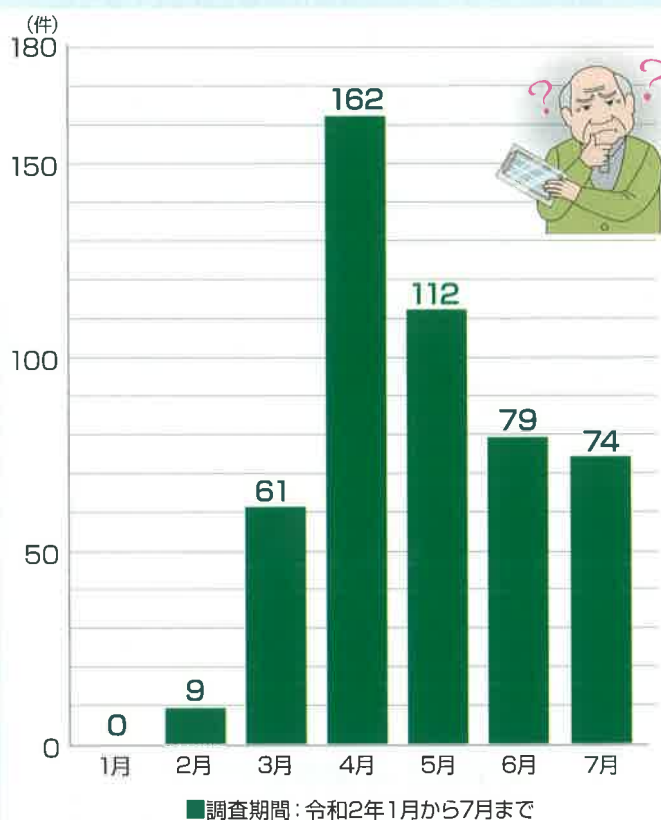
家屋の修理を事業者依頼したが、「修理内容に納得がいかない」「修理価格が思いのほか高額だった」「賃貸マンションやアパートの修理をしてもらえない」といった相談が寄せられました。



新型コロナウイルスに関連した相談

スポーツジム・海外渡航等のキャンセルに関わる相談や、注文した覚えのないマスクが送り付けられるといった相談が寄せられました。注文した覚えのない商品が届いた場合は、念のためご家族にも確認しましょう。未開封であれば宅配業者に持ち帰ってもらえないか相談しましょう。

※注文した覚えのない種子が、海外から自宅に届いたという相談が寄せられています。その場合は、絶対に自分で廃棄したり、まいたりせず、そのままの状態以最寄りの植物防疫所に相談してください。



災害に関連した相談事例と対策

混乱した状況下で慣れない契約。それって本当に大丈夫？

相談事例

台風で壊れた屋根の修理を、広告で見た事業者に電話で依頼したが、高額な工事費用を請求された。



アドバイス

- ・工事の内容、工期、総価格、事業者の連絡先等は必ず確認しましょう。
- ・複数の事業者から見積もりを取り、比較検討しましょう。
- ・所在地や固定電話番号が不明なチラシの事業者には安易に連絡しないようにしましょう。
- ・不安をあまり、契約を急かす事業者には特に注意が必要です。
- ・「火災保険が使えるので負担はない」「無料で保険の申請代行をする」などと勧誘されても、すぐに契約しないようにしましょう。保険適用の範囲や申請方法については、**自身が加入している保険会社に問い合わせましょう。**

災害時であっても、キャンセル料を支払う必要がある？！

相談事例

旅行に出かけようと考えていたが、目的地が大雨で被災したため、旅行会社にキャンセルを申し出たところ、キャンセル料を請求された。支払う必要はあるか。



アドバイス

- ・キャンセル料は、原則、契約書に基づいて支払うことになります。災害時は柔軟な対応をしている場合もあるので、事業者にお問い合わせしてみましょう。
- ・契約をする場合には、旅程の確認はもとより、解約や変更・払戻条件、利用規約や約款、問合せ手段なども確認しておきましょう。

災害に便乗した詐欺に注意！

行政機関などの職員になりすまして、給付金や義援金などを口実に、個人情報や現金をだまし取ろうとする詐欺が発生することがあります。



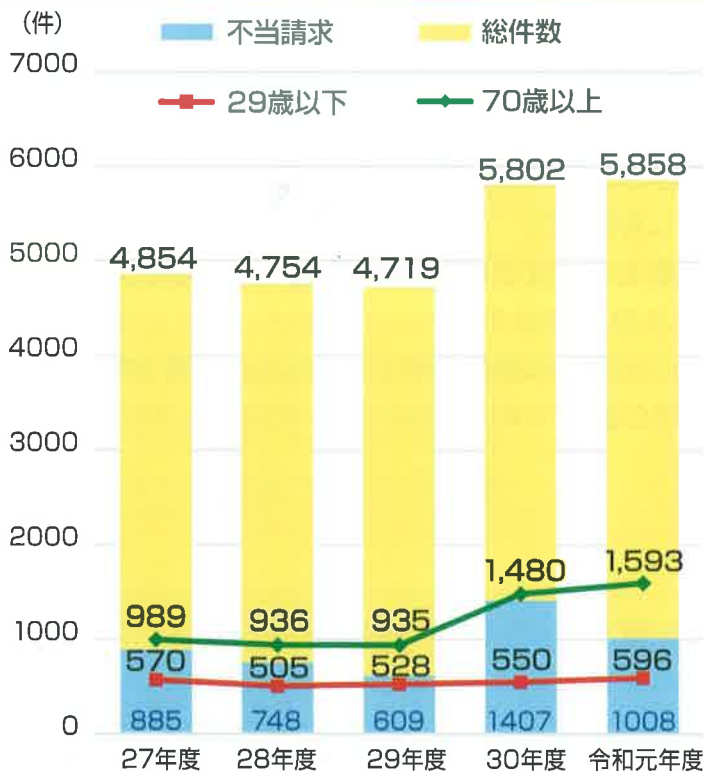
行政機関の職員が各戸に電話（あるいは訪問）し、義援金を募ったり個人情報聞き出したりすることはありません。

大田区立消費者生活センター 令和元年度 消費生活相談の概要

消費者生活センターでは、消費者と事業者間の契約トラブル、商品やサービスの購入に関するご相談を受け付けています。相談いただいた内容を検討し、助言や情報提供を行うとともに、関係機関と連携して、より良い解決を目指しています。



過去5年度の消費生活相談件数の推移



令和元年度の消費生活相談総件数
5,858件

不当請求とは、ワンクリック請求、架空請求、その他身に覚えのない請求等を指します。
(令和元年度相談割合：17%)

70歳以上の方からの相談は、増加傾向であり、特にインターネット通販や訪問購入に関する相談が増加しました。

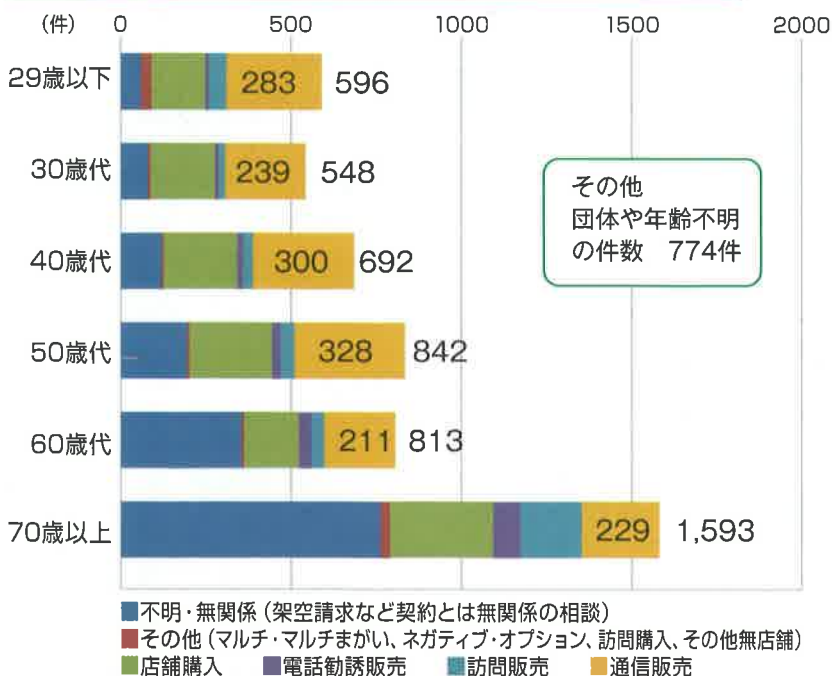
訪問購入の事例

不用品買い取りの電話勧誘をきっかけに、自宅を訪問され、最終的に売るつもりのない貴金属等を強引に買い取られてしまった。

トラブル防止策

- ・売るつもりのない貴金属などは、むやみに見せない。
- ・不要な買い取りには、「売らない」とハッキリ断る。
- ・売却する場合は、必ず契約書の交付を求める。

各年代ごとの販売購入形態別相談件数



電話勧誘販売と訪問販売による相談は、70歳以上の方に多く、40%を占めています。高齢者は昼間の在宅率が高いため、トラブルに遭いやすくなっていると考えられます。

マルチ商法による相談は、29歳以下の方が65%を占めています。(対応策は1ページの消費者トラブル②を参照)

全体では、通信販売に関わる相談が最も多く、次いで店舗購入、訪問販売と続きます。(不明・無関係を除く)

通信販売に関する相談は、新型コロナウイルスに伴うステイホームの影響で全世代で増加傾向にあります。規約等をしっかり確認して契約するか判断しましょう。(対応策は1ページの消費者トラブル①を参照)

(全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の分類による)