

契約トラブルにあわないために

～令和6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、品質に関する事など、消費生活に関するさまざまな相談を受ける窓口です。

契約トラブルにあわないために大切なことは、契約をする前に、これから行う契約の内容を自分が理解できているのか、本当に必要な契約なのかを一度立ち止まって考えることです。不要な契約であれば、はっきりと断りましょう。はっきりと断りづらいときは「よく考えて、必要であれば私から連絡します」、「家族に相談してから決めます」などと伝え、相手との話に区切りをつけてください。不安な場合は消費生活センターへご相談ください。

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 電話または来所(来所ご希望の場合、事前に電話でご予約ください)※障害などにより電話または来所での相談が難しい方は、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 ☎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

消費生活相談



※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



日野駅から徒歩なら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 27件

- オンラインゲームの高額課金
- 定期購入(ダイエットサプリ、歯磨き粉)
- スマホの有料サイト

20歳代 110件

- 脱毛エステ、医療脱毛
- 賃貸アパート
- 副業(FX自動売買ツール、稼ぐためのサポートプラン)

30歳代 107件

- 賃貸アパート
- 太陽光パネル、蓄電池の設置工事
- 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5年4月～令和6年3月)

1,336件

(前年比54件減)
年齢不明の163件含む

40歳代 138件

- 太陽光パネルの設置工事
- 賃貸アパート
- 定期購入(ファンデーション、ダイエットサプリ)

50歳代 207件

- 不審なメール、電話
- 定期購入(ダイエットサプリ、白髪染めシャンプー)
- 屋根工事

60歳代 183件

- 定期購入(ダイエットサプリ、美容液)
- 屋根工事
- 副業、投資の儲け話

70歳代 401件

- 屋根工事、自宅リフォーム、ガス給湯器
- 定期購入(美容液、育毛剤)
- 新聞

※土曜・日曜日・祝日の相談は消費者ホットライン☎188(イヤヤ)

消費生活センターは、どのようなことをしているの？

- ・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。相談内容によっては、専門の相談機関をご案内します。
- ・自主交渉が難しいと相談員が判断した場合、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。
- ・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（個人情報を除く）。

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。そのため以下の相談はお受けできません。

- ・個人間の金銭の貸し借り、売買契約
- ・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。

相談急増！ 給湯器の点検商法

自宅の固定電話にかかってきた電話で「給湯器の無料点検に伺います」と言われ、契約中のガス会社だと思い依頼した。来訪した事業者から、給湯器が古くなっている、使えなくなると不便なので交換した方がよいと勧誘され、高額なガス給湯器の契約をしてしまった。



この言葉には要注意！

「各社から依頼を受けてご連絡しています」

- 契約中のガス会社と無関係の者かもしれません。まずは契約中のガス会社に問い合わせましょう。

「今、日野市を回っています」

- 日野市は事業者に給湯器の点検を委託していません。

対処法は？

- ・電話や来訪により、無料点検の話がされた場合、安易に承諾しないこと。
- ・点検を承諾してしまい来訪された場合、インターホン越しに点検は不要であると断ること。

いろいろな相談が寄せられています！

定期購入

初回〇〇〇円では終われない？！

スマホで「回数縛りなし、初回980円」と書かれた広告を見て、美容液を注文した。翌月同じ商品が届いたので、事業者に電話したら、回数縛りはないが、2回目商品発送の7日前までに電話で解約しなければ、継続になると言われた。



不正利用

クレジットカードの利用明細を見ると、買った覚えのない5万円の支払いがあった。不正利用された分は支払いたくない。



訪問買取

不用品があれば買い取ると電話があり、食器の買い取りを希望した。来訪した事業者から、貴金属はないかと言われ見せるだけと思い指輪を見せたら、安値で買い取られた。



副業

個人名義の口座に振り込まないで！

スマホで「1日10分の作業」「スマホがあれば誰でもできる」という広告を見た。LINEで公式アカウントを友達追加した後、電話で話を聞くと、FX自動売買システムを使い利益を得る話だった。指定された個人名義の銀行口座にお金を振り込んだ後、返金してほしいと伝えたが、返金には手数料が必要と言われた。

心当たりのない請求

突然かかってきた電話で、未納料金がある、支払わない場合法的措置を取ると言われた。



お宅にも来ていませんか？ 屋根工事の勧誘業者

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。屋根を見た作業員から「瓦が落ちてきたら危ない」と言われ、高額な屋根工事の契約をしてしまった。



毎年多くの相談が寄せられています。その場ですぐに契約せず、十分に検討しましょう。不安なときは、すぐに消費生活センターへ相談してください。



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. はがきに書いて、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）に出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