

消費生活相談の流れ



- 気づきのポイント!**
- ✓ 最近お金に困る様子が見られる。
 - ✓ 訪問や電話が頻繁にある。
 - ✓ 見慣れない名刺がある。
 - ✓ 見慣れない段ボールや新しい商品がある。
 - ✓ 不自然なりフォーム工事がしてある。
 - ✓ いつになく陽気だったり、うきうきした様子が見られる。

- 聞き取りのポイント!**
- ✓ よくある被害の手口などを情報提供し、似たような誘いがなかったか聞く。
 - ✓ 被害にあったことをとがめない。
 - ✓ 「こんなものを買って…!」は禁句!!
- 何が良いと言われて契約したのかを聞き取る、事業者に交渉する際に役に立ちます。

立川市消費生活センター
立川市女性総合センター5F
月～金 午前9時～午後4時
祝日・年末年始を除く
毎月、第3木曜日は電話相談のみ
来所相談は事前に日時を電話にて予約してください
相談直通電話
042-528-6810

ひとりで悩まず... **消費生活センターにご相談ください**

借金の問題は必ず解決できます!

- 消費生活センターでは、ご相談いただいた方の債務(借金)の状況を確認し、情報を整理するお手伝いをします。
 - 消費生活センターから弁護士相談を案内します。弁護士からあなたにふさわしい債務整理の方法をアドバイスします。
 - 債務整理に伴う弁護士等の費用に不安がある場合は、収入や資産の状況によっては法テラスの立替制度*が利用できます。
- *弁護士費用を法テラスが立て替え、利用者が分割で法テラスに返済する制度

消費生活講座

消費者をとりまく社会の動きや生活に密着した問題をテーマに講座を開催しています。子育て中の方も参加いただけるように保育もおこなっています。

- 講座一例
- 立川産の野菜を使った料理教室
 - ヨガ・体操講座 映画会
 - 家事と家計の講習会

*開催については広報たちかわ、市のホームページでお知らせします。

くらしフェスタ立川

年に一度、「食」「健康」「環境」などをテーマに、くらしに関する情報満載の市民イベントを開催しています。女性総合センター・AIMを会場に、講演会やコンサート、展示、体験コーナーなど、子どもから大人までどなたでも参加いただける様々な催しをおこなっています。2025年1月下旬に立川市役所多目的プラザにてパネル展示のみを予定しています。

*開催については広報たちかわ、市のホームページでお知らせします。

おもちゃの病院

市内在住の方を対象に、子どもたちの「物を大切に育てる心」を育てるため、壊れたおもちゃを修理します。

- 1世帯2点まで。先着35点です。(おもちゃは袋に入れて部品などと一緒に持ちください)
- 直せないおもちゃもあります。
- 部品代がかかる場合は実費負担です。

*開催については広報たちかわ、市のホームページでお知らせします。

出前講座(講師派遣)

専門の消費生活相談員や東京都消費者啓発員がみなさんの企画するイベントや集会、研修会などに講師として伺い消費生活に関するお話をします。おおむね10人以上の団体およびグループの方を対象としています。

- 講座一例
- だまされないぞ! 悪質商法
 - 高齢者がターゲットになりやすい詐欺被害について
 - インターネット・SNSにおける消費者トラブルについて

*まずは、お電話でご相談ください。

立川市市民生活部 生活安全課消費生活センター係 **042-528-6801**

消費生活 特集号

編集・発行

こんな 立川市市民生活部生活安全課消費生活センター係

言葉をかけられたら要注意

悪質事業者は、人の心隙に入りこみ、様々な手口で契約を迫ります
事前に「だまし文句」を知り、いざという時に備えましょう

立川市消費生活センター
042-528-6810

専門の消費生活相談員がアドバイス!
相談内容は外部に漏れることはありません。安心してご相談ください。

受付時間 月～金 午前9時～午後4時 (祝日・年末年始を除く)
毎月、第3木曜日は電話相談のみ
ただし、令和6年11月～令和7年3月は施設の改修工事のため、月曜日と金曜日も電話相談のみとなります。

相談対象者 ①立川市在住 ②在勤 ③在学
相談方法 電話または来所
来所相談は事前に日時を電話にて予約してください。

立川市消費生活センター
立川市女性総合センター5F
立川市曙町2-36-2
アクセス
●JR立川駅北口 徒歩7分
●多摩モノレール立川北駅 徒歩5分

1 不安をあおる

誰でも悩み 弱みはある...

そんな心のすきに入りこみ、

不安をあおって契約を結ばせる手口です



無料で点検しますにご注意を!

Q 先週、近隣で工事中の作業員から「お宅の瓦がずれているようだ。放置するとご近所に迷惑がかかる。無料で点検できる」と言われ、心配になり見てもらいました。「今すぐ修理が必要」と言われ、家族に相談したいと伝えても「今日なら安くできる」と急かされ、200万円の契約を結んでしまいました。

A 「無料で点検します」と勧誘し、「すぐに工事しないと大変なことになる」などと告げて消費者の不安をあおり、契約を迫るのが「点検商法」の手口です。この他に、床下換気扇の設置や排水管の清掃、ガス給湯器の交換の相談なども寄せられています。突然の訪問で契約した場合や、依頼した内容と違う契約をした場合などは、クーリング・オフができる可能性があります。

人の悩みや不安につけこむ「靈感商法」

Q インターネット通販で「開運財布」を購入後、業者から「高名な易者が無料で運勢を見る」と電話がありました。易者に悩みを話すと「あなたには悪い霊がついている。このままでと子や孫に災いが及ぶ。祈祷をすれば悪霊が去る」と言われました。易者の言葉を信じ、50万円で祈祷を行い高額な水晶玉も購入しましたが、家族に指摘され、騙されていると気づきました。



A 「運気を変えないと家族に災いが起こる」「これを購入すれば不幸を免れる」など、人の不安や悩みにつけ込み、高額な祈祷、壺や数珠、印鑑などの契約を結ばせるのが「灵感商法」です。不安をあおられ、契約をしないと災いがあると言われ、困惑して契約をした場合は、消費者契約法により取り消しを主張できます。

※令和5(2023)年1月に消費者契約法が改正され、灵感商法による契約の取り消し期間が10年に延長されました。

2 困惑・願望につけこむ

予期せぬトラブルで
パニックになる

楽しく儲けたい
などと願う

心理につけこむ手口です



突然つまったトイレの工事で... おもわぬ高額請求

Q 深夜自宅のトイレが詰まったので、インターネットで検索し「トイレの修理500円から」「24時間すぐ対応」という事業者を選び来てもらいました。作業員はひどい状態だと言って、排水管の高圧洗浄や便器の脱着など高額な作業を勧められました。早く直したいので工事を了承しましたが、あとから相場よりかなり高額とわかり納得できません。

A トイレが使えなくなると一刻も早く直したくなり、冷静な判断ができなくなるものです。悪質な事業者は安価な広告で誘い、消費者の不安な心理につけこみ、必要だからと言って高額な作業を次々と勧められます。広告と見積額がかけ離れている場合は事業者の説明をうのみにせず、きっぱりと契約を断りましょう。ホームセンターなどで販売しているラバーカップで改善できる場合があります。

SNSで簡単に儲かる投資話があると誘われ...

Q SNSで著名人が投資を指南するとうたう広告を見ました。老後資金に不安を感じていたのでSNS上のグループに参加すると、「こんなに儲かった」等の体験談が載っていました。指定の個人口座にお金を送金し投資を始めたら一気に儲かったため、お金を引き出そうとしたところ、「追加費用を支払わないと出金できない」と言われ困っています。

A 投資にリスクはつきものです。特にSNS上の情報は嘘が紛れていることもあるため、「簡単に儲かる」等の成功談は、うのみにしないようにしましょう。国内で投資等を取引する事業者は、金融商品取引業の登録が必要です。必ず金融庁のサイトで登録の有無を確認し、無登録者との取引は行わないでください。振込先に個人名義の口座を指定された場合は詐欺を疑いましょう。

もし勧誘されたら

- ✓ すぐその場で契約しない
- ✓ 自分はだまされないと過信しない

トラブルに気づいたら
早めに相談を!!
消費生活センター
042-528-6810



民法改正により、令和4(2022)年4月1日~

成年年齢が18歳へ引き下げられました

18歳未満 未成年者

- ✓ 未成年者は契約についての経験や知識が浅いため、法律で保護されています。
- ✓ 親権者などの同意がないまま結んでしまった契約は、取り消すことができます。

18歳以上の 成年

- ✓ 成年年齢に達すると自分の意思でさまざまな契約を結ぶことができます。「クレジットカードを作る」「ローンを組み自動車を購入する」「アパートを借りる」など
- ✓ 自分で結んだ契約の責任は自分で負うことになります。契約する時は契約書をよく読み、不明点がないか、無理のない支払いができるか等を確認しましょう。
- ✓ 飲酒や喫煙、競馬・競輪などのギャンブルは従来どおり20歳まで禁止されます。

成年年齢の引き下げにより、親権者などの同意が不要になった18歳、19歳の若者が新たなターゲットとして狙われる恐れがあります。困ったら早めにご相談ください。

特定商取引法による

クーリング・オフ制度について

クーリング・オフの通知は
クーリング・オフ期間の最終日までに発信すれば有効です

取引内容	期間
訪問販売 <small>キャッチセールス、アポイントメントセールス等含む</small>	8日間
電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供 <small>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</small>	8日間
訪問購入 <small>貴金属、着物等の訪問買取</small>	8日間
連鎖販売取引 <small>いわゆるマルチ商法</small>	20日間
業務提供誘因販売 <small>内職商法、モニター商法等</small>	20日間

手続き方法
STEP 1 はがきの場合は両面コピーを取り、簡易書留など記録の残る方法で送りましょう
STEP 2 電磁的記録(電子メール、ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォーム、SNS、ファックス等)で送る場合は送信した画面のスクリーンショット※を保存しましょう
STEP 3 販売業者へ通知します。クレジット契約もあわせてしたときは、販売業者とクレジット会社の両方へ出します

※スクリーンショット:スマホやパソコン等の画面をファイルとして保存できる機能
販売方法、商品などによってクーリング・オフができないことがあります。通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。

通知書	
次の契約を解除します	
契約年月日	〇〇年〇月〇日
商品名	〇〇〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇円
販売会社名	〇〇株式会社
担当者名	〇〇〇〇
クレジット会社	〇〇〇〇
支払った代金の〇〇〇〇円を返し、商品は速やかに引き取ってください。	
〇年〇月〇日	
契約者	東京都立川市〇〇〇〇氏名 〇〇〇〇

宛先	××××@××××.co.jp
件名	クーリング・オフ通知
〇〇〇〇株式会社御中	
次の契約を解除します	
契約年月日	〇〇年〇月〇日
商品名	〇〇〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇円
販売会社名	〇〇株式会社
担当者名	〇〇〇〇
クレジット会社	〇〇〇〇
支払った代金の〇〇〇〇円を返し、商品は速やかに引き取ってください。	
〇年〇月〇日	
契約者	東京都立川市〇〇〇〇氏名 〇〇〇〇