

飯田橋四コマ劇場

～ アニキとコ・ブ・ンが指南!? 目指せ安心・満足の充実ライフ～

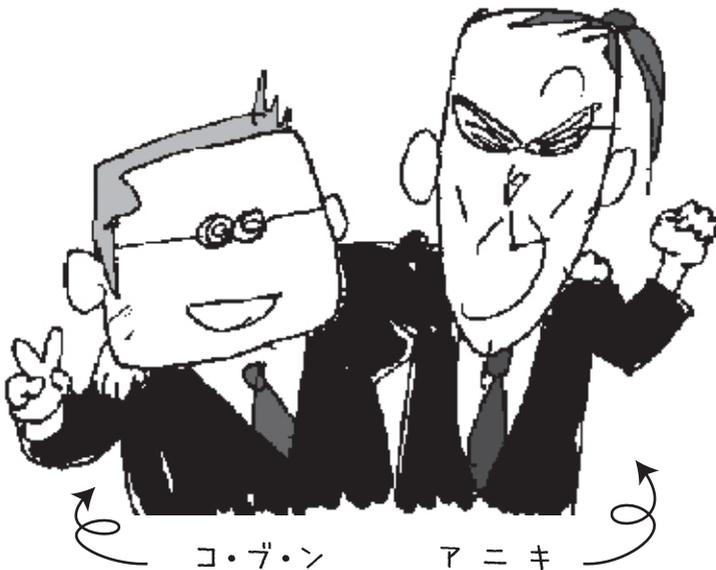


はじめに

消費者被害は自分には関係ないことと思いませんか。普段の暮らしの中でも、商品やサービスの契約内容をめぐる、事業者とトラブルになる事があります。また、悪質商法の手口もよりエロ妙・悪質になっています。「私は大丈夫」と思って油断していると、思わぬ被害に遭う可能性があります。

そこで、アニキとコ・ブ・ンの出番！よくある消費者トラブルの事例や、悪質商法の手口などをあかりやすく4コマ漫画でご紹介します。多くの事例や注意すべきポイントを知って、安心・満足の充実ライフを送るため、是非お役立てください。

あなたのそばの 東京都消費生活総合センター



目次

くらしに替む悪質商法・トラブル編

- 1 スポーツ・健康教室のトラブル P 2
- 2 マンション購入時のトラブル P 3
- 3 クリーニングのトラブル P 4
- 4 “ワンクリック請求の安心解決”をうたう調査会社（探偵・興信所） P 5
- 5 引っ越し時のトラブル P 6
- 6 サクラサイト（出会い系サイト） P 7
- 7 旅行予約サイトのトラブル P 8
- 8 スマートフォン契約のトラブル P 9
- 9 インターネット取引のトラブル P10
- 10 電話勧誘（光回線） P11
- 11 ヤミ金融 P12
- 12 教育商法（学習教材の過量販売） P13
- 13 サイドビジネス商法 P14
- 14 便乗商法 P15
- 15 無料販売商法 P16

くらしに役立つ知識編

- 16 子育て・学費について P17
- 17 介護について（介護保険・相談先） P18
- 18 老後の備え（年金） P19
- 19 クーリング・オフ P20

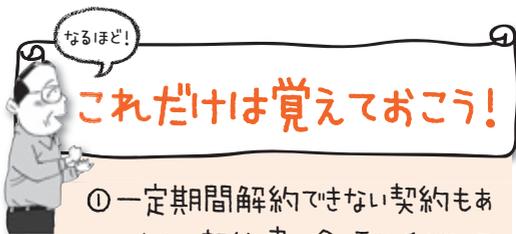


1 スポーツ・健康教室のトラブル



健康や美容への関心の高まりから、スポーツ・健康教室に加入する人が増えています。

「体験後、当日入会するとお得意と言われその場で契約。体に合えなかったのか体調不良となったため契約翌日に解約を申し出たが、7ヶ月間は解約できない契約だった」という事例や、「遠くに引っ越したので解約したいが、本人または代理人が店舗に来ないと解約できないと言われた」など、料金や解約に伴うトラブルが多く発生しています。



これだけは覚えておこう!

- ① 一定期間解約できない契約もあります。契約書の条項や利用規約をよく確認するようにしましょう。
- ② スポーツ・健康教室の契約は、クーリング・オフができません。継続して無理なく通えそうか、よく検討してから契約しましょう。
- ③ 来店しないと解約できないとの約定は無効かといえることがあります。

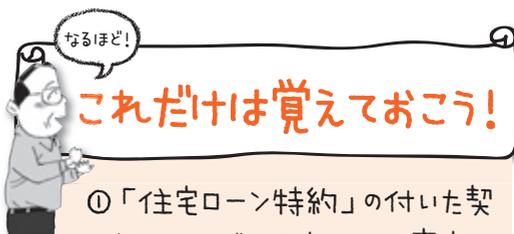
2 マンション購入時のトラブル



新築分譲マンションの購入で、「ローンの審査が通らない」「急に転勤が決まった」などの理由で、契約の解除を申し込んだ際に「手付金が戻らない」といった相談が寄せられています。

不動産売買は高額取引のため、買手・売手とも安易に契約解除できないよう手付金の制度が設けられています。

- ・買手からの契約解除=手付金放棄
- ・売手からの契約解除=手付金倍返し



これだけは覚えておこう!

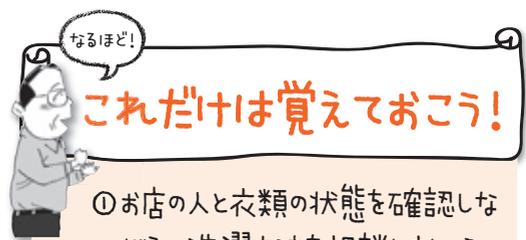
- ① 「住宅ローン特約」の付いた契約であれば、住宅ローンの審査が通らなくて契約を解除する場合には、基本的には手付金が戻ります。
- ② 買手からの契約解除では、手付金放棄とは別に、解除申込みの時期や状況により違約金を請求される場合があります。契約前によく確認しましょう。

3 クリーニングのトラブル



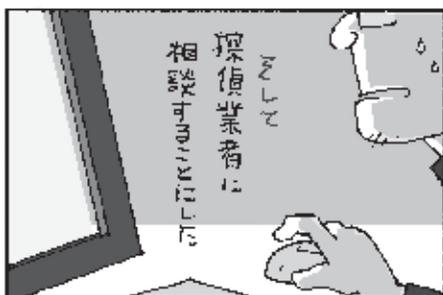
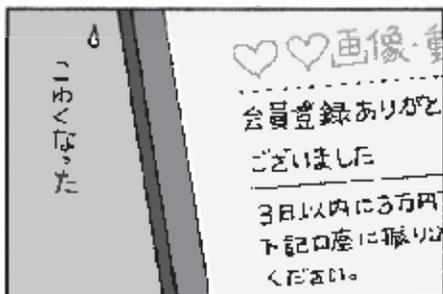
クリーニングのトラブルとして、「破れ」「変色」「糸分失」などがあります。衣類は時間とともに素材の劣イヒが進むことがあり、原因の特定が困難な場合もあります。

最近「ネット宅配型」や、「保管サービス付」のクリーニングも普及してきており、同様のトラブルが発生しています。

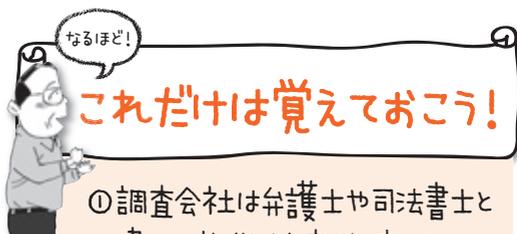


- ① お店の人と衣類の状態を確認しながら、洗濯方法を相談しましょう。また、引き取る時は仕上がりの状態を確認しましょう。
- ② ネット宅配型のクリーニングでは、契約内容や事業者の連絡先を事前に確認しましょう。衣類が戻ってきたらすぐに変色や破れ、不足等がないか確認しましょう。
- ③ クリーニングに出す時は賠償基準の内容も確認するようにしましょう。

4 “ワンクリック請求の安心解決” をうたう調査会社(探偵・興信所)



アダルトサイトで“ワンクリック詐欺被害”に遭った人たちの救済をうたう、調査会社(探偵や興信所)があります。インターネット広告を見てこういった業者に解決を依頼しても、実際には何もしてくれないケースがほとんどです。当初の詐欺被害は救済されず、高額な調査料を請求され、二次被害を被ることになります。

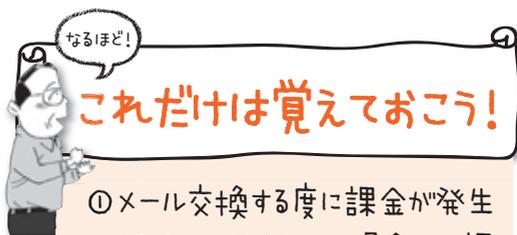


- ① 調査会社は弁護士や司法書士と違い、詐欺被害救済のために相手事業者と直接交渉することが法律上できません。被害救済をうたっていても調査しかできません。
- ② 身に覚えのない架空請求メールや、悪質なアダルトサイトでの不当請求画面(ワンクリック詐欺)は、無視しましょう。

6 サクラサイト(出会い系サイト)



SNSや副業サイトで、異性(サクラ)に「小遣みを聞いてくれたらお金をあげる」などとポイント制サクラサイト(出会い系サイト)へ誘導され、何度も支払ううちに利用額が高額となるトラブルが起こっています。メールアドレス交換やメール文字ヒケ訂正のためと称し、ポイント制(課金制)でのメールのやり取りを繰り返し、被害者に高額な支払いをさせる手口が多くなっています。

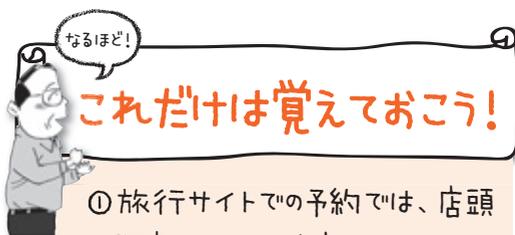


- ① メール交換する度に課金が発生するような仕組みの場合は、課金がかくり返されて高額な支払いにならないよう注意しましょう。
- ② 知らない人からのメールやメッセージを、安易に信用しないようにしましょう。
- ③ 出会い系サイトに誘導された場合、サイト内のやり取りを記録・保存しておきましょう。

7 旅行予約サイトのトラブル



「インターネットで申し込んだホテル・航空券を翌日にキャンセルしようとしたが、キャンセル不可の契約だった」「海外旅行サイトで予約したホテルで、選択した部屋と案内された部屋が違ったため変更を求めたが、対応できないと言われた」など、インターネットで申し込んだ旅行に関する相談が土増えています。



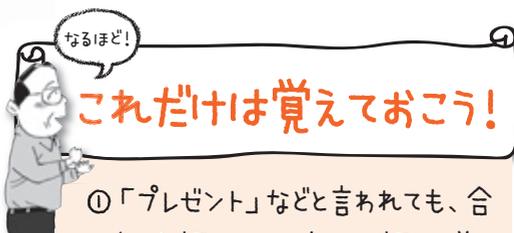
これだけは覚えておこう!

- ① 旅行サイトでの予約では、店頭販売のように担当者からキャンセル料などの説明を受けることができません。自分で利用規約をよく確認したうえで旅行を申し込む必要があります。
- ② 海外に拠点がある海外旅行サイトの場合、通常日本の旅行業法が適用されません。トラブルの際、日本の法律や考え方で返金を求めても受け付けてもらえないことが多いので、注意しましょう。

8 スマートフォン契約のトラブル



「スマホ代金を値引くので一旦オプションを付けてくださいと言われて契約したが、オプションの解約方法が分からず継続して料金が発生した」「キャンペーン期間につきタブレットを実質無料プレゼントと言われ契約したが、タブレットの分割払い費用や通信費用がかかった」など、スマホ契約に関するトラブルが発生しています。



- ① 「プレゼント」などと言われても、合計金額や日々の支払い額が増えちゃうケースがあります。何のオプション契約かなど、契約内容と支払い額について、よく確認した上で契約しましょう。
- ② スマホや光回線などの通信サービス契約の中には、一定期間内は契約解除できるものもあります。契約時に確認しましょう。

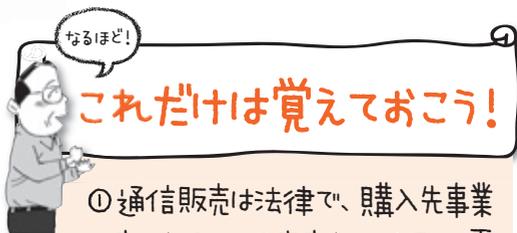
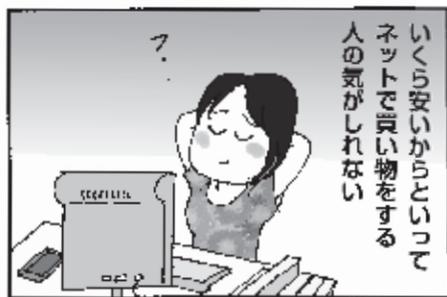
9 インターネット取引のトラブル



「お金を振り込んだのに商品が届かない」「ブランドのバッグを購入したが、偽物が届いた」など、インターネット通販のトラブルが多発しています。



インターネット取引はとても便利ですが、現物を見て買うわけではない分、トラブルの発生も多くなっています。



なるほど!

これだけは覚えておこう!

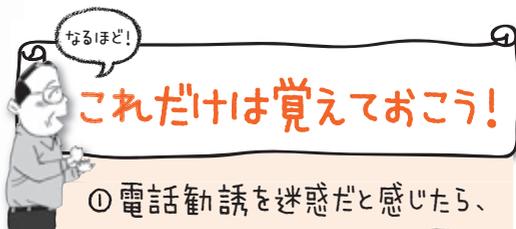
- ① 通信販売は法律で、購入先事業者の名称・代表者名・住所・電話番号の表示が義務付けられています。それら事業者名称などを購入前に確認し、申し込み画面と合わせて印刷するなど、必ず控えをとっておきましょう。
- ② 販売価格があまりに安価な場合、模倣品(偽物)である可能性もあります。疑わしい場合は買わないようにしましょう。



10 電話勧誘(光回線)



光回線サービスの電話勧誘販売で「契約中の通信会社の料金が安くなるかのような説明を受けたが、別の会社に契約が変更されていた」「説明と違い料金が安くならなかった」などのトラブルが発生しています。中には、「断っているのにしつこく何度も電話してくる」など、迷惑なものもあります。

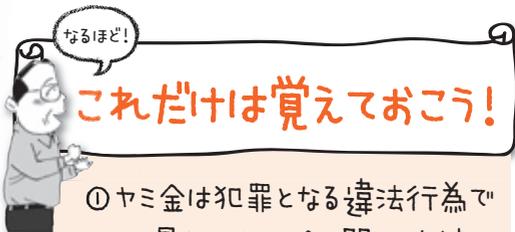


- ① 電話勧誘を迷惑だと感じたら、「全く興味ありません」「必要ありません」とはっきり断りましょう。断ったのに再度勧誘することは法律で禁止されています。
- ② 光回線の契約は、事業者から契約者に書面を交付する義務があります。何のサービスを契約したのか、書面で確認することが重要です。
- ③ 契約内容に納得がいかない場合、工事前であれば、基本的に解約することができます。

11 ヤミ金融



インターネットなどの「今すぐ融資」の言葉に飛びつき、通常の消費者金融のつもりでヤミ金に関わりを持ってしまふ事例が見られます。中には「娘がネットでヤミ金業者に1万円借りたら、家族に55万円返せという督促電話があった」「督促を放置していたら、大量のピザが配達されるなどひどい嫌がらせをされた」などの被害も発生しています。



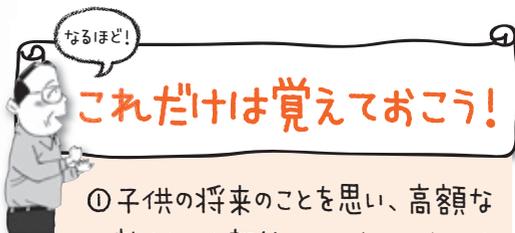
これだけは覚えておこう!

- ① ヤミ金は犯罪となる違法行為です。最初からヤミ金と関わりを持たないのが一番です。くれぐれもヤミ金からお金を借りないようにしましょう。
- ② 怪しいと感じたら、金融庁ホームページ「登録貸金業者情報検索サービス」で、貸金業者として登録があるかを確認しましょう。
- ③ 連絡先が携帯電話のみの場合はヤミ金です。

12 教育商法(学習教材の過量販売)

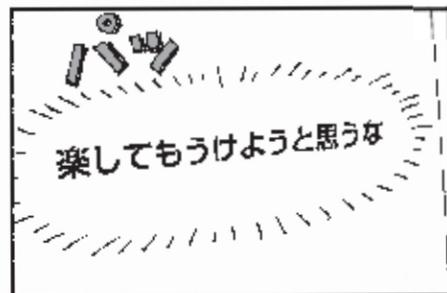


子供を持つ親を対象として、進学・受験に対する不安をあり、何年分もの高額な学習教材を一度に売る商法です。「学力テストを申し込んだ。その後テスト結果の解説で担当者の来訪があり、中学に入学した娘の3年間分の教材を130万円で契約してしまった」などの事例があります。また、家庭教師派遣とセットで高額な教材の購入を迫り、家庭教師を解約しても教材費は返金されないといった事例もあります。



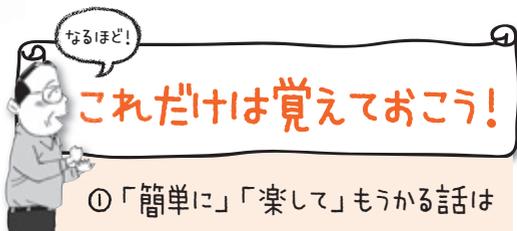
- ① 子供の将来のことを思い、高額な教材でも契約してしまいがちですが、一度に何年分もの多量、高額な契約は避けましょう。
- ② 学習教材は、お子さんが本当に継続して使えるようか、購入前に親子で話し合しましょう。

13 サイドビジネス商法



「在宅ビジネスで高収入が得られる」「自宅のパソコンで楽に副収入が得られる」などと言って勧誘し、実際は高額な教材等を購入させたり、仕事を始めるための講習会と称して受講料を支払わせたりする商法です。

「初期投資分は簡単に稼げる」などと言われますが、始めてみてもほとんど収入は得られず、教材費等の支払いだけが残ってしまいます。



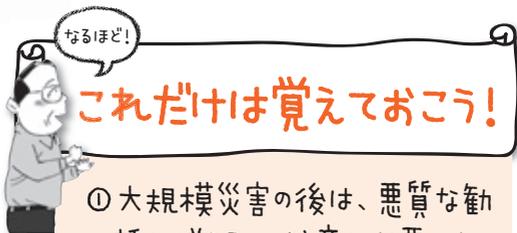
- ① 「簡単に」「楽して」もうかる話はありません。
- ② 仕事を始めるために必要だと言って、先に高額な費用を要求する事業者は要注意です。
- ③ 契約の内容をよく確認し、不審な点があればきっぱり断りましょう。

14 便乗商法



大規模災害や流行の話題に乗じて勧誘したり信者けようとするのを、便乗商法あるいはあやかり商法と言います。

大規模災害の後では「地震保険の申請代行をやってあげます」と手数料を請求したり、「いずれ雨漏りする」と不安をあおり高額な家屋修理の契約をさせるなどの事例があります。また、マイナンバー制度に便乗した架空請求で、「料金未納があり、内容を無視するとマイナンバー情報に登録されると」といったメールが送られた事例もあります。



これだけは覚えておこう!

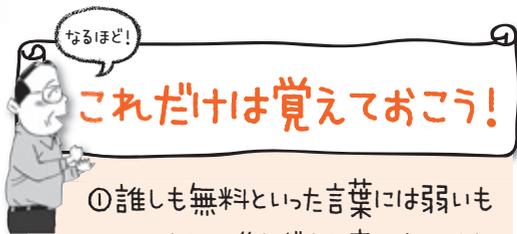
- ① 大規模災害の後には、悪質な勧誘が増えるので注意が必要です。
- ② マイナンバー制度等、新しい話題に乗じて個人情報を読み出そうとする場合もあります。不審な電話は相手にせずに、すぐ切りましょう。

15 無料販売商法



「無料モニター募集中!」「キャンペーン期間中につき、今なら無料!」などのうたい文句で、販売が目的ではないかのような印象を与えておき、最終的には高額な契約を結ばせる商法です。

健康食品、ウォーターサーバーや、無料エステと誘って美容機器や化粧品を購入させるなど、幅広い種類の商品・サービスで存在します。無料であるということを強調したキャッチフレーズが特徴です。



- ① 誰しも無料という言葉には弱いものですが、“ただより高いものはない!”ということを認識しましょう。
- ② 無料の言葉に誘われて、無用な商品・サービスを買わされることにならないよう、十分に注意しましょう。購入・契約は慎重に行いましょう。

16 子育て・学費について



子育て世代にとって、子供の学費にいくらかかるのかは大切な問題です。概ね次のような金額が必要となります。

幼稚園～高校の15年間総学習費用平均 ※(授業料のほか学校給食費・塾・習い事等含む)

パターン①	幼稚園～高校全て公立	約 523 万円
パターン②	幼稚園は私立、小学校～高校公立	約 609 万円
パターン③	幼稚園～高校全て私立	約 1,770 万円

※文部科学省「平成26年度子供の学習費調査」

大学4年間でかかる学費平均(授業料・入学金・施設費) ※下宿代等含まず

	初年度 (授業料・入学金・施設費)	2年～4年 (授業料)	4年間合計
国立※1	約 82 万円	年約54万円×3年 約162万円	約 244 万円
私大文系※2	約 115 万円	年約90万円×3年 約270万円	約 385 万円
私大理系※2	約 150 万円	年約124万円×3年 約372万円	約 522 万円

※1 文部科学省令による標準額により試算

※2 文部科学省「平成26年度私立大学入学者に係る初年度学生納付金平均額調査」により試算

【補助・奨学金制度について】

- (1) 高等学校については、国の「高等学校等就学支援金制度」による授業料の補助が行われています。 ※所定制限があります。
- (2) 奨学金について：奨学金には、国(日本学生支援機構)や財団法人・地方自治体・大学などが運営するものがあり、大別すると以下の2種類となります。



貸与型奨学金	卒業・就労後に返済義務あり(=借金)
給付型奨学金	卒業・就労後の返済義務なし

【奨学金のリスクと学費の備え】

- (1) 近年、大学を卒業しても正規雇用での就職とはならず、収入が安定しないため貸与型奨学金の返済ができない人が土増えています。貸与型奨学金を利用する際は「返済義務あり=借金を抱える」という認識を持ちましょう。
- (2) 子供を育てるには一定の教育費がかかります。お子さんのための口座を作って貯金したり、保険会社の学資保険で積み立てするなど、将来に備えることも大切です。

17 介護について (介護保険・相談先)



ミドル層世代(30代~50代)は、親の介護についても備えないといけない時期です。いざという時困らないよう、介護保険について知っておきましょう。

【介護保険って?】

介護保険は、住んでいる区市町村が運営しています。私たちは40歳になると介護保険に加入(費用負担)し、被保険者となります。被保険者は「第1号被保険者」と「第2号被保険者」に分かれます。

第1号被保険者	65歳以上の人。 区市町村が行う「要介護認定」において「介護が必要」と認定された場合に、介護保険サービスを利用できる。
第2号被保険者	40歳~64歳までの医療保険加入者。 「要介護認定」において、特定疾病が原因で「介護が必要」と認定された場合に、介護保険サービスを利用できる。

【要介護認定の申請について】

申請書はお住まいの区市町村窓口でもらうか、区市町村のホームページからダウンロードします。提出はお住まいの区市町村の介護保険窓口、または地土或包括支援センターへ行きます。

《申請から認定まで》



要介護認定を受けたら、その区分に応じて地土或包括支援センターなどにケアプランを作成してもらい、実際の介護サービス利用がスタートします。受けられるサービスは要介護度(要支援1・2から要介護1~5までの7段階)で異なります。

介護保険により、自己負担1割(所得により2割)で介護サービスを受けることができます。

※一月あたりの支給限度額があります。

【要介護者発生時の相談先】

- ①ご家族に要介護者が発生した際は、区市町村の介護保険担当窓口や地土或包括支援センターに相談しましょう。
- ②病院によっては、医療福祉の専門家として相談にのりながら、患者に適した制度やサービスを提案してくれる医療ソーシャルワーカーを置いていますので、相談してみるのも良いでしょう。



18 老後の備え(年金)



【退職後生活の現状】

日々仕事や家事に追われながら、子供のことや親のことにも頭を悩ませるのがミドル世代。家のローンや子育て(教育費)で貯蓄する余裕もないまま、定年を迎えることも多々あります。

また、若い時に何とかなると70歳~75歳まで続く住宅ローンを組まれた方が、定年を迎えた時点での残債返済に退職金を充て、住宅ローンは早い終あるが定年退職後の生活が苦しくなってしまうといったケースも見られます。

【年金って?】

年金には公的年金と私的年金があります。

《公的年金について》

日本国内に居住している20歳以上60歳未満の方は全て、公的年金の被保険者となります。国民年金(基礎年金)と、基礎年金に上乘せとなる厚生年金保険とで構成されています。公的年金には、老後の生活保障だけでなく、「障害年金」や「遺族年金」といった役割もあります。(公務員等が加入していた共済年金は、平成27年10月1日から厚生年金に一元化されています)

上乘せ部分	厚生年金保険		
基礎部分(全員)	国民年金(基礎年金)		
被保険者	第1号被保険者	第2号被保険者	第3号被保険者
	自営業の方など	会社員・公務員・ 私立学校教職員など	会社員・公務員に扶養 されている配偶者の方など

年金を受け取れる年齢は段階的に引き上げられてきており、定年退職した後、数年間収入の無い期間が発生するケースもあります。

《私的年金について》

私的年金は、公的年金へ上乘せの給付を保証する制度で、任意で加入する年金です。国民年金基金や厚生年金基金のほか、民間の保険会社が販売する個人年金保険などがあります。

【備え】

定年退職後の生活を豊かなものにするためには、備えが必要です。計画的に貯蓄をしたり、個人年金保険をかけるなど、若いうちから少しずつ老後の準備をしていきましょう。



19 クーリング・オフ

訪問販売・電話勧誘販売などの契約解除には、
「クーリング・オフ」制度を利用しましょう!



クーリング・オフとは、訪問販売などの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。セールスマンなどから強引な勧誘を受け、契約をしてしまった場合などに利用できます。

【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

ハガキに書いて、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

ハガキは「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。

【ハガキの書き方の例】

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 平成〇〇年〇月〇日

商品名 〇〇〇〇

販売会社 株式会社〇〇〇〇 □□営業所担当者△△△△

支払った代金〇〇〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。

平成〇〇年〇月〇日

東京都〇市〇町〇丁目〇番〇号

氏名 〇〇〇〇



特定商取引に関する法律では、事業者が訪問販売や電話勧誘をする際、「販売目的である」と最初に告げることが義務付けられています。商品の価格など重要な事項を故意に告げない行為も禁止されています。

クーリング・オフが出来る場合・期間など詳しくは消費生活センターへ



飯田橋四コマ劇場 ～アニキとコ・ブ・ンが指南！？目指せ安心・満足の充実ライフ～

平成28年12月発行

登録番号(28)17

編集・発行 東京都消費生活総合センター 活動推進課
〒162-0823 東京都新宿区神楽河岸1-1
電話 03-6228-1331
ホームページ「東京暮らしWEB」
<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>

イラスト 佐藤 正明

監修 弁護士 高木 篤夫

協力 中日新聞・東京新聞

印刷・デザイン 株式会社シンソークリエイト

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%再生紙を使用しています

本誌掲載の記事、漫画の無断複写、複製、転写を禁じます。

「おかしいな？」
「困ったな！」

と思ったら

まず、
相談しましょう



困ったときには、お近くの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター

(日・祝日・年末年始はお休みです。)

〒162-0823

東京都新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ16階

【消費生活相談】

受付時間：月～土曜・午前9時～午後5時

☎03-3235-1155

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** 相談できる曜日・時間帯は
相談窓口により異なります。

