

<消費者トラブル注意情報>

1. 「契約変更しませんか？」突然やってくる電気・ガスの勧誘に注意！

◆◆◆相談事例◆◆◆

●訪問業者から電気代が安くなると言われ検針票を見せたが、契約変更をするつもりはない。対処法を教えてください

4月から大学生になり、賃貸マンションで一人暮らしをしている。1週間前、訪問してきた事業者から「電気代が安くなるので、検針票を見せてほしい。このマンションの住民の皆さんにお願いしている」と言われた。検針票を見せるだけならいいと思い、疑うことなく指示に従った。その後、ネットの口コミで、検針票に記載されている顧客番号を伝えると勝手に契約先が変更されると知った。名刺は渡されず、事業者名は忘れた。書面は受け取っておらず検針票を見せただけだ。契約変更するつもりはないので、対処法を教えてください。(2023年5月受付 10歳代 男性 学生)



◆◆◆消費者へのアドバイス◆◆◆

●新生活を始めた若者を狙った訪問販売に注意！

3～6月は、1人暮らしなど新生活を始めた若者を狙った訪問販売に関するトラブルが増加する傾向にあります。

手口としては、訪問してきた事業者が「住民の皆さんにお願いしている」、「他の住人も契約している」などと勧誘し、契約しなければいけないと消費者に思い込ませるものがみられます。また、「料金が安くなる」などのセールストークで契約を勧める電気やガスの小売り事業者もいます。中には大手電力会社の関係者と偽って営業したり、目的を告げずに「検針票を見せてほしい」と言ってくる事業者もいることから、注意が必要です。

●その場で契約しないでしっかり確認する！安易に個人情報を伝えない！

電気やガスの勧誘を含め、突然の訪問で勧誘を受けた場合は、その場で契約せず、まずは訪問してきた事業者名や連絡先、訪問の目的、契約先の事業者名や契約内容などをしっかりと確認しましょう。名前や年齢などを尋ねてくる事業者もいるので、安易に個人情報を伝えないようにします。

電気やガスの契約について、「アパートやマンション全体で契約変更が必要」などと

言われた場合は、必ず管理人や管理会社に確認しましょう。管理会社に連絡が付かなかったり、分からないことがあったりする場合は、親、友人など周囲に相談し、アドバイスを求めるのも有効です。また、「**検針票を見せて**」と言われても、**すぐに応じないようにしましょう**。検針票には、契約者の個人情報のほか、電力契約の切り替えに必要な顧客番号や供給地点特定番号が書かれており、これらの情報で契約変更が可能となります。「**料金が安くなる**」と言われた際は、**必ずプラン内容を確認し、他の事業者が提供するサービスと比較して検討しましょう**。

●クーリング・オフができる場合もあります

特定商取引法上の訪問販売に該当する場合は、事業者から適法な契約書面※を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフできます。クーリング・オフの通知はハガキのほか電磁的記録（電子メールなど）でも可能です。

※事業者が交付した書面に不備がある場合は、『適法な書面』とは言えないため、クーリング・オフ期間のカウントは始まっていないことになります。

●少しでも不安に思ったら早めに**消費生活センター等に相談する**

*消費者ホットライン「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

（啓発資料）「契約変更しませんか？」突然やってくる電気・ガスの勧誘に注意！

[PDF形式](433KB)

https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20240326_1_lf.pdf

（出典）独立行政法人 国民生活センター発表資料〔2024年3月26日公表〕

『「契約変更しませんか？」突然やってくる電気・ガスの勧誘に注意！』より一部抜粋

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240326_1.html

2. **ウェブ会議で勧誘されて高額な契約をしてしまった！**

～ウェブ会議を利用した契約トラブルが増えています～

◆◆◆相談事例◆◆◆

昨日 SNS のアカウントに、ウェブマーケティングのスクールを運営している事業者からダイレクトメッセージ(DM)が届いた。話を聞くだけのつもりで連絡したところ、事業者からウェブ会議に招待されたので参加した。SNS の運用ノウハウ等を教えるオンラインスクールについて説明があり、受講料 50 万円のコースを勧められた。高額なので躊躇したが、分割払いなら月 2 万円で済むと言われ、契約した。しかし、契約書には受講料や具体的な講座内容の記載がなく、分割手数料も高いので解約したい。クーリング・オフはできるか。(20 代 女性)



◆◆◆ココに注意！◆◆◆

●ウェブ会議に参加しても**契約は慎重に！**

近年、SNS をきっかけに、話を聞くだけのつもりで参加したウェブ会議ウェブ会議で、オンラインスクール等の勧誘を受け、高額な契約をしてしまったという相談が増えています。ウェブ会議は画面越しとはいえ相手と対面しているため、強く勧誘されると断りにくい雰囲気になりがちです。契約を急かされても即断せず、契約内容を十分確認し、自分にとって本当に必要か、よく考えましょう。**不要だと感じた場合はきっぱりと断り、回線を切断する勇気を持ちましょう。**

また、高額な契約の場合、分割払いなら月々の支払いが楽だと勧められることがあります。支払期間や手数料、総額などをよく確認した上で、判断することが重要です。

●ウェブ会議で勧誘された場合は電話勧誘販売に該当し、**クーリング・オフが可能です。**

事業者からウェブ会議に招待されて勧誘を受けた場合、特定商取引法で定める電話勧誘販売に該当します。解約を希望する場合、契約書面受領後 8 日以内ならクーリング・オフが可能ですので、書面または電磁的書面（メール等）でクーリング・オフを申し出ることができます。また、信販会社等に分割払いを申し込んだ場合は、信販会社等にも書面で通知しましょう。



●**勧誘されたときの記録や契約書などは必ず保存しておきましょう。**

トラブルになった場合に備えて、ウェブ会議でのやり取りを録音・録画するなど勧誘の過程の記録を残しておくといいでしょう。また、契約書などは保存しておくことが大切です。

●**トラブルが生じたら、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。**

契約の状況によっては、クーリング・オフ期間が過ぎても解約できる場合がありますので、トラブルになったら、すぐに消費生活センターに相談しましょう。

(参考)東京都消費者被害救済委員会「「インフルエンサー養成講座契約に係る紛争」はあっせん解決しました～ SNS やウェブ会議をきっかけにした高額な契約トラブルに注意～」
令和 6 年 2 月 15 日

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/kyusai/funsou240215.html>

(出典)東京暮らし WEB「SNS やウェブ会議をきっかけにした高額な契約トラブルに注意～」[2024年4月12日公表]

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/kinkyu/20240412.html>

3.紅麴を含む健康食品関係について

相談窓口および中央省庁等からの情報

https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/ii_benikoji.html

(出典)独立行政法人 国民生活センター発表資料 [2024年4月9日 更新]

<講座のお知らせ>

【出前寄席】

『うまい話には裏がある！？～悪質商法に要注意！～』

・5月15日(水) 午後1時30分～2時10分 区民ひろば富士見台 03-3950-6871

・6月5日(水) 午前10時30分～11時10分 区民ひろば南池袋 03-3984-5896

【出前講座】

『快適ラクラク整理収納』

・5月22日(水) 午後1時30分～3時 区民ひろば池袋 03-3982-9658

『大人の電気教室』

・5月30日(木) 午後2時～3時 区民ひろば椎名町 03-3950-3042

※無料。問い合わせ及び申込みについては直接会場へお願いします。

★豊島区在住・在勤・在学の方の商品の購入や契約のトラブルなど、消費生活に関する相談は「豊島区消費生活センター」で受け付けています。

【相談専用電話】 局番なし **188**(全国共通ダイヤル)

03-3984-5515(豊島区消費生活センター) 詳しい内容はこちらから↓

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/021970.html>

●発行・問い合わせ先:豊島区生活産業課消費生活グループ TEL:03-4566-2416