

# 消費生活相談事例集

困ったとき 不安に思ったときは  
一人で悩まず まず電話！



小金井市消費生活相談室（直通）

042-384-4999

消費者ホットライン

188（いやや！）

小金井市市民部経済課

## はじめに

近年、消費者を取り巻く環境の変化は激しく、複雑かつ多様化してきています。スマートフォンやパソコンへの身に覚えのない高額な利用料金の請求や、高齢者を狙った悪質商法の手口は、ますます巧妙化してきています。

小金井市消費生活相談室では、専門の相談員が市民の皆さんの消費生活に係る様々な疑問やトラブル解決のため、アドバイスやあっせん交渉を行っています。

この相談事例集は、小金井市に寄せられた相談事例の中から代表的なものを紹介し、相談処理の経過や対処方法などを掲載しています。また、相談件数の推移や相談の傾向なども掲載しています。

ぜひご覧いただき、被害の未然防止や解決の手がかりとして活用していただければ幸いです。

困ったとき 不安に思ったときは 一人で悩まず  
「消費生活相談室」にご相談ください。

令和6年11月

小金井市市民部経済課消費生活係

# 目 次

## 1 相談のあらまし

- (1) 年度別相談件数 . . . . . 1
- (2) 令和5年度相談受付状況 . . . . . 2
- (3) 商品・サービスの分類別相談件数 . . . . . 5
- (4) 商品・サービスの相談トップ10と相談内容 . . . . . 6
- (5) 商品・サービスの販売方法 . . . . . 7
- (6) 年代別にみる相談の特徴 . . . . . 8

## 2 相談事例

- 事例1 給湯器の点検商法にご注意ください 70歳以上の高齢者  
を中心にトラブルが増えています . . . . . 9
- 事例2 通信販売のトラブル 【お試し価格】って、1回だけの注文  
じゃないの! . . . . . 11
- 事例3 偽サイトのトラブル . . . . . 13

事例4 情報商材のトラブル  
「すぐにもうかる」はありません! . . . . . 15

事例5 高齢者の消費者被害を未然に防ぐには  
最近、実家の親と話をしていますか . . . . . 17

### 3 参考資料

契約について . . . . . 19

クーリング・オフ制度 . . . . . 20

子どもサポート情報 . . . . . 23

見守り新鮮情報 . . . . . 24

キャッシュレス決済について . . . . . 25

困ったときの相談窓口・問合せ機関 . . . . . 27

4 消費生活相談はどのように解決します . . . . . 29



# 1 相談のあらまし

令和5年度の消費生活相談受付件数は682件でした。前年度に比べて118件減少しました。

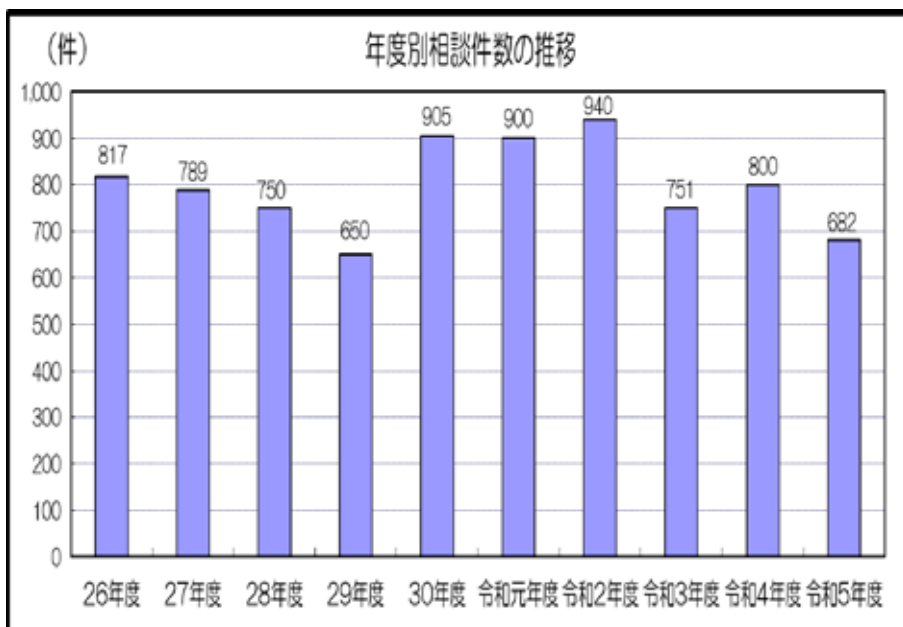
最も多かった相談は、インターネット接続回線や携帯電話サービスといった運輸・通信サービスに関する相談で67件、第2位は携帯電話や音響・映像機器などの教養娯楽品に関する相談で64件、第3位は消費者金融や投資といった金融・保険サービスに関する相談で63件でした。



消費生活相談室

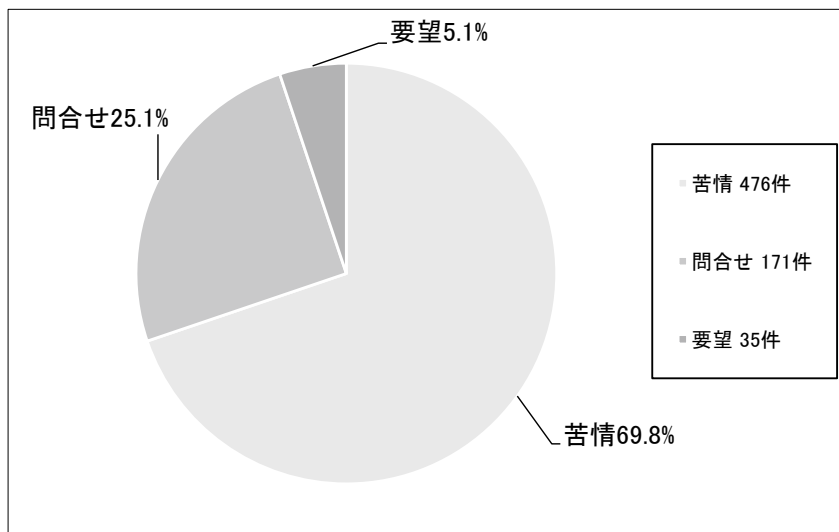
※PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）商品・サービスの分類別相談件数結果より

## (1) 年度別相談件数

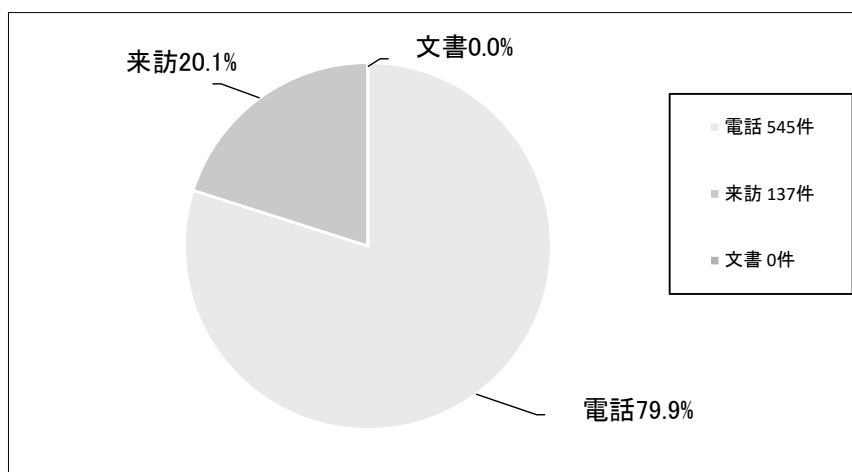


## (2) 令和5年度相談受付状況

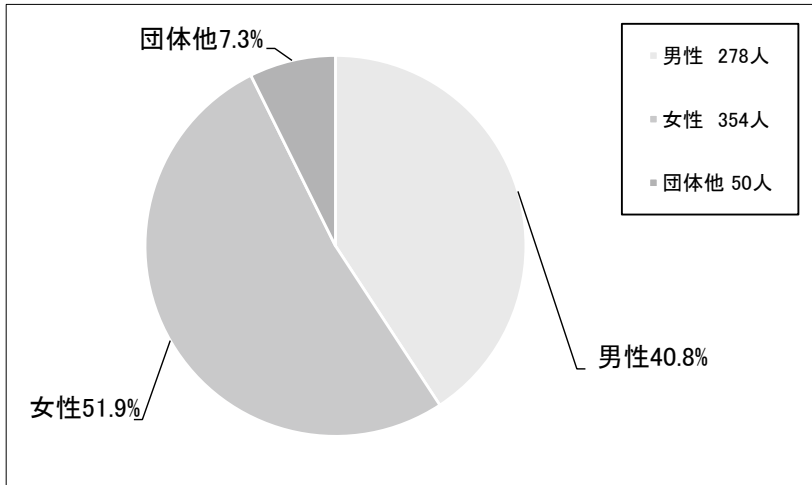
### ① 相談区分別受付状況



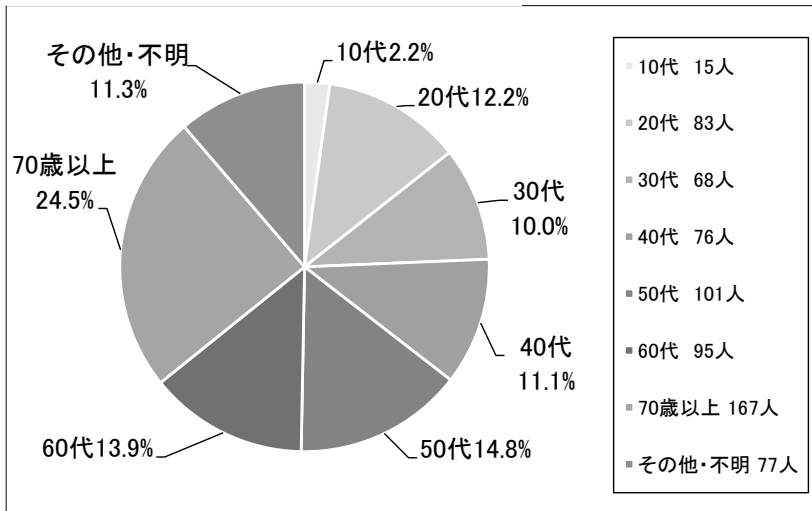
### ② 相談方法別受付状況



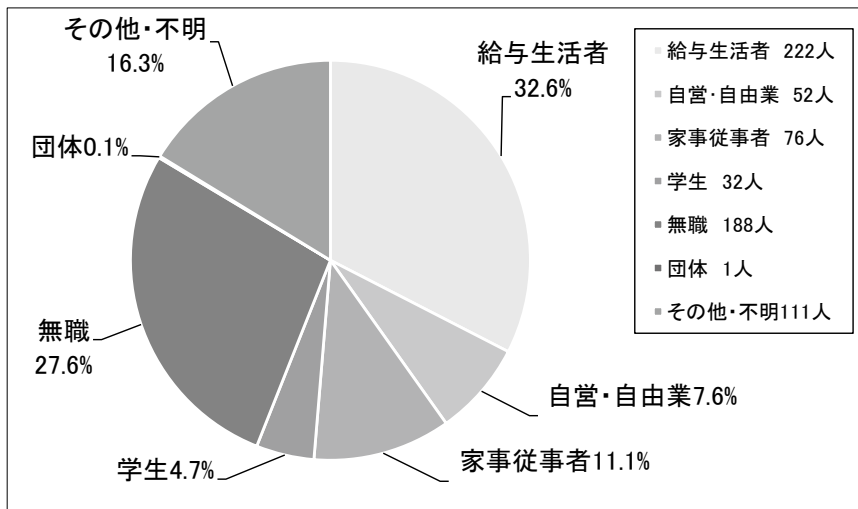
### ③契約当事者の性別内訳



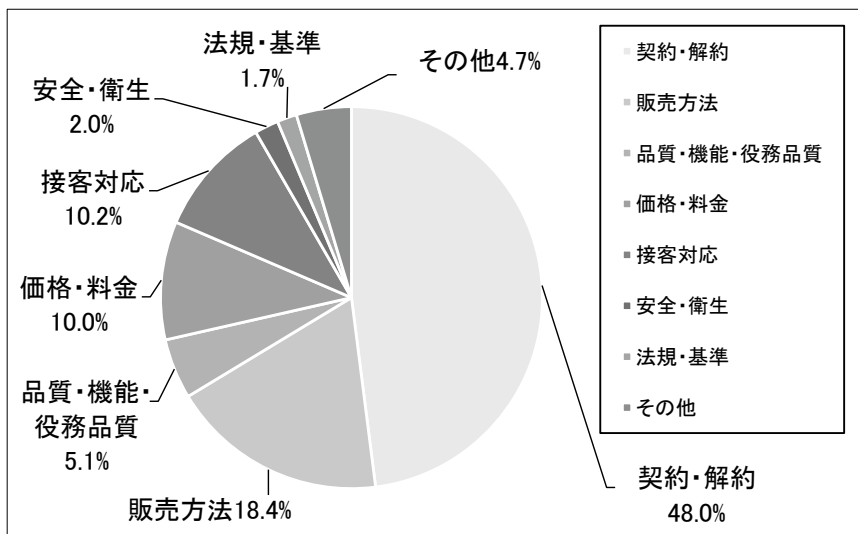
### ④契約当事者の年齢別内訳



### ⑤契約当事者の職業別内訳

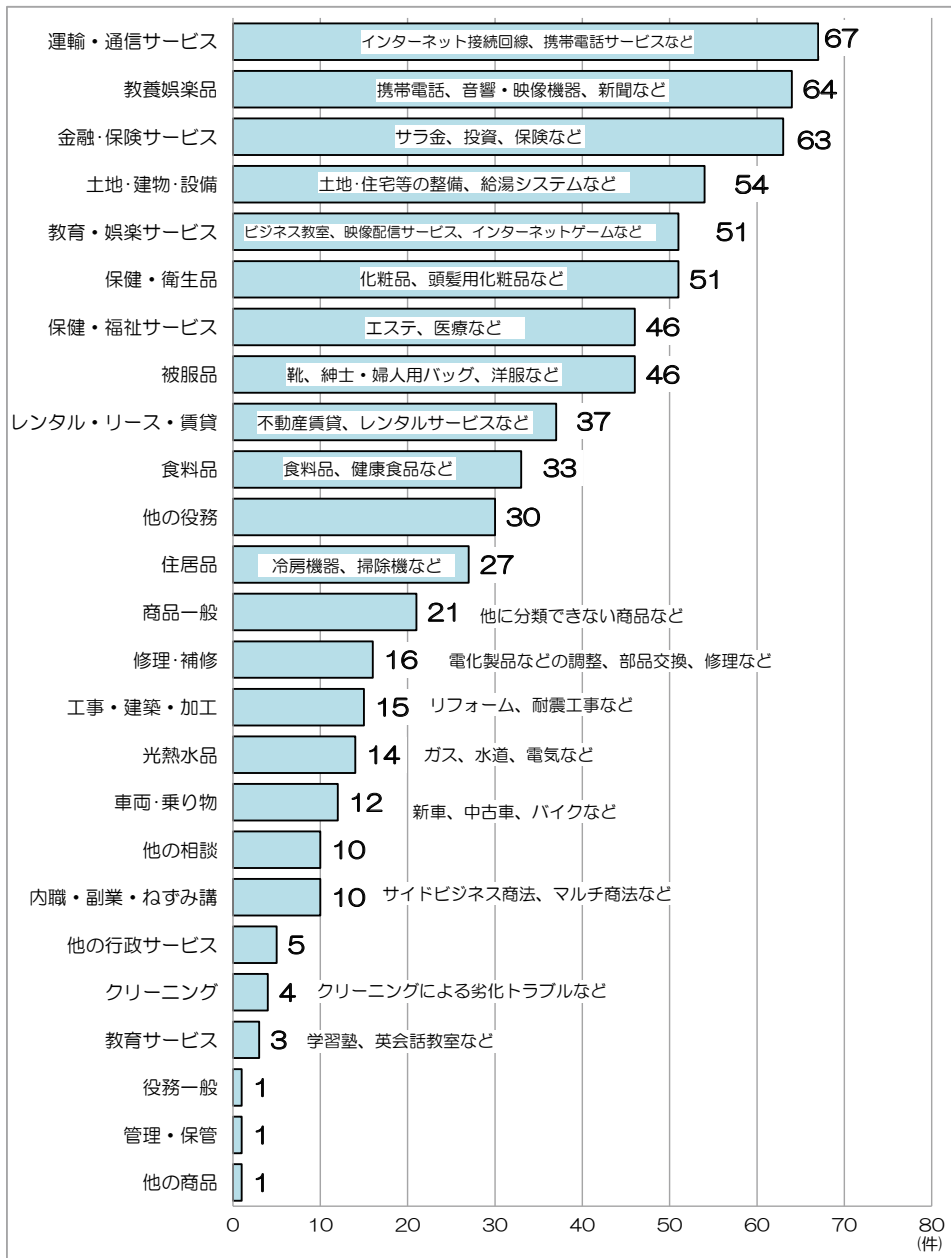


### ⑥相談内容





### (3)商品・サービスの分類別相談件数

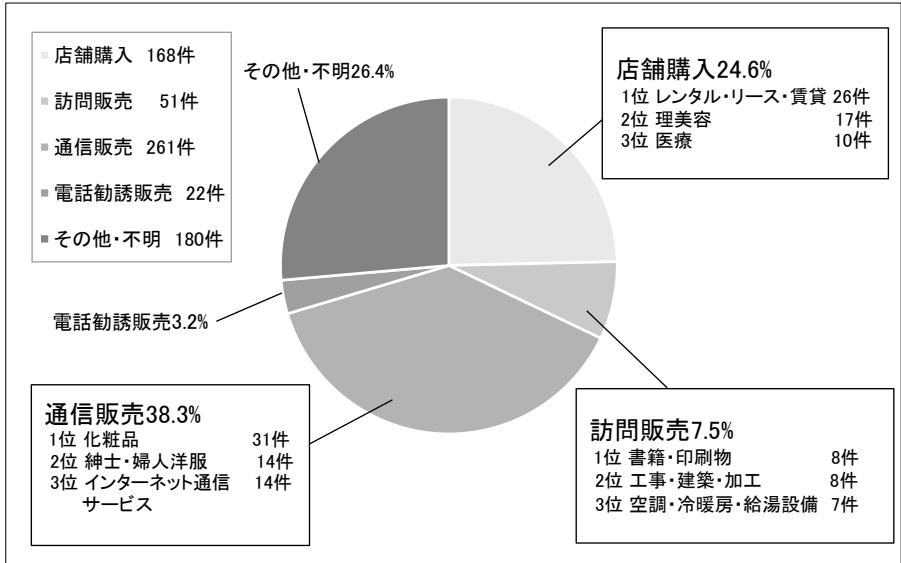


## (4)商品・サービスの相談トップ10と相談内容

順位	商品・サービス名	主な相談内容	相談件数	
			令和5年度	令和4年度
1	不動産賃借	賃貸住宅入居時の契約や退去時の敷金返還、原状回復等に関する相談です。	34	51
2	商品一般	商品が特定できない相談や、架空請求等の何の代金か分からない請求に関する相談です。	21	32
3	金融関連サービス	金融関連サービスのうち、クレジットカードの入退会・会費等に関する相談です。	20	6
4	エステティックサービス	脱毛エステ、美顔エステ等の契約に関する相談です。	16	24
5	他のネット通信関連サービス	クラウドサービス、ビデオ会議サービスなど、新しい通信関連サービスに関する相談です。	15	7
6	工事・建築	新築工事、リフォーム工事等に関する相談です。	14	35
7	修理サービス	品物の修理・補修を依頼した場合の、修理代金やキャンセルの際のトラブルに関する相談です。	13	20
8	フリーローン・サラ金	消費者金融やカードローンの返済に関する相談です。	13	16
9	インターネット接続回線	インターネット回線の料金やサービスに関する相談です。	12	10
10	電気	電気会社との契約内容、料金に関する相談です。	11	9



## (5)商品・サービスの販売方法



## (6)年代別にみる相談の特徴

順位	～10代		20代		30代	
1位	インターネットゲーム エステティックサー ビス	2件	エステティックサー ビス	10件	音響・映像機器 不動産賃借	6件
2位	映像配信サービス 不動産賃借 他	1件	不動産賃借	5件	金融関連サービスそ の他 インターネット接続 回線	3件
3位	-	-	フリーローン サラ金 医療サービス	4件	子供洋服類 中古分譲マンション 他	2件

順位	40代		50代		60代	
1位	他の集合住宅 不動産賃借 医療サービス	3件	金融関連サービスそ の他	5件	商品一般@	5件
2位	靴 頭髮用化粧品 金融関連サービスそ の他 他	2件	不動産賃借	4件	基礎化粧品 不動産賃借 工事・建築 修理サービス	4件
3位	米 ケーキ コーヒー 電子レンジ類 他	1件	商品一般@ 頭髮用化粧品 四輪自動車	3件	ズボン 頭髮用化粧品 四輪自動車 他	3件

順位	70代		80代～	
1位	商品一般@ 工事・建築	5件	携帯電話サービス	4件
2位	基礎化粧品 パソコン 携帯電話 修理サービス 他	3件	商品一般@ インターネット接続 回線	3件
3位	健康食品@ 他の健康食品 頭髮用化粧品 不動産賃借 他	2件	他の戸建て住宅 給湯システム 不動産賃借 有線テレビ 他	2件



※名称の最後に「@」が付与されているものは、具体的な商品・役務名を特定できなかった相談。

## 2 相談事例

事例1 給湯器の点検商法にご注意ください。  
70歳以上の高齢者を中心にトラブルが増えています。

Q



昨日、「ガス給湯器の無料点検に来ました」と知らない業者が来訪した。すぐに給湯器の点検を行い、「劣化しているのでいずれ壊れる。火災の心配もある」などと言い、新しい機器への交換を勧めてきた。「今なら割引できる」と言われ、言われるがまま承諾し、約30万円の契約をしてしまった。(70代・女性)

約2週間前、自宅に「給湯器の無料点検をしている」と訪問があり、点検を依頼した。現在の給湯器の使用年数を聞かれ、15年と伝えたところ「もう交換しないと駄目だ」などと新しい給湯器に交換するように勧められ、焦ってその場で給湯器の交換工事も含め税込みで40万円の契約をしてしまった。(80代・男性)

A

「無料」と言われると点検を頼みたくなるものですが、点検をさせると不安をあおられたり、契約をせかされたりなど、業者の勧誘トークに乗せられてしまいます。

特定商取引法上の訪問販売や電話勧誘販売に該当する場合は、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフできます。本来望んでいない契約をしてしまったなどの場合には、速やかにクーリング・オフを書面またはメールにより通知しましょう。

クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても、契約の大切な部分について事実と違うことを告げられたこと等により、消費者が誤認して契約の申込等の意思表示をした場合には、誤認していたことに気付いた時から1年間または契約締結時から5年間は、当該意思表示の取消しができます。

## 相談員からアドバイス

1. 電話や訪問販売で点検を持ち掛ける業者には安易に点検をさせないようにしましょう。
2. 電話で点検を了承した後、点検を断ろうと思いき、業者に連絡をしようとしても、連絡先自体が分からない例も見られます。連絡がつかないまま、約束の日に業者が来訪してしまった場合は、点検は不要であるとインターホン越しに断りましょう。
3. その場では契約せず、十分に比較・検討しましょう。
4. クーリング・オフ等ができる場合もあります。
5. 不安や迷いがあれば、すぐに消費生活センター等に相談しましょう。

## 事例2 通信販売のトラブル 【お試し価格】 って、1回だけの注文じゃないの！

Q



スマホのネット検索中、白髪染めの広告が出てきて、大好きな女優が商品の宣伝をしていた。しかも数量限定でお試し価格 80%OFF とのこと。急いで注文して、数日後に業者から商品が届いた。包みを開けると、明細書には次回のお届け日が記載されていた。不審に思い業者に問い合わせると「4回の定期購入で申し込んでいる」「広告画面にも注文画面にも書いてある」「1回で解約するなら通常価格との差額を払って貰う」と言われた。（70代・女性）



**A**

スマホのネット通販画面は縦長なので、離れたところに小さな文字で定期購入であることが書かれている場合があります。また、注文確定前の最終確認画面には定期購入等に関する条件（分量・価格・支払時期と方法・引き渡しと提供時期・解約の連絡方法と条件・申込期間／季節品等）を必ず記載することになっています。不要なトラブルを避けるためにも、ネット通販で注文する際は、最終確認画面で商品の内容や取引条件・解約条件などを慎重に確認することが重要です。最終確認画面をコピーすることも忘れずに。

### **相談員からアドバイス**

特定商取引法では、販売業者または役務提供事業者の氏名または名称、住所および電話番号の記載をインターネット上に求めています。商品が届く前にカード決済や振り込みで入金する時は、事前に業者の情報を確認しましょう。購入にあたっては、複数の業者を検討して、大手の通販サイトで購入すると良いでしょう。消費者窓口もあるので安心です。



### 事例3 偽サイトのトラブル

Q



欲しかった服が正規サイトで売り切れていたが、検索すると、あるネットショップで取り扱いがあった。サイトに違和感があったが、購入した。代金を振り込むようにというメールが来たが、サイトの住所と振込の銀行口座が別々の場所にあっておかしい。服が届かず困っているが、どうしたら良いか。(50代・女性)

パソコンで使うマウスを注文したが商品が届かない。購入したネットショップに問い合わせると「欠品している。」と言われたので、返金を希望した。アプリから返金すると言われ、指示通りにスマホを操作すると、30万円近く支払ってしまった。どうしたら良いか。(40代・男性)

**A**

偽サイトで商品を購入すると、代金を払ったのに商品が届かない場合があります。通信販売にはクーリング・オフ制度がなく、交渉しようにもこの2つの事例では、購入先の会社名や連絡先がわからないため、消費生活相談室から会社に連絡を取ることが出来ませんでした。相談者には詐欺被害として警察へ連絡すること、振込先の銀行に対して口座凍結の依頼をすることを勧めました。

### **相談員からアドバイス**

インターネットで買い物をする際は、以下の点に注意をすることが大切です。

- 1、価格が安すぎないか。
- 2、会社名、住所、電話番号は書いてあるか。
- 3、振込先が個人の名義になっていないか。
- 4、返金や返品はできるか。

会社名や電話番号がわからないと、トラブル解決が困難になります。

## 事例4 情報商材のトラブル

「すぐにもわかる」はありません！



Q

SNS で知り合った人に「投資に興味がないか」と何度も誘われてオンライン会議に参加した。「この投資をやれば、元はとれるから大丈夫」と言われ、根負けして投資スクールに入会した。その後「経済的に厳しく支払いが難しい」と言ったが、「お金は用意出来るから」と投資スクールの担当者に言われた。消費者金融で「旅行費用を借りると言っ」と指示されて、60万円の借金をした。スクールが始まると「投資スクール以外の人と付き合うな」と言われ不信感を持った。その後「知り合いを紹介したら、紹介料が入るからやってみよう」と言われて驚き、やめたくなった。返金してもらえるだろうか。(10代・男性)

**A**

消費者金融で借金をしているため、利息が高額にならないうちに、まず借金を返すようにしましょう。契約書に記載されていたクーリング・オフ期間は過ぎてしまっているため、投資スクールに入るきっかけと、入ってから起こったことを書いた文書を投資スクールの代表者宛てに郵送することで、返金に応じてもらえるよう働きかけましょう。

### **相談員からアドバイス**

将来の不安から投資に興味を持つ人が増えていますが、すぐにもうかる投資はありません。このケースは連鎖販売取引のマルチ勧誘にあたり、知り合いを勧誘することで、人間関係も壊れてしまいます。高額な料金を支払う前に、身近な人に相談しましょう。クーリング・オフができる場合もあるので、早めに消費生活相談室にご相談ください。

## 事例5 高齢者の消費者被害を防ぐには最近、実家の親と話をしていますか。



**Q** 久々に実家を訪れたら、害獣駆除の業者が作業中だった。夜中にネズミの動きが気になって眠れないので、電話帳で探した業者に頼んだらしく、手付金として作業代金の半額100万円を支払い済みで困っている。

**A** 親の高齢化に伴って、実家の老朽化も進んでいます。屋根や給湯器などの点検商法、害獣駆除などの業者は、判断能力の低下がみられる高齢者の不安をあおり、高額契約に至るケースがあります。訪問販売の業者をむやみに家に上げないことや、契約内容を一緒に確認するなどの事前の対応が必要です。

**Q**

高齢の親が定期購入の健康食品などをインターネット広告でたびたび、衝動買いしてしまう。どうしたらよいか。

**A**

加齢による衰えや健康不安などの悩みを時々聞いてあげましょう。ネット通販でなくても、同様の品物は薬局でも購入できるケースがあります。健康食品の売り場に、一緒に足を運んであげるのもいいでしょう。



## 相談員からアドバイス

世の中の高齢化問題は他人事ととらえがちですが、久々に親と過ごすとき「年をとったな」と感じることはないですか。日頃の親との会話から気軽に相談できる関係性を築いておくこと、さらには親の判断力や行動の変化に気付くことが、高齢者の消費者被害を防ぐ重要なポイントになります。

## 3 参考資料

### ■契約について

私たち消費者は日常の生活の中で、商品の購入やサービスの申込みなどの場面で「契約」をしています。一度結んだ契約は、お互いを守る義務があり、勝手にやめることは原則的にできません。契約するつもりがなければ、どんなに強引に勧められてもきっぱりと断りましょう。

#### 契約は慎重に！

契約を結ぶ前に契約書や約款をよく読み、内容をきちんと確認し  
たうえて、署名、押印することが大切です。

いつ

誰と

何について

いくらで

どのように

特別な約束ごとはあるか



### ■未成年者の契約

未成年者が保護者の同意を得ないで結んだ契約は、未成年者本人または保護者が契約を取消することができます。ただし、契約額がおこづかいの範囲内の場合や、未成年者がうそをついて契約した場合は取消できません。

### ■成年後見制度

成年後見制度を利用している人が結んだ契約は、後見人等が契約を取り消すことができます。判断力が不十分な人は契約トラブルに遭いやすいので、成年後見制度を利用することも検討しましょう。

## クーリング・オフ制度

訪問販売や電話勧誘販売などで契約の申込みまたは契約を結んだあとに、消費者に冷静に考え直す時間を与え、一定期間内（P. 21 参照）であれば無条件で申込みの撤回や契約の解除を行える制度です。クーリング・オフできる取引は、法律や約款などに定めがある場合に限られます。



※消費者庁イラスト集より

### ■クーリング・オフの効果

クーリング・オフは発信した時点で効力が生じます。

- 損害賠償や違約金は請求されません。
- 支払った代金は事業者から全額返金されます。
- 商品引取り費用は事業者が負担します。
- 商品を使用していた場合でも対価を請求されません。

※消耗品で除外されているものもあります。

※2022年6月からは、電磁的記録（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、ファクス等）でクーリング・オフができるようになりました。通知後はその画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

### 通信販売にはクーリング・オフは適用されません

インターネットショッピングやテレビショッピングといった通信販売は、通常での購入と同様に、消費者が主体的に契約するものなのでクーリング・オフ制度はありません。返品や解約については事業者の定めたルールに従うことになります。ただし、返品について特約がない場合は、商品到着後8日以内であれば、消費者の送料負担で返品できます。

通信販売では、注文する前に返品対応についての規約をよく確認しましょう。



## ■ クーリング・オフできる取引一覧

取引形態(根拠法)	適用対象	期間
訪問販売 (特定商取引法)	店舗外での原則すべての商品・サービスおよび特定権利※1の契約 販売員が家庭や勤務先を訪問し勧誘する取引。キャッシュセールス、アポイントメントセールス、催眠商法(店舗での契約を含む)、短期の展示販売も対象になる。	8日間
電話勧誘販売 (特定商取引法)	電話勧誘による原則すべての商品・サービスおよび特定権利※1の契約	8日間
連鎖販売取引 (特定商取引法)	マルチ商法(連鎖的に販売組織を拡大する商法) (店舗での契約を含む)	20日間
業務提供誘引販売取引 (特定商取引法)	内職商法、モニター商法 (店舗での契約を含む)	20日間
特定継続的役務提供 (特定商取引法)	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の継続的契約(店舗での契約を含む)	8日間
訪問購入 (特定商取引法)	店舗外の場所で、事業者が消費者から物品を買取る契約	8日間
生命・損害保険契約 (保険業法)	店舗外での契約期間1年を超える生命保険・損害保険契約	8日間
その他の クーリング・オフ制度 のある契約	店舗外での宅地建物取引	8日間
	預託等取引契約(現物まがい商法)	14日間
	投資顧問契約	10日間
	不動産特定共同事業契約	8日間
	ゴルフ会員権契約	8日間
	有料老人ホーム入居契約	3カ月間

※1 改正法(2017年12月施行)による。(1)施設を利用、または役務の提供を受ける権利のうち政令で定めるもの(2)社債その他の金銭債権(3)株式等の権利(ただし無登録業者が取引を行う場合に適用対象)

※クーリング・オフ期間は、「法定の契約書面を受け取った日」および「クーリング・オフの通知の発信日」のいずれも当日を含みます。

※海外商品先物取引は、クーリング・オフとは異なりますが、契約から14日間は、業者が顧客の注文を受けられないため、その期間内は解約可能です。

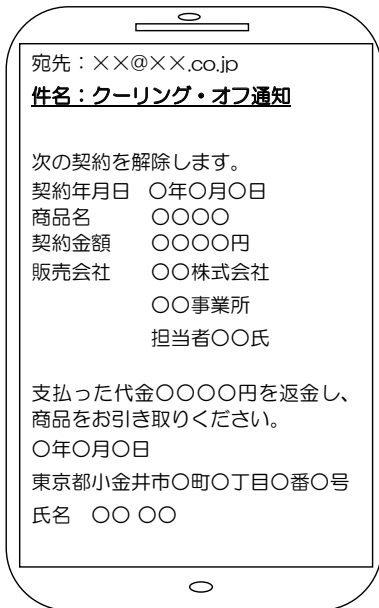
※「クーリング・オフできない」などの事実と異なる説明をされたり、脅されて手続きができなかったときは、期間を過ぎていてもクーリング・オフができます。諦めずにご相談ください。

## ■クーリング・オフの手続き方法

- 1 クーリング・オフの通知は、クーリング・オフ期間内に、必ず書面で販売会社へ通知します。
- 2 はがき等を書いて、宛名も含めてコピーを取ります。コピーは大切に保管しましょう。
- 3 郵便局に持参し、「特定記録郵便」または「簡易書留」などの記録の残る方法で送ります。
- 4 クレジットを利用したときは、クレジット会社へも同時に通知します。

## ■クーリング・オフの通知の書き方例

電磁的記録で行う場合

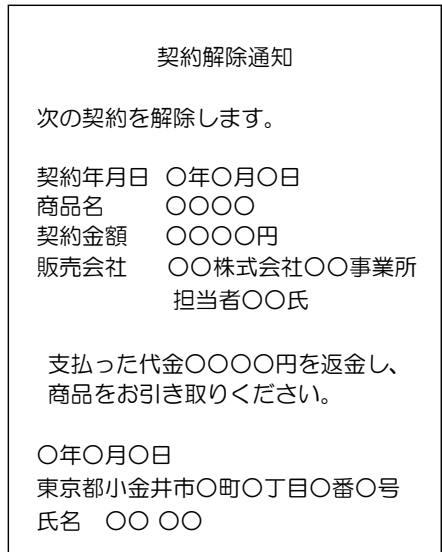


宛先：××@××.co.jp  
**件名：クーリング・オフ通知**

次の契約を解除します。  
契約年月日 ○年○月○日  
商品名 ○○○○  
契約金額 ○○○○円  
販売会社 ○○株式会社  
○○事業所  
担当者○○氏

支払った代金○○○○円を返金し、  
商品をお引き取りください。  
○年○月○日  
東京都小金井市○町○丁目○番○号  
氏名 ○○ ○○

はがきで送る場合



契約解除通知

次の契約を解除します。

契約年月日 ○年○月○日  
商品名 ○○○○  
契約金額 ○○○○円  
販売会社 ○○株式会社○○事業所  
担当者○○氏

支払った代金○○○○円を返金し、  
商品をお引き取りください。

○年○月○日  
東京都小金井市○町○丁目○番○号  
氏名 ○○ ○○

## ■子どもサポート情報

国民生活センターでは、今起きている「子ども」に関わるトラブルや製品事故についてお知らせしています。

子ども・若者サポート情報  第211号

2024.8.1

### 通信販売はクーリング・オフ できません

#### 事例 1

娘が通販サイトでジャージを注文した。届いた商品は、ロゴマークの色を間違えて注文してしまっていた。サイトには「クーリング・オフはない。返品は送料自己負担」との記載がある。今回は明らかに自己都合の返品になるとは思っているが、本当にクーリング・オフできないのか？（当事者：高校生）

#### 事例 2

大学で使うパソコンをネットで注文した。しかし、サイトをよく見ると授業までに納品が間に合わないことが分かった。クーリング・オフして量販店で買おうと思い、事業者に連絡したが「ネット注文なのでクーリング・オフはできない。返品も、規約通り受け付けられない」と言われた。（当事者：大学生）

通販はクーリング・オフ  
できないよ！



#### ひとことアドバイス

- ネット通販等の通信販売には、法律上のクーリング・オフ制度はありません。返品の可否や条件についての特約があればそれに従うこととなります。
- 特約がない場合は、商品を受け取った日を含む8日以内であれば、消費者が送料を負担し返品できます。返品が可能な場合でも、返品期限が設けられていることがあります。商品を受け取ったらすぐに中身を確認しましょう。
- ネット通販等の通信販売を利用する際は、返品ができるかどうかや返品が可能な場合の条件などをよく確認しましょう。
- 未成年者取消ができる場合があります。困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン188）。

さぼーとくん



発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：黒崎 玄

発行：独立行政法人 国民生活センター『子どもサポート情報』（2024年8月1日第211号）より  
最新の情報はこちらからご覧になれます。

[https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj\\_mglst.html](https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mglst.html)



## ■見守り新鮮情報


国民生活センターでは、今起きている高齢者・障がい者に関わる悪質商法や製品事故についてお知らせしています。

### 見守り新鮮情報

## 「1日最大〇〇円」コインパーキングの料金は細かい条件も確認を

駅前の駐車場の看板に「〇〇分〇〇円、1日最大600円」と記載があり、3日間で1800円になると思って3日間駐車したところ、約1万2千円の請求を受けた。すぐに事業者へ連絡したが、**最大料金の適用は1回限り**で、その後は時間制で料金が発生すると言われた。説明を受けて改めて看板をよく見たら、**小さな文字でその旨が書かれていた。**

(60歳代)



30分/100円 (上限あり)  
1日最大600円 (1回限り)

い、12,000円?!

©Kurosaki Gen

### ひとこと助言



- コインパーキングを利用する際は「1日最大〇〇円」等の大きな表示だけでなく、その他の細かい条件も入庫前に事前に確認しましょう。
- 料金には、最大料金の適用回数や駐車位置、時間帯などに細かい条件がついていることが多く、平日が休日かで異なったり、年末年始やイベント開催時には特別料金が発生したりすることもあります。利用し慣れているコインパーキングであっても料金設定が変わっていることもありますので、入口付近や精算機付近の詳細案内に目を通し、不明な点はコインパーキング事業者を確認しましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。看板等の表示を写真等で記録に残し、領収証も忘れずに保管しておきましょう。

本イラスト：黒崎 文

見守り新鮮情報 第490号(2024年8月29日)発行：独立行政法人国民生活センター

発行：独立行政法人 国民生活センター『見守り新鮮情報』(2024年8月29日第490号)より  
最新の情報はこちらからご覧になれます。

[https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj\\_mglist.html](https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mglist.html)



## ■キャッシュレス決済について

近年、キャッシュレス決済という言葉を目にする機会が増えています。キャッシュレス決済とは、現金を使わずにお金を払う方法の総称です。キャッシュレス決済の手段には、電子マネー、デビットカード、クレジットカード、スマートフォン決済（〇〇ペイなど）など、さまざまな種類があります。また、決済手段によって支払い方法も以下の3種類に大別されます。



① 前払い	② 即時払い	③ 後払い
電子マネー プリペイドカード など	デビットカード など	クレジットカード など
※スマートフォン決済（〇〇ペイ）		

※スマートフォン決済（〇〇ペイ）は、まずスマートフォンに事業者が提供する専用アプリをインストールしておく必要があります。そして予め支払い方法を決めておき、登録することで支払いに使用できるようになります。アプリによって選ぶことのできる支払い方法が異なりますが、事前に現金等をチャージするもの（前払い）、デビットカード（即時払い）やクレジットカード（後払い）を紐づけるものがあります。



キャッシュレス決済は便利ですが、使った分だけお財布からお金が無くなっていく現金での支払いと異なり、「いくら使ったのか実感が湧きにくい」、「お金の流れが分かりづらい」、などのもあります。

キャッシュレス決済のメリット・デメリットを知ったうえで、かしこく利用しましょう。

## メリット

- レジで素早く支払いができる。
- 現金の持ち合わせがないときでも買い物ができる。
- おつりのやり取りがないため、小銭が増えない。
- 高額の買い物の際に、大金を持ち歩かなくてすむ。
- 利用金額に応じてポイントがたまる。
- 公共交通機関で、現金運賃よりIC運賃の方が安い。

## デメリット

- 現金しか使えないお店では利用できない。
- IDやパスワードを管理する必要がある。
- 物理的に財布から現金が減っていくよりも、お金を使った感覚を実感しにくいいため、使い過ぎるリスクがある。
- 紛失や盗難、不正利用のリスクがある。

## ■困ったときの相談窓口・問合せ機関

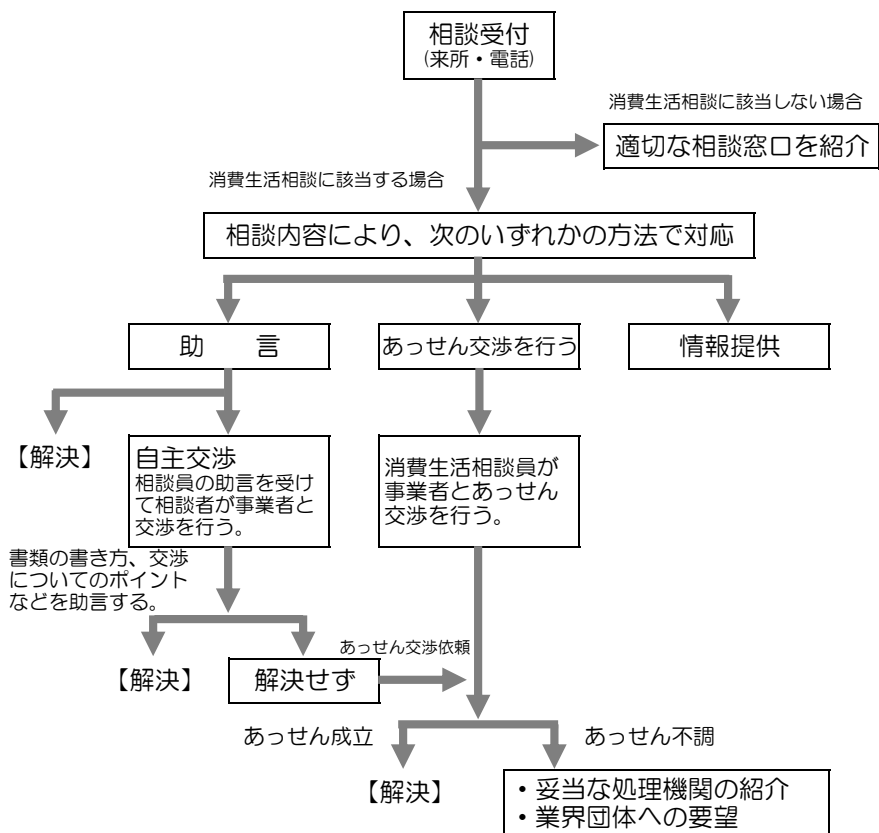
項目		相談・問合せ機関	電話番号
消費生活相談	平日	小金井市消費生活相談室	042-384-4999
	月～土	東京都消費生活総合センター(消費生活相談)	03-3235-1155
		同上 (高齢者被害110番)	03-3235-3366
		同上 (高齢消費者見守りホットライン)	03-3235-1334
		同上 (架空請求110番)	03-3235-2400
	毎日	消費者ホットライン	188
	日	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会「ウィークエンド・テレホン」	03-6450-6631
	土・日	(公社)全国消費生活相談員協会「週末電話相談室」	03-5614-0189
法律相談	小金井市法律相談		042-387-9818
	法テラス「サポートダイヤル」		0570-078374 (IP電話) 03-6745-5600
	法テラス多摩		0570-078305 (IP電話) 050-3383-5327
	東京三弁護士会「立川法律相談センター」		042-548-7790
	弁護士会法律相談センター「弁護士会電話無料相談」		0570-200-050
	東京司法書士会「司法書士ホットライン」		03-3353-2700 042-540-0663
クレジット・サラ金	(公財)日本クレジットカウンセリング協会(JCCO) 「多重債務ほっとライン」		0570-031640
	日本貸金業協会「貸金業相談・紛争解決センター」		0570-051-051 (IP電話) 03-5739-3861
銀行・証券 先物取引	金融庁「金融サービス利用者相談室」		0570-016811 (IP電話) 03-5251-6811
	(一社)全国銀行協会「全国銀行協会相談室」		0570-017109 (IP電話) 03-5252-3772
	(特非)証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC)		0120-64-5005
	日本証券業協会 「株や社債をかたった投資詐欺」被害防止コールセンター		0120-344-999
	日本商品先物取引協会「相談センター」		03-3664-6243
保険・共済	(一社)生命保険協会「生命保険相談所」		03-3286-2648
	(一社)保険オンブズマン「外資系損保の苦情相談窓口」 メール相談可 (HP参照)		03-5425-7963
	(一社)日本損害保険協会「そんぽADRセンター」		0570-022808
	(一社)日本共済協会「共済相談所」		03-5368-5757

項目	相談・問合せ機関	電話番号
不動産・住宅	東京都都市整備局「賃貸ホットライン」	03-5320-4958
	東京都不動産取引特別相談室	03-5320-5015
	(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター「住まいるダイヤル」	0570-016-100 (IP電話) 03-3556-5147
	小金井市木造住宅耐震相談窓口 (まちづくり推進課住宅係)	042-387-9861
販 売	(公社)日本通信販売協会「消費者相談室」	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
	国民生活センター「越境消費者センター(CCJ)」 (ウェブフォーム・メール・FAX相談)	ホームページ <a href="https://www.cci.kokusen.go.jp">https://www.cci.kokusen.go.jp</a>
広 告	(公社)日本広告審査機構(JARO)	03-3541-2811
医 療	東京都福祉保健局「患者の声相談窓口」	03-5320-4435
	東京都多摩府中保健所「患者の声相談窓口」	042-362-4691
食 品	農林水産省「消費者の部屋」消費者相談電話	03-3591-6529
	(公財)日本中毒情報センター「中毒110番」	072-727-2499
情報通信	総務省「電気通信消費者相談センター」	03-5253-5900
	(独)情報処理推進機構(IPA) 「情報セキュリティ安心相談窓口」	03-5978-7509
	(一社)セーフインターネット協会	ホームページ <a href="https://www.saferinternet.or.jp">https://www.saferinternet.or.jp</a>
家電製品	(一財)家電製品協会 家電製品PLセンター	0120-551-110
	家電リサイクル受付センター	042-383-0531
自 動 車	(一社)自動車公正取引協議会「消費者相談室」	03-5511-2115
	(一社)東京都レンタカー協会	03-3238-8490
	(公財)自動車製造物責任相談センター	0120-028-222
旅 行	(一社)日本旅行業協会(JATA)「消費者相談室」	03-3592-1266
有料老人ホーム	(公社)全国有料老人ホーム協会	03-5207-2763
生活再建	東京都生活再生相談窓口(多重債務者生活再生事業)	03-5227-7266
福 祉	小金井市権利擁護センター(ふくしネットこがねい)	042-386-0121
公証役場	府中公証役場	042-369-6951
消 防 署	小金井消防署	042-384-0119
警 察 署	小金井警察署	042-381-0110



## 4 消費生活相談はこのように解決します

相談室は解決に向けて以下のようにお手伝いします。



※法令違反の事業者については、関係部署に指導してもらう

相談する際は、次の項目について事前にメモしておくとう便利です。

- ◆ 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？
- ◆ 契約書、領収書はありますか？

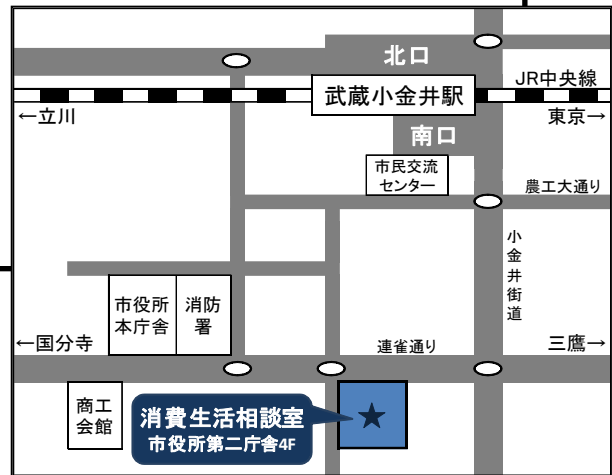
# 小金井市消費生活相談室

相談日時 月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く)  
9:30～12:00、13:00～16:00

相談場所 小金井市役所第二庁舎 4階  
経済課 消費生活相談室

電話 042-384-4999

ご来所の際は、  
領収書、契約書等が  
あればご持参ください。  
相談は**無料**です。



## 消費生活相談事例集

令和6年11月発行

編集・発行 小金井市市民部経済課消費生活係

〒184-8504 小金井市本町 6-6-3

電話 042-387-9831

古紙を配合しています。