

# 契約トラブルにあわないために

## ～令和5年度 消費生活相談特集～

消費生活センターは、専門の相談員が、消費者と事業者との間に生じた契約上のトラブルや商品の安全性、品質に関することなど、消費生活に関するさまざまな相談を受ける窓口です。

消費生活相談の傾向として、ここ数年はネット通販での定期購入、屋根工事などの相談が多く寄せられています。また、スマートフォンに届くショートメッセージで「不在の荷物があります」「未払い料金があります」「ご確認ください」といった、どなたでも大なり小なり心当たりがありそうな不審なメールの相談も非常に多いです。不安に感じた場合、些細なことでも、お気軽にご相談ください。

### 日野市消費生活センター (☎042-581-3556)



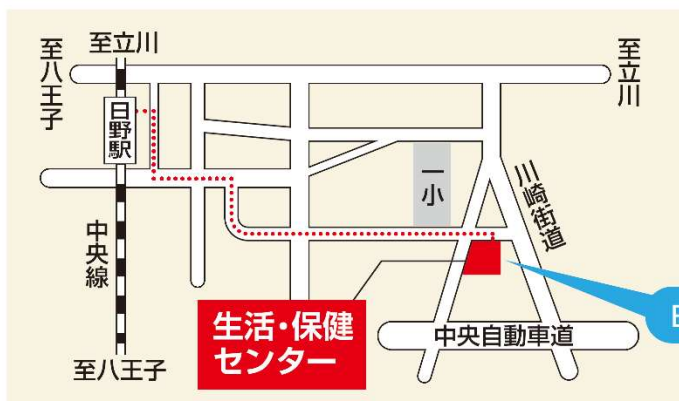
所在地 日野本町1-6-2 生活・保健センター内

開館時間 月曜～金曜日 午前9時30分～正午、午後1時～4時  
※祝日、年末年始を除く

相談方法 来所または電話

※障害などにより来所または電話でのご相談が難しい方は、地域協働課へEメールまたはファクスでお問い合わせください (✉ckyodo@city.hino.lg.jp FAX 042-581-4221)

相談費用 無料 ※秘密は厳守します。お気軽にご利用ください



※土曜・日曜日、祝日の相談は  
**消費者ホットライン**  
**☎188 (イヤヤ!)**へ

日野駅から徒歩10分 約34kcalの消費!

## 年代別相談件数と主な相談内容

20歳未満 24件

- 定期購入(美容液、歯磨き粉など)
- オンラインゲームの高額課金
- 脱毛エステ

20歳代 135件

- 脱毛エステ
- 俳優、声優の仕事で誘引されレッスン契約
- 副業で稼ぐためのサポート契約

30歳代 102件

- 賃貸アパート
- オンラインゲーム、出会い系サイト
- 脱毛、痩身エステ

日野市消費生活センターで  
受けた相談件数

(令和4年4月～令和5年3月)

**1,390**件

(前年比83件増)  
年齢不明の173件含む

40歳代 203件

- フィッシングメール、迷惑メール
- 賃貸アパート
- 自動車、中古自動車

50歳代 178件

- 定期購入(毛染めシャンプーなど)
- 迷惑メール
- 賃貸アパート

60歳代 178件

- 定期購入
- 不審なメール
- 不要品回収

70歳以上 397件

- 屋根工事、自宅リフォーム
- 不審なメール
- 定期購入

# 「おかしい!」「心配・・・」と感じたら

一人で  
悩まず

## 消費生活センター

に相談して  
ください。

日野市消費生活センター (☎042-581-3556) ※土曜・日曜日・祝日の相談は消費者ホットライン ☎188

### 相談すると、どのようなことができるの?

- 相談者が自分の力で問題解決を図れるよう、問題点を整理し、具体的な交渉の仕方を助言します。
- 自主交渉が難しいと判断される場合は、相談員が相談者と事業者の間に入り、**話し合いのお手伝いをします。**
- 相談内容によっては、専門の相談機関をご案内します。
- 受け付けた相談は、消費者被害の未然防止や拡大防止のデータとして活用します（個人情報は除く）。

### 相談できない内容もあるの?

消費生活センターは、**消費者と事業者**の間に生じたトラブルについて相談を受ける窓口です。**以下の相談はお受けできません。**

- ・個人間のトラブル(金銭の貸し借り、売買契約など)
- ・人間関係、家族間のトラブル
- ・近隣関係(騒音、土地の境界線など)
- ・事業者からの事業に関する相談
- ・労働関係

### 相談前に準備していただきたいこと

契約書やパンフレットなど、契約日・商品名・金額・購入先などが分かるものをお手元に準備していただくと、相談員が相談内容をスムーズに確認することができます。

# こんな相談が寄せられています!

### 定期購入(ネット通販)

ネットで「回数縛りなし、初回980円」と書かれた広告を見て、美白クリームを注文した。

2回目の商品を受け取らずに解約する場合には定価との差額9,000円の支払いが必要と言われた。



### 屋根工事

突然自宅に来訪した業者から「近所で作業していたら、お宅の屋根瓦がずれているのが見えた。無料で屋根を見てあげる」と言われた。屋根を見た作業員が「瓦が落ちてきたら危ない」と言われ、屋根工事の契約をした。



### トイレのつまり修理

自宅のトイレがつまった。ネットで「修理980円～」という広告を見つけ依頼した。業者から高圧洗浄や便器の取り換えが必要と言われ、お願いしたら作業費を含め10万円請求された。



### 訪問購入

ポストに入っていたチラシで、「出張買取、何でも査定します、高価買取中」と見て、不要な家具やオーディオ機器の査定を頼んだら、「これらは値が付かない、他に貴金属があれば見せてほしい」と言われ、査定だけのつもりで金のネックレスを見せたら安値で買い取られた。



## 大切な個人情報狙われています!

メール内のURLにアクセスしないでください!

- 通販サイトやクレジットカード会社、携帯電話会社などの実在する事業者名を名乗り、「登録情報の確認が必要です」、「未払いの料金があるため確認してください」などと書かれたメールを受け取ったことはありませんか?
- これらの多くは、会員IDやパスワード、クレジットカード番号などを詐取することを目的としたメール(フィッシングメール)です。
- 心当たりがある場合、心配な場合であっても、**メール内のURLからアクセスしないこと。事業者の正規ホームページを自分で検索し、アカウント情報などを確認**してください。
- メール内のURLにアクセスし、パスワードを入力してしまった場合には、早急に別のパスワードに変更してください。クレジットカード番号を入力してしまった場合には、クレジットカード会社に連絡し、利用停止やカード番号の変更の相談をしてください。



買った覚えのない請求が!?

## 「ご家庭の粗大ごみ、何でも回収します」というチラシや事業者にも気をつけて!

ご家庭の廃棄物を回収するには、市区町村の「**一般廃棄物処理業許可**」や**委託**が必要です。「産業廃棄物処理業の許可」や「古物商の許可」では回収できません。

無許可業者による**不法投棄**や**不適正処理**が問題となっています。



# クーリング・オフ制度

「訪問販売で必要のない契約をしてしまった」「電話で勧誘されて断りきれずに契約してしまった」このような不意打ち的な契約は、一定期間内であれば、無条件で契約を解除できます。これをクーリング・オフといいます。

※販売形態、商品、サービスにより、クーリング・オフができる場合とできない場合があります。詳しくは消費生活センターへお問い合わせください

## クーリング・オフの方法

1. 契約書面を受け取った日を含めて8日以内(例外あり)に、書面で通知します。
2. はがきを書いて、両面をコピーします。コピーは大切に保管してください。
3. はがきは「特定記録郵便」または「簡易書留」など、相手方にこの通知を出したことが証明できる方法で送りましょう。
4. 支払ったお金は全額返金されます。商品の引き取り料金は業者負担です。

### 《クーリング・オフ記載例》

郵便はがき

切手

〇〇県〇〇市〇〇町〇〇番地

〇〇〇株式会社  
代表取締役様

私は、〇年〇月〇日貴社と下記の契約をしましたが、解除します。

商品名・役務名 〇〇〇〇  
代金 〇〇〇円  
販売会社名 (株)〇〇〇  
担当者名 〇〇〇氏

私が支払った〇〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。

〇年〇月〇日  
東京都日野市〇〇町〇〇番地の〇  
氏名 日野 花子

※クレジット契約をしている場合は、販売業者だけでなくクレジット会社にも通知します。  
令和4年6月から電磁的記録(電子メールなど)でもクーリング・オフの通知を行うことが可能になりました。

## クーリング・オフが適用されない主な取り引き

1. 自分で店舗などに出向いて買い物をした場合
2. 通信販売(返品対応についての規定は業者によって異なります。注文する前によく確認しましょう)

### 出張学習会のご案内

無料です

消費生活相談員がお住まいの地域(市内)に向いて講座を実施します。

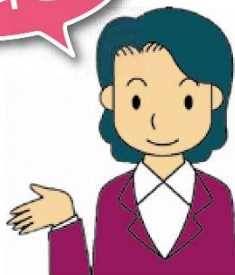
相談経験の豊富な消費生活相談員が分かりやすくご説明します。

自治会、サークル、学校、会社、団体などの啓発講座や研修としてご利用ください。

**日時** 月曜～金曜日(祝日、年末年始を除く)午前10時～午後4時※30分～2時間でご要望に応じます

**内容** 一般、高齢者、若者、子ども向けに悪質商法や商品知識などについて資料やDVDなどを使いながら解説・説明します

**申込** 3週間前までに地域協働課(☎042-581-4112)へお問い合わせください



食の安全・安心や環境、悪質商法による被害、多重債務などさまざまな消費者問題がある中、「消費者安全法」の改正、「消費者教育推進法」の施行などが国において進められています。

市としても、消費者教育の推進を積極的に図り、消費者が主体的に行動できる力を育てるとともに、消費者の一人ひとりの行動により、安全・安心に暮らせる社会をつくれるよう引き続き取り組んでまいります。

日野市長 大坪冬彦