



くらしのフレッシュ便

相談ファイル (ここに紹介する相談事例は一つの参考例です。同じような商品・サービスに関するトラブルであっても、個々の契約などの状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

本当に利益になる？ 若者を狙ったマルチ商法に注意

《相談内容》

SNSで知り合った人から「オンラインカジノを勧めるアフィリエイトの広告を載せないか。自分でも遊べて、勝ったらそのまま利益が入る。友達を紹介すると紹介料も入る」と勧誘された。

また、「1口24万円で、最低3口入った方が収入が増える、家族名義で3口入り、お金がなければ消費者金融から借りて払えばいい」と言われ、貯金と消費者金融から借金して60万円以上支払ってしまった。

しかし、友達を紹介することができなかつたので、「辞めたい、退会したい」と相談するも説得され、退会可能な20日間を過ぎてしまった。
返金してほしい。 (20歳代男性)



《アドバイス》

被害弁護団にも相談し、この事業者は20日間過ぎると、返金されたケースがないことを本人に情報提供しました。また、消費者金融への返済方法をご両親と相談し考えるよう助言しました。

○違法性のある取引には関わらないようにしましょう。

日本国内では、公営ギャンブル以外の賭博を禁じています。オンラインカジノは、刑法の賭博罪に該当します。

○「必ず儲かる」といった甘い言葉をうのみにせず、絶対にお金を支払わないようにしましょう。

○怪しいと思った際には、お近くの消費生活センター等（消費者ホットライン 188 番）にご相談ください。

生活情報ファイル

伝え方に配慮を~カスタマーハラスメントにならないために~

カスタマーハラスメントとは、顧客（消費者）が従業員（事業者）に対して、不当な言いがかりをつけるなどの迷惑行為によって就労環境が害されるハラスメントのことをいいます。

事業者に自分の気持ちがきちんと伝わるように、伝え方に配慮することが大切です。



※《カスタマーハラスメントに該当する行為》

○時間拘束 (一時間を超える長時間の拘束、居座り、長時間の電話等)

○暴言 (店内で大きな声をあげて秩序を乱す、大声での恫喝、罵声、暴言を繰り返す)

○対応者の揚げ足取り (同じ質問を繰り返す、対応のミスが出たところを責める。当初の話からのすり替え、執拗な攻め立て)

※【厚生労働省 カスタマーハラスメント対策企業マニュアルより出典】

《カスタマーハラスメントにならないための3つのポイント》

ポイント① 落ち着いて話すために、ひと呼吸おきましょう。

ポイント② 要求したいことを「明確に」して、理由も丁寧に説明しましょう。

ポイント③ 一方的に主張するだけでは、解決になりません。相手側の話も聞いてみましょう。

試してみよう、消費者力！第4回（令和4年度）

Q スマートフォンのセキュリティ対策について述べた文のうち、適切なものを選びなさい。

1. OSの更新通知が来たら、速やかにインストールする。
2. アプリはどこから入手しても変わらないから、安いものを選ぶ。
3. パスワードロックは面倒だから必要ない。
4. 公衆無線LANの利用時、鍵マークがついているネットワークは安全性が低いので注意する。

【第17回消費者力検定（令和2年度実施）応用コースから】

くらしのまめちしき

クーリング・オフの通知が、書面以外でも可能に

クーリング・オフとは？

クーリング・オフは、消費者が訪問販売や電話勧誘販売といった不意打ち性の高い取引やマルチ商法などのトラブルに遭い、申込みや契約をしてしまった場合に、頭を冷やして（クーリング・オフ）考え直し、事業者に対して書面で通知することにより、一方的に契約を解除することができる制度です。

令和4年6月1日より、事業者への通知が書面（葉書）だけでなく、電子メールや事業者のクーリング・オフ専用フォーム等やFAXでも可能になりました。



電磁的記録（電子メール・専用フォーム等）でクーリング・オフする方法

電磁的記録でクーリング・オフする場合には、次の点に留意して通知しましょう。

- ① 契約書を確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照した上で通知を行いましょう。
- ② 事業者が対象となる契約を特定するために、必要な情報を記載しましょう。
 - ・ 契約年月日 ・ 購入品名 ・ クーリング・オフの通知を発した日
 - ・ 契約者名 ・ 契約金額
- ③ クーリング・オフの証拠を保存しましょう。
 - ・ 電子メールは送信メール
 - ・ クーリング・オフの専用フォーム画面のスクリーンショットなど

「試してみよう、消費者力！第4回解答と解説⇒（正解—1）

古いOSを使っていると、セキュリティが弱まるので、「サイバー攻撃」の被害に遭いやすくなります。更新通知が来たら、速やかにインストールすることが大切です。

※OSとは、スマホやパソコンを使っていく上で基本となるソフトウェアのことで、メールやマップなどのアプリと区別する意味で「基本ソフト」と呼ばれることもあります。

発行元：広島県生活センター（環境県民局 消費生活課）

〒730-8511 広島市中区基町 10-52 県庁農林庁舎 1階 TEL 082-513-2730

●●市（町）消費生活センター（受信先で御自由に変えていただいて構いません）

〒73X-XXXX ●●市（町） ●●市役所（町役場）〇階 TEL 08XX-XXXX-XXXX

この媒体は、市町広報紙用原稿として発行していますが、チラシ（A4判）としても使用できます。