

東京くらしねっと

7・8

月号

No.290

2024年7月1日発行

今月の話題

不用品回収・訪問購入などの トラブルに注意!

テストレポート

ろうそくによる火災・やけどに注意!

相談の窓口から

海外旅行をするときは、電子渡航認証(ESTA(エスタ)等)の
申請代行サイトに注意しましょう



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」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Q



<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/>

不用品回収・訪問購入などの トラブルに注意！

池本法律事務所

弁護士 **池本 誠司**

インターネット広告を見て不用品回収業者に依頼したところ、広告と異なる高額な請求を受けたトラブルや、不用品回収という話から、処分するつもりのない貴金属を強引に買い取られたトラブルが生じています。

不用品回収（廃棄物処理）業者は、区市町村の許可業者に限られていることや、訪問購入業者には厳しいルールやクーリング・オフの適用があることを理解して、消費者トラブルを防ぎましょう。



はじめに

高齢者が「終活」として不用品を早めに処分することが話題になっています。また、長年住んでいた戸建て住宅からマンションに引っ越しするため、家財道具を片付けて不用品を処分するケースもあります。

このような場合、あなたはどのようにして不用品を処分しますか？ インターネット広告やチラシなどを見て安く処分してくれそうな回収業者に連絡しますか？

今、不用品回収のトラブルや、特に高齢者を中心に訪問購入に関するトラブルが広がっています。具体例を通じて問題点を考え、トラブル防止のポイントを確認しましょう。

主なトラブル事例

事例1 不用品回収

不用品を処分したいので、インターネットで探したら、「業界最安値 1万円」というサイトを見つけ、回収を依頼した。自宅に来た業者は、不用品を次々とトラックに積み込みながら、「これは特別の処理が必要だ」などと話していたが、

積み込み作業が終わった頃、「特別な処分費用がかかる物がいろいろあるので15万円かかる」と言いつて、確認書類にサインするよう要求され、断れない雰囲気だったのでサインした。

事例2 訪問購入（押し買い）

「不用品回収、買取品無料査定」というチラシが配布されていたので、衣類や日用品について、有料で買い取ってもらえるのか、回収費用はいくらかかるか見積もってもらおうと思って連絡したところ、訪問してきた業者は、「着物や日用品は買い取るほどの価値はない。ほかに貴金属はないか、今なら高額で買い取りできる。査定するだけでもいいので見せてくれ」と言いつつこく勧誘を続け、亡夫からプレゼントされた指輪やネックレス数点を見せると、「2万円で全部買い取る」と言いつて強引に買い取られてしまった。

不用品回収のルール

(1) 一般家庭の廃棄物（粗大ごみなどの不用品）の回収・運搬・処分を行う業者は、区市町村の許可業者に限られます（廃棄物処理法）。

ところが、一般廃棄物処理業の許可を得ないで違法に回収している業者もいるので、チェックが必要です。無許可の業者に不用品を引き渡すと、不法投棄される恐れなどがあります。

(2) 一般家庭の廃棄物のうち、エアコン、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機の4品目は、家電小売店に収集・運搬の義務が、家電メーカー等によりサイクルの義務があり、家電製品を使った消費者がそのための費用を負担することになっています(家電リサイクル法)。

これらの製品を一般廃棄物と区別しないで不用品回収に出すことは、回収業者の違法行為であるとともに、依頼した消費者も違反を問われる恐れがあります。

(3) 回収費用や契約条件が広告と実際の金額とで大きくかけ離れているものは、不当な広告表示として禁止されています(景品表示法)。

ところが、広告には「トラック積み放題定額5万円」と表示しながら、実際には、「トラックの囲いを超える大きさの荷物は別料金」と言って高額の請求をするケースもあります。

訪問購入

東京都内の消費生活センターに寄せられる「訪問購入」に関する相談件数は、ここ数年増加傾向にあります。契約当事者は、60歳以上が7割程度を占めており、特に在宅率の高い高齢者は注意が必要です。近年、金製品等の価格が高騰していることから、一般家庭に眠っている貴金属を買い取る業者が増えていることが要因の一つだと思われます。

消費者宅を訪問して物品を買い取る「訪問購入」には、消費者の大切な物品を強引な勧誘によって失う恐れがあることや、後で返還されなくなる恐れがあることから、厳しいルールが定められています(特定商取引法)。

例えば、①消費者が事前に承諾していないのに訪問して勧誘する行為、②「査定するだけ」などと勧誘目的を最初に告げないで勧誘を始める行為、③消費者が「売るつもりはない」と断っているのに勧誘を続ける行為、④物品の売却を勧誘する際、虚偽の説明や強引な勧誘をする行為などが禁止されています。

そして、⑤訪問購入業者が物品を購入したときは、物品の特徴や数

量、金額などを正確に記載した契約書面を消費者に交付する義務があり、⑥消費者は売却した物品について契約書面を受け取った日から8日間、無理由かつ無条件で解約(クーリング・オフ)ができます。

不用品回収・訪問購入のトラブルを防ぐには

(1) 不用品(粗大ごみなど)はお住まいの区市町村が案内するルールで処分しましょう。区市町村以外に依頼する場合は、区市町村のホームページや問い合わせ窓口で、一般廃棄物処理業許可業者の名簿を確認すること、名簿に記載されている許可業者に連絡し、回収を依頼したい物品を説明して見積書を取ることです。できれば複数社から見積もりを取り、追加料金の有無やキャンセル料などを十分に確認しましょう。



(2) 4種類の家電製品については、種類や大きさによって処分に係る金額が決まっています。製品を買い替える場合は新しい製品を購入するお店に、処分のみ場合は製品を購入したお店に、確認し引き取りを依頼しましょう。購入したお店が分からない場合などは、処分方法をお住まいの区市町村に問い合わせてください。

(3) 回収作業前に内容・料金を確認し、広告表示と実際の価格が大きく食い違う場合は契約しないで断ること、また、作業中や作業終了後に、事前に聞いていない高額な料金を請求された場合は、後日納得した金額で支払う意思があることを伝えつつ、その場での支払いを断わりましょう。契約してしまった場合でも、消費生活センターに相談してください。クーリング・オフが適用される可能性があります。

(4) 「訪問購入」業者から、買い取りを依頼していない物品を見せるように迫られても、きっぱりと断ることです。業者をいったん家の中に入れたら、勧誘を断りにくくなりますので、信頼できる方に同席してもらうとよいでしょう。

※23区では、家電リサイクル法で定められている4品目を除き、家庭廃棄物の収集の許可をしていません。(令和6年9月追記)

また、物品を売却する場合は、契約書を必ず受け取り、引き渡す物品の明細（物品名、特徴、価格）や事業者名など、内容を確認しておくことです。

消費者が積極的に買い取りを依頼して来てもらった物品以外の物品の買い取りを勧誘された場合は、訪問購入としてクーリング・オフができる可能性があるので、契約した後でも急いで消費生活センターに相談してください。



高齢者の消費者トラブルを防ぐには

高齢者は、認知症などで判断力が低下している場合に限らず、相手から熱心に勧誘を受けると断固として断る気力が低下する傾向があり、結

要注意！こんなケースも

屋根の点検をきっかけに、本来望んでいない高額な屋根工事をさせられた！



果的に不本意な契約を締結してしまいがちです。断る気力の低下に乗じた強引な勧誘は、高齢者本人から見たら「自分がきつぱりと断らなかつたのが悪い」と自分を責めてあきらめる行動になりがちです。

消費者トラブルに遭った高齢者に対しては、ご家族や身近な人から、「同じような残念な思いをする高齢者の被害を防ぐため、消費生活センターに積極的に相談した方がよい」というアドバイスをしていただきたいと思います。

また、消費生活センターでは、ご家族やホームヘルパー、ケアマネジャーなど周囲の方からの相談も受け付けているので、高齢者宅で見慣れない契約書を見ついたり、様子がおかしいと思ったら、すぐに相談してください。

[次号の今月の話題は「リースバック契約」についてです。]

図書
資料室
から

今月の話題

「不用品処分」の関連図書・資料を紹介

図書

くらしの豆知識 2024年版 (独立行政法人国民生活センター)

不用品回収サービスの高額請求や、ネット通販の定期購入、SNSを通じた暗号資産（仮想通貨）に関するトラブルなど、さまざまな消費者トラブルの事例と対策を分かりやすく紹介。

資料

今から始める生前整理 ウェブ版国民生活 2021年11月号

(独立行政法人国民生活センター)

特集「今から始める生前整理」の中で、宅配買い取りサービスのトラブルについて、実際の相談事例と利用に当たって消費者が気を付けておきたいポイントをアドバイス。

パンフ
レット

消費者の方へ 訪問購入のトラブルに注意してください！ (消費者庁)

トラブルが増加している訪問購入の事例と注意点について、イラストを交えて分かりやすく説明。

読んでみて！
話題の新作図書

暮らしのうっかり事故を防ぐ本

—60歳過ぎたら死なないためにやるべきこと— 国崎 信江 監修 (宝島社)

「階段を踏み外して転倒」「ブレーキとアクセルを踏み間違ふ」…。シニアが気を付けたい、普段の暮らしなどに潜む「うっかり」「まさか」の事例と防止策を豊富なデータとともに解説。

図書資料室利用案内

東京都消費生活総合センター (飯田橋)

新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ15階
☎03-3235-1179

【利用時間】 月～木 9:00～17:00
金 9:00～20:00
土 10:00～17:00

【休室日】 日曜・祝日・年末年始・
蔵書点検期間

東京都多摩消費生活センター (立川)

立川市曙町1-22-17
アーバンセンター立川3階
☎042-522-5119

【利用時間】 月～金 9:00～17:00
【休室日】 土曜・日曜・祝日・
年末年始・蔵書点検期間

●利用方法

閲覧…どなたでも(開架式)

貸出…都内在住・在勤・在学の方対象
(図書5冊、DVDなど3本まで2週間)

※閲覧のみの資料もあり

身分証明書等の提示で
利用者カードを発行

ろうそくによる 火災・やけどに注意！

お盆の時期は、仏壇やお墓参りなどで、ろうそくを使用する機会が増えます。

ろうそくを原因とする火災は毎年数多く発生しており、令和4年は、東京消防庁管内で4名の方が亡くなり、死者数は過去10年で最多となりました。^{*}

そこで東京都は、事故を防止するため、消費者への使用実態アンケートと、安全性に関する試験を実施しました。

● アンケート結果(抜粋)

アンケート対象：都内在住で20歳以上の男女2,000人

① ろうそく使用時に事故やヒヤリ・ハットの経験をした人は **15.4%**

- ろうそくが倒れて仏壇のマットに燃え移り、大きな火となった。
- 停電時にお風呂場でろうそくを使用後、消し忘れて火災になった。
- ろうそくの奥のものを取ろうとして、腕をやけどしそうになった。



② 上記経験をした際に「どこにも相談・連絡をしなかった」人は **55.7%**

● 安全性に関する試験結果(抜粋)

燭台を水で洗淨した後を想定し、燭台の皿部分に水滴を垂らし、ろうそくを点火させた後の様子を撮影しました。

その結果、終盤になると「パチパチ」と音を立て瞬間的に激しく燃えることがありました。

さらにその後、激しく燃える勢いで、燭台から火が点いたままの芯が落ちそうになりました。



● 消費者へのアドバイス

- 点火したら**その場を離れない**ようにしましょう。
- 燃えやすいものの近くや不安定な場所での使用はやめましょう。
また、燭台を水洗いした後は、**十分に乾かしてから使用**しましょう。
- 取扱説明書などの**注意表示を確認**し、適切に使用しましょう。
- 火を用いないろうそくの**使用も検討**しましょう。



[参考] ※東京消防庁「令和5年版火災の実態」 <https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/hp-cyousaka/kasaijittai/r05/index.html>

詳細は「東京くらしWEB」ろうそくによる火災・やけどに注意！

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/anzen/test/rousoku.html>



受講無料・要申込

- 対象は都内在住または在勤、在学の方
- 当日の参加申し込み不可
- 定員ありの講座について：応募者多数の場合は抽選、定員に満たない場合は締切日以降も受付

消費者問題マスター講座(全13回) 定員なし

消費者問題について体系的に知識を習得し、地域や職場などで消費者教育等の推進に中心的な役割を果たす人材の育成を目的とした連続講座です。

実施内容・日程

内容

第1回 消費者市民

第2回 消費生活行政

第3回 製品安全

第4回 契約(民法)

第5回 契約(消費者契約法)

第6回 金融・投資商品

第7回 特定商取引法

第8回 食生活

第9回 食品表示

第10回 高齢者被害

第11回 エシカル消費

第12回 IT社会

第13回 消費者被害

日程

令和6年9月から12月まで

詳細は、下記URLまたはQRコードで

応募要件 次の要件をすべて満たす方

- 消費者問題に関心があり、地域・職場などにおいて積極的に活動する意欲があること
- 全13回のうち、9回以上受講できること

受講方法 オンライン配信

①ライブ配信(Microsoft Teams)

各回とも19:00～21:00

②録画配信(YouTube)

①終了後、1週間程度配信予定

申込方法 **電子申請** https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/manabitai/koza/center/koza_m240625.html

申込締切 **8月14日(水) 受信有効** ※8月28日(水)までに申込者全員に受講方法をメールで通知



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**

※電子申請が困難な場合はご相談ください。



※公的資格を証するものではありません。

実験実習講座

講座	講師	会場・日時	
プラスチックの循環利用を考える ～リサイクルで何に変身?～ 定員あり	一般社団法人 プラスチック 循環利用協会 富田 斉 氏	飯田橋会場(消費生活総合センター) 実験実習室 新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ17階	立川会場(多摩消費生活センター) 実験実習室 立川市柴崎町2-15-19 東京都北多摩北部建設事務所3階
		9月3日(火) 13:30～16:00 ●定員 32名 ●申込締切 8月21日(水) (受信有効) 8/28(水) までに、メールにて抽選結果を通知	9月10日(火) 13:30～16:00 ●定員 16名 ●申込締切 8月27日(火) (受信有効) 9/3(火) までに、メールにて抽選結果を通知

食育講座

講座	講師	会場・日時
～地産地消の未来～ 新鮮野菜が食卓に届くまで 定員なし	株式会社 ネイバーズファーム 代表取締役 梅村 桂 氏	9月2日(月) 正午～9月24日(火) 正午 ●YouTube(録画配信) ●申込締切 8月25日(日) (受信有効) 配信前日までに、メールにて視聴用URLをお知らせ

申込方法 **電子申請** [東京くらしWEB 募集中の講座](https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/manabitai/koza/info.html) 検索 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/manabitai/koza/info.html>



実験実習講座(飯田橋会場) 問い合わせ

東京都消費生活総合センター 実験実習講座担当

☎03-3235-1157

実験実習講座(立川会場)・食育講座 問い合わせ

東京都多摩消費生活センター 実験実習講座または食育講座担当

☎042-522-5119

※電子申請が困難な場合はご相談ください。

親子夏休み講座

WEB版 配信期間 7月29日(月) 正午～8月26日(月) 正午 視聴方法 YouTube(録画配信) 定員なし

No	講座名	視聴オススメ学年	内 容
1	大切な お金について知ろう	小学1～3年生	お金を大切に使わないといけないのはなぜ？ お話やクイズを楽しみながら、お金のやくわりを学ぼう。
2	かしこい お金の使い方を学ぼう	小学4～6年生	大切なお金の使い方・ため方・増やし方、 その方法をお家の人といっしょに考えてみよう。
3	ネットのルール (きほん編)	小学1～3年生	動画を見たり、調べたり、いろいろべんりなネットの世界。 安全に使うためのきほんを知っておこう。
4	ネットのルール 《使ってみよう編》	小学4～6年生	とても便利で身近なネット、でも使い方をまちがうと大問題！ 楽しく安全にネットやSNSを使うルールを学ぼう。
5	食べすぎ注意!? 食品の塩分を測ってみよう	小学4～6年生	つい手が出ちゃうスナックやカップめん、塩分を測ってみたらビックリ!? おやつを選ぶときのポイントを学ぼう。
6	未来の地球を守る エシカル消費のススメ	小学4～6年生	地球環境やすべての生き物に優しい生活を目指して、 ふだんの生活で取り組めるエシカル消費を探してみよう。
7	楽しい工夫でおいしく! 食品ロスを減らそう	小学4～6年生	おうちのごはんや給食、しっかり食べているかな？ 食べものを食べきる工夫や、買い物のコツを考えてみよう。

※1回のみの受講も可 ※「視聴オススメ学年」を設けていますが、どの講座を見ていただいてもOK! ※各講座45分から60分程度
※配信日前日までに視聴用URLをお知らせ

会 場 日時 7月30日(火) 9時30分～正午 会場 立川防災館(立川市泉町1156-1) 定員あり

No	講座名	募集学年	内 容
1	イザというとき身を守る! 防災体験と備えのススメ	小学3～6年生 (児童と保護者のペア) 20組40名	地震や火事の体験メニューを通して、備えの大切さを考えたり、 日常のくらしで起きやすい事故と注意点を知ろう。

対 象 都内在住・在学の小学生とその保護者

申込方法 電子申請 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/manabитай/koza/center/koza20240729.html>

申込締切 7月15日(月・祝) 受信有効

問い合わせ 東京都多摩消費生活センター 親子夏休み講座担当 ☎042-522-5119

※電子申請が困難な場合はご相談ください。



お知らせ

東京都計量検定所 夏のイベント



参加無料

つくって、はかって体験! 夏休み「親子はかり教室」

- 開催時期 7月22日(月)・23日(火)・24日(水)
13:30～16:00
- 開催内容 「棒はかり」の工作、計量検定所の施設見学ほか
- 開催場所 東京都計量検定所(江東区新砂3-3-41)
- 募集対象 都内在住・在学の小学生(2人まで)と
その保護者1人、抽選で各日20組
- 申込方法 電子申請 ※詳細は下記URLまたはQRコードで
- 申込締切 7月4日(木) 受信有効

WEB版「親子はかり教室」

- 配信期間 7月25日(木) から9月8日(日) まで
- 視聴方法 YouTube(録画配信) ※詳細は下記URLまたはQRコードで
- 内 容 ●「はかる(計量)」に関する内容、計量クイズなど
●「棒はかり」の工作(動画)

100円ショップなどで購入可能な品物を使った棒はかりの作成手順を紹介しますので、工夫を加えてオリジナルの棒はかりを作成してみてください。

詳細はこちら ▶ <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/manabитай/koza/keiryo/>



問い合わせ 東京都計量検定所 管理指導課 ☎03-5617-6643

相談の
窓口から海外旅行をするときは、電子渡航認証 (ESTA
(エスタ) 等) の申請代行サイトに注意しましょう

ハワイ旅行のために電子渡航認証 (ESTA) を申請しようと思い、インターネットで「エスタ 申請」と検索して、一番上に表示されたサイトにアクセスしました。公式サイトだと思い申請手続きをし、クレジットカードで支払いました。申請費用は21ドルだと思っていたが、150ドル請求されたので驚き、改めてサイトをよく見ると、「代行手数料129ドル」と小さく書かれていて、申請代行サイトを利用したことが分かりました。高い代行手数料を払って申請するつもりはなかったので納得できません。



事例のように米国へ旅行する際は、パスポートに加えて電子渡航認証 (ESTA) を事前に取得する必要があります。ESTAは、米国土安全保障省の公式サイト^{*1}から直接申請することができ、費用は21ドルです (2024年5月末現在)。

一方で、ESTAは、申請代行サービスのサイトがあり、公式サイトに似たデザインのものもあるため、公式サイトだと勘違いして利用し、所定の費用に代行手数料を加えた高額な費用を請求されたという相談が寄せられています。

申請の際は大使館のホームページで所定の費用や公式サイト URL 等を確認しましょう。

もし、申請代行サイトを利用する場合は、事前に、

事業者名や費用、解約条件等をよく確かめて、トラブルにならないよう気を付けましょう。**利用規約に、申請後のキャンセルには応じない旨が記載されている場合は、申請後の返金交渉は大変困難**です。

なお、米国以外でもカナダやオーストラリアなど電子渡航認証が必要な国が増えています。国により申請方法や費用等は異なるので、海外旅行をする際には、渡航する国の大使館のホームページを必ず確認しましょう。

お困りの際は、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

^{*1} 米国土安全保障省の公式サイト <https://esta.cbp.dhs.gov/>

相談窓口のご案内… ☎ 03-3235-1155

フレッシュ
市場

タカベ



タカベは、伊豆諸島を代表する魚で、主に大島、新島、式根島、神津島、三宅島など伊豆諸島の北部海域で漁獲されます。

青色の背部に銀白色の腹部、体側背部に鮮黄色の縦縞を持つ色鮮やかな魚です。

英語でイエローストライトバターフィッシュと呼ばれるように、旬である夏のタカベは上品な脂がのり、刺身はもちろんのこと、煮魚、焼魚、干物や汁物と、どのように料理してもこの上なくおいしい魚です。

とりわけタカベの塩焼きは、焼けた魚の表面から脂がしたたり落ちて、香ばしい香りが鼻をくすぐります。**柔らかくほぐれる身と相まって食味は抜群で、伊豆諸島の夏を代表する「味」の一つになっています。**

今年の夏には伊豆諸島を訪れ、美しい黒潮の海を満喫するとともに、旬のおいしいタカベをぜひ味わってみてください。

資料提供：東京都島しょ農林水産総合センター