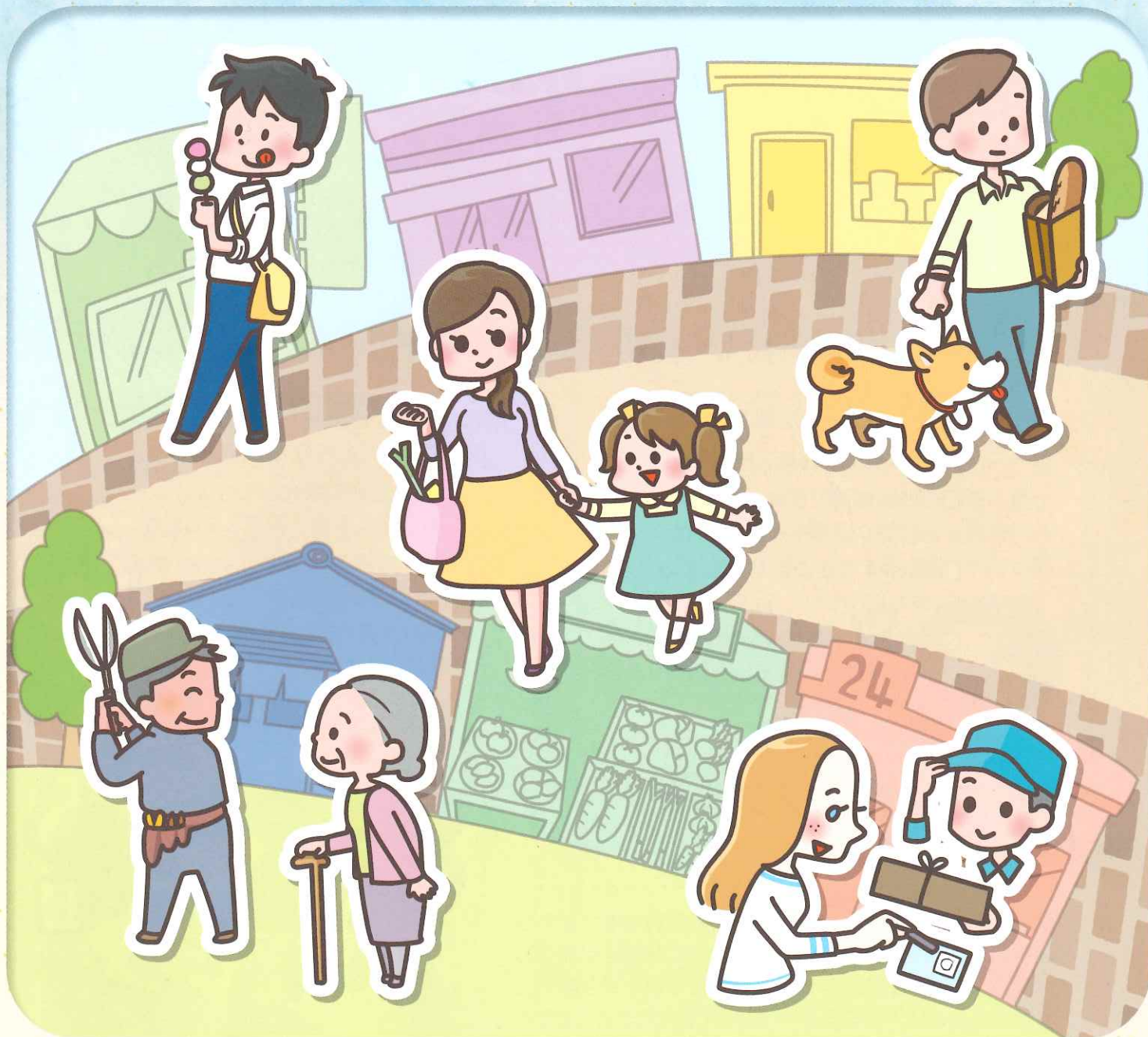


消費者トラブルに
ご用心!

みんなの

あんしん消費生活

監修：東京経済大学名誉教授・弁護士 村 千鶴子



私たちは毎日、いろいろな商品やサービスを消費して生活していますが、ときに契約でもめ事が起きたり、悪質業者が近づいてくる危険もあります。安心して消費生活を送るために、普段から消費者トラブルから身を守る知識を身につけておきましょう。

スマホやタブレットで読めます。 **デジタルブック**



○文字サイズ拡大、自動音声読上げ
○5つの言語で読める・聞ける (音声読上げ対応)
[Automatic Translation] 英語 (English)、
中国語 (簡体字 (简体中文)・繁体字 (繁體中文))、韓国語 (한국)

軽井沢町・軽井沢警察署・軽井沢町防犯組合連合会

安心して 消費生活を送るために

私たちはみんな、 毎日「契約」しています

「契約」とは、法的責任をともなう約束のことで、当事者双方の合意によって成立します。売買契約の場合、「〇〇円で売りたい」というお店の意思と、「買いたい」というあなたの意思が合致すれば、契約が成立します。

電車やバスに乗るのも、コンビニで買い物をするのも、美容院で髪を切るのも、全て「契約」です。私たちは毎日、「契約」をして生活しています。



「ちょっとした買い物も「契約」です。よく考えてからにしましょう!」

▶ 契約前に、
ここをチェック

- ☐ それは本当に必要なものですか
- ☐ 類似商品と比較・検討しましたか
- ☐ 支払い総額（税金・手数料・購入後のメンテナンス費など）を確認しましたか
- ☐ 返品はできますか。返品の内容は確認しましたか
- ☐ （契約書がある場合）
契約書を隅々まで読み納得しましたか
- ☐ （電化製品など）
保証期間・保証内容を確認しましたか
- ☐ （継続的な契約の場合）
解約する際の条件を確認しましたか
- ☐ （分割払いの場合）
・金利、支払い回数、合計金額は確認しましたか
・無理のない金額ですか



消費生活のトラブルが 増えています!

残念なことに世の中には、はじめから消費者をだまそうと近づいてくる悪質業者がいて、毎年多くの被害が発生しています。消費者は誰もトラブルにあう恐れがあります。

私たち消費者は、自分自身がよく考えて契約することはもちろんですが、詐欺や悪質な業者の手口を知り、トラブルにあわないよう自衛する必要があります。

詐欺や悪質業者の手口を知って、
消費者トラブルから身を守りましょう!



こんな トラブルにご用心

詐欺編

▶ 振り込め詐欺

子どもや孫、弁護士や公的機関の職員のふりをして電話をかけ、「電車にかばんを置き忘れて、今すぐ現金が必要」「交通事故を起こした。示談金が必要」などと言ってお金を要求します。振り込み以外に、現金を送付させたり手渡しを指示するケースもあります。



対策

- どんな理由でも、電話でお金を要求されたらまず詐欺を疑う。
- いったん電話をきって、家族や消費生活センター、警察などに相談する。
- 高齢者がいる家庭では、在宅中も留守番電話の設定にし、知らない番号からの電話には出ないようにする。

▶ 架空請求詐欺

はがきやメールで、突然「総合情報サイト利用料金」「アダルトサイト利用料未納分」「消費料金」など身に覚えのない請求が届きます。そこには「自宅や職場に取り立てに行く」「裁判にする」「差し押さえる」などの脅し文句とともに、至急連絡するよう書いてあり、電話をすると、振り込みやコンビニエンスストアでお金を払うよう指示されます。



対策

- 絶対に自分から連絡しない、お金を払わない。一度でもお金を払えば、何度も繰り返しお金を請求される。
- 身に覚えのない請求は無視する。不安なときは、記載されている連絡先ではなく、消費生活センターに相談する。

▶ ワンクリック詐欺

「動画を見ようとクリックしただけなのに、料金請求画面になった」「登録無料の出会い系サイトに登録したら、いきなり登録料を請求された」など、事前にクリック（タップ）すると契約が成立するという説明がないのに、料金を請求する手口です。



対策

- 事前取引内容の確認や訂正できる画面がなければ契約は成立していない。お金を払う必要はないので無視する。
- パソコンでもスマートフォンでも、閲覧だけでは個人は特定されない。不安なときは消費生活センターに相談する。
- むやみにあやしいサイトに立ち入ったり、安易に個人情報を入力したりしない。

こんな トラブルにご用心

悪質商法編

▶ 利殖商法

「確実にもうかる」「高配当」「元本保証」などと利益ばかりを強調し、「未公開株」「社債」「仮想通貨」「外貨投資」などの購入を勧めてきます。投資後はもうかるどころか、業者と連絡がとれなくなり、払ったお金さえ戻ってきません。

対策

- うますぎる話は疑ってかかる。
- 投資の話で「絶対にもうかる」「元本保証」などの言葉を使うのは違法。この言葉が出たら詐欺を疑う。
- 金融商品には必ずリスクがある。十分な知識がなければ手を出さないほうが賢明。



▶ マルチ商法 (ネットワークビジネス)

商品やサービスを契約して組織に加入し、その商品を販売しながら友人などを組織に勧誘。新たに加入させればマージンが支払われる仕組みです。「簡単にもうかる」と誘われるものの、もうかるのは組織の上部にいる人間だけで、商売経験の乏しい人がやっても、借金を抱えたり友人を失ったりする場合がほとんどです。

対策

- 友人や先輩の誘いであっても、嫌なときははっきりと断る。
- 「簡単にもうかる」話は疑ってかかる。
- 目的がはっきりしないセミナーやイベントには近づかない。



▶ 無料商法

「無料体験」「無料サービス」など「無料」を強調して人を集め、高額な商品やサービスを契約させます。



対策

- 必要のないものははっきりと断る。
- 「無料」は高いものを売るためのエサだと考えて警戒する。
- 「断るのが苦手」「流されやすい」という人は、無料体験などに近づかない。

▶ 点検商法

「屋根が傷んでいる」「水質検査に来た」などと点検を装って訪問し、不安感をあおって契約をせまります。



対策

- 突然訪問してくる業者は自宅に入れない。
- 住宅修理などの高額な契約は、複数の業者から見積もりをとって検討する。
- 契約を急がされてもその場で決めず、必ず家族や知人に相談する。

こんな トラブルにご用心

その他の トラブル編

通信販売のトラブル

「代金を振り込んだのに商品が届かない」「不良品なのに交換してくれない」「一回だけの購入のつもりが、定期購入になっていた」などの相談が増えています。通信販売は便利ですが、実際に見たり説明を聞いたりできないため、買い物にはより慎重になる必要があります。



対策

- 広告の情報を隅々まで確認し、納得してから注文する。
- 購入前に「返品特約（返品の可否・条件・返品送料の有無など）」を必ず確認する。
- 販売業者名や住所・電話番号がしっかり記載されていない、他店と比較して極端に安い、前払いしか選択できないなど、少しでも不安な要素がある業者は利用しない。

電気通信サービスのトラブル



インターネット回線やスマートフォンなどの契約は複雑なもの。「勧められるまま契約したら、想定した金額より高かった」「今より安い光回線プランと勧誘されたが、勝手にオプションをつけられて高くなった」「スマートフォンを解約しようとしたら、高額な違約金をとられた」などのトラブルがあります。

対策

- 事業者には契約書面の交付が義務づけられている。自分がどのようなサービスや料金体系の契約をしたのか、必ず書面で確認する。
- 電気通信サービスに詳しくない人や、日本語の理解に不安がある外国籍の人などは、一人で契約せず、必ず家族や知人と同行したり相談したりする。

賃貸住宅の敷金・原状回復トラブル

賃貸住宅を退去する際に、ハウスクリーニングや壁紙の張りかえなどの原状回復費用として、入居時に支払った敷金が返金されなかった、敷金を上回る金額を請求されたという相談が増加しています。

対策

- 退去するときは、できるだけ家主、管理会社、仲介業者などの立ち会いの下、部屋の現状を確認する。
- 原状回復費用に不服を感じたときは、家主側に費用の内訳について詳しい説明を求める。



もしもトラブルに あってしまったら…

一人で悩まず 「消費生活センター」に相談

消費生活センターとは、商品やサービスを購入して不満をもったり被害にあったりした消費者からの相談を受け付け、専門の相談員が解決のための助言やあっせん、情報提供をする機関です。都道府県や市区町村等が運営しており、相談に料金はかかりません。

被害にあって困っているときはもちろん、消費生活において「ちょっと不安」「よくわからない」という場合でもお気軽にご相談ください。早めに相談することが、被害を未然に防いだり、トラブルを早期に解決したりすることにつながります。



最寄りの
消費生活センターなどに
つながります！

消費者
ホットライン  **188**

こんなときは、契約を取り消せます！

▶ 詐欺や強迫による契約

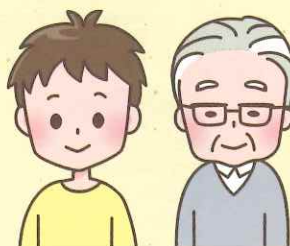


▶ 不当な勧誘による契約

- 契約の重要事項についてウソの説明をされた、「必ずもうかる」など不確実なことを断定的に言われたなどにより、消費者が誤認して契約した場合



▶ 未成年者や判断力がない人(成年被後見人)など がした契約



- 帰りたいと伝えたのに帰らせてもらえなかった、事業者に帰ってくれと言ったのに帰らなかったなど消費者が困惑して契約した場合

- 通常の分量や期間などを著しく超える過量な内容の契約



上記以外でも取り消しできる場合もあります。困ったときは消費生活センターに相談しましょう。

継続的な契約は 中途解約できます

右の7種の継続的なサービスは、契約総額5万円、期間2か月（エステティック・美容医療は1か月）を超える契約であれば、サービスを利用してしまった後でも解約料を払うことによって中途解約ができます。

効果が
分からないから
やめたい……



継続的なサービス契約の解約料の上限

サービスの種類	利用開始前	利用開始後（下記のいずれか低い額）
エステティック	2万円	未使用サービス料金の1割か2万円
美容医療	2万円	未使用サービス料金の2割か5万円
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
家庭教師	2万円	月謝相当額か5万円
学習塾	1万1千円	月謝相当額か2万円
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
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

消費者を守る 「クーリング・オフ」

クーリング・オフとは、消費者が申し込みや契約をした場合でも、一定期間内であれば違約金を払うことなく無条件で契約を解除できる制度です。訪問販売などの不意打ち的な販売方法や、仕組みが複雑で契約内容を理解するのが難しい取引などが対象です。

* 通信販売で買ったものや、3,000円未満の現金取引、使用してしまった消耗品など、クーリング・オフができないものもあります。詳しくは消費生活センターなどにお問い合わせください。

クーリング・オフができる主な取引と期間

取引内容	期間
訪問販売	8日間
電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供	8日間
訪問購入	8日間
連鎖販売取引	20日間
業務提供誘引販売取引	20日間

クーリング・オフの方法

- 1 クーリング・オフ期間内に、販売会社にはがきまたはメールで「契約を解除する」旨を通知する
- 2 クレジット契約をした場合には、同時にクレジット会社にも通知する
- 3 返金してもらい、手元にある商品を引き取ってもらう
- 4 関係書類・データを5年間保管する。

契約したことを後悔したら、
できるだけ早く消費生活センター
などに相談しましょう！

通知書

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○○○支店
担当者 ○○○○

支払った代金○○○○○円を
返金し、商品を引き取ってください。

○○年○月○日

○○県○○市○○町○丁目……
氏名○○○

はがきの場合

- 宛先は販売会社の住所と「〇〇株式会社 代表者様」とする。
- 両面コピーをとって保管する。
- 送った証拠が残る「簡易書留」か「特定記録郵便」で発送する。

メールの場合

- クーリング・オフのメール送付先アドレスが指定されている場合はそこに、分からない場合は代表メールアドレスに送付する。
- 販売会社のウェブサイトやクーリング・オフ専用フォームがある場合は、それに従って必要事項を入力して送る。
- 送信済みメールやメール送信記録画面のスクリーンショットなど、通知内容と発信の日付が分かるデータを保存する。

宛先: XXXXXX@XXXX.co.jp
件名: クーリング・オフ
〇〇株式会社 御中

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 〇〇株式会社 〇〇営業所
担当者 ○○○○さん

支払った代金○○○○○円を速やかに返金し、商品を引き取ってください。

○○年○月○日
住所 ○○県○○市○○町○丁目XX-XX
氏名 ○○○○

困ったときは、

一人で悩まず相談を

消費生活で「困ったな」「どうしよう」と思ったときは、ためらわずに相談してください。できるだけ早く相談することが、問題解決への近道です。

お気軽に
ご相談ください!



長野県消費者被害防止啓発キャラクター
もシカっち

消費者ホットライン

最寄りの消費生活センターなど相談窓口につながります。

イ ヤ ヤ
188

相談するときは

▶ 契約内容を 整理しておきましょう

あらかじめメモにまとめておくと、相談がスムーズに進みます。

<整理しておきたい項目>

- どんな商品・サービスを、いくらで、いつ契約(購入)したのか
- 商品の引き渡しはあったか、商品は手元にあるか、サービスの提供は受けたか
- 契約業者(会社)の名称、住所、電話番号、担当者名
- 契約時、業者はどんな説明をし、どのような勧誘をしたのか
- 契約の後、業者との間にどんなやり取りがあったか など

▶ 関係書類を 手元に用意しましょう

業者からもらった名刺や広告、パンフレット、契約書、見積書、領収書、メモなど、業者が残していったものを集めて手元に用意しておきましょう。



▶ できるだけ 本人が相談しましょう

契約時の状況を正確に把握し、本人の意向を確認するためにも、できるだけ契約者本人が相談しましょう。本人が相談するのが難しい場合は、本人の承諾を得たうえで、家族や付き添いの人と一緒に相談してください。

外国籍の人で日本語での相談が難しい場合には、できるだけ日本語を話せる人と一緒に電話をしてください。

契約トラブルなどの消費者問題

軽井沢町役場 住民課

0267-45-8540

長野県消費生活センター(松本)

0263-40-3660

架空請求・詐欺の相談

軽井沢警察署

0267-42-0110



RUIZA ちゃん