

契約トラブルにあわないために

～令和7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。

近年社会のデジタル化に伴い、「スマートフォンで動画を見ていたら広告が出てきた」「スマートフォンに料金未納のメッセージが届いた」というような、スマートフォンをきっかけとしたトラブルの相談が多く寄せられています。スマートフォンは便利ですが、画面に表示された情報をそのまま受け入れてしまいがちです。情報の真偽を見極めることは難しいですが、「本当にそうなのか？」と考え、不安なことがあれば、消費生活センターにご相談ください。

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)

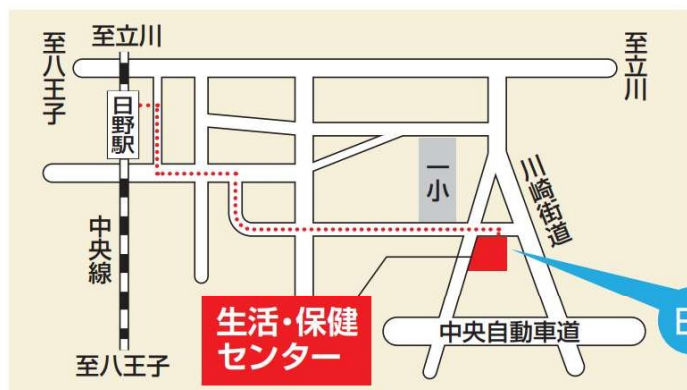
相談費用 無料 ※秘密は厳守します。お気軽にご利用ください

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 26件

- オンラインゲームの高額課金
- 自動車教習所
- スマホの有料サイト

20歳代 141件

- 副業サポート(転売ビジネス、芸能事務所レッスンなど)
- 脱毛エステ、医療脱毛
- 賃貸アパート

30歳代 108件

- 賃貸アパート
- トイレ、水道などの修理
- 光回線、Wi-Fi機器
- 鍵開け、交換

日野市消費生活センターで
受けた相談件数
(令和6年4月～令和7年3月)

1,481件

(前年比145件増)
年齢不明の218件含む

40歳代 127件

- 賃貸アパート
- 副業サポート(アフィリエイト、転売ビジネスなど)
- 語学レッスンなどの習い事

50歳代 184件

- 定期購入(美容液、ダイエットサプリなど)
- 賃貸アパート
- 整体院

60歳代 174件

- 定期購入(美容液、サプリなど)
- 屋根工事
- パソコンのウイルス
- 洋服のネットショッピング

70歳以上 503件

- 屋根工事、外壁塗装
- ガス給湯器、分電盤の点検
- 定期購入(化粧品、サプリなど)

※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、事業者との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。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。

ご注意ください！ 給湯器・分電盤の 点検商法

電力会社やガス会社が法定点検に来る場合、事前に書面通知があり、点検後にその場で何らかの契約を勧誘することはありません。たとえ「無料」と言われても、電話や訪問で点検を持ち掛けてきた業者には、安易に依頼しないようにしましょう。

「給湯器の無料点検に伺います」「ブレーカーの点検をします」と電話がかかってきて、契約中のガス会社、電力会社の関係者と思い依頼したら、無関係な別の事業者が来訪した。「機器がもう古いので交換した方がよい」と勧誘され、高額なガス給湯器、分電盤の交換工事の契約をしてしまった。



いろいろな相談が寄せられています！

スマホで…

定期購入

スマートフォンで「定期便 回数縛りなし、初回980円」と書かれた広告を見て、ダイエットサプリを注文した。注文商品受け取り後、解約しようと思い事業者へ電話したら、初回のみで解約する場合は、定価との差額8,000円を請求すると言われた。

注文した商品が届かない、粗悪品が届いた

スマートフォンで動画を見ていたら、洋服の広告が出てきた。1着4,000円、2着買えば2着で5,000円だった。2着注文し、代金引換払いで注文した。届いた洋服は広告の写真とは違い、生地がペラペラだった。

フィッシングメール

(個人情報などを盗取する目的の偽メール)

スマートフォンに「料金未納のため確認してください」とメールが届いた。



メール内の「確認する」など、別のサイトに移動する部分を押さないで！

固定電話が使えなくなる？！

自宅の固定電話にかかってきた電話に出たら、「こちらは〇〇〇(電話会社)です、2時間後にこの電話が使えなくなるため、オペレーターと話す場合は〇番を押してください」と自動音声 flowed。

個人情報の取得や詐欺目的の電話であるため、電話を切って、心配なことがあれば消費生活センターに相談してください。



不審な電話に関する相談では、国際電話番号(+1や+44などから始まる番号)からの着信だったという情報もあります。固定電話で海外の方と話することがない方は、無料で国際電話の発着信を停止できる窓口があります。詳しくは以下の窓口にお尋ねください。

国際電話不取扱受付センター ☎0120-210-364
(平日午前9時から午後5時まではオペレーターが案内)



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 古賀壮志