



「悪質商法被害防止ネットワーク」 を通じて消費者被害の拡大防止を

新宿区長

吉住 健一



近年、消費者を取り巻く環境は大きく変化している中、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため生活様式も変わり、自宅で過ごす時間が長くなっております。それに伴い、消費者トラブルも複雑かつ多様化しており、悪質商法や特殊詐欺などの手口も年々悪質化、巧妙化し、さまざまな消費者被害が発生しています。

区は、このような消費者問題に対応するため「新宿区立新宿消費生活センター」による消費者相談の実施や消費生活に関する情報の普及・啓発に努めております。

また、悪質商法等の被害を受けやすい高齢の方や障がいのある方の見守りを強化するため、「悪質商法被害防止ネットワーク」を通じて、消費者被害を早期に発見し、救済するとともに、被害の拡大防止を図っています。

新宿区では、今後も引き続き区民の皆さまが安全で安心して暮らせる地域社会づくりを目指し、消費者行政の推進に全力で取り組んでまいります。

悪質商法の手口は日々巧妙化しており、電話やインターネットなど様々なきっかけで誰でも被害にあうおそれがあります。

最近の社会の動きから発生するトラブルをピックアップし、少しでも被害を未然に防ぐことができるよう、よくある手口や実際の事例を次のページから紹介します。知っておきたいトラブル防止のポイントをまとめました。

最近増えている新型コロナウイルスのワクチン接種に便乗した
「なりすまし」についても、3ページで紹介します。

悪質商法にご注意！

～巧妙な手口に、だまされないためには～



狙われやすい高齢者

高齢者は「お金」「健康」「孤独」の3つの大きな不安を持っているといわれています。悪質業者は言葉巧みにこれらの不安をあおり、親切にして信用させ、年金や貯蓄などの大切な財産を狙っています。

また、高齢者は自宅にすることが多いため、電話勧誘販売や訪問販売による被害にあいやすいのも特徴です。

case1 「借金してでもやったほうが良い」とわれ、お金稼ぎに関する情報商材の契約をした。

「支払えない」などと言って断っているのに、借金やクレジット契約をさせてまで強引に契約を結ばせる手口があります。この手口は、「お金稼ぎに関する情報商材」や「マルチ商法」などで目立っており、「借金はすぐに返済できる」等と説明して勧誘します。



ひと言アドバイス

- 「お金が支払えない」という断り方はやめ、きっぱりと断りましょう！
- 借金をする際、相手にウソをつくように言われても絶対に耳を貸してはいけません！
- 借金をしてまで投資等のためにお金を支払うことはやめましょう。
- 無理な契約にならないよう気をつけましょう。



case2 「保険金を使って住宅修理しませんか？」

「火災保険などの損害保険を使って自己負担なく住宅の修理ができる」や「保険金が出るようサポートするので住宅修理をしないか」など、「保険金が使えらる」と勧誘するケースが増えています。



ひと言アドバイス

- 「保険金を使って自己負担なく住宅修理ができる」と勧誘されてもすぐに契約をしないこと。
- 保険契約の内容や必要書類を確認し、まず保険会社に相談すること。

case3 化粧品の「お試し」のつもりが「定期購入」に！

ネットの広告を見て、特別価格約3千円の美容液を購入しました。肌に合わず使用をやめていましたが、商品が再び届き、定期購入だと初めて気付きました。すぐに事業者に解約と返品を申し出ましたが、「発送日の10日前までに申し出ないと対応できない」と言われました。2回目の商品は1万円以上と高いです。申し込み時には、定期購入だとは気づきませんでした。



ひと言アドバイス

- 1回だけのつもりで申し込んだが、定期購入になっていたという相談が多数寄せられています。
- 詳細な契約内容は、「〇%オフ」などの目立つ表示と離れた場所に表示されていたり、小さい字で書かれていたりすることがあるため、画面の隅々まで見るなど注意が必要です。
- 「解約の申し出は次回発送日の〇日前まで」などと解約条件が定められている場合も多くあります。注文する際には、解約条件などの契約内容をしっかりと確認しましょう。



不安に思った場合やトラブルになった場合は、
新宿消費生活センターや消費者ホットラインに相談しましょう。



ワンクリック請求

パソコンやスマートフォンで、アダルトサイトなどの無料動画を見ようとして、記載事項をよく読まずに画像をクリックすると、勝手に「会員登録」をされてしまい、料金を請求するなどの手口が増えています。

無料動画を再生するために複数のウェブサイトを転々とさせられて、プロバイダ情報やIPアドレスなど、使用している端末情報の一部を請求画面に表示して、個人情報が取得されていると誤解させて不安をあおるケースもあります。

case1 パソコンで、無料と思っていたアダルトサイトをみていたら、料金請求画面が表示された。画面を閉じても繰り返し表示される。

case2 料金請求画面に自分の情報が表示されているようだ。個人情報が知られてしまったのではないか。

ひと言アドバイス

- サイト閲覧時には端末情報の一部がサイト側につたわりませんが、パソコン、スマホのどちらも閲覧だけでは、個人は特定されません。画面の電話番号に連絡せず、支払いをしないでください。

- ネット検索した「トラブル解決」などをうたう探偵業者に相談して、調査費用を請求されるうえに解決できないという事例もあります。



新型コロナウイルスのワクチン接種に便乗した「なりすまし」に注意

新型コロナウイルスに関連した情報発信が行われています。根拠のないうわさなどにより混乱したりせず、正確な情報に基づいて冷静に対応しましょう。

case1 保健所を名乗る男から「コロナの検査キットを送りますので家族構成を教えてください」等の電話があった。

case2 「ワクチンを優先的に接種できる代わりに予約金が必要だ」という詐欺の電話があった。

ひと言アドバイス

- 行政機関の職員を名乗る、行政から委託されたという業者などからの怪しい電話や訪問、心当たりのない送信元からの怪しいメール・SMS、SNS など、怪しい・おかしいと思うものには反応しないようにしましょう。
- 新型コロナウイルスに便乗した悪質な勧誘を行う業者には耳を貸さないようにしましょう。
- 不審に思った場合や、トラブルにあった場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットラインに相



談しましょう。今後、新たな手口の勧誘が行われる可能性があります。少しでもおかしいと感じたら早めにご相談ください。

参考資料

国民生活センター 高齢者の消費者被害
http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/koureisha.html

国民生活センター『くらしの豆知識 2019』ワンクリック請求 p20-21

国民生活センター 新型コロナウイルス感染症関連
http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coronavirus.html



賃貸住宅のトラブル



1～3月は、進学、就職、転勤など、新年度に向けて人が最も動く時季です。賃貸マンション等の新築物件も、この時季に入居できるよう建てられますが、需要が多いので、家賃や敷金・礼金などの初期費用は高めに設定されているようです。一方、3月は退去する人も多く、賃貸住宅のトラブルが消費生活センターに多く寄せられる時季でもあります。

Q 家賃、8万円の賃貸マンションに5年前に入居した。退去の際にクッションフロアの床とクロスは全面張替えになると言われた。後日、敷金精算書が届いたが、クッションフロアとクロスの張替え代金、ハウスクリーニング代金を合わせると25万円になり、預けた敷金8万円を引いた17万円の請求書になっていた。おかしくないか？

A 賃貸住宅を解約後、「原状回復費用」としてクロス張替え費等の高額な請求を貸主から請求されているといったトラブルが消費生活センターに多く寄せられています。原状回復とは、賃貸住宅を退去する時に、入居した時の状態に戻すことですが、通常の生活や使用に伴う汚れや傷（例：家具を置いた際のカーペットのへこみ、壁紙が色あせたなどの経年劣化）については、貸主負担とされています。また、借主が、不注意で傷や汚れをつけてしまった場合は、借主負担になりますが、修理代の負担割合は、経過年数を考慮したうえでの費用負担になります。例：クロスの耐用年数は6年とされているため、借主の責任で張替えが必要となったとしても借主は、退去時に残っている価値の分だけ負担すればよいことになっています。国土交通省では、原状回復をめぐるトラブルの未然防止のため、原状回復の費用負担について一般的な基準を示したガイドラインを示しています。
【原状回復をめぐるトラブルとガイドライン】
https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000021.html
2020年4月に民法が改正され、「敷金」は、家賃などを担保する目的で借主から貸主に交付する金銭であることが定義されました。退去時の原状回復義務についても、通常損耗や経年変化は対象に含まれないことが明記されました。

Q 入居している賃貸マンションのガス給湯器が故障してしまった。大家に申し出ると、自分でメーカーに申し出て修理するよう言われた。ガス給湯器のメーカーに連絡をすると、15年前に設置したガス給湯器のため、取り換えの時期に来ている。大家に取り換えてもらうよう言われた。大家負担で取り換えてもらえるか？

A 貸主は付帯設備（給湯器やエアコン）の故障の修理をする義務があります。借主は修繕する必要がある不具合を見つけた場合は、貸主に通知する義務があります。貸主に修繕を求め貸主が修繕の必要性を認めたのにも関わらず必要な修繕をしない場合、また急迫を要する場合は、貸主に告げ借主が修繕を行い、その費用を貸主に請求することができます。

Q 息子が家賃10万円の賃貸マンションの契約をするため、保証人になってほしいという。保証人になるのは構わないが、賃貸借契約書を見ると保証人の欄に極度額として100万円と書かれている。極度額とは何か。

A 改正民法では、保証する債務の上限（極度額）の定めがない個人根保証は無効になります。極度額とは、元本、利息、損害賠償等、保証債務に関する全てを含んで最大限、保証人が負う可能性のある限度額のことです。確定した元本に対する遅延損害金が生じる場合であっても、その遅延損害金を含めて最大限保証人が払うべき金額です。極度額の大きさに決まりはありませんが、目安としては家賃の1年分から2年分ということが多いようです。連帯保証人は、貸主に対して、借主の賃料等の支払い状況や滞納金の額、損害賠償の額等の情報提供を求めることができます。



相談員コラム

スパムメール*や不正なメッセージの受信をきっかけにして、マルウェア（不正なプログラム）に感染させられたり、怪しいサイトに誘い込まれるケースが多発しています。最近のこの種のメールは受信者に不信感を持たせないように、内容や日本語に不自然な点がなく、正規のメールと勘違いしがちです。例えば、大手通販サイトや宅配業者の名前で「サービスの継続」や「配送確認」等、もっともらしい

内容が送られてくるので、何気なく受信者は添付ファイルやURLを開いてしまいがちです。ファイルを開いて「編集を有効にする」「コンテンツの有効化」等のボタンを押すと、マルウェアに感染したりフィッシングサイトに繋がってしまいます。対策としては、メールのフィルタリング機能を有効にし、スパムメールを受信しないようにする。アドレス帳にないアドレスからメールが届いた場合、添付ファイルを不用意に開かないことです。不正なサイトへの誘導はメールだけでなく、SNSの投稿やダイレクトメッセージ、ネット広告等も不正サイトへの入り口になっている事があるので気を付けましょう。

*スパムメール 広告や勧誘のために大量、無差別に送り付けてくる迷惑メールのこと

商品の購入・契約などの
トラブルでお困りの
区民のみなさまのために



電話番号 03-5273-3830
所在地 新宿区新宿5-18-21 新宿区役所 第二分庁舎 3階
相談日 月～金曜日（祝日等を除く）
▶電話相談＝午前9時～午後5時 ▶来所相談＝午前9時～午後4時30分
※新型コロナウイルス感染症の状況によっては、来所相談を休止している場合がありますので、事前にお問い合わせください。