

安全・安心な 消費者市民社会へ向けて

7.1

2018
(平成30年)

消費生活トラブルは正しい知識で未然防止！

平成29年度の消費生活相談は
4148件、244件増加

昨年度消費生活センターが受けた相談は4148件にのぼり、前年度から244件(6.3%)増となりました。これは、全国的に急増しているハガキなどによる架空請求が市内のご家庭にも届き、不安に思ったり、トラブルにあった方からの相談が増えたこと、振り袖販売・レンタル事業者の破産に関連した相談が増えたことなどにより増えました。また、学生を中心に若者からの相談も増加しています。

消費生活トラブルは正しい知識で未然防止！

「悪質商法被害は自分とは関係ない」「私は大丈夫」と思っていないませんか？下の消費生活トラブル危険度チェックで、自分がどんなトラブルにあいやすいかを確認して被害にあいやすい悪質商法の手口をあらかじめ知り、普段から気をつけましょう。正しい知識を身につけ、自立した消費者となり、安全・安心な消費生活を送りましょう。

民事訴訟裁判通達書

訴訟番号(※)*****

現在、貴殿は「総合消費料金未納分」について通信販売契約会社、運営会社から「未だ連絡がない状態」として民事訴訟による訴状が提出されております。

このまま連絡なき場合は、指定裁判所から書類送達後に出廷となり、原告側の主張が全面的に受理され、被告の給与及び不動産、不動産の差し押さえを執行官立会いのもと強制執行し、「執行証書の交付」を承諾していただきます。

民事訴訟、裁判取り下げ等のご相談に関しましては当局にて承りますが、こちらの書面は「総合消費者民法特例法」による法務省許可通達書の為、「個人情報保護法」上、御本人様からの御連絡をお願い致します。

尚、当局は原告側からの訴訟通達、また訴訟の正当性を確認する機関であり、当局が貴殿に対し訴訟を提起するものではありません。予め、御了承下さい。

※ご連絡なき場合は、本書を郵便先へ転送させて頂きます。

最近、架空請求業者の新しい手口として少額訴訟手続(少額訴訟は一日で判決が出てしまう為、放置してしまうと欠陥裁判となり原告側の言い分通りの判決が出される)を利用し、実際に訴訟を提起する事例もございます。

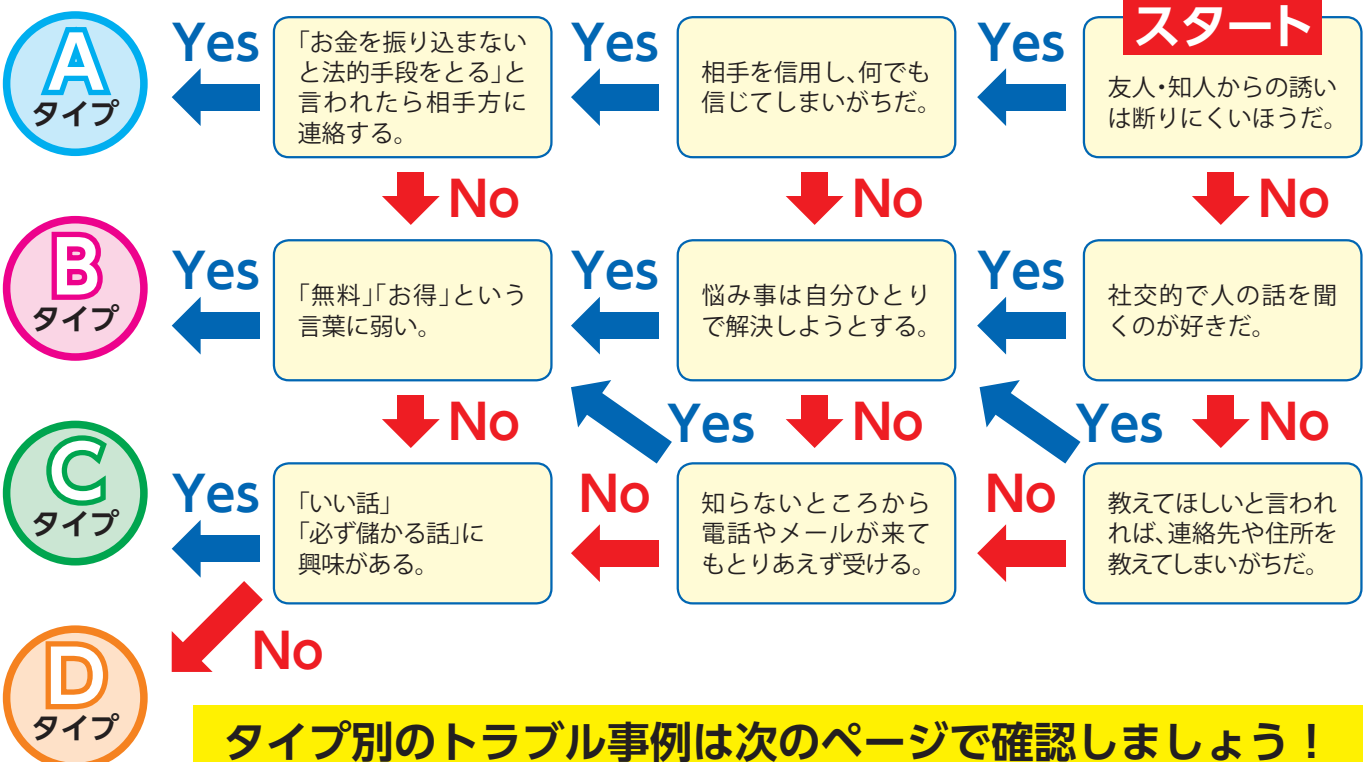
万が一、身に覚えがない場合、早急にご連絡下さい。

裁判取り下げ最終期日：通知到達日より5日

〇〇〇株式会社
〒〇〇〇-〇〇〇〇
東京都〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
消費者相談窓口 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇
受付時間 平日 9:00~19:00



消費生活トラブル危険度チェック



タイプ別のトラブル事例はこちら

A タイプに多い事例

訴訟最終告知

〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇
民事訴訟センター
電話0123-4567-89



「訴訟最終告知」というハガキが届いて・・・

「総合消費料金に関する訴訟最終告知」というハガキが届いた。訴訟や差押えなど書かれており、怖くなってハガキに書いてあった電話番号に連絡したところ、「あなたは料金を払っていないため、企業から訴えられている。弁護士に確認したが取り下げに間に合わないので、示談金として10万円をコンビニで支払うように」と言われた。心当たりがなく不審だ。

こんなトラブルにもご注意ください！

- ・携帯電話やスマホへの架空請求メールに注意！
- ・アダルトサイトに登録されて請求された！・医療費の還付金があると電話が！

訴訟や差押え
という言葉に
惑わされないで！

相手には決して
連絡しない！

- ◎ 身に覚えのない請求には応じず、相手に連絡しないようにしましょう。
- ◎ コンビニで支払わせる手口が増えていきますので注意しましょう。

B タイプに多い事例



「無料で家の修理ができる」と言われて・・・

訪問してきた業者に雨どいが壊れていると言われ「火災保険の保険金で屋根の修理ができる。自己負担は一切ない」と勧誘された。保険会社に保険金を請求し、下りた保険金で指定の業者が工事をするという契約をした。その後、見積りどおり50万円の保険金が出ることになったが、安心できる工務店にまかせたいと思い、やめたいと言ったら、保険金の40%の違約金を請求された。高すぎて納得がいけない。

こんなトラブルにもご注意ください！

- ・布団や排水管などの無料点検・通信費がお得！日用品がお得！と誘われトラブルに

「無料」と言われ
たら疑う！

契約書に
サインする前に
相談しよう！

- ◎ こうした契約（訪問販売）はクーリング・オフや取消ができる場合があります。
- ◎ 経年による劣化を自然災害として保険請求できる等の勧誘にご注意ください。

C タイプに多い事例



誰でも簡単に儲かるはずが・・・

ネットで「簡単に誰でもできる。資金が自動的に何十倍にもなる」という広告や、「こんなに儲かった！」との体験談を見て興味を持ち、登録料を支払った。詳しい内容を電話で説明するというので希望したところ、儲かるための高額なコースを勧められた。「1日に数十分の簡単な作業で月額数十万円にもなる、初期費用はすぐに元が取れる」というので契約し、お金を支払った。送られてきた「儲かるソフト」（情報商材等）に書いてあるとおり設定してみたが、儲からなかった。「返金保証」と書いてあるのに返金されない。

こんなトラブルにもご注意ください！

- ・レンタルオーナーで必ず儲かる！・仮想通貨で必ず儲かる！・東京オリンピックで儲かる！

楽して儲かる
話に注意！

支払う前に
よく考えて！

- ◎ お金を払ってしまうと返金が難しい場合もあります。
- ◎ 過去の被害を回復すると言って誘われて二次被害にあうこともありますので、気をつけましょう。

D タイプの方は・・・ トラブル危険度は比較的低いです。

でも、油断は禁物。思わぬところで消費生活トラブルに巻き込まれることがあります。ご注意ください！



学生・若者はこんな悪質商法に狙われています

民法が改正され、成年年齢が引下げられると、18・19歳の皆さんも、契約にあたって親の同意が必要なくなり、自分の意志で自由に契約できるようになります。しかし、自由に契約できる反面、契約でトラブルになった場合の責任も負うことになります。若い皆さんを狙いうちする悪質な業者による消費生活トラブルも多数発生しています。悪質商法の手口をあらかじめ知り、普段から気をつけましょう。

その1 USBメモリのネットワークビジネス



いい話があると大学の先輩に誘われ喫茶店に出向いたら、投資用教材USBメモリの契約話だった。40万円と高額でお金がないと言ったが、この教材を使えば簡単に儲かる、友達を一人紹介すれば5万円のマージンがもらえるとも言われ、教えられたとおり学生ローンで定期収入があると嘘をついて借金をし、支払った。USBメモリを見たがよくわからず儲からない。返金してほしい。

- ◎ USBメモリ等の投資用教材を使用しても利益を得ることは極めて難しく、紹介料を得る目的で友達を誘うため、被害者が増えています。
- ◎ 簡単に人を誘えるわけではありません。たとえ友人が契約してくれたとしても今度は自分が加害者となり人間関係が崩壊しがちです。

その2 化粧品とエステのキャッチセールス

街頭で「無料でお肌を診断します」と声をかけられ、一緒に店舗に行った。「年齢よりも肌が老化している、手入れをしないと大変。今なら化粧品を契約するとエステも受けられる」と勧められた。結局3年分のエステサービスと化粧品の契約をしたが、よく考えると高額なのでクーリング・オフしたい。

- ◎ キャッチセールスの場合は、クーリング・オフができます。早めに消費生活センターに相談しましょう。
- ◎ 路上等で声をかけられても安易に個人情報を教えたり、契約しないようにしましょう。



その3 インターネット通販



スマートフォンで人気ブランドのバッグを検索し、通常価格の60%オフというショッピングサイトを見つけ注文し、指定された口座に現金を振り込んだ。5日以内に届くと書いてあったのに2週間経っても商品が届かずショッピングサイトにメールをしたが返信がない。だまされたようだ。

- ◎ インターネット通販で「注文した商品が届かない」「海外からニセモノが届いた」「連絡がとれない」といったトラブルが多発しています。
- ◎ 連絡先や電話番号が明記されていない、実在しない、日本語文に違和感があるなどの場合は取引を見合わせることを考えましょう。契約は慎重に行いましょう。

倫理的消費(エシカル消費)のすすめ

購入する物を選ぶとき何を基準にしていますか。値段、品質、安全性、デザインやブランドなど、それぞれの基準で、私たちは毎日買い物をしています。その基準に、フェアトレードやエコ商品など、人、社会、環境に配慮する視点を加えて商品を選ぶことが倫理的消費(エシカル消費)です。

倫理的消費(エシカル消費)をしようと思ったら、まず認証マークを探してみましょう。魚、農作物、菓子やコーヒーなどの食べ物、紙などの日用品や衣料品など、いろいろな物に「国際フェアトレード認証ラベル」、「エコマーク」、「グリーンマーク」といった認証マークがついています。もちろん地元「八王子産」物品の購入も倫理的消費(エシカル消費)です。一人ひとりが、自分のできるところから、倫理的消費(エシカル消費)を取り入れることで、安全・安心な消費者市民社会の実現に近づきます。

人、社会、環境に配慮した商品の認証マーク(代表的なもの)



国際フェアトレード認証ラベル
(フェアトレード商品)



MSCエコラベル
(水産物製品など)



FSC®認証ラベル
(紙などの林産品)



RSPO認証ラベル
(パーム油製品)



GOTS認証ラベル
(オーガニック繊維製品)

消費生活講座出前します！

消費生活センターでは、市内の自治会、サークル活動、学習会などへ職員が講師としてうかがい、消費生活に関する講座を出前で行っています。

悪質商法への対処法や消費生活トラブルについて、また、高齢者を消費者被害から守るために周りの人が見守る上でのポイントなどをわかりやすくお話ししています。

お申し込みは**消費生活センター**(☎631・5456)へ。ぜひ、ご利用ください。

消費生活啓発推進委員募集中！

市とともに消費生活に関する啓発活動を行う消費生活啓発推進委員を募集しています。委員の皆さんには、消費生活フェスティバルの企画・運営や東京都の消費者月間事業のイベントへの参加など、さまざまな形で活躍していただきます。

対 象 市内在住で20歳以上の方
任 期 2年間

興味をお持ちの方は、**消費生活センター**(☎631・5456)へご連絡ください。

契約は慎重に！ 困った時にはまず、お電話を！ 消費生活センターのご案内

商品やサービスに関する問合せや契約上のトラブルなど、消費生活にかかわる相談を専門の相談員がお受けしています。公正な立場で助言を伝え問題解決の方法を探すほか、弁護士による無料法律相談もご案内しています。

■消費者相談 相談は無料で秘密は守ります。

月曜日～土曜日(祝・休日・年末年始を除く)午前9時～午後4時30分
クリエイトホール休館日は電話相談のみ

■弁護士による消費生活法律相談

毎月第2火曜日・第4金曜日 午後1時30分～午後4時30分

1人30分、定員6名(事前に相談いただき、先着順に予約を受けつけています)

※相談は、来所か電話でお受けしています。ファックスではご相談いただけませんが、受付方法などのお問い合わせはファックスでもお受けしています。

■消費生活センター 〒192-0082 八王子市東町5-6 クリエイトホール地下1階
☎631・5456 FAX 643・0025

相談専用電話
☎631・5455

