

ひとりで悩まず

消費生活相談の事例集

まず相談



立川市消費生活センター



042-528-6810

はじめに

この事例集は、令和4（2022）年度において、立川市消費生活センターに寄せられた相談の中から代表的な事例をまとめたものです。

立川市では、専門の消費生活相談員が、皆さんの相談を受けて、その問題解決や被害防止のためのアドバイスを無料で行っています。

困ったとき、おかしいと感じたときは

「ひとりで悩まず、まず相談」をしてください。

今後皆さんが、より豊かで安全な消費生活を送るために、この事例集が少しでもお役に立てれば幸いです。

立川市消費生活センター

【消費生活相談受付状況】

年度	平成30年度 (2018年)	平成31年度 (2019年)	令和2年度 (2020年)	令和3年度 (2021年)	令和4年度 (2022年)
件数	1,806	1,539	1,576	1,361	1,482

【相談が多かったもの（令和4年度）】

順位	分類	相談内容	件数
1	保健衛生品	化粧品や歯磨き粉のインターネット通販 (定期購入)	128
2	教養娯楽品	新聞の契約、パソコンやタブレット等機器の 不具合	123
3	保健・福祉 サービス	脱毛エステ、整体、美容医療、医療歯科、 薄毛治療、ねずみ等の駆除	116
4	教育・ 娯楽サービス	娯楽等情報配信サービス(サブスクなど)、 教室・講座、国内旅行など	114
5	運輸・ 通信サービス	携帯電話、Wi-Fi、光回線、ケーブルテレビ、 引っ越しなどに関わる相談	108

もくじ

ひとりで悩まず、まず相談してください…………… 2
被害を防ぐ「気づき」「聞き取り」のポイント …………… 4

事例

事例1(6頁) 靈感商法 悪い運気を変える ためにはお守りが 必要だと言われて	事例2(8頁) 未成年者取消 子どもがオンライン ゲームで高額課金！	事例3(10頁) 美容医療 即日施術を勧める クリニックには 要注意！
事例4(12頁) デート商法 SNSで知り合った 女性と食事のはずが…	事例5(14頁) 住宅リフォームの 次々販売 点検して不安を あおる手口にご注意！	事例6(16頁) 通販サイトから 偽物が届いた 代金の前払いに 気をつけて
事例7(18頁) 新聞の購読契約 やむを得ず止めたい 場合は	事例8(20頁) デジタル遺品 いざという時に備え 日頃から準備を！	事例9(22頁) 借金問題 一刻も早く専門家に 相談を！

※事例3、事例5、事例7はクーリング・オフについて記載があります

成年年齢の引き下げ ～新成人のあなたへ～ …………… 24
【クーリング・オフ】
クーリング・オフ制度…………… 26
クイズにチャレンジ…………… 28

ひとりで悩まず、まず相談してください

あなたの周りで聞いたことはありませんか？

～少しでも「おかしいな」「本当かな」と思ったら、その場で契約せずに相談してください～



こんな相談を受けています

訪問販売、電話勧誘販売、通信販売（インターネット通販を含む）、
架空請求、マルチ商法など、消費者が事業者と結んだ契約上のトラブル

相談できない内容

- 事業者が営業のために結んだ契約
- 個人間取引
- 雇用トラブル
- 家庭内・近隣トラブルなど

※判断に迷う場合はお問い合わせください。

相談対象

- 立川市在住、在勤、在学の方が対象です。

相談方法

- 原則、本人(契約者)が相談してください。
 - ※電話または来所(要予約)してご相談ください。
 - ※メールでの相談はしていません。

問題解決に向けて

- 消費生活相談員が問題点を整理し、問題解決のためのアドバイスを行います。必要に応じて相談者と事業者の間に入り、交渉のお手伝い(あっせん)をします。
- 相談する時は、下の項目について事前にメモしておくとう便利です。実際に書いてみることで問題を整理することができます。

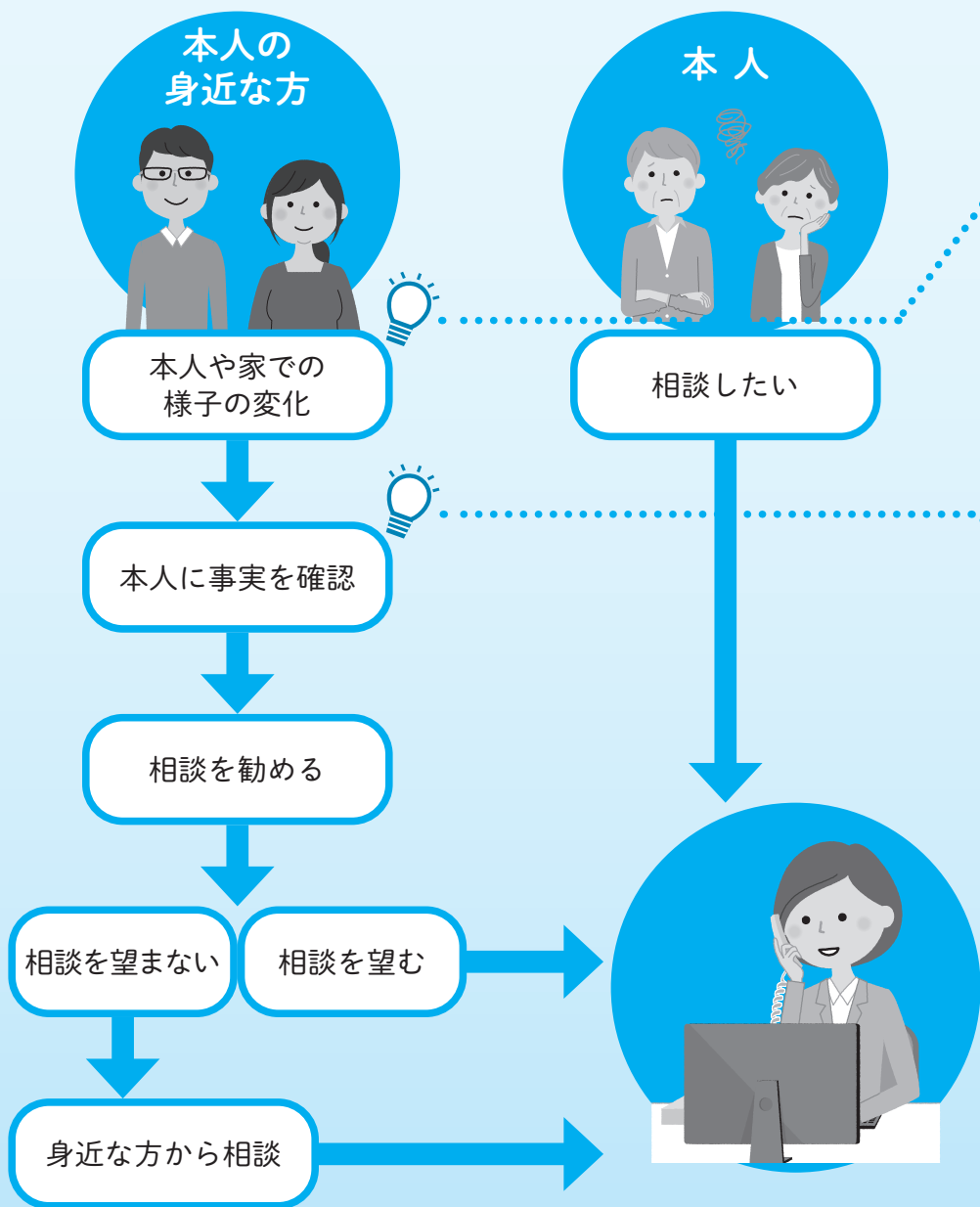
相談メモ

- ・ 契約をしたのはいつですか？
(例 5月10日ごろ)
- ・ 何を契約しましたか？
(例 浄水器)
- ・ いくらですか？
(例 30万円ぐらい)
- ・ どこから買いましたか？
(例 O×健康株式会社)
- ・ 契約のきっかけは？
(例 業者が訪ねてきた)
- ・ どうしたい？
(例 返品して払ったお金を返して欲しい)

可能な範囲で
用意してください

- ・ 広告、チラシ、パンフレットなど
- ・ 契約書、請求書、領収書など

被害を防ぐ「気づき」「聞き取り」のポイント



※原則、本人(契約者)が相談してください

気づきのポイント

- ①本人の様子について
 - ・定期的にお金を支払っている形跡はないか。
 - ・生活費が不足したり、お金の困っている様子はないか。
 - ・何かを買ったことを覚えていないなど、判断能力に不安を感じることはないか。
 - ・いつになく陽気だったり、うきうきした様子はないか。
- ②家での様子について
 - ・見慣れない人の出入りや、不審な電話のやりとりはないか。
 - ・見慣れない段ボールや新しい商品がないか。
 - ・見積書、契約書、名刺など不審な書類等がないか。
 - ・カレンダーに見慣れない事業者名などの書き込みはないか。

聞き取りのポイント

- ①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。
- ②被害に遭ったことをとがめない。
 - ・「こんなものを買って…」 「こんな契約をして…」 と責めない。
 - ・何が良いと言われて買った(契約した)のかを聞き取ると、事業者と交渉する際に役に立ちます(3頁「相談メモ」参照)。

立川市消費生活センター

受付時間：月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く) 午前9時～午後4時

相談対象：立川市在住、在勤、在学の方

相談方法：電話または来所(要電話予約)

☎ 042-528-6810

※来所相談は事前に日時を電話にて予約してください

1

靈感商法

～悪い運気を変えるためにはお守りが必要だと言われて～

事例

昨日、繁華街を歩いていると「無料運勢鑑定」の看板を見つけ、人間関係に悩んでいたのので店に入りました。占いを受けると「あなたに悪霊が取りついているのが見える。このままだと自分や周りの人も不幸になってしまう。悪い運気を変えるためにはこのお守り（ブレスレット）が必要だ」と言われ、10万円のブレスレットを勧められました。高額だったのですぐには決められないと答えると「これを買えば今ある悩みから解放される」と長い時間勧められ断れなくなりました。結局、クレジットカードの分割払いで支払いましたが、そのあと高額すぎて払えないと思い、すぐ店に電話をかけて返品を申し出ると断られてしまいました。このブレスレットを返品したいです。 (20代 女性)



靈感等の特別な能力を用いた勧誘により締結された契約は取り消しができます

靈感商法の被害の救済を拡充するため、改正消費者契約法が令和5(2023)年1月5日に施行されました。

●本人に限らず、その親族の生命、身体、財産その他の重要な事項についてそのままでは現在生じている、もしくは将来生じ得る重大な不利益を避けられないと不安をあまり、または現在不安(悩み)を抱えていることに乗じ、契約を締結することが必要不可欠であることを告げて、困惑して契約した場合には取り消しができます。

事例は相談者が現在人間関係に悩んでいることに乗じて特別な靈感によりお守りを購入するよう勧誘した靈感商法であると当センターは判断し、相談者がクレジットカード会社に支払い停止の抗弁書を、事業者に経緯書を通知したあとにあっせんに入りました。上記のような靈感等に基づいた不適切な勧誘ではないかと指摘して話し合いをした結果、事業者は靈感商法とは認めませんでした。返品に応じ、クレジットカードの請求は取り消されました。

悪霊に取りつかれているなどと不安をあおられて、「物品を購入すると運気が劇的に良くなる」「悩みから解放される」などと言われても、相手の言葉をうのみにせず冷静になりましょう。また、過去の契約が靈感商法だったかもしれないと現在も返済に困っていたり悩んでいたら、あきらめずに家族や身近な人、消費生活センターなどの専門相談窓口に相談してみましょう。

今回の消費者契約法の改正で靈感商法等による**契約の取り消しができる期間が延長されました**。なお、改正前の規定に基づく時効が成立していない契約についても、改正前の取消権の行使期間が延長されます。

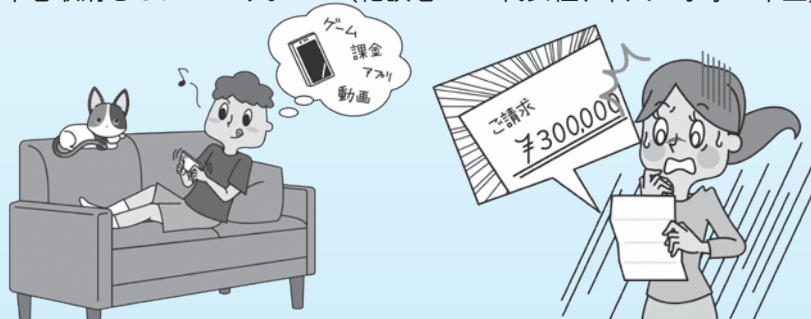
契約の取り消しができる期間

- ①平成30(2018)年1月6日以降に契約
契約日から5年→**契約日から10年に延長**
 - ②令和4(2022)年1月6日以降に契約
消費者被害であることに気づいてから1年→**3年に延長**
- ①②のうち、どちらか早い日が時効となります。

2 未成年者取消 ～子どもがオンラインゲームで高額課金！～

事例

クレジットカード（以下カード）の利用明細に、利用した覚えのない総額30万円の請求がありました。カード会社に問い合わせると、オンラインゲームの課金と言われ、小学生の息子に確認したところ、ゲームやライブ配信の投げ銭（注1）をしたとわかりました。タブレットは私が使用していたものを渡しており、私のアカウントを使用していました。カードの情報も残っていたようで、息子によると、カードの決済は何も問題なくすぐできたとのこと。ゲームやライブ配信サイトでは年齢を「18歳以上」で登録していました。保護者が認めていない利用なので、未成年者取消をしたいです。（相談者 40代女性、本人 小学3年生）



なぜ親に知られずに高額課金ができたのか

オンラインゲーム等での高額課金トラブルのきっかけとして多いのは、両親や祖父母など保護者のアカウントが登録されたスマートフォンやタブレットを子どもに使わせている場合です。今回の事例も、親が以前使用していたタブレットで親のアカウントを使っており、登録されたカードでの決済もスムーズにできてしまいました。「カードの情報を親が操作するところを見てパスワードを覚えた」「親のカードを子どもが持ち出した」などのケースもあります。

未成年者が親のクレジットカードを無断で利用した時の責任

カードの会員規約では、カード名義人は他人（親族を含む）が勝手に使用できないようにカードや暗証番号等を管理することが義務づけられています（善管注意義務）。子どもが無断で親のカードを利用した場合、上記の会員規約により、カード名義人である親の責任が問われます。今回の事例でも、相談者はカード情報を登録したタブレットをそのまま子どもに渡しているのので、請求を免れることは困難です。

オンラインゲームでの未成年者取消

一方で、未成年者が保護者などの承諾がなく高額な契約を結んだ場合、原則として民法で定められた未成年者取消権によって取消しを主張できます（24頁）。ただし、未成年者が成年者と偽って契約したり、親の同意があると偽って契約した場合は、取消しが困難になります。また、オンラインゲームの場合、未成年者が利用したという事実関係の証明が難しい上に、すでに購入したゲームやアイテムで遊んだ後なので、事業者が取消しを認めないケースもあります。

今回の事例では、利用したサイトの利用日、金額等をまとめた一覧表や経緯と要望を記した書面をプラットフォーム（注2）に提出しました。プラットフォームは、今後このようなことが二度と起きないように、相談者親子に反省と改善をするように求めたうえ、未成年者取消に応じました。

- 親のスマホやタブレットをそのまま渡さない、または親のアカウントを子どもに利用させないようにしましょう。
- 「ペアレンタルコントロール（注3）」の設定が大切です。親のアカウントで子どものアカウントを管理、保護できるように事前に親のアカウントを確認しましょう。
- ゲーム課金した際のメールは親のスマホに届くようにしましょう。また、カードの利用メールも可能ならば、速報が届くようにしましょう。
- オンラインゲームの内容や時間、課金する場合のルールを家族でよく話し合しましょう。

(注1) インターネットのライブ配信などで、パフォーマンスをする人に対し応援やお礼の気持ちを込めて金銭や応援アイテムなどを送る行為

(注2) インターネット上で利用者とサービス提供者を結びつける基盤（プラットフォーム）となるサービスやシステムを提供・運営する事業者。例：Google・Apple・Amazon・Microsoftなど。

(注3) 子どもが持つスマホやパソコンの利用方法を保護者が管理する機能。詳しくは一般社団法人安心ネットづくり促進協議会「子どもとネットのトリセツ」(<https://www.kodomo-safety.org>)

3 美容医療

～即日施術を勧めるクリニックには要注意！～

事例

1か月前、「二重まぶたの手術が5万円から！手術当日にはメイクもでき、翌日の出勤や通学にも影響なし！」という美容医療クリニックの広告を見て、カウンセリングを申し込みました。カウンセラーに、「広告の安い料金の施術ではすぐに一重まぶたに戻る」「いっしょにまぶたの脂肪吸引もした方が効果的」「今日手術をすれば手術代金の割引をする」と勧められ、断り切れずに50万円の契約をしました。簡単な説明の後すぐに手術となり、術後に看護師から「術後のメイクは翌々日以降」と言われました。また術後まぶたの腫れがひどく、結局仕事を1週間休まざるをえませんでした。後から考えると、高額な手術の契約を急いでさせられたうえに、まぶたの腫れなどリスクについても医師から説明はありませんでした。少しでも返金をしてもらいたいです。（20代 女性）



テレビのCMや広告で最近よく見かけるけど…美容医療とは？

美容医療とは、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」のことを言います。脱毛、二重まぶた、豊胸、包茎、シミやホクロ取り、しわやたるみ取り、脂肪吸引等による痩身、審美歯科、薄毛治療など、さまざまな施術があります。

クーリング・オフや中途解約ができる施術もあります

平成29(2017)年12月、特定商取引法の改正により、一定の条件を満たす美容医療サービスが特定継続的役務提供として認められ、クーリング・オフや中途解約ができるようになりました(詳細は26頁)。

要件：①施術を受ける期間＝1か月超 ②金額＝5万円超

対象：●脱毛(毛の発生源を破壊するレーザー脱毛)

- にきび、しみ、ホクロ等の除去または皮膚の活性化
- 皮膚のしわまたはたるみの軽減
- 脂肪の減少(機器を用いた直接的な脂肪吸引は除く)
- 歯牙の漂白

対象となる施術かどうか確認したい場合は、消費生活センターにお問い合わせください。

緊急性の少ない美容医療では即日施術を避けリスクの確認を！

今回の事例は二重まぶたの施術のため、クーリング・オフや中途解約は適用外でした。相談者が渡された施術の説明書には術後のメイクやまぶたの腫れについて書かれており、相談者は説明を受けた旨のチェックを入れていましたが、施術の時間が迫っていたため、読む時間がなくカウンセラーの説明を信じてしまったとのことでした。相談者は経緯と要望を記した書面を作成し、クリニックに送付しました。消費生活センターから高額な施術をカウンセリング当日に勧め契約・施術していること、医師からのリスクの説明がなかったことを元に交渉したところ、クリニックから一部料金の返金が提示され、相談者も合意しました。

美容医療を受ける前に、トラブル防止のチェックポイント

- ⇒受けたい施術の効果や料金、リスクの情報を集めましょう。
(参考)医療安全センター、日本美容医療協会のHP
- ⇒カウンセラーだけではなく、医師からも十分に説明を受けましょう。特に施術後のダウンタイム(注)や合併症、後遺症については必ず確認しましょう。
- ⇒分割払いで契約するという事は借金をすることと同じです。借金をしてまで今、必要な施術かどうか、慎重に考えましょう。
- ⇒以下のようなクリニックには注意しましょう。
 - HPや広告にあった施術内容を「仕上がりが悪い」などと言い、別の施術を勧める
 - 断っているのに即日施術を勧める
 - 高額な契約をさせるために、年収等に嘘の申告をさせる など

(注)施術を受けてから、いつもどおりの生活を送れるまでにかかる期間

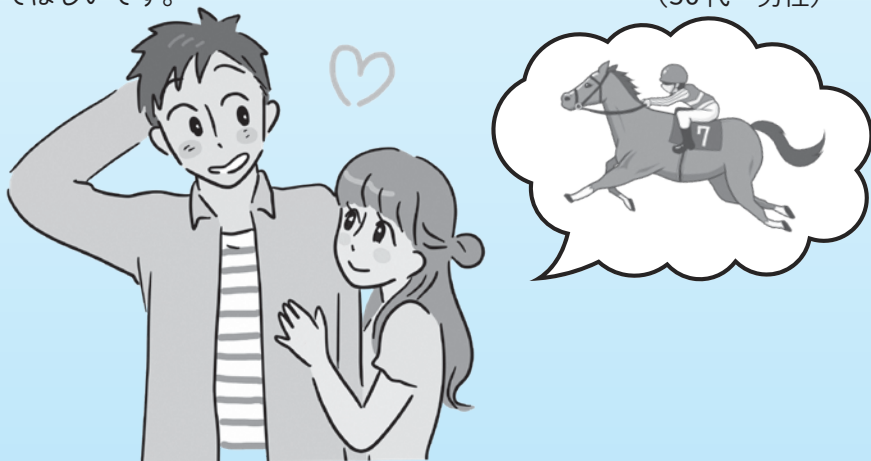
4 デート商法 ～SNSで知り合った女性と食事のはずが…～

事例

半年前、マッチングアプリで知り合った女性と食事をしたところ、「私の友人を紹介したい」とマンションの一室に連れて行かれました。その友人の男性から、「このソフトを利用し、レースに参加すれば、当たり馬券を予測して自動投票されるので、毎月数万円儲かる」と高額な競馬ソフトを勧められました。女性には、「一緒に暮らして、二人の生活を始めたい。将来のためにお金を貯めよう」と言われ、女性と付き合えるのならとその気になり、契約しました。

ソフトウェア代金100万円のうち、50万円は自分の口座から引き出し、残りの50万円は消費者金融のキャッシングで借り入れするように促され、現金100万円を男性に手渡しました。しかし、3カ月後、女性と連絡が取れなくなり、騙されたと気づきました。購入した競馬ソフトを利用し、毎週レースが開催されるたびにお金を賭けていますが、最初の説明と違い、全く儲かりません。ソフトウェアを返品するので、返金してほしいです。

(30代 男性)





恋愛感情を利用！？デート商法とは

デート商法とは、恋愛感情を利用して商品やサービスを契約させる手口のことです。

本事例と同様の手口で、高額なアクセサリーの購入や、マンションへの投資を勧誘されたという事例も寄せられています。

最近のデート商法の特徴として、マッチングアプリ等のSNSで知り合った異性が、甘い言葉で相手に好意を持たせた上で高額な商品やサービスの契約を迫り、契約後、一定期間を経過すると、一方的に音信不通にすることがほとんどです。

消費者契約法では、デート商法等について、一定の条件を満たす場合には契約を取り消すことができると定めています。ただし、この条件を満たすことについて消費者側が証明しなくてはなりません。デート商法は口頭でのやり取りで行われることが多く、証拠が残りづらいので、注意が必要です。

クーリング・オフ期間が過ぎてもあきらめないで

当センターで契約書を確認すると、クーリング・オフに関する規定がありました。期間は過ぎていました。しかし、デート商法の手口が疑われることや、競馬の代行ビジネスは禁じられていること、消費者金融からの借入れの強要、賭け事にも関わらず毎月数万円儲かると断定的に告げるなど、複数の問題点が見受けられました。

相談者から販売会社に経緯書を送付した上で、当センターから問題点を伝えて交渉しました。その後、販売会社から連絡があり、デート商法等の事実は証拠がないという理由で認められませんでした。ソフトウェアの返品と引き換えに和解金として20万円を返金すると提示があり、相談者も早期解決を望んだため、これに同意しました。

SNS等で知り合った異性から儲け話などをもち出されたら、セールス目的の可能性を疑い、安易に契約しないようにしましょう。そして、自分に必要がないものは、きっぱりと断りましょう。

5 住宅リフォームの次々販売 ～点検して不安をあおる手口にご注意！～

事例

1か月前に自宅マンションへ事業者が来訪し「管理会社から依頼された。水回りの点検をしたい」と言われました。点検後、事業者から「洗面台の排水管はすでに水漏れしている。このままでは階下の住民に大変な迷惑がかかる」と言われ、築20年のマンションだったため怖くなり、工事を依頼しました。

10日後、洗面所の工事が終わると「給湯器の交換時期ではないか。突然壊れても品薄のため、発注してから納品まで半年以上かかる。今なら、浴室乾燥機やユニットバスをあわせて契約すれば工事代金を大幅に割り引く」と言われてお願いしてしまいました。しかし後日、管理会社では水回り点検の依頼はしていない事実が分かりました。給湯器交換と浴室乾燥機、ユニットバス工事はまだ始めていないので取り消したいです。

(70代 男性)



訪問販売は特定商取引法で規制されており、契約書面の交付のほか8日間のクーリング・オフ期間があります。(令和5(2023)年6月からは契約書面の電子化が始まりました。詳しくは28頁)

事例では8日間のクーリング・オフ期間はすでに経過していましたが、事業者には勧誘時に事実ではない説明をした勧誘行為がありました。

訪問販売の勧誘時に重要事項に関して事実と異なることを告げる行為は禁止されています

訪問販売では勧誘時に契約する判断に影響を及ぼす重要事項に関して、事実と異なることを告げる行為は禁止されており、それによって消費者が間違えて認識して（誤認）契約したものは取消しができます。

当センターでは勧誘の際に事業者が「管理会社の依頼である」と事実と異なることを告げている点により、この契約は取消しができると判断し、相談者に情報を提供しました。相談者は今回の経緯とすべての契約の取消しを要望した書面を作成し、事業者に書面通知後、当センターがあっせんに入りました。

当初、事業者は「勧誘時に管理会社の紹介で来たとはしていない。洗面所に関しては工事が完了しているし、今後の工事の機材はすでに発注済みなので解約はできない」と主張しました。しかし、品薄と不安をあおって給湯器の契約をさせたり、同時に契約すると割引になると告げて次々と契約をさせている問題点を指摘して、交渉を継続しました。その結果、すでに工事が完了した洗面所の排水管工事の取消しはできませんでしたが、給湯器交換と浴室乾燥機、ユニットバス工事は取り消されることになりました。

点検するなどといって訪問し、言葉巧みに消費者の不安をあおり、工事を次々と取りつけようとする住宅リフォーム工事に関する相談が寄せられています。契約するときは1社の事業者の説明だけで判断せず、2社以上から相見積もりを取るようにして、慎重に進めましょう。

6 通販サイトから偽物が届いた ～代金の前払いに気をつけて～

事例

「大手ブランドバッグの半額セール」というSNS広告を見つけ、リンク先の通販サイトに入って注文し、クレジットカード（以下カード）払いを選択しました。注文後に「代引配達に変更した」という確認メールが届きましたが、商品が欲しかったため気にしませんでした。後日、代金を現金で払い商品を受け取ると、明らかに偽物が入っていました。慌てて通販サイトにメールしても返信はなく、サイトも削除されていました。宅配事業者には「引渡し後は受取り拒否も返金もできない」と言われショックです。

(40代 男性)



商品受取り後に、被害に気づいても…

インターネット

通販では、消費者は通販サイトの写真や商品情報をもとに申し込みますが、「公式サイト」「正規品」と思って注文したのに、届いた商品は「商品違い」「偽物」だったという相談が多数寄せられています。問題のサイトを知ったきっかけはSNSなどのインターネット広告であることが多く、また支払方法は「代引配達」や「銀行振込等の前払い」など商品受取り前に代金を支払っている点が特徴です。



「代引配達」の場合、消費者は宅配事業者に代金を払って荷物を受取り、開封して初めて商品を確認するため、荷物の受け取り時点では商品を確認できません。代金支払い後に商品が偽物とわかってても宅配事業者からの返金は困難です。

「銀行振込等の前払い」の場合もお金を取り戻すことは非常に困難ですが、納得できない場合は警察と振込先の金融機関に相談しましょう。振り込め詐欺救済法により、払ったお金の一部が戻ることがあります。

事例では、送り状の依頼主欄にある「配送代行業者」へ電話しても繋がらず、通販サイトの連絡先もわかりませんでした。返金は難しいことを相談者に伝えるとともに、注文時に伝えたカード情報が悪用されることを防ぐため、速やかにカード会社へ経緯を報告し、再発行の手続きをとるよう助言しました。また、迷惑メールが続く場合はアドレスを変更するよう伝えました。

被害に遭わないために

問題のあるサイトの主な特徴を知り、少しでも怪しいと思ったら購入を止めましょう。

- ⇒販売価格が大幅に値引きされている
- ⇒販売事業者の名称(会社名)、住所、電話番号等の情報が通販サイトに表示されていない。表示されていても虚偽、無関係の情報である。
- ⇒通販サイトに支払い方法が代引配達や口座前払いしか選択できない。もしくはカード決済を選択しても代引配達、個人名義の口座前払いに一方的に変更される。
- ⇒代引配達の送り状で、依頼人が販売事業者の名称(サイト名、会社名)とは異なっている。

～上記は問題のあるサイトによく見られる主な特徴を示しています。上記の項目に該当しない通販サイトであっても「偽物」が届く場合もあります～

7 新聞の購読契約 ～やむを得ず止めたい場合は～

事例

近所に住む高齢の母は一人暮らしが難しくなったため、先月から施設に入りました。最近、空き家となった実家を定期的に訪問していたところ、新聞が投函されていることに気づきました。販売店に解約を伝えましたが「1年前に訪問したとき、今月から半年間の購読契約を結んだ。今後はあなたの家に配達するので契約期間中は購読してほしい」と引き止められ、解約に応じてもらえませんでした。

(相談者 50代女性、本人 80代)



事情により止められる場合があります

新聞の契約は購読開始から数か月以上前に交わされることがあり、契約期間が長期にわたることも多いため、契約者の状況により購読が困難になることがあります。新聞事業者団体が定めた指針には「販売方法等に問題がある」「契約者にやむを得ない事情がある」などの場合、販売店は解約の申し出に応じるよう書かれてあります。自主ルールのため法的な拘束力はありませんが、次頁のような場合は事業者に申し出て話し合いましょう。

【新聞購読契約に関するガイドライン】の規定（一部）

（日本新聞協会および新聞公正取引協議会が策定した新聞の中途解約に関する指針）

⇒「解約に応じるべき場合」とされている例

- ・ 威迫や不実告知など、不適切な勧誘を行った時
- ・ 相手方の判断力が不足している状態で契約した時（認知症の方など）
- ・ 新聞公正競争規約の上限を超える景品類の提供など同規約に沿わない販売方法を行った時

⇒「その他考慮すべき事情がある」とされる例

- ・ 購読者の死亡、購読が困難になる病気・入院・転居など、解約が合理的と考えられる時
- ・ 未成年者との契約であった時

事例では、本人の状況を伝え、ガイドラインに基づき対応してもらえないか販売店に相談するよう助言しました。その結果、1か月分の購読料金を払い解約に応じてもらいました。

クーリング・オフができる場合も

訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合、事業者は、特定商取引法で定められた契約書面（注）を渡すことが義務付けられています。消費者はこの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（26頁参照）。8日間が過ぎてしまっても、上記ガイドラインに当てはまる場合などをご相談ください。

（注）特定商取引法の改正により、契約書面を電子データでも受取ることができるようになりました（28頁参照）。

トラブルに遭わないために、以下の点に気を付けましょう

- ・ 勧誘を受けても購読の意思がなければ、はっきりと断る。
- ・ 生活環境や健康状態が変わることもあるため、長期の契約は慎重に判断する。
- ・ 契約書を受け取ったら、契約期間や契約先（販売店）を確認して、大切に保管する。

8 デジタル遺品

～いざという時に備え、日頃から準備を！～

事例

亡くなった親宛てに、クレジットカード会社（以下カード）から請求書が届きました。明細に、大手会員サイトの料金が載っていたので、カードを解約すれば請求も止まると思い、解約手続きをしました。しかし、その後、大手会員サイト運営者から月額数百円の請求ハガキが届くようになりました。カード会社に相談したところ、サイト運営者に連絡して直接解約するように言われましたが、電話窓口はなく、WEBサイトから問い合わせをしたくても、親のアカウントやパスワードがわからないため、解約できず困っています。

（50代 男性）



デジタル遺品とは？

「目に見えず、デジタル環境を通してしか実態がつかめない故人のデータや情報」のことです。

- （例）
- ・スマホやパソコンに保存されている写真やファイルなどのデータ
 - ・SNSや各種インターネットサービスのアカウントやパスワード
 - ・インターネットを利用した銀行や証券会社などの金融取引（預貯金、仮想通貨、保険など）

昨今、故人のスマホやパソコンなどのデジタル端末で、アカウントにログインできなくなり、会員サービスを解約できず、いつまでも請求が続くなど、デジタル遺品に関するトラブルが増えています。

今回の事例では、カードを解約しても、全ての請求が止まるわけではないと説明し、大手会員サイトの有料サービスの月会費が請求されていると思われると伝えました。サイトから解約用紙をダウンロードする、もしくはファクス、ハガキのいずれかの方法で解約用紙を取り寄せ、書面で手続きするよう案内をしました。

1年に一度は、デジタルデータの整理・見直しを！

「デジタル遺品」のトラブルに備え、日頃から以下の情報などを一覧にしておき、家族等に引き継げる状態にしておきましょう。

- ・ デジタル上の契約のアカウントやパスワード
- ・ 端末のロック解除方法
- ・ ネット関連の金融資産 など

ただし、生前にパスワード等を自分以外の人に利用されないように、他人が容易にアクセスできない安全な場所に保管し、パスワードを定期的に変更するなどのセキュリティ対策も必要です。

また、1年に一度はデジタルデータを見直し、最新の状態を保ちましょう。プライバシーを保護することはもちろん、無用なトラブルを招かないためにも、不要なデータや、家族等に見られたくない写真やメールは、適宜整理・削除することをお勧めします。

共有してもよいデータは、クラウドサービスを利用するなどして、事前に家族とサーバ上で共有しておきましょう。

もしもの時に備えて、早めの生前整理をしましょう。

これから始めようという方は、エンディングノートを活用してみてもいかがでしょうか。

★立川市では、以下のエンディングノートを用意しています。

- ・ マイエンディングノート（デジタル版は、市ホームページからダウンロードできます）
- ・ 終活ガイドブック「65歳からはじめる私と家族の終活べんり帳」

※冊子は、数に限りがあります。

詳細は、高齢福祉課（立川市役所 ☎ 042-523-2111（代表））

までお問い合わせください。

9 借金問題

～一刻も早く専門家に相談を！～

事例

同居する息子は借金をしてまで浪費が激しく、借金がふくれ上がってしまい、仕方なく私が返済を肩代わりしています。息子は現在入院中ですが、まもなく退院するため、再びギャンブルや飲酒などで借金を繰り返してしまうのでは、と心配です。借金を止めさせたり、できなくなる方法を教えてください。また、現在残っている借金の返済方法も教えてください。

(相談者 70代女性、息子 40代)



債務整理は本人が行いましょう

日本貸金業協会の貸付自粛制度(※)について情報提供し、息子から申し出るように勧めましたが、説得は難しいとのことでした。

一方、連帯保証人でなければ、息子の借金を親が肩代わりする必要はないことを説明し、息子に債務整理をするように伝えました。さらに、東京都の「こころの健康相談窓口」や、ギャンブルにのめり込む不安のある方向けの相談窓口を紹介し、家族で相談するように促しました。

まずは専門家に相談を

債務整理には、「任意整理」「個人再生」「自己破産」「特定調停」の4つの方法があります。弁護士に相談してアドバイスを受けて、自分に合った方法を見つけましょう。債務整理に伴う費用に不安がある場合、条件によって法テラスの立替制度を利用できます。

(※) 申告した本人が貸金業者に対し金銭の貸付を求めても、これに応じないこととするよう求める制度

相談機関

- ・日本貸金業協会（貸付自粛制度） ☎ 0570-051-051
- ・東京都立多摩総合精神保健福祉センター
（こころの電話相談） ☎ 042-371-5560
- ・公営競技ギャンブル依存症カウンセリングセンター ☎ 0120-321-153

【任意整理】

弁護士や認定司法書士などの法律の専門家に依頼して、消費者金融やクレジットカード会社などの債権者と分割弁済の交渉をする方法です。裁判所などの機関は利用しません。利息制限法の利率に基づき債務を計算し直し、返済すべき金額を確認したうえで、収入の範囲内での分割返済の合意ができないか交渉します。

【個人再生】

裁判所に申立てをして、債務額を少なくしたうえで原則3年(最長5年)の分割返済をするという再生計画を立てます。債権者の意見を聞いたうえで裁判所がこの計画を認可した場合、計画どおりの返済を完了したら、残りの債務は免除されるという手続きです(ただし、税金など免除されない債務もあります)。法律の条件を満たせば、住宅ローンは返済が別途認められるので、ローンを支払い中の自宅を手放さずに手続きができる可能性があります。

【自己破産】

自分の財産や収入では、債務の返済が不可能な場合に、裁判所に申立てをして、債務全額について返済義務の免除を求める手続きです(ただし、税金など免除されない債務もあります)。住宅や、解約返戻金のある生命保険など、価値のある資産等は売却等により換価し、債権者へ配当されますが、一定範囲の資産は、生活のために手元に残すことができます。詳細は専門家にご相談ください。

【特定調停】

金利の見直しや返済計画などに関する債権者との話し合いについて、裁判所に調整を求める手続きです。債権者の住所等のある地域の簡易裁判所に申立てを行います。申立てに必要な書式は裁判所に用意されており、弁護士等なしでも申立てがしやすい制度となっています。申立てに必要な費用も比較的安価に抑えられていますが、債権者との話し合いがうまくいかないことも多いため、近年、利用者は減少しています。

立川市くらし・しごとサポートセンター **もご利用ください**

生活での悩みや仕事のことなどでお困りの方に寄り添い、一緒に考えます。
このような場合はご相談ください。

生活や お金のこと

- ・収入が少なく生活が不安
- ・受験や進学にかかる費用に困っている

仕事や 住まいのこと

- ・働きたいけど、どうしたらいいかわからない
- ・就職活動はしているが家賃が心配

☎ 042-503-4308 (月～金曜日/午前8:30～午後5:15)

成年年齢の引き下げ

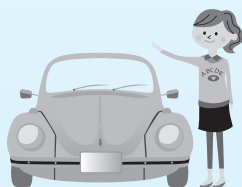
～新成人のあなたへ～

令和4(2022)年4月1日に民法が改正され、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました。

18歳の誕生日を迎えた方は成人となります。

●成人になったら親の同意がなくても契約ができるようになります

ローンが組める
(借金ができる)



自分のクレジットカードが持てる



部屋の賃貸借契約
ができる



●契約には責任をもって！

18歳に満たない未成年者は契約についての経験や知識がまだ浅いため、法律で保護されており、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。

成年年齢に達すると自分の意志でさまざまな契約を結ぶことができるようになりますが、その契約の責任も自分で負うこととなります。契約する時は契約書をよく読んで、不明な点がないか、無理のない支払いができるかを確認しましょう。万が一、契約した内容に疑問や問題が生じた場合は、早めに消費生活センターに相談してください。



若い方に多い消費者トラブル ～ 悪質商法に気をつけて～

消費者としての経験が浅い若い方は、悪質商法の標的にされやすいと言われています。

「お試し」のつもりが定期購入になっていた！

目立たないところに小さな文字で「定期購入が条件」などと記載されていることがあるので注意が必要です。また、購入する前に、規約や特約をしっかりと確認しましょう。



友人から「会員になって商品を購入し、新規会員を勧誘して販売すれば儲けが出る」と言われた！

「儲かる」ことはありません。友人や先輩から誘われてもきっぱり断りましょう。



SNSで「儲かるノウハウを教えます」という書き込みがあったので連絡したら、高額な登録料を請求された！簡単に儲かる方法はありません。安易に連絡しないようにしましょう。SNSは便利ですが、嘘や怪しい情報が多く、時には疑ってかかることも必要です。



就職活動のアンケートに答えたら無料セミナーに呼び出され、その場で高額な講座を勧められた！

販売の目的を隠して店舗等に呼び出し契約させる商法です。その場の雰囲気にもまれて契約しないよう慎重に検討しましょう。



クーリング・オフ制度

●クーリング・オフ制度とは

訪問販売など特定の取引について、消費者が契約した後に冷静に考え直す時間を与え、一定期間内であれば、無条件で契約を解除できる制度です。令和4(2022)年6月より、電磁的記録(電子メール、WEBサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等)でもクーリング・オフができるようになりました。

●特定商取引法におけるクーリング・オフができる取引

取引内容	期 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等含む)	8日間
訪問購入(貴金属、着物等の訪問買取)	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
連鎖販売取引(いわゆるマルチ商法)	20日間
業務提供誘引販売取引(内職商法、モニター商法等)	20日間

*期間は、クーリング・オフについて記載された契約書面(電磁的記録を含む。28頁参照)を受領した日を含めて起算します。ただし、契約書面が不十分である場合、クーリング・オフ期間が進行しない場合があります。期間が過ぎてもあきらめないでご相談ください。

*事業者が嘘を言ったり、脅したりしてクーリング・オフを妨害した場合は、期間が過ぎてもクーリング・オフできます。

*上記の取引の場合でも3,000円未満の現金取引、使用した消耗品などはクーリング・オフできません。また、店舗購入や通信販売(インターネット通販も含む)の取引には、クーリング・オフは適用されません。

●クーリング・オフの効果

消費者が期間内にクーリング・オフを通知した時にその効力が発生します(発信主義)。契約は最初からなかったことになり、支払った代金は全額返金され、違約金等も請求されません。商品などを受け取っている場合は、送料は事業者の負担で引き取ってもらえます。

● クーリング・オフの手続き方法

事業者に対し、書面（はがき等）または電磁的記録にてクーリング・オフ期間内に通知します。契約年月日、契約金額などの他に、クーリング・オフの通知を発送した日を必ず記載しましょう（下記記載例を参照）。クレジット契約をしている場合は、クレジット会社にも書面（はがき）で同時に通知します。

< 書面（はがき）で行う場合 >

送付前にはがきの表裏をコピーしておき、「特定記録郵便」または「簡易書留」で郵送します。コピーや送付記録は、契約書面等と一緒に保管しておきましょう。

< 電磁的記録で行う場合 >

契約書面を確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照して通知します。通知後は送信した画面のスクリーンショット（注）を保存しましょう。

書面（はがき）の記載例

電磁的記録（電子メール）の記載例

表

裏

□□□-□□□□

事業者（会社）の住所
事業者名（会社名）
代表者様

通知書

次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	○○○○
担当者名	○○○○
クレジット会社	○○○○

支払った代金○○○○円を速やかに返金し、商品を引き取ってください。
○年○月○日

住所
氏名

12:00

宛先：XXXX@XXXX.co.jp
件名：クーリング・オフ
○○株式会社 御中

次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	○○○○
担当者名	○○○○
クレジット会社	○○○○

支払った代金○○○○円を速やかに返金し、商品を引き取ってください。
○年○月○日
住所
氏名

（注） スクリーンショット…スマホやパソコン等の画面を画像ファイルとして保存できる機能。

クイズにチャレンジ

～目指せ!全問正解 クーリング・オフできる?できない?～

Q1	(訪問販売) 無料で屋根を点検すると言われ見てもらったら、屋根工事が必要と言われたので契約した。
Q2	(マルチ商法) 大学の先輩に「知人に売ればもうかる」と言われ、大量のサプリメントを購入した。
Q3	(お店での購入) デパートで靴を買ったが、似たような靴を持っていたことが分かったので返品したい。
Q4	(インターネット通販) インターネット通販で洋服を購入したが、似合わなかったので返品したい。
A1	できる○ 契約書面(注)を受け取って8日以内であればクーリング・オフができます。工事が終わっていても消費者は事業者に対して原状回復を求めることができます。
A2	できる○ マルチ商法は連鎖販売取引とよばれ、20日間のクーリング・オフ制度があります。20日を経過した後でも概要書面や契約書面(注)の交付がないなどの行為があった場合はクーリング・オフができます。また、一定の要件を満たせば中途解約が可能です。
A3	できない× 店舗購入の場合はクーリング・オフ制度はありません。消費者が自ら出向いて店舗で契約した場合は、返品できるかどうかは事業者の決まりや判断に従うことになります。
A4	できない× インターネット通販などの通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。返品可能でも条件が付いている場合があるので、購入前に返品に関する広告表示をよく確認しましょう。なお、広告等に返品できない旨の記載がない場合は商品が届いてから8日以内であれば返品ができます。(送料は消費者が負担)

契約書面の電子化が始まりました(特定商取引法改正 令和5(2023)年6月1日施行)

消費者・希望すれば訪問販売や電話勧誘販売等において契約書面(注)が電子データでも受け取れます。

- ・電子メール、SNSやダウンロードなどの方法があり、提示された方法から選択します。

事業者・消費者がパソコンなどの機器を持ち、必要な操作ができるかなどを確認しなければなりません。

- ・消費者が電子データ交付を希望したことを示す「承諾書」を原則、書面で発行しなければなりません。書面交付に際し手数料を請求する行為は禁止されています。

(注) 契約書面…特定商取引法で定められた記載事項を満たす書面

土・日・祝日の相談窓口

曜日	相談窓口	電話番号	相談時間
月～土	東京都消費生活総合センター	03-3235-1155	9時～17時
土・日	(公社)全国消費生活相談員協会	03-5614-0189	10時～12時 13時～16時
日	(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	03-6450-6631	11時～16時
土・日 祝日	消費者ホットライン (独)国民生活センター	188(局番なし)	10時～16時

※いずれも年末年始を除く

ひとりで悩まず まず相談

— 消費生活相談の事例集 —
No.36 令和5(2023)年度発行

発行 立川市
〒190-0012
東京都立川市曙町二丁目36番2号
電話 042-528-6801
FAX 042-528-6805
編集 市民生活部生活安全課消費生活センター係



〈所在地〉 立川市曙町 2-36-2 立川市女性総合センター 5 階

〈アクセス〉

JR 立川駅北口から歩いて 7 分

多摩モノレール立川北駅から歩いて 5 分

相談直通電話

立川市消費生活センター

受付時間：月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く） 午前 9 時～午後 4 時

相談対象：立川市在住、在勤、在学の方

相談方法：電話または来所（要電話予約）

☎ 042-528-6810

※来所相談は事前に日時を電話にて予約してください