

# くらしの相談

令和7年度

ひとりで悩まず  
まずはご相談ください



府中市消費生活センター  
TEL 042-360-3316

## はじめに

府中市消費生活センターでは、悪質商法による被害や契約のトラブル、製品事故など、消費生活に関する相談を専門の相談員が受け、解決のための助言やあっせん、情報提供を行っています。

令和6年度は1,793件（前年度比66件の増）の相談がありました。相談内容としては、インターネット通販での定期購入トラブルや美容エステ関係、SNSをきっかけにした詐欺的な投資や副業サポートに関する相談などが多く寄せられました。

「くらしの相談」は、府中市消費生活センターに寄せられた相談の中から、皆さんに特にご注意いただきたい事例を中心に、トラブル防止のポイントやアドバイスを紹介しています。

日々巧妙化・複雑化する悪質商法の被害や消費者トラブルに巻き込まれないよう、本書をお役立ていただき、少しでも消費生活に関する疑問や不安がありましたら、一人で悩まず府中市消費生活センターにご相談ください。

令和7年11月

府中市消費生活センター

# もくじ

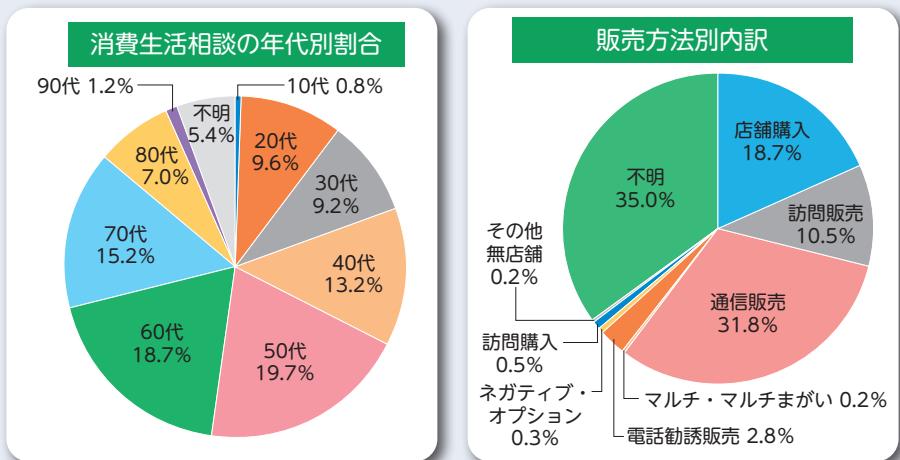
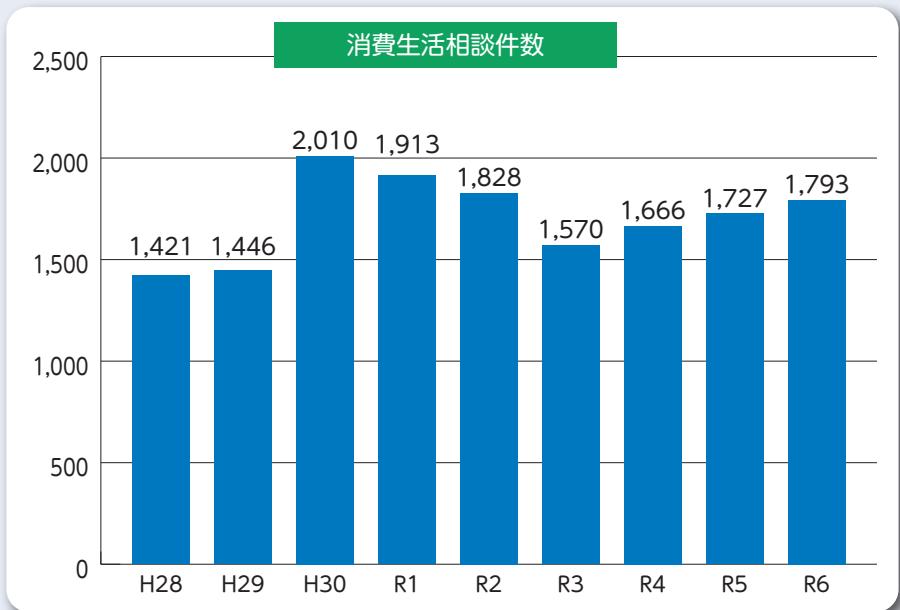
はじめに	1
消費生活相談受付状況	4
契約とは？	6
消費生活相談	8
～相談はこのように解決していきます～	
☆相談事例	
① 「縛りなし」なのに定期購入だった	10
② パソコン教室を退会したい	12
③ 副業をするはずだったのに	14
④ 点検で分電盤交換工事が必要と言われたけれど	16
⑤ 不用品回収に注意	18
⑥ 「2時間後に電話が使えなくなる」と 電話がありました	20
⑦ 投資詐欺に遭いました	22

⑧ どうしても借金が減らない	24
債務整理4つの解決方法	
自立支援制度があります	
 ガストーチ（小型ガスバーナー）に対する	
規制が始まりました	28
 製品事故にあわないために	30
製品事故が起きてしまったら	31
 悪質商法被害にあわないためのポイント	32
 クーリング・オフとは？	34
 特殊詐欺撃退のための自動通話録音機を	38
 困ったときの相談・問い合わせ機関	40
 メモ	46

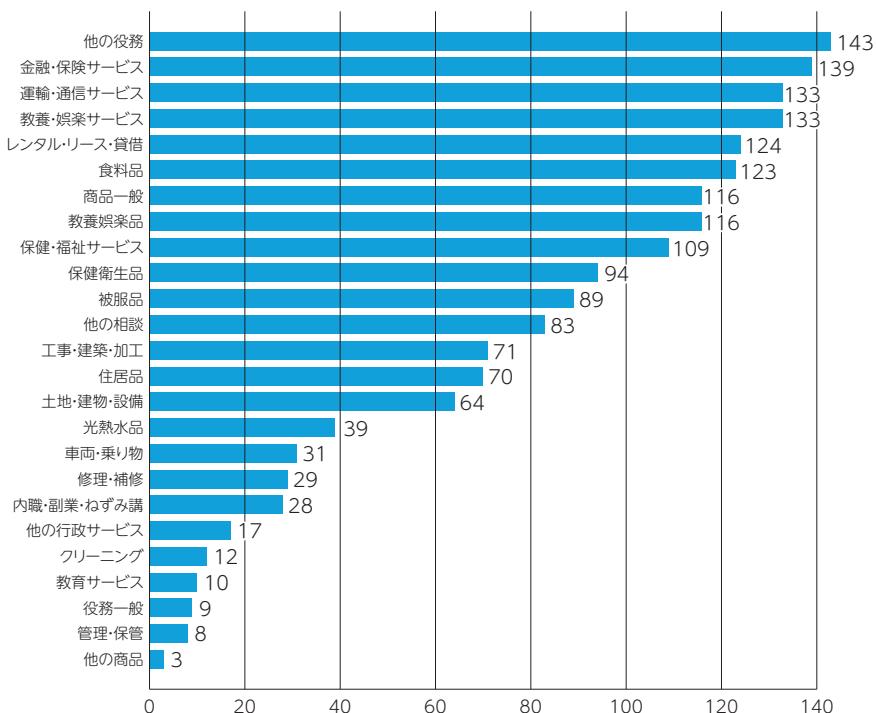


## 消費生活相談受付状況

令和6年度に府中市消費生活センターに寄せられた相談件数は、1,793件でした。前年度と比較すると66件（3.8%）の増加となっています。



### 分類別相談件数



### 件数の多い分類別相談（上位5項目）

	商品サービス	主な内容	件数
1	他の役務	分電盤などの点検や不要品回収等のサービス	143
2	金融・保険サービス	株、預貯金・証券、生命保険等	139
3	運輸・通信サービス	インターネット、携帯電話等	133
4	教養・娯楽サービス	パソコン、電話機、学習教材等	133
5	レンタル・リース・貸借	不動産貸借（賃貸アパート等）、レンタルサービスなど	124

# 契約とは？

私たちは毎日の生活の中で「契約」をして暮らしています。契約には様々なものがあります。金額の大小に関わらず、商品を購入するのも契約です。また、塾に通つたりクリーニングを利用するなどのサービスを利用する場合も契約になります。

自由意思に基づき申し込みをして、相手が承諾した時点で契約は成立します。原則として口頭でも契約は成立します。



## 生活の中の様々な契約

私たちは生活の中で、無意識のうちに様々な契約をしています。



## 契約するときは・・・

契約をした後に、やはりやめたいと思っても、一方的にやめることはできません。「自分がどのような契約をするのか」をしっかりと理解してから契約するようにしましょう。どんなに強引に勧められても、自分が納得しない契約ははっきりと断りましょう。

### 契約する際の確認項目

- いつ**
- だれと** (事業者は？住所、電話番号、代表者名は？)
- 何について** (いくつ買いますか？どのようなサービスが明確ですか？)
- いくらで** (支払総額は？)
- どのように** (支払回数、支払期間は？)
- 特別な約束事はあるか**  
(解約についての契約条項は？違約金や損害賠償などの条件は？)
- 本当に必要な商品・サービスですか？**

契約トラブルにあわないように気をつけましょう！

## 消費生活相談

消費生活センターでは、専門の相談員が、消費生活に関する相談を受け付けています。

困ったときは、一人で悩まないで消費生活センターへご相談ください。

**【内 容】** 消費生活に関する相談（商品やサービスに関する疑問やトラブル、製品の安全性・品質の問題、悪質商法、架空請求などに関する相談）を受け付け、問題解決のための助言やあっせん、情報提供などを行なっています。

**【相談時間】** 毎週月曜日～金曜日

午前10時～正午、午後1時～4時

※祝日、年末年始、ル・シーニュ休館日は除く

**【対象者】** 市民、市内在勤・在学の方

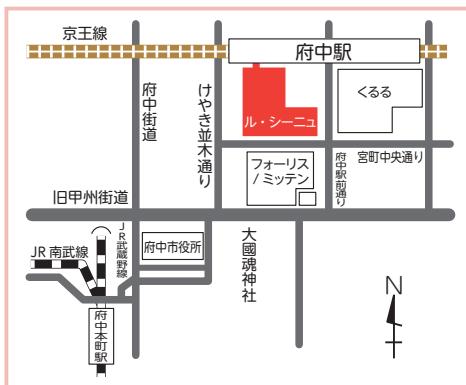
**【相談方法】** 電話、または来所で相談を受け付けします（できるだけ来所によらず、電話相談をご利用ください）。

**【電 話】** 042-360-3316（相談専用）

**【場 所】** 府中市消費生活センター

〒183-0023 府中市宮町1-100

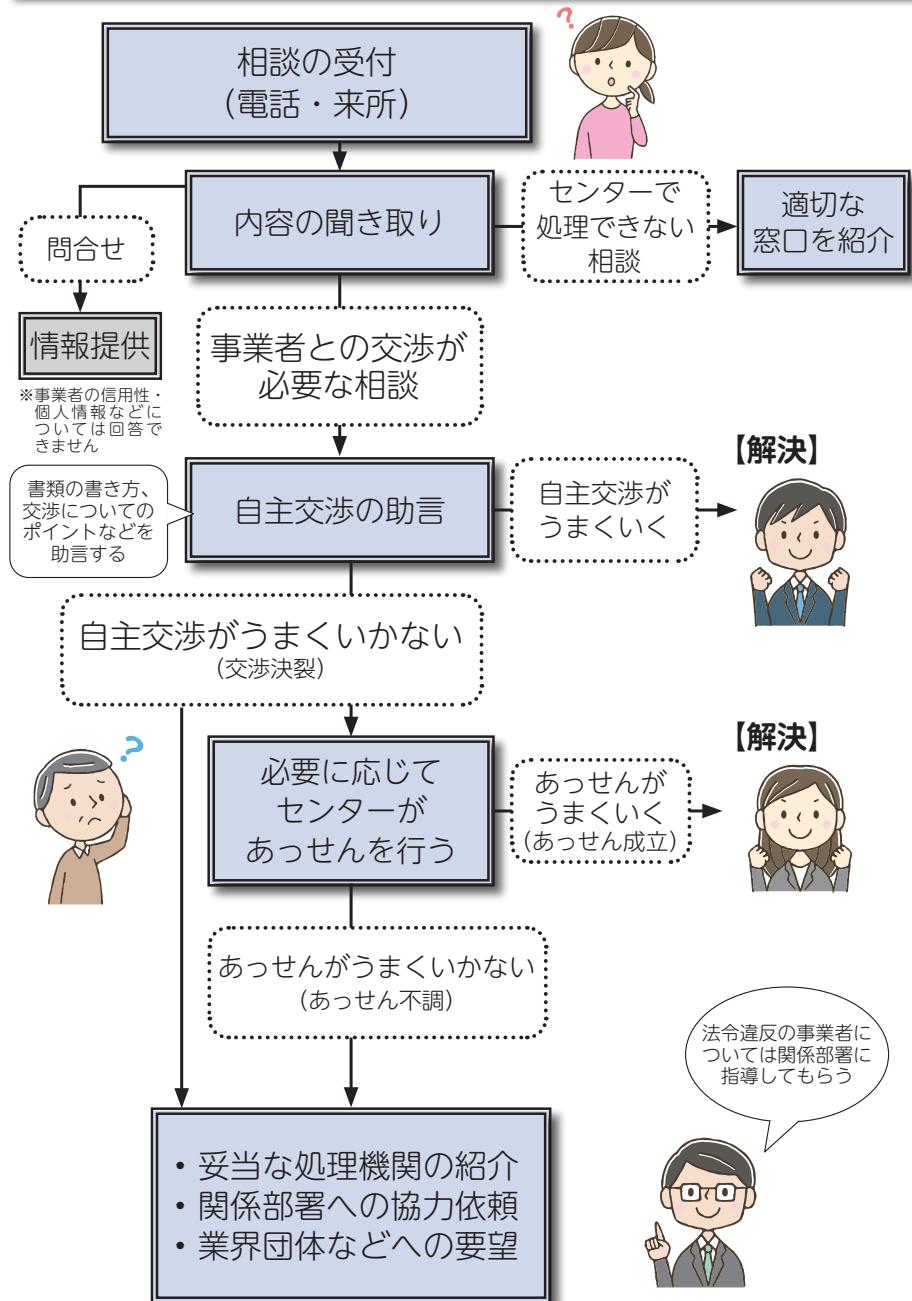
ル・シーニュ6階



### 相談するときにあるとよいもの

- 契約書や保証書
- 製品の写真・パンフレット
- プロblem発生までの出来事をまとめたメモ
- 契約した商品・サービスのホームページを印刷したもの

## ～ 相談はこのように解決していきます～



## 「縛りなし」なのに定期購入だった

SNSに美容液の広告があらわれ「初回500円」「定期縛りなし」とうたわれていたので、1回だけだと思って申し込みましたが、1回目が届いた1か月後に2回目が届きました。2回目以降を解約できますか。

(60代 女性)

- 「回数縛りなし」や「定期縛りなし」とは「最低購入回数の縛りがない契約」を指しているようです。しかし消費者は「縛りなし」という広告を「1回だけ」と勘違いして申し込みでしします。  
実際には、1回目を受け取った後に解約手続きをすれば2回目以降を解約できるという意味で、次回の解約手続きをしなければ2回目が届きます。例えば「次回発送の2週間前までに電話で解約手続きが必要だ」と定められていれば、これに従うことで次回以降を解約できます。
- 1回で解約できるとしても、定価との差額や送料の支払いが必要だと条件が定められている場合があります。また、最低購入回数に縛りのないコースを申し込んだ直後の画面に「さらにお得！」などと表示され、これを押すと、最低購入回数に縛りのある定期購入に変更される手口も見受けられます。定期購入の手口は頻繁に変化し巧妙化しています。

## 消費生活センターからのアドバイス

### 申し込み確定ボタンを押す前に最終確認画面を確認してください

インターネット通販による定期購入の最終確認画面では、最低購入回数の縛りがある場合はその回数、縛りのある回数の支払い総額、返品や解約についての説明など、契約内容を容易に認識できるように表示しなければなりません。誤認させる表示の場合は、契約を取り消すことができると特定商取引法で定められています。

ただし、表示の不備を事業者へ指摘しても、事業者が不備を認めるとは限りません。最終確認画面はスクリーンショットで保存するか、画面を印刷してください。表示に不備があった場合の証拠になります。

### 通信販売にはクーリング・オフ制度の適用はありません

通信販売には、訪問販売や電話勧誘販売等に適用されるような、クーリング・オフ制度の適用がありません。通信販売の場合、事業者が返品について特約を表示し、この特約に従うのが原則となります。

返品特約が表示されていない場合は、商品が届いてから8日間以内であれば、購入者が返送料を負担し返品することができます。

申し込み前に必ず返品特約を確認してください。

## パソコン教室を退会したい

新聞の折り込みチラシを見てパソコン教室に出向き、期間6か月、8万円のコースに入会しました。これまで2回授業を受けましたが、当日用に準備された課題プリントを見ながら、各自が自習するような授業スタイルで、先生に気軽に質問できる雰囲気ではなく、期待していた内容ではありません。コースは始まったばかりですが、退会したいです。

(70代 男性)

- 契約期間が2か月を超えて支払額が5万円を超えるパソコン教室の契約は、特定商取引法の特定継続的役務提供に該当し、契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフが可能です。また、クーリング・オフ期間が過ぎた後も、契約期間内ならいつでも中途解約ができ、その際の精算方法や解約料の上限が法律で定められています。(次ページの表参照)
- 受講期間が定められておらずいつでも解約できる月謝制のスクールなど、特定継続的役務提供に該当しない契約形態の場合、解約に関する取り扱いは原則として契約時の取り決めに従うことになります。「退会する月の○日前までに届け出ること」といった手続きのルールなどを、契約書面や規約でよく確認しておくことが大切です。



## 消費生活センターからのアドバイス

### 受講するコースの内容を事前によく確認しましょう

社会のデジタル化が進み、これまでの紙ベースでの手続きに替えてオンライン申請などが一般化するなか、改めてパソコンの基礎を習ってみようと思う方もいることでしょう。一概にパソコン教室といっても、受講者のレベルや授業の進め方はさまざまです。事前に十分な説明を受けるとともに、疑問点があれば質問し、受講コースが自分のイメージにあったものかよく確認してから契約しましょう。

### ◆「特定継続的役務提供」に該当する役務と違約金の上限額◆

役務の種類*	違約金の上限額	
	サービス利用前	サービス利用後
エステティックサービス	2万円	未使用サービス料金の1割か2万円のいずれか低い額
美容医療 (指定された医療に限る)	2万円	未使用サービス料金の2割か5万円のいずれか低い額
語学教室	1万5千円	未使用サービス料金の2割か5万円のいずれか低い額
家庭教師	2万円	1か月分の授業料相当額か5万円のいずれか低い額
学習塾	1万1千円	1か月分の授業料相当額か2万円のいずれか低い額
パソコン教室	1万5千円	未使用サービス料金の2割か5万円のいずれか低い額
結婚相手紹介サービス	3万円	未使用サービス料金の2割か2万円のいずれか低い額

\*期間が2か月（エステティックサービス・美容医療は1か月）を超え、かつ金額が5万円を超えるもの

# 副業をするはずだったのに

7日前、ネットで「スマホで簡単な作業をすれば月10万円稼げる」という副業サイトを見つけました。LINEに登録し、仕事の内容は電話で教えてもらうことになり、数日後電話がありました。「稼ぐためのサポートをする。150万円のプランがおすすめ」と言われ、消費者金融3社から借りて指定された個人口座へ振込みました。親に相談したら詐欺だと言われました。大丈夫でしょうか。

(20代 女性)

- 「空いた時間で副収入がほしい」「楽に稼ぎたい」という人の心理につけ込む手口です。

SNSやインターネットの副業サイトの広告等をきっかけに、簡単に収入が得られると信じて契約したのに、稼げない、借金の返済ができないという相談があります。

- 事例のように電話で勧誘された場合は、特定商取引法の電話勧誘販売に該当し、契約書を受け取ってから8日以内であれば書面または電磁的方法で申し出ることでクーリング・オフが可能です。

ただし、クーリング・オフを主張しても一度払ってしまったお金を取り戻すことは非常に困難です。



## 消費生活センターからのアドバイス

### トラブルに遭わないために以下のポイントに気をつけましょう

- ・SNSで知り合った、会ったこともない相手を安易に信用しない。
- ・広告の「楽」「簡単に稼げる」をうのみにしない。
- ・遠隔操作アプリのインストールを勧められたら断る。
- ・借錢をしてまで契約をしない。

スキマ時間に気軽に稼げる等とうたう副業トラブル！  
—簡単なタスクを行う副業でお金を払う？？詐欺に騙されないで—

<手口のイメージ>

①SNS広告等から副業サイトに遷移する。

②副業サイト内でメッセージアプリの友だち登録をする。

③メッセージアプリ上で紹介され、タスク(作業)を行う。  
タスク後に様々な口実で銀行口座への振込を要求される。

タスクを行うためには事前に振込が必要です。  
タスクに失敗しています。  
処理費用が必要になります。  
タスクの報酬を引き出すために  
は、手数料の振込が必要です。

「簡単に稼げる」「もうかる」ことを強調する広告をうのみにしないようにしましょう！  
相手方に安易に個人情報を開示しないようにしましょう  
お金を稼ぐはずが、振り込みを求められたら、消費生活センター等に相談を！

2024年9月

国民生活センターホームページ引用

# 点検で分電盤交換が必要と言われたけれど

数日前、「分電盤の点検に行きます」と電話がありました。てっきり電力会社の点検だと思い、翌日来てもらいました。事業者は「古い分電盤なので火災を引き起こす危険があり交換が必要だ」と言い、その場で分電盤交換工事の契約をしました。あとになって家族に「電力会社の点検は昨年来たばかりなのにおかしい」と言われました。解約できますか。

(90代 女性)

- 点検を口実に住居を訪問し、消費者の不安をあおって商品や工事などの契約をさせる商法を『点検商法』と言います。数年前は屋根工事の相談が多く寄せられましたが、その後ガス給湯器にとって代わり、最近目立っているのが分電盤の交換工事の相談です。
- 電力会社は4年に1回以上点検を行うことが法律で定められており、これを法定点検と言います。ところが、電力会社とは全く関係のない事業者が、法定点検と勘違いさせたり、「市から委託を受けている」と偽って訪問し、不安をあおって、本当に必要なか疑わしい契約をさせるケースが相次いでいます。
- 今回の事例は訪問販売に該当し、契約書を受け取った日から8日間はクーリング・オフが可能です。

## 消費生活センターからのアドバイス

### 電話で訪問予約を取るのは法定点検ではありません

電気やガスの法定点検は事前にちらしがポストに投函されます。「点検する」と電話をかけてくるのは営業目的の訪問販売業者だと心得ましょう。

### 点検商法は次から次へと新しい手口で繰り返されています

法律で定められた制度や、自然災害などに便乗して、次々と新たな点検商法が生まれます。「以前工事をした」と偽り、アフターサービスを装って訪ねてくる事例もよく耳にします。

新たに急増しているのが太陽光発電設備の点検です。「点検が義務化された」と言って訪問し、過大な費用を請求したり関係のない工事を勧誘する事例が報告されています。なかには点検義務の対象外だったケースもあるようです。

知らない業者から点検を持ち掛けられた時は慎重に対応しましょう。



## 不用品回収に注意

使っていない家具などを処分したいと思っていたらポストに「無料で回収します」「不用品をなんでも回収しています」と書かれたチラシが入っていました。「無料」ならと思い事業者へ電話をして来てもらうことにしました。作業後20万円を請求されました。納得できないので支払いたくありません。

(80代 男性)

- チラシには「無料」「なんでも」と書かれたものが多く見られ、インターネット広告では「定額パック〇〇円」「トラック詰め放題△△円~」などと安価な料金が表示されています。実際には基本料金の他に人件費や廃棄費用等、様々な名目で追加料金が発生し、高額な料金を請求されたというケースがあります。
- 一般家庭から出る廃棄物を回収、収集、運搬、処分できる事業者は自治体から『一般廃棄物処理業の許可または委託』を受けている事業者に限られています。  
「産業廃棄物処理業」や「古物商」の許可では回収はできないため注意が必要です。

## 消費生活センターからのアドバイス

### 作業の前に改めて料金や作業内容を確認しましょう

見積もりの料金や作業内容からの変更を提案されて納得できない場合は、作業前にきっぱりと断りましょう。

#### 府中市一般廃棄物（ごみ）処理業許可業者一覧

<https://www.city.fuchu.tokyo.jp/kurashi/gomirisaihaku/dashikata/jigyougomi.files/kyokagyousya.pdf>



#### 府中市粗大ごみの出し方

<https://www.city.fuchu.tokyo.jp/kurashi/gomirisaihaku/dashikata/sodaigomi/sodaigomidasikata.html>



#### 府中市粗大ごみコールセンター

電話番号：03-6424-4645

受付時間：月～土曜日 午前8時～午後7時

(祝日含む、年末年始を除く)



# 「2時間後に電話が使えなくなる」と電話がありました

今日自宅の固定電話に出ると、自動音声で大手通信事業者を名乗り「料金の支払いが確認できません。2時間後に電話が使えなくなります。確認のためには9番を押してください」と言われました。あわてて9番を押したらオペレーターが出て、名前と生年月日をたずねられて教えてしまいましたが大丈夫でしょうか。

(70代 女性)

- 実在する通信事業者の名称をかたることで身分を偽り、個人情報を盗み取ろうとする手口です。教えた個人情報がその後なんらかの方法で悪用される恐れを否定できません。
- 相手は特定した番号へ電話をかけているのではなく、手当たり次第に電話をかけているようです。府中市消費生活センターの電話にも同様の音声案内が複数回かかってきています。

## 消費生活センターからのアドバイス

### 電話で通話サービスの停止を通告することはありません

大手通信事業者のほかに総務省などの官公庁から電話があったとの相談もよせられています。仮に料金の未納があったとしても、通信事業者や官公庁から電話で「数時間後に電話が使えなくなる」と通告することではなく、原則として契約している通信事業者から請求書や督促状が届きます。不安に感じたらまずは電話を切り、契約している通信事業者へ確認してください。

### 留守番電話や自動通話録音機で対策を

一旦答えた個人情報を消すことはできません。

個人情報を守るために、電話は留守番電話機能や自動通話録音機（38ページ参照）を利用し、名前と要件を確認してから出るようにしてください。不審な電話だと思ったら、電話に出る必要はありません。



## 投資詐欺に遭いました

SNSで知り合った人から「儲かる」と勧められ、5万円分の暗号資産を購入、海外事業者で運用するため指示された口座に送りました。すぐに利益が出たので信用し、追加で300万円分を送りました。アプリ上の運用実績ではすでに1000万円を超えていました。しかし出金しようとすると、税金として多額の送金を求められ、詐欺と気づきました。インターネットで詐欺被害救済をうたう法律事務所の広告を見て相談したところ、着手金80万円を求められました。高額な着手金に躊躇していますが被害額を取り戻せるのでしょうか。

(30代 男性)

- 実体のない投資話でお金をだまし取る詐欺が後を絶ちません。偽のアプリをダウンロードさせ架空の運用実績を見せる、最初に少額を出金させて信用させるなどは典型的な手口です。
- 残念ながら、これら投資詐欺の被害回復は極めて難しいといわれています。加害者を特定できなかったり、振込口座を凍結してもすぐに大半が出金されたり、暗号資産の交換所の追跡はできても加害者の特定は極めて難しく、仮に特定されても海外居住者で回収がうまくいかないなど、多くの場合、全く被害回復されないか、非常にわずかな回復額にとどまります。インターネット広告を見て被害回復を期待し、着手金を支払い弁護士に依頼したが、放置されたという二次被害も発生しています。

## 消費生活センターからのアドバイス

### うまい話はありません

確実に儲かる投資など存在しません。投資にはリスクはつきものです。  
「必ず儲かる」「利益を保証する」という言葉を信じてはいけません。

### 金融庁の登録業者ですか

日本国内に住む人を対象に株取引、FX取引、暗号資産取引などを行うには、たとえ海外の事業者であっても、金融庁の登録を受ける必要があります。

登録の確認はこちらから

<https://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyo.html>



### 弁護士会が注意喚起しています

インターネット広告等により過度な期待や誤解を与えたり、不適切な事件処理を行っている一部の法律事務所について、日本弁護士連合会や各地の弁護士会が注意喚起をしています。

#### 日本弁護士連合会

「弁護士に相談・依頼をするみなさまへ」

「相談・依頼の際にご注意ください！」

<https://www.nichibenren.or.jp/activity/human/consumer/01.html>



神奈川県弁護士会

ロマンス詐欺・投資詐欺被害等のご依頼による二次被害にご注意ください(抜粋)

一部の弁護士によるインターネット広告等を通じて上記のような事案の被害回復を依頼される方が、十分な事件見通しの説明を受けず相当額の回収が得られるものと思い違いしたまま、現実の回収見通しや業務内容に見合わない高額な着手金を支払うなどして、結果的に被害が拡大（二次被害が発生）しているというべきケースが見られます。この場合、被害回復が十分得られない一方で、高額な着手金の返還も得られずに相当額の費用倒れとなるおそれがあります。

<https://www.kanaben.or.jp/news/info/2024/post-412.html>



# どうしても借金が減らない

推し活のチケット購入や遠征代などに給料を使い、生活費にも困るようになりました。軽い気持ちで消費者金融やカードのキャッシングを利用したら、歯止めが利かなくなり借入金額が合計で300万円を超えてしまいました。そこで推し活仲間から儲け話を持ち掛けられさらに借入して投資しましたが結局詐欺でした。もう借金返済のめどは立たず、どうしたらよいでしょうか。

(30代 女性)

- 最近は、趣味やゲームへの課金など理由は様々ですが、自分の収入以上の支出をしてしまい、生活に困ったあげくカードのキャッシングなどいろいろな方法で気軽に借金をして、気が付いたら借入残高が膨らんでしまって、返済できなくなってしまうといったケースが見受けられます。
- 借金返済のために別の金融機関からお金を借りることを繰り返す、またこの事例のように借金返済のために儲け話にのったところ、詐欺被害にあい、さらなる借入金が増えてしまうなど、「多重債務」といわれる状況に至ってしまう場合があります。



## 消費生活センターからのアドバイス

### 借金の問題は、法律の専門家に債務整理を依頼することで解決します

まずは自分の収入から衣食住などにかかる固定費を除き、趣味などには収入に見合った範囲でお金を使うようにしましょう。それでもどうにもならない場合は、一人で抱え込みます、早めに専門の窓口に相談し、最適な解決方法を選びましょう。

#### ◆身近な専門相談機関◆（予約制・相談無料）

東京三弁護士会	立川法律相談センター	042-548-7790
	八王子法律相談センター	042-645-4540
	新宿総合法律相談センター	03-6205-9531
法テラス（日本司法支援センター）		0570-078374
立川簡易裁判所（特定調停の場合）		042-845-0285
(公財) 日本クレジットカウンセリング協会		0570-031640
警察総合相談（ヤミ金融の被害等）		#9110

## ■ 債務整理4つの解決方法 ■

### ①任意（私的）整理

裁判所を利用せずに、債務者と債権者の話し合いで債務を整理する方法です。利息制限法の利率で債務を計算し直した上で、将来発生する利息をカットしてもらうなど債務者が無理なく返済できる金額を考慮して、返済条件を交渉します。通常、弁護士などの法律の専門家に依頼します。

### ②特定調停

簡易裁判所に申立てをします。利息制限法等に従い債務額を確定し、調停委員が債権者との間に立って双方の意見を聞き、返済方法を調整してくれます。申立費用は低額で、法律の知識がなくても利用できます。

### ③個人再生

地方裁判所に申立てをします。収入を得る見込みのある個人が対象です。裁判所で認可した再生計画に基づいて、債務の一定額を3年程度で返済し、計画通りに返済できれば残りの債務が免除されます。住宅ローンのある自宅を所有している場合は、自宅を手放さずに解決できる可能性があります。

### ④自己破産

地方裁判所に申立てをします。生活に最低限必要なもの（自由財産）を除いたすべての財産を換金して、全債権者に公平に配当します。免責許可が決定されれば、債務は免除されます。

## ■ 自立支援制度があります ■

- 仕事、住居、家計の管理、子どもの学習、ひきこもりなど、暮らしの中で困りごとを抱えている方々に、包括的な支援を行う制度です。
- 専門の相談員が寄り添いながら、一人ひとりの状況に合わせた支援プランを作成し、他の専門機関と連携しながら、安定した生活に向けて継続的にサポートします。
- 相談は無料です。個人の秘密は守られますので、安心してご相談ください。

### ★支援制度の受付窓口

『暮らしとしごとの相談コーナー』

生活福祉課 自立生活支援担当

電話 042-335-4191



# ガストーチ(小型ガスバーナー)に対する規制が始まりました

事例：お菓子作りで砂糖に焦げ目をつけるためガストーチを使用していたら、突然、火柱があがった。驚いて手を離し、すぐにキッチンのシンクに投げ入れ何とか消火したが、手の指にやけどをした。

## ガストーチの製品事故が増えています

ガストーチとは、カセットボンベなどに接続しノズルから高温の炎を噴出させて使う小型ガスバーナーのことです。近年、炙り料理やバーベキューでの炭火の着火などで広く使われるようになっています。一方で、粗悪な製品による火災、やけど等の事故が多く発生しています。



## ガストーチに対する規制がスタートしました

このような事故を受けて、令和7年2月6日からガストーチが「液化石油ガス法」の規制対象となりました。国が定める安全基準を満たしたガストーチに、ひし形（◇）のPSLPGマーク（右ページ※図1）が表示され、マークのない製品の販売は禁止されました。ただし経過措置期間があり、令和8年2月5日までは、マークのない製品の販売も認められています。購入する際は、マークの有無、信頼できるメーカー・販売元か、国内の連絡先が明記されているか、理解できる日本語の取扱説明書があるか、などをよく確認しましょう。

既に購入済みの製品や、経過措置期間中に流通している製品の中には、安全基準が満たされていない製品もあると考えられます。使用する際は以下の点に十分注意してください。

- ・リコール情報がないか <https://www.recall.caa.go.jp/>
- ・本体に変形やひび割れがないか
- ・ボンベに正しくしっかりと固定されているか
- ・点火前にガス漏れの音（シューという異音）やガス臭がないか
- ・点火するときにボンベが逆さま、または斜めになっていないか

## PSマークを知っていますか

電気、ガス、消費生活用品の一部は、使い方を間違えると製品事故につながる恐れがあります。こうした製品には、国が定めた技術上の基準に適合していることを表すPS（プロダクト・セーフティー）マークの表示が義務付けられています。このマークの有無は、製品を安全に使うための重要な手がかりとなります。

PSマークは「消費生活用製品安全法」、「電気用品安全法」、「ガス事業法」、「液化石油ガス法」の製品安全4法で規制されている製品に表示されます。またPSマークには、製造・販売業者による自己確認が義務付けられている製品につけられる○のマークと、危険度が高く、第三者機関の検査が義務付けられている製品につけられる◇のマークがあります。

## PSマークの表示義務がある主な対象製品

### 消費生活用製品安全法（PSCマーク）



特別特定製品  
携帯用レーザー応用装置  
ライター  
など



特別特定製品以外  
の特定製品  
家庭用圧力鍋及び圧  
力がま  
乗車用ヘルメット  
登山用ロープ など

### 電気用品安全法（PSEマーク）



特定電気用品  
ACアダプター  
延長コード  
電気マッサージ器  
など



特定電気用品以外  
の電気用品  
モバイルバッテリー  
LEDランプ  
ヘアアイロン など

### ガス事業法（PSTGマーク）



特定ガス用品  
ガス瞬間湯沸器  
(半密閉燃焼式)  
ガスストーブ  
(半密閉燃焼式)  
など



特定ガス用品以外  
のガス用品  
ガスこんろ  
ガス瞬間湯沸器  
(半密閉燃焼式以外  
のもの) など

### 液化石油ガス法（PSLPGマーク）



※図1  
特定液化石油ガス器具  
等  
カートリッジガスこんろ  
ガストーチ  
ふろがま



特定液化石油ガス  
器具等以外の液化  
石油器具等  
一般ガスこんろ  
液化石油ガス用ガス  
もれ警報機 など

# 製品事故にあわないために

身近な製品によるけがや火災などの製品事故が発生しています。事故を未然に防ぐためには、安全性に留意して製品を選び、取扱説明書を正しく読んで誤使用をなくし、使用中の製品に危険性を感じたときは、使用を中止することが大切です。日ごろからリコール情報や事故情報に关心を持ちましょう。

リコール情報は、次のウェブサイトで確認できます。お使いの製品がリコールの対象だった場合はすぐに使用を中止し、メーカーに連絡してください。

消費者庁「リコール情報サイト」

<https://www.recall.caa.go.jp>



独立行政法人 製品評価技術基盤機構（nite）

「製品事故情報・リコール情報」

<https://www.nite.go.jp/jiko/jikojohou>



☆ 次のウェブサイトでは、行政機関や消費生活センターなどが保有する生命・身体に関わる消費生活上の事故情報を一元的に集約しています。

事故情報データバンクシステム

<https://www.jikojoho.caa.go.jp>



# 製品事故が起きたしまったら

- 身体被害があった場合は、すぐに医師の診察や治療を受けてください。
- けがや事故の状況を写真にとり、事故品は捨てずにできるだけそのままの状態で手元に保管しておきましょう。取扱説明書、領収書、製品の型式、使用年数、購入した店、購入日などを整理しておくとよいでしょう。
- 情報集約のため、消費生活センターに連絡してください。事故の再発防止のために購入店やメーカーにも連絡しましょう。



# 悪質商法被害にあわないためのポイント

## ■ 全ての年代に被害が

悪質商法の被害者というと、若者や主婦、高齢者だけと思ってはいませんか？悪質商法の被害は30歳代や40歳代を含め、全ての年代で生じています。

## ■ ねらわれるのはお金持ちだけではありません

悪質商法の被害は、お金に余裕のない人や、年金暮らしの高齢者にも及んでいます。お金に不安を感じている人が、「いい儲け話がある」などと悪質事業者に持ちかけられ、大切な財産を失ってしまうケースもあります。

## ■ 被害にあった人の多くは「自分はだまされない」と思っています

悪質事業者は様々な方法であなたをねらっています。自分だけは大丈夫という思い込みは、悪質商法への危機感を薄れさせ、いざというときに被害に気付けなくなってしまいます。日ごろから警戒心を忘れないことが大切です。

### 悪質商法の手口

- ・**点検商法**…無料点検を持ちかけ、「修理が必要」などと不安をあおつて高額な契約をせまる
- ・**かたり商法**…公的機関を装い「義務になりました」などと偽って商品を販売する
- ・**アポイントメントセールス**…SNSなどで販売目的を隠したまま呼び出し、執拗に契約をせまる
- ・**しつこい訪問販売**…断っても、「説明を聞かないのは失礼」などとすごんで長時間居すわり、投資用マンションなどを勧誘する

## ■ 対応策・トラブルを防ぐポイント

事業者に商品を勧められたときは、まず自分に必要なものかどうか冷静に判断しましょう。必要のないものを売りつけられそうになったときは、毅然とした態度で断ることが大切です。あいまいな返事はトラブルのもととなります。

- 安易に家の中に事業者を入れない
- 公的機関の職員を名乗る人には身分証や名刺などの提示を求め、その場で関係機関に電話をして確認する
- その場での契約は避ける
- 家の修繕などの高額な契約は、複数の事業者から見積りを取る
- 事業者の名刺は必ず保管しておく。

## ■ 悪質事業者を退ける「断りの言葉」

### 効果的な言葉

- 「買いません」
- 「必要ありません」
- 「今後、勧誘（電話）は二度としないでください」
- 「お帰りください」

「必要がない」という意思をはっきり伝えましょう。相手に「勧誘しても時間のむだ」と思わせることが重要ポイントです。

### 言ってはいけない断り方

- 「いいです」  
承諾したと都合よく解釈されてしまいます。
- 「考えておきます」  
「なぜ今決められないのか！」と、強い口調で契約をせまられることがあります。
- 「忙しいのでまた今度」  
その後もしつこく勧誘を受けてしまいます。

## ■ 思わず必要のない契約をしてしまった場合にはクーリング・オフ制度

訪問販売や電話勧誘で思わず必要のない契約をしてしまった場合、消費者が一定期間内であれば無条件で契約を解約することができるクーリング・オフの利用を検討しましょう。（詳細34～37ページ）

# クーリング・オフとは？

クーリング・オフとは、契約をした後、頭を冷やして（Cooling Off）、冷静に考え直す時間を消費者に与え、一定期間内であれば無条件で解約することができる制度です。

契約は、一度結んだら守るのが原則です。一方的に契約をやめることはできません。しかし、特定商取引法では、訪問販売のように不意打ち性の高い販売方法や、仕組みが複雑で契約内容を理解するのが難しい取引において、一定期間内であれば無条件で申込みの撤回や契約の解除を認めた消費者保護制度を設けています。これを「クーリング・オフ制度」といいます。

クーリング・オフにより契約をやめるときには、特別な理由は要りません。クーリング・オフをするときは、決められた期間内に書面や電子メールなどで通知しましょう。<sup>※1</sup>

クーリング・オフをすると契約は解除され、支払ったお金は返金されます。解約料などを支払う必要はありません。商品返品の送料や工事をしたところを元に戻す費用は事業者の負担になります。訪問購入の場合は、引き渡した商品があれば返してもらい、受け取った売却金額は事業者に返します。

※1 36ページの「クーリング・オフの手続き方法」を参照してください。



## ◆ 特定商取引法のクーリング・オフができる取引 ◆

訪問販売 (キャッチセールスやアポイントメントセールスなど含む)	法定書面を受け取った日を含めて8日間
電話勧誘販売	法定書面を受け取った日を含めて8日間
特定継続的役務提供 (エステ・美容医療・語学教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービス)	法定書面を受け取った日を含めて8日間
連鎖販売取引 (マルチ商法)	法定書面を受け取った日（商品の引渡しを受けた日が書面より後の場合はその日）を含めて20日間
業務提供誘引販売 (内職・モニター商法)	法定書面を受け取った日を含めて20日間
訪問購入（訪問買取）	法定書面を受け取った日を含めて8日間

### こんな場合はクーリング・オフできません

- 自分で事業者を呼んで購入したもの
- 自動車の購入やリース
- 葬儀
- 使用してしまった消耗品（化粧品や健康食品など）
- 訪問販売・電話勧誘販売で、3千円未満の現金取引が完了したもの

### ★ワンポイント★

#### ☆通信販売は…？

クーリング・オフはできませんが、返品条件の表示がない場合は、商品が届いてから8日以内は契約の解除が可能です。  
(返品の送料は消費者負担)

## ■ クーリング・オフの手続き方法

- 1 クーリング・オフ通知は、はがきなどの書面で行うほかに、電磁的方法（電子メール、ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォーム、SNS、ファックスなど）で行うことも可能です。
- 2 はがきで行う場合は両面のコピーを取ってから、郵便局に持参し、特定記録郵便や簡易書留など発信の記録が残る方法で代表者あてに郵送します。電磁的方法で行なう場合もデータを保存しておきましょう。

販売会社代表者あて  
クーリング・オフの記載例＜はがき＞

### 通 知 書

次の契約を解除します。

契約年月日 令和〇〇年〇月〇日  
商品名 ○〇〇〇  
契約金額 ○〇〇〇〇〇円  
販売会社 株式会社××× □□営業所  
担当者 △△△△氏

私が支払った代金〇〇円は返金してください。  
受け取った商品は引き取ってください。

令和〇〇年〇月〇日

(契約者住所) 東京都府中市〇〇町〇丁目〇番地の〇  
(契約者氏名) ○○ ○○

## ★ワンポイント★

☆個別クレジット契約<sup>\*3</sup>をした場合⇒販売会社と信販（クレジット）会社両方に通知

☆個別クレジット契約をしていない場合⇒販売会社のみに通知

※3 商品を購入するたびにクレジット契約の申込書を作成する方式の契約

信販（クレジット）会社代表者あて  
クーリング・オフの記載例＜はがき＞

### 通 知 書

次の契約を解除します。

契約年月日 令和〇〇年〇月〇日

商品名 ○〇〇〇

契約金額 ○〇〇〇〇〇円

販売会社 株式会社××× □□営業所

信販会社 △△株式会社

令和〇〇年〇月〇日

(契約者住所) 東京都府中市〇〇町〇丁目〇番地の〇

(契約者氏名) ○○ ○○

クーリング・オフについて不明な点がありましたら  
消費生活センターへご相談ください

# 特殊詐欺撲滅のため自動通話録音機を

府中市では、特殊詐欺の被害防止を目的に、自動警告、録音機能付きの「自動通話録音機」を市民の方に無料で貸し出しています。事前に在庫の有無を電話でご確認ください。

電話がかかってくると自動で「この通話は録音しています」という内容のメッセージが流れ、実際に音声を録音する機械です。詐欺犯人は自分の声が録音され証拠が残ることを嫌うため、犯行を断念させる効果が期待されています。

詳しくは、地域安全対策課（042-335-4147）へお問い合わせください。

この通話は  
録音しています



録音  
しています！



# 困ったときの相談・問合せ機関

相談・問合せ機関	電話番号
<b>消費者生活相談窓口</b>	
府中市消費生活センター (月～金曜日/10時～12時・13時～16時)	042-360-3316
消費者ホットライン 年末年始を除いて、原則毎日利用可。最寄りの消費生活センター等の消費生活相談窓口を、ナビダイヤルで案内します。	い や や 188
<b>東京都消費生活総合センター</b>	
* 消費生活相談 (月～土曜日/9時～17時)	03-3235-1155
* 高齢者被害110番 (月～土曜日/9時～17時)	03-3235-3366
* 高齢消費者見守りホットライン (月～土曜日/9時～17時)	03-3235-1334
* 架空請求110番 (月～土曜日/9時～17時)	03-3235-2400
(公社) 全国消費生活相談員協会 (土・日曜日/10時～12時・13時～16時)	03-5614-0543
(公社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS) (土曜日/10時～12時・13時～16時) (日曜日/11時～16時)	06-4790-8110 (土曜日) 03-6450-6631 (日曜日)
(独) 国民生活センター お昼の消費生活相談 (平日11時～13時)	03-3446-0999
<b>消費者行政</b>	
消費者庁 (大代表)	03-3507-8800
<b>多重債務</b>	
東京三弁護士会 (立川法律相談センター)	042-548-7790
// (八王子法律相談センター)	042-645-4540
// (新宿総合法律相談センター)	03-6205-9531
法テラス (日本司法支援センター)	0570-078374
立川簡易裁判所 民事調停係	042-845-0285

相談・問合せ機関	電話番号
関東財務局 東京財務事務所（多重債務無料相談）	03-5842-7475
(公財)日本クレジットカウンセリング協会	0570-031640
警察相談専用	#9110
(株)日本信用情報機構 (JICC)	0570-055-955
(株)シー・アイ・シー (割賦販売法・貸金業法指定信用情報機関)	0120-642-414
(福)府中市社会福祉協議会 (生活福祉資金貸付相談)	042-364-5137 (代表) 042-360-9996 (相談担当)
東京都生活再生相談窓口	03-5227-7266
東京都立多摩総合精神保健福祉センター	
* こころの電話相談（平日9時～17時）	042-371-5560
* 夜間こころの電話相談 (毎日17時～22時 ※受付は21時半まで)	03-5155-5028
東京多摩いのちの電話 (毎日10時～21時 ※第3金・土曜日は24時間)	042-327-4343
東京多摩いのちの電話 毎日フリーダイヤル (毎日16時～21時 ※毎月10日のみ8時～翌日8時)	0120-783-556
府中市暮らしとしごとの相談コーナー 府中市 生活福祉課自立生活支援担当	042-335-4191
高齢者	
府中市 高齢者支援課福祉相談担当	042-335-4496
権利擁護センターふちゅう	042-360-3900
府中市地域包括支援センター 泉苑	042-366-0171
府中市地域包括支援センター よつや苑	042-334-8141
府中市地域包括支援センター あさひ苑	042-369-0080
府中市地域包括支援センター 安立園	042-367-0550
府中市地域包括支援センター おしたて	042-363-1661
府中市地域包括支援センター かたまち	042-336-5831
府中市地域包括支援センター しんまち	042-340-5060
府中市地域包括支援センター にしふ	042-360-1380
府中市地域包括支援センター これまさ	042-314-0451
府中市地域包括支援センター みなみ町	042-336-1250
府中市地域包括支援センター 白糸台	042-407-8080

相談・問合せ機関	電話番号
<b>インターネット・通信関係</b>	
(一社) ECネットワーク	メール相談のみ <a href="https://www.ecnetwork.jp/">https://www.ecnetwork.jp/</a>
国民生活センター越境消費者センター	メール相談のみ <a href="https://www.ccj.kokusen.go.jp">https://www.ccj.kokusen.go.jp</a>
(独) 情報処理推進機構 「情報セキュリティ安心相談窓口」	03-5978-7509 <a href="mailto:anshin@ipa.go.jp">anshin@ipa.go.jp</a>
総務省電気通信消費者相談センター	03-5253-5900
(一社) 電気通信事業者協会 相談窓口 (TCA相談窓口)	03-4555-4124
警視庁サイバー犯罪相談窓口	03-5805-1731
NHK受信料に関する問い合わせ	0570-077-077
(一社) コンピュータエンターテインメント協会	メール相談のみ <a href="https://www.cesa.or.jp">https://www.cesa.or.jp</a>
<b>金融</b>	
金融庁「金融サービス利用者相談室」	0570-016811
警察相談窓口専用	#9110
全国銀行協会相談室	0570-017109
NPO法人 証券・金融商品あっせん相談センター (FINMAC)	0120-64-5005
日本商品先物取引協会相談センター	03-3664-6243
(一社) 日本クレジット協会 消費者相談室	03-5645-3361
<b>保険</b>	
(一社) 日本損害保険協会「そんぽADRセンター」	0570-022808
(一社) 生命保険協会「生命保険相談所」	03-3286-2648
(国民健康保険の資格・保険税の賦課) 府中市 保険年金課保険税係	042-335-4055
(国民健康保険の医療給付(高額療養費等)) 府中市 保険年金課給付係	042-335-4044

相談・問合せ機関	電話番号
<b>不動産・住宅</b>	
(公財) 住宅リフォーム・紛争処理支援センター 「住まいのダイヤル」	0570-016-100 03-3556-5147
東京都 都市整備局 賃貸ホットライン	03-5320-4958
(都知事免許の事業者の場合) 東京都 都市整備局住宅企画部不動産業課	03-5320-5071
(関東に本店がある国土交通大臣免許の事業者の場合) 国土交通省 関東地方整備局建設部建設産業第二課	048-601-3151
府中市 住宅課住宅安全係	042-335-4173
東京都塗装工業協同組合	03-3461-8678
<b>引越し</b>	
(一社) 東京都トラック協会	03-3359-6251
<b>医療</b>	
東京都 患者の声相談窓口	03-5320-4435
(公財) 日本中毒情報センター 中毒110番	029-852-9999
(独) 医薬品医療機器総合機構 「医薬品・医療機器相談室」	03-3506-9425
救急相談センター (24時間) ※救急車を呼んだ方がいいのか迷ったら	#7119
※#7119につながらない場合	042-521-2323
<b>販売</b>	
(公社) 日本通信販売協会 「通販110番」	03-5651-1122
(公社) 日本訪問販売協会 「訪問販売ホットライン」	0120-513-506
<b>食品</b>	
農林水産省 消費者の部屋	03-3591-6529
農林水産省 食品表示110番	0120-714-110
<b>広告</b>	
(公社) 日本広告審査機構 (JARO)	03-3541-2811

相談・問合せ機関	電話番号
<b>旅行</b>	
(一社) 日本旅行業協会消費者相談室	03-3592-1266
(一社) 全国旅行業協会本部事務局	03-6277-8310
<b>自動車</b>	
(一社) 自動車公正取引協議会 消費者相談室	03-5333-3328
(一社) 日本中古自動車販売協会連合会	03-5333-5881
<b>事業者</b>	
(公財) 東京都中小企業振興公社 (秋葉原本社)	03-3251-7881
// (多摩支社)	042-500-3901
むさし府中商工会議所	042-362-6421
<b>行政機関</b>	
府中市役所	042-364-4111 (代表)
多摩府中保健所	042-362-2334
警視庁府中警察署	042-360-0110
東京消防庁府中消防署	042-366-0119
武藏府中税務署	042-362-4711
東京法務局府中支局	042-335-4753
日本年金機構府中年金事務所	042-361-1011
府中公証役場	042-369-6951
府中公共職業安定所 (ハローワーク府中)	042-336-8609
立川労働基準監督署	042-523-4472
高齢者無料職業紹介所 (いきいきワーク府中)	042-336-4871

相談・問合せ機関	電話番号
<b>郵便・電話・電気・ガス・水道</b>	
武藏府中郵便局	0570-943-815
東京多摩郵便局	0570-943-529
NTT東日本・東京西116担当（武藏野）	局番なしの116
東京電力カスタマーセンター	0120-995-001 0120-995-113
東京ガスお客様センター	03-6838-9003
東京都水道局多摩お客さまセンター	0570-091-100
(一社) 東京都LPガス協会 お客様相談所	0120-388327
電力・ガス取引監視等委員会	03-3501-5725
<b>PLセンター</b>	
医薬品PLセンター	0120-876-532
化学製品PL相談センター	0120-886-931
ガス石油機器PLセンター	0120-335-500
家電製品PLセンター	0120-551-110
(公財) 自動車製造物責任相談センター	0120-028-222
住宅部品PL室 (住宅リフォーム・紛争処理支援センター)	03-3556-5147
生活用品PLセンター	0120-090-671
日本化粧品工業連合会PL相談室	0120-352-532
防災製品PLセンター	0120-553-119
玩具PLセンター	0120-152-117
日本塗料工業会PL相談室	03-3443-2074
建材PL相談室	03-5640-0902
プレジャーボート製品相談室	0120-356-441

## メモ

相談する際は、次の項目について事前にメモをしておくと便利です

◆ 契約したのはいつですか？

◆ 契約の相手先は？

◆ 何について契約しましたか？

◆ いくらですか？

◆ 契約のきっかけは何ですか？

消費生活センター事例より

## くらしの相談 vol.36

令和7年11月発行

発行元

府中市生活環境部産業振興課

消費生活センター

〒183-0023

府中市宮町1-100 ル・シーニュ6階

- ◎「くらしの相談vol.36」の内容は、令和7年11月現在のものです。
- ◎「くらしの相談」は消費生活センターに寄せられた事例をもとに作成しています。個別の状況によっては事例とは異なる相談結果となる場合もありますのでご了承ください。

消費者トラブルで困ったときはお気軽にご相談ください

## 府中市消費生活センター

**電話** 042-360-3316 (相談専用)

**相談時間** 毎週月曜日～金曜日

午前10時～正午、午後1時～4時

※祝日、年末年始、ル・シニユ休館日は除く

**対象者** 市民、市内在勤・在学の方

**相談方法** 電話、または来所

**場所** 〒183-0023  
府中市宮町1-100  
ル・シニユ6階

