くらしに役立つ都民のための消費生活情報誌　東京都消費生活総合センター

東京くらしねっと

令和元年
9・10月号
No.261
2019年9月1日発行

今月の話題　**老後の資産を守る！ 手口を知って防ぐ悪質商法の被害**

安全シグナル　**運動器具の使用や保管方法に気をつけて**

相談の窓口から　**携帯電話やインターネットサービスの契約者本人以外からの解約について**

「くらしフェスタ東京2019」のご案内

東京都消費生活総合センター
相談窓口のご案内
☎03-3235-1155
受付時間 月曜～土曜 9:00～17:00（祝日・年末年始を除く）
〒162-0823 新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ16階　●JR・東京メトロ・都営地下鉄「飯田橋」駅すぐ

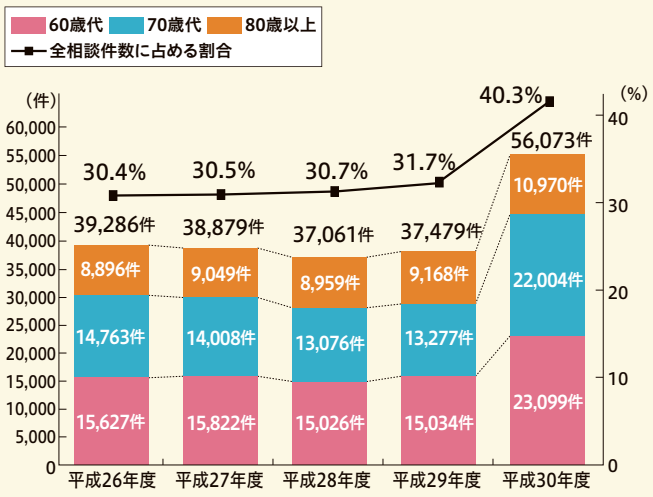
お近くの消費生活相談窓口につながります
消費者ホットライン 局番なし188

東京の消費生活に関する情報サイト　東京くらしWEB　検索
https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/

今月の話題

老後の資産を守る！手口を知って防ぐ悪質商法の被害

●高齢者の相談件数の推移（都内消費生活センターにおける相談件数）



平成30年度に東京都内の消費生活センターに寄せられた高齢者からの相談件数は、5万6千件を超え、全体の相談件数の約4割を占めています。

つい「私は大丈夫」と考えてしまいがちですが、悪質事業者は言葉巧みに高齢者の不安をあおり、大切な財産をだまし取ろうと狙っています。今回は、そんな被害に遭わないために、悪質事業者が使う「手口」とその対処法などを紹介します。

高齢者の被害の特徴

高齢者には「お金」「健康」「孤独」の3つの不安があると言われており、悪質事業者は、高齢者の不安に付け込んで勧誘してきます。

●高齢者の被害の特徴

- 昼間、家にいることが多く悪質な訪問販売などの被害に遭いやすい。
- 健康や家の耐久性など、日頃の不安に付け込まれやすい。
- 誰とも相談せずに契約し、だまされたことに気づきにくい。
- 認知症など判断能力が低下した高齢者が被害に遭いやすい。
- 被害に気づいても、自分にも責任があると感じて人に相談できない。
- 一度被害に遭うと、その後も狙われ二次被害に遭いやすい。

悪質商法の事例紹介

悪質商法の被害に遭わないためには、その「手口」を知ることが重要です。以下では、高齢者が巻き込まれやすい悪質商法の事例をいくつかご紹介します。

事例1 点検商法

突然リフォーム業者が訪ねてきて「近くで工事をしていたら、お宅の屋根瓦がずれているのが見えた。今なら無料で点検しますよ」と言われた。以前から家の老朽化が心配だったので、無料ならと思い点検を頼んだ。点検後に業者から「屋根裏にひどい雨漏りがある。すぐにでも修理しないと大変なことになる」と言われた。不安になり業者に言われるまま補修工事を契約してしまったが、よく考えると高額のため解約したい。

対処法 無料点検を口実に訪問し「このままだと大変なことになる」などと事実と異なることを言って消費者を不安にさせ、契約させる手口を「点検商法」といいます。事例のように事業者に不安をあおられても、その場で契約せず、本当に工事が必要か家族や身近な人に相談したり、複数の事業者から見積りを取るなど、慎重に検討しましょう。

また、点検商法は、「特定商取引法（※）」の対象となる取引のため、契

※特定商取引に関する法律

【お詫び】前号で予告したテーマ（デジタル遺品）から内容を変更し掲載しています。

約書面を受領した日から8日以内であれば、クーリング・オフができます。

事例2 原野商法の二次被害

不動産会社から「あなたが他県に所有する土地を購入したい」という電話があった。来訪してもらうと「あなたの土地を700万円で買いたいと言っている人がいる。ただし、登記の手続き費用として50万円を用意してほしい」と言われた。翌日、自宅で書類にサインをして、権利証と現金50万円を事業者に渡した。その後、業者と連絡が取れなくなったので不安になり、契約書を確認すると、所有していた土地を700万円で売り、別の原野の土地を750万円で買っていることになっていた。

対処法 「原野商法」とは、値上がりする見込みがほとんどない山林などを将来値上がりするかのように偽って販売する手口を言います。過去にこの被害にあった人に対して「あなたの土地を購入したい」、「買い取りたいという人がいる」などと嘘の説明で勧誘し、別の原野を購入させるなどの「二次被害」が発生しています。

事業者は、原野の購入者名簿や登記簿を基に、山林や別荘地を持っている人を特定して狙いを定め、勧誘します。事業者の言うことをうのみにして、安易に契約してはいけません。たとえ宅地建物取引業の免許があったとしても、慎重に判断することが重要です。

また、電話勧誘販売や訪問販売であれば契約して8日以内は、クーリング・オフが可能です。

事例3 はがきによる架空請求

公の機関と思われるところから、「民事訴訟最終通知書」と書かれたはがきが送られてきた。はがきには、「契約不履行による訴状が提出された」とあり、このまま連絡しないでいると、原告の主張が全面的に受理されて、預金や不動産などの差し押さえを強制的に執行すると書いてある。「訴訟取り下げ最終期日」が記載されており、それまでに本人から連絡するようにと、問い合わせ先の電話番号が書かれていた。身に覚えがないがどうしたらよいか。

対処法 事例のようなはがきは、「訴訟」や「財産の差押え」などという言葉で消費者を不安にさせて、金銭をだまし取ることが目的です。慌てて電話をかけると、金銭を支払うように求められます。裁判所が、はがきで電話するよう求めたりすることはありません。身に覚えのない訴訟案件に関するはがきを受け取った場合、記載されている電話番号には絶対に電話しないでください。事例のような架空請求は一切相手をせず、無視しましょう。

事例4 悪質な訪問購入(押し買い)

自宅に知らない出張買取業者から電話があり、「不用品を買い取ります」と言われた。使わなくなった布団などを処分したいと思っていたので、買取を依頼した。しかし、実際に訪れた買取業者は「布団なんかお金にならない。貴金属はないのか」と強く迫ってきた。怖くなり、売るつもりがなかった指輪やネックレスを渡し、お金を受け取ってしまったが、思い出の品だったので取り戻すことはできないか。

対処法 事例のように、不用品の買取などをきっかけに訪問し、貴金属などを安く買い取る悪質な訪問購入(押し買い)が問題となっています。

訪問購入は、特定商取引法により、契約書面を受領した日から8日以内であればクーリング・オフができます。また「飛び込み勧誘」を行うことを禁止しているので、事業者は消費者の同意を得てから訪問しなければなりません。さらに、消費者が電話で依頼したことが「布団の買取」「見積りの依頼」などであるにもかかわらず、それとは違う「貴金属の買取」の勧誘をすることも禁止されています。頼んでいないものの買取を切り出されたときは、きっぱり断りましょう。

まとめ

最近の悪質商法は、手口がより巧妙・悪質になっていて、誰もがだまされる危険があります。なかには、認知症など判断能力の低下した高齢者に、契約内容をよく理解させないまま契約をさせるといった、極めて悪質な被害も見られます。このような場合には、高齢者ご本人が、被害にあったことに気づかなかったり、被害にあったことを他人に相談するのが恥ずかしいと思って誰にも相談できず、消費者被害が表に現れにくい傾向があります。

そのため、高齢者の消費者被害の未然・拡大防止には、家族や地域の方々、ホームヘルパーなど周囲の人々の見守りと気づきが重要になります。

トラブルに遭ったとき、また、高齢者の身近にいる方々が少しでも疑問を感じたら、被害が大きくなる前に、早めに最寄りの消費生活センターにご相談ください。

【消費者ホットライン　☎188】

クーリング・オフ制度について

クーリング・オフとは、訪問販売など特定の取引の場合に、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。

クーリング・オフができる場合や期間など詳しくは消費生活センターにお問い合わせください。また、クーリング・オフできる期間が過ぎていても、解約できる場合がありますので、あきらめずにご相談ください。

はがきの記入例
（訪問販売の場合）

通知書

株式会社
代表取締役××様

契約年月 ○年○月○日
商品名 ○○○
契約金額 ○○○円
販売会社 ○○株式会社△△営業所
担当者名

上記日付の契約は解除します。
支払った代金○○円を返金し、
商品を引き取ってください。

○年○月○日
（自分の）住所 東京都○市○町
氏名

クーリング・オフ制度の手順

1. 契約書面を受け取った日を含めて8日以内（例外もあります）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. はがきは郵便局の窓口から「特定記録郵便」か「簡易書留」で送ります。
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。

次号の今月の話題は「部屋の片づけ」についてです。

安全シグナル

運動器具の使用や保管方法に気をつけて

スポーツの秋。健康に対する意識が高まる中、運動を始める方も多いのではないでしょうか。
一方で、運動器具の誤使用などによる事故が発生しています。

こんな事故が起きています！

腹筋運動用のトレーニング台の背もたれを倒したところ、背もたれが跳ね上がり額に傷を負った。負荷用のスプリングを取り付けたまま倒したことで、スプリングの反動で跳ね上がり事故に至ったものと推定される。
なお、取扱説明書及び本体には、「スプリングを取り付けたまま背もたれを手で倒さない。背もたれが勢いよく戻り思わぬケガの原因になる」旨、記載されていた。

ランニングマシンを折り畳んだ状態で壁際においていたところ、乳児がマシンの下敷きになっている状態を家族が発見。

事故を防ぐポイント！

- 取扱説明書などに書かれた使用方法を守りましょう。
- 購入の前に、あらかじめ安全な保管場所を考えましょう。特に、子供の手に触れないような場所に保管するなどの対策を行いましょう。

参考HP 国民生活センター 家庭用健康器具による危害等について －気軽に運動できるはずがケガ！使う前には注意表示の確認を－
HP http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20120621_1.html

問い合わせ　東京都生活文化局 消費生活部 生活安全課 ☎03-5388-3055

「くらしフェスタ東京2019」を開催します！

くらしフェスタ東京2019

誰もがくらしやすい未来へ

参加費無料

10月は東京都消費者月間です

見て、聞いて、話そう! 交流フェスタ

10月25日(金)・26日(土) ●10:00～17:00

新宿駅西口広場イベントコーナー　参加自由

6つのエリア

- くらし
- 環境・エシカル
- 食
- 安全対策
- 消費者被害防止
- 子供

くらし エリア

計量感覚ゲーム、貴金属の品位証明、引っ越し安心マークの普及など

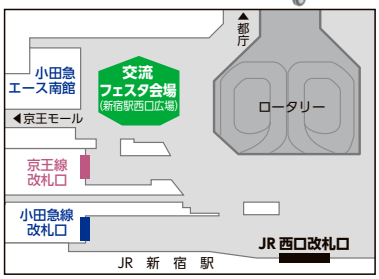
体験コーナー

ステージ

クイズラリー

- どなたでも参加できます
- プレゼントもあります

会場案内図



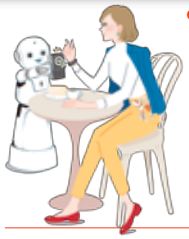
メインシンポジウム

講演会とミニコンサート

10月2日(水) ●13:30～15:45　手話通訳付き

東京ウィメンズプラザホール　要申込　定員250名(都内在住・在勤・在学)

※QRコードよりお申込みができます。



●講演会

荻原博子さんに聞く 広がるキャッシュレス社会

～見えないお金とのつきあい方～

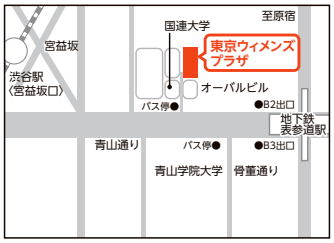
講師　荻原(おぎわら) 博子(ひろこ)さん(経済ジャーナリスト)

今、現金以外で支払う方法であるキャッシュレスに注目が集まっています。クレジットカードや電子マネーはすでに私たちのくらしに浸透しています。また、スマートフォンを利用するQRコード決済は、若い世代を中心に利用されています。

私たちのくらしはキャッシュレスによって、どのように変わるのでしょうか？ キャッシュレス社会はどこまで広がるのでしょうか？

幅広い層に支持されテレビのコメンテーターとしても活躍中の、経済ジャーナリスト荻原博子さんにズバリお聞きします。

会場案内図



●講演前のミニコンサートをお楽しみください！

ミニコンサート 13:30～14:00

- 高市 紀子さん(フルート)
- 中川 貴美子さん(ヴァイオリン)

地域会場

多摩会場　一部要申込

後援：立川市、昭島市、国分寺市

多摩から発信

～私たちにできる地球のまもり方

10月30日(水) ●10:00～14:00

東京都多摩消費生活センター

講演会　「私たちにできる熱帯林のまもり方」～RSPOのパーム油を選ぶ

講師／金子 貴代さん(グリーン購入ネットワーク)

たま鍋試食&東京牛乳試飲、寄せ植え講習会、多摩の地場産品直売、糖度テスト、展示等

八王子会場　要申込　共催：八王子市

11月22日(金) ●14:00～16:00

クリエイトホール11階　視聴覚室(八王子市生涯学習センター)

講演会　「これだけは知っておきたい！プラスチックごみ問題に私たちができること」

講師／二瓶 泰雄さん(東京理科大学教授)

大田会場　要申込　中学生以上　共催：大田区

11月30日(土) ●13:30～15:30

大田区立消費者生活センター

ワークショップ　「誰もがくらしやすい未来へ向けて」～カードゲームでSDGsを学ぼう～

ファシリテーター／こども国連環境会議推進協会

エコプログラム

要申込

2020年 1月23日(木)

●13:30～15:30

会場／東京都消費生活総合センター 17階 教室Ⅰ・Ⅱ

講演会

「地球にやさしいエシカル消費」～オーガニックコットンの先駆者に聞く～

講師／渡邊 智恵子さん(日本オーガニックコットン協会理事)

東京のがんばる農業応援企画

共催／東京都農業経営者クラブ・(一社)東京都農業会議共催

後援／東京都都市農政推進協議会

東京のがんばる農業応援バスツアー(産地見学と交流会)

11月25日(月) 三鷹市　要申込／抽選

● 応募期間／10月1日(火)～10月31日(木) ● 募集／40人 15歳以上

※ホームページ・はがき・FAXにてご応募ください。住所、氏名、電話番号、年齢、応募動機を明記ください。1枚で応募できるのは1名までです。

くらしフェスタ東京 食と農セミナー(講演会・農業者と消費者交流会)

12月5日(木) ●14:00～16:30　要申込

講演会　「全ては畑にあり ～野菜は五感で味わう～」

講師／神保 佳永さん(イタリア料理シェフ・食育活動家)

会場／中野サンプラザ 13階コスモルーム　共催／(公財)東京都農林水産振興財団

お問合せ・申込先

東京都消費者月間実行委員会事務局

〒162-0823 東京都新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ17F 東京都消費生活総合センター内

☎03-3267-5788 (月～金)10:00～16:00

FAX 03-3267-5787

くらしフェスタ東京2019のホームページをご覧ください。

くらしフェスタ東京2019 検索 http://kurashifesta-tokyo.org

facebook 「くらしフェスタ東京」で検索

Twitter アカウントは「@kurashifes_tyo」です

E-mail info@kurashifesta-tokyo.org

東京都は10月を消費者月間と定め、10月を中心に消費者団体と消費者啓発事業を実施しています。

お・知・ら・せ・掲・示・板

高齢者悪質商法被害防止キャンペーン

～9月は関東甲信越ブロック高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーン月間です～

みんなで見守り　悪質商法にだまされない！

あなたの「見守り」と「声かけ」が、高齢者の被害防止につながります。
高齢者のみなさん、少しでも不安になったら、身近な人に相談しましょう。
キャンペーン期間中には、都内各施設でのポスターの掲示、リーフレットの配布、交通機関の車内広告など啓発活動や特別相談を実施します。

不安になったら、周囲の人にまず相談
声をかけ高齢者を見守りましょう。

こんな手口に注意！

- **利殖商法**……「必ず儲かります」などの儲け話は要注意！
- **架空・不当請求**……身に覚えのない請求に慌てない！
- **訪問購入（押し買い）**……「不用品買取」のはずが、強引に貴金属などを買い取られた！

電話&来所で受付

高齢者被害特別相談を実施します　日時　9月9日(月)・10日(火)・11日(水) 9:00～17:00

■高齢者の消費者被害のご相談は　＞　高齢者被害110番　☎03-3235-3366

■ご家族・ホームヘルパー・ケアマネジャー等からの通報・問い合わせは　＞　高齢消費者見守りホットライン　☎03-3235-1334

場所　東京都消費生活総合センター　相談課　〈最寄駅〉JR飯田橋駅西口／地下鉄各線飯田橋駅B2b出口

● キャンペーン詳細は、右記のURLからご覧ください。　HP https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/center/campaign/kourei_press.html

問い合わせ　東京都消費生活総合センター 活動推進課 学習推進担当　☎03-3235-1157

悪質商法被害防止出前講座　～講師を無料で派遣します～

高齢者見守り人材向け講座

対象　ケアマネジャー、介護事業者、民生委員、配送事業者など地域の見守り役の方々

内容　高齢者を狙う悪質商法の手口と対処法、見守りのポイント、被害発見時の対応など

問い合わせ　(公社)全国消費生活相談員協会　☎03-5614-0635

高齢者向け講座

対象　町会・自治会・老人クラブなど

内容　高齢者を狙う悪質商法の手口、終活（エンディングノートなど）、健康を支える食生活、くらしの中の危険（ヒヤリ・ハット）など

問い合わせ　東京都消費生活総合センター 活動推進課 協働連携事業担当　☎03-3235-4167

計量記念日行事のご案内 ～ 11月1日は計量記念日です！～

「都民計量のひろば」の開催

日時　11月1日(金) 10:30～16:00

場所　新宿駅西口広場イベントコーナー（新宿駅西口地下改札すぐ）

主催　都民計量のひろば実行委員会

「計量制度」及び「計量単位の歴史」に関するパネル展示や体脂肪・血圧などの健康測定、計量感覚ゲームなどを行います。

計量展示室の特別展示

日時　11月1日(金)～29日(金) 10:00～16:00
※土曜・日曜・祝日を除く

場所　東京都計量検定所 2階計量展示室（地下鉄東西線南砂町駅 徒歩5分）

今年の5月20日に130年ぶりに質量のSI単位の定義が改定されました。計量検定所では、キログラムとメートルの歴史をわかりやすくまとめたパネルを展示するとともに、所蔵する歴史的に珍しい長さや重さの計量器を展示します。（無料、事前申込不要）。

事前申込み不要

はかるん

問い合わせ　東京都計量検定所 管理指導課 企画調整担当　☎03-5617-6643

講座案内 受講無料

●対象は都内在住または在勤、在学（高校生以上）の方　●応募者多数の場合は抽選
●当日の参加申し込み不可　●定員に満たない場合は締切日以降も受付

●知ってトクする暮らしの連続講座 ～今、そしてこれからをいきいきと生きて行こう!～

今年もあなたのミドル・シニアライフを強力にサポートする講座を各種取り揃えました。今年の講座のテーマは「今、そしてこれからをいきいきと生きて行こう！」です。消費者トラブルに遭わないために知っておきたいことを、選りすぐりの講師陣がお話します。

くらしフェスタ東京2019
東京都消費者月間協賛事業

番号	開催日	テーマ	講師
1	10月9日(水)	人生100年時代のライフプラン ～老後資金はいくら必要？～	東京都金融広報委員会 金融広報アドバイザー　成宮 正和 氏
2	10月18日(金)	次々商法・点検商法にご注意！ ～巧みな話術にご用心！ 劇的リフォーム詐欺～ 出前寄席	【寄席】三遊亭吉馬 【講座】弁護士　瀬戸 和宏 氏
3	10月24日(木)	「ひとり死」時代だからこそ、自立できなくなった時のために早めの備えを ～エンディングノートの活用～	シニア生活文化研究所　所長　小谷 みどり 氏
4	10月28日(月)	定年前に始める生前整理 ～定年になってからではもう遅い？～	幸せ住空間セラピスト　古堅 純子 氏
5	11月7日(木)	認知症を予防するために　いま、できること	特定非営利活動法人 日本成人病予防協会　上原 道康 氏
6	11月13日(水)	「最期まで自宅で暮らし続ける？ それとも早めに住み替える?」 ～高齢者住宅の選び方と暮らし方～	株式会社ニュー・ライフ・フロンティア 有料老人ホーム・介護情報館 取締役　館長　今井 紀子 氏
7	11月26日(火)	高齢期にかけての食生活と健康 ～食品表示制度のおさらいと食事の基本的ポイントについて～	首都大学東京大学院 人間健康科学研究科　教授　篠田 粧子 氏
8	12月3日(火)	今からでも間に合う、老後の財産管理 ～成年後見制度と民事信託～	司法書士村山澄江事務所 代表　司法書士　村山 澄江 氏
9	12月11日(水)	知って安心、遺言書の書き方と相続の仕方 ～相続法の改正を受けて～	
10	12月17日(火)	「ひとり死」時代に誰に最期を託すか ～変わる葬儀とお墓のかたち～	シニア生活文化研究所　所長　小谷 みどり 氏

会場・時間 東京都多摩消費生活センター教室Ⅰ・Ⅱ 14:00～16:00　**募集人数** 各回 100人　**申込締切** 9月18日(水) 消印・受信有効

申込方法 はがき・FAX ①希望講座の番号・実施日 ②住所（都外在住者は勤務先の区市町村名） ③氏名(ふりがな) ④年代 ⑤電話番号 ⑥講座の情報の入手場所を明記し、下記申込先へ。応募多数の場合は抽選。

電子申請 東京都　募集中の講座 検索 https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/manabitai/koza/info.html

申込先・問い合わせ
東京都多摩消費生活センター　☎042-522-5119　Fax042-527-0764
〒190-0023　立川市柴崎町2－15－19　東京都北多摩北部建設事務所3階

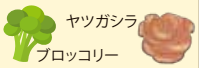
実験実習講座

講座	講師	会場・日時	
		消費生活総合センター（飯田橋）	多摩消費生活センター（立川）
水回りトラブル解決！ ～仕組みを知って納得～	東京都消費生活総合センター 技術担当職員	10月24日(木) 13:30～16:00 申込締切 10月10日(木)（消印有効） 定員 32名　10/18(金)までに、はがきにて抽選結果を通知	10月16日(水) 13:30～16:00 申込締切 10月2日(水)（消印有効） 定員 16名　10/10(木)までに、はがきにて抽選結果を通知
快適暖房で冬支度!! ～最新の安全装置を学び安心な使い方を～ 石油暖房機による事故を防ぐため、最新の安全装置などを学ぶ	一般社団法人 日本ガス石油機器工業会 専任講師	11月19日(火) 13:30～16:00 申込締切 11月5日(火)（消印有効） 定員 32名　11/13(水)までに、はがきにて抽選結果を通知	11月12日(火) 13:30～16:00 申込締切 10月29日(火)（消印有効） 定員 16名　11/6(水)までに、はがきにて抽選結果を通知

申込方法 通常はがき・FAX（①講座名 ②開催日 ③会場 ④住所※ ⑤氏名（ふりがな） ⑥年代 ⑦電話番号（携帯） ⑧情報の入手場所 ⑨講座への意見・要望を記入）　※④で都外在住の場合、勤務先・在学先の区市町村名を記載　例）東京都〇〇市在勤（在学）

電子申請 東京都　募集中の講座 検索 https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/manabitai/koza/info.html

食育講座

講座	講師	会場・日時
未来につながる消費者の選択 ～地産地消から考えるエシカル消費～ 多摩地域特産品の試食あり  ヤツガシラ　ブロッコリー	NPO法人コミュニティスクール・まちデザイン 理事長 近藤 恵津子 氏	多摩消費生活センター（立川）のみで開催します 11月22日(金) 13:30～16:00 申込締切 11月5日(火)（消印有効）　定員 36名

託児あり
※託児（6か月以上・就学前の乳幼児）を希望する場合は、必要事項に加え乳幼児の性別と年齢（月齢）を記入してください。

申込方法 ＜1講座につき、ひとり1枚の往復はがきのみ有効＞
往復はがき（**往信面**に①講座名 ②開催日 ③住所※ ④氏名（ふりがな） ⑤電話番号、**返信面**はあて先を記入）
※③で都外在住の場合、勤務先・在学先の区市町村名を記載　例）東京都〇〇市在勤（在学）

飯田橋会場への申込先・問い合わせ
東京都消費生活総合センター 実験講座担当　☎03-3235-1157　Fax03-3268-1505
〒162-0823　新宿区神楽河岸1－1　セントラルプラザ16階

立川会場への申込先・問い合わせ
東京都多摩消費生活センター 実験講座または食育講座担当　☎042-522-5119　Fax042-527-0764
〒190-0023　立川市柴崎町2－15－19　東京都北多摩北部建設事務所3階

相談の窓口から

携帯電話やインターネットサービスの契約者本人以外からの解約について

Q 1年前に自宅で倒れて、病院に救急搬送された父が、近々病院を退院し、高齢者施設に入所することになりました。認知症の症状が進んでいて、携帯電話とインターネットの有料会員サービスの今後の利用継続は困難なため、家族から解約を申し出たいと思います。しかし、契約者本人でないと解約はできないと聞きました。どうしたらいいでしょうか。

A 携帯電話を解約するには、原則、契約者本人の来店による手続きが必要ですが、今回のように契約者本人が来店できない場合には、代理人による手続きが可能です。**解約手続きに必要なものは、代理人自身の本人確認書類（運転免許証など）、契約者自身の本人確認書類（住民票など）、契約者の署名がある委任状、解約する携帯端末**などです。

病状や判断力の衰えにより、契約者本人が委任状に署名することができない場合は、委任状を書くことができないと証明できる書面（医師の診断書など）の提出を求められることがあります。この事例の場合は、携帯電話会社のカスタマーセンターに相談し、入院時に交付された入院診療計画書を提出することで解約ができました。

一方、**契約者本人が死亡した場合には、代理人自身の本人確認書類と契約者の死亡の確認ができる書類（戸籍謄（抄）本、住民票、埋葬許可書コピー等）**の提出が必要になります。

インターネットの有料会員の解約は、契約者本人のIDとパスワードが判っていれば、家族などの代理人がネット上で手続きをすることが可能です。IDやパスワードが判らない場合でも、契約先のサービス提供業者から解約申請書を取り寄せて手続きをすることができます。万が一に備えて、利用しているサービスの一覧とそれぞれのアカウントのIDとパスワードなどをまとめたノートなどを作っておくと、家族も安心です。

なお、解約手続きの詳細については各携帯電話会社やインターネットサービスの提供業者によって対応が異なります。手続きがうまくいかない時には最寄りの消費生活センターへ相談してみてください。

相談窓口のご案内… ☎03-3235-1155

情報 Pick Up

必要のない勧誘は、はっきり断りましょう!

突然自宅を訪問してきたり、電話をかけてきた事業者にしつこく不要な商品の購入などを勧誘され、根負けして契約してしまったといった高齢者の消費者トラブルが多く発生しています。

東京都消費生活条例では、勧誘を断っている消費者に、事業者が勧誘を行うことを禁止しています。また、消費者が勧誘を受ける意思があるか不明瞭な場合は、事業者は最初に消費者の意思を確認しなければならないとしています。

事業者からの勧誘を望まないときは、はっきりと断りましょう。

勧誘を断りづらい時や、断っても勧誘をやめない場合は、ご家族やケアマネジャーなど、身近な人に相談しましょう。不安なときは、最寄りの消費生活センターに相談してください。【消費者ホットライン ☎188】

問い合わせ 東京都生活文化局 消費生活部 取引指導課 ☎03-5388-3073

東京くらしねっと No.261 令和元年9月1日発行
編集発行：東京都消費生活総合センター
〒162-0823 新宿区神楽河岸1-1 TEL.03-3235-1157 FAX.03-3268-1505
デザイン：株式会社トライ 印刷：アートプランニング株式会社 印刷物規格表第1類 印刷番号(30)32

東京都消費生活行政
ツイッター
フェイスブック
ぜひフォローしてください。

リサイクル適性Ⓐ
この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。
R70
古紙パルプ配合率70%再生紙を使用