

気を付けて！

こんなトラブル増えています



©埼玉県消費生活課

業者に不信感を抱いたり、「おかしいな?」と思ったら、
すぐに消費生活センターへご相談ください!



©埼玉県消費生活課

- ◇ トイレが詰まったときは、慌てて業者に依頼せず、まずは落ち着きましょう。市販のラバーカップなどで改善する場合があります。また、いざという時のために、日頃から信頼できる業者の情報を集めておきましょう。
- ◇ いわゆる「送り付け商法」の相談が増えています。身に覚えのない商品は受け取らないようにしましょう。もし受け取ってしまい、誤って代金を支払ってしまっても返還請求が可能です。また、法改正により送り付けられた品物はすぐに処分可能になりました。

令和3年度消費生活相談状況（蓮田市内）

年代別	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明	合計
人数	1人	29人	35人	43人	57人	41人	61人	41人	15人	323人
比率	0.3%	9%	10.8%	13.3%	17.6%	12.7%	18.9%	12.7%	4.7%	100%

令和3年度消費生活相談内訳(ベスト5)

- 第1位 通信関係 59件 携帯電話・プロバイダー・光通信の契約 など
- 第2位 通信販売 52件 定期購入・通信販売などのトラブル
- 第3位 訪問販売 31件 訪問販売によるリフォームや点検商法 など
- 第4位 債務 30件 借金・多重債務 など
- 第5位 架空請求等 17件 身に覚えのない請求・無料のはずが費用請求 など

急増中!!



安くなるって言われたのに……。光回線の契約トラブルに注意！

「料金が安くなると言われて光回線を契約したら、説明されていないオプションが契約になっており、高額な請求を受けた」、「契約先の光回線業者を名乗る事業者から電話があり、光回線の料金が安くなる手続きについて説明されたが、別業者だった。解約したいが、連絡先がわからない」などの光回線の契約に関する相談が、全国の消費者センター等で増えています。

ひとこと助言・・・現在の契約内容を確認しておきましょう

「料金が今より安くなる」と勧誘され、消費者も現在の契約の料金等を確認しないまま契約し、契約書面やその後の請求時に安くなっていないことに気付くケースが見られます。光回線の契約では、光回線の他にプロバイダーや光電話、オプション等とセット契約の場合もあり、現在の契約料金よりも高くなる場合があります。また、プロバイダー等を解約した場合の違約金や光回線の工事費残債等の支払いが必要になることもあります。改めて、現在の契約の料金や、解約時に発生する費用等を確認しておきましょう。

少しでも「おかしいな？」と思ったら、
すぐに消費者ホットライン **188** や警察(#9110)に相談を

悪質商法の被害に遭わないための10か条 ～甘い言葉にだまされないための心がまえ～

1. 身分と用件をしっかりと確認

- ◎ 悪質な業者は身分を偽ったり、販売目的であることを隠したりします。「たまたま通りかかった」だけで、家の不具合が見抜けるでしょうか。用件はしつこく聞きましょう。

2. 家の中に入り込ませない

- ◎ 内部を見て不安をあおり、不要な契約をもちかけられる場合があります。外に出ず、インターホンで対応しましょう。

3. うますぎる話には乗らない

- ◎ うますぎる話ほど要注意！

4. 財産の話は他人にしない

- ◎ 悪質な業者は大切な財産を狙っています。

5. 毅然とした態度で断る

- ◎ 断るとき→「いいません」とはっきり言って断りましょう。

6. しつこい相手には、110番

7. 一人で悩まないで、第三者に相談

- ◎ 家族や友人、消費生活センターに相談しましょう。

8. サインは契約書をよく読んでから

- ◎ 話と契約書に書いてある内容が違っていることがあります。
- ◎ 通信販売の場合は、利用規約をよく読みましょう。

9. 契約してもお金の支払いはあと払いに

- ◎ 「後で解約すればいい」と思っても、解約できなくなることがあります。その場で契約・支払いは避けましょう。

10. 知識を身につける

- ◎ 相手はだましのプロ。出前講座を受け、油断せず賢い消費者としての知識を身につけましょう。



令和4年4月から 成年年齢が

18歳でできること(例)

アパートを
借りる契約

スマート
フォンの
契約

クレジット
カードの
作成

ローンを組
んで自動車
を購入



18歳になると、**自分の意志で様々な契約ができる**ようになります。

一方で、未成年者が法定代理人の許可を得ずに契約した場合に、**契約を取り消す権利（未成年者取消権）**は、行使できなくなります。

若者は、契約に関する知識や社会経験が少なく、契約の重みや内容をよく理解していないことがあります。そこに付け込み、**成年に達したばかりの若者を狙う悪質業者**がいます。

トラブルに遭わないために、契約に関する様々なルールを知ったうえで、**信頼できる人に相談するなど、その契約が必要かどうかをよく検討する**ことが大切です。

18歳になりました！

18歳になってもできないこと

飲酒

喫煙

公営ギャンブル(競馬や競輪、
オートレースなど)



健康面への影響や非行防止の観点などから、上記のことができるようになる年齢は、**20歳のまま維持**されます。

そのほか、**国民年金の加入義務**が生じる年齢も、これまで通り**20歳から**となっています。

市内で多い 消費者トラブル

インターネット通販の偽サイト

- ・有名家電メーカーのサイトで、値引きされていた商品を買ったが、届かない。
- ・SNSの広告で、有名家電メーカーの製品が格安で販売されていたので、購入したが、商品が届かない。



悪質な通販サイトを利用してトラブルになった場合、解決が困難になる可能性が高いため、通販サイトを利用する前に販売業者の所在地や連絡先、販売責任者名など販売業者の情報をしっかり確認しましょう。

以下のようなサイトは悪質な通販サイトの可能性があります。

- ・サイト上に販売業者の名称、住所、電話番号が明確に表記されていない
- ・日本語の表現が不自然である
- ・支払い方法が前払い等の銀行振り込みに限定されている
- ・ブランド、メーカー品で価格が極端に安い

インターネット通販の定期購入トラブル

- ・化粧品をお試し価格で、1回だけのつもりで注文したら定期購入の契約になっていた。2回目以降は料金が高くなった。解約したいが電話が繋がらない。
- ・格安のサブりをネットで見つけたため申し込んだが、回数縛りの定期購入契約になっていた。

トラブルに遭わないために、注文前に以下のことを確認しましょう。

- ①定期購入が条件になっていないか(継続期間、回数、総額、解約の連絡手段)
 - ②返品特約(解約・返品はできるか、解約・返品の条件はどうなっているか)
 - ③注文時の画面やメールをスクリーンショットで保存したか
 - ④利用規約の内容
- 令和4年6月1日より、誤認させるような表示等により、誤認して申込みをした消費者は、申込みの意思表示を取り消すことができるようになりました。

点検商法

・近所で工事をしているという業者が訪問してきて、「瓦がずれている。屋根に登って無料で点検する」と言うので点検を依頼した。屋根から降りてくると、「あっちも危ない」「ついでだから」などといい、次々に勧誘され、契約してしまった。解約する旨やクーリング・オフをする旨を業者に伝えるも、応じてもらえない。

突然訪問してきた事業者に安易に点検させないようにしましょう。中には点検箇所をわざと壊して撮影し勧誘するなど、悪質なケースもみられます。

また、点検後に修理を勧められてもその場で契約しないようにしましょう。別の専門家に確認を依頼したり、複数の事業者から見積もりを取ったりするとよいでしょう。

点検商法のトラブルは、高齢者が狙われやすい傾向にあり、認知症のかたもトラブルに巻き込まれています。家族や周囲の人は、不審な人物が来ていないか、見慣れない書面がないかなど、高齢者の様子に気を配りましょう。

電気・ガスの訪問販売



・訪問販売で、アパート全体の電力会社の切り替えのように装い、「基本料金が半額になる」と勧誘された。契約してしまったが、解約したい。

電気やガスの訪問販売を受けた時、契約の意思がない場合は、はっきりと断りましょう。また、勧誘してきた会社と新たに契約する会社の社名や連絡先、契約条件をよく確認しましょう。契約情報はきちんと控えておきましょう。

検針票の記載情報は慎重に取り扱ってください。検針票の番号を業者に教えたら、勝手に契約を変更されてしまったという相談も全国の消費生活センターに寄せられています。

訪問販売で契約を変更してしまってもクーリング・オフ等ができる場合があります。

うまい話にご用心！！



不本意な契約をしてしまった…

契約を取り消したい…

まずは、クーリング・オフ！

クーリング・オフとは、訪問販売などで購入した場合、一定期間以内（書面受領日を含めて8日間）であれば無条件で解約できる制度です。

*（注）クーリング・オフ期間は、取引内容によって異なる場合があります。

*（注）通信販売はクーリング・オフできません。

はがきの書き方

裏

クーリング・オフ通知書
契約年月日 令和〇〇年〇月〇〇日
商品名 □□□□□
契約金額 〇〇〇〇円
販売会社名 □□株式会社〇〇支店
住所 〇〇市〇〇町〇〇番地
担当者〇〇様
上記の契約を解除します。
令和〇〇年〇〇月〇〇日
住所 蓮田市〇〇丁目〇番〇〇号
氏名 〇〇〇〇〇

表

□□□□ □□□□ □□□□
〇〇市〇〇町〇〇番地
□□株式会社〇〇支店
代表者 △△△△様

注意点 ① はがきの両面をコピーして保管 ②簡易書留郵便で出す
③ 8日目の消印有効 ④ クレジット契約を結んでいるときは、販売会社とクレジット会社にはがきを出す



困った時は…

・ 蓮田市消費生活センター（市役所 商工課内）

相談日… 月曜日・水曜日・木曜日・金曜日（消費生活相談）

火曜日（多重債務相談）午前10時～正午、午後1時～3時半

電話 768-3111 内線248（消費者ホットライン：188）

岩槻警察署生活安全課 電話 757-0110（#9110）