相談してム～チョ！
～Stop the 泣き寝入り～

あなたの近くにも消費生活相談窓口があります

●広島県生活センター●

Tel.082-223-6111

◎受付時間／月～金曜日の9:00～16:00（12:00～13:00休み）
〒730-8511 広島市中区基町10-52鹿林庁舎1階（南庁舎地内のいちばん南側の建物）
http://www.pref.hiroshima.lg.jp/life/1/4

メールでの相談を受け付けています。
ご相談は県ホームページから。

広島県　メール相談　検索

●お住まいの市町の相談窓口情報は携帯電話からもご覧になれます。
窓口の連絡先・電話特聞などを県の携帯サイトに掲載しています。最近の相談状況や消費トラブル事例もありますので、ぜひご確認ください。

気軽にできる電話相談　消費者ホットライン

Tel.0570-064-370

「消費者ホットライン」は、消費者庁が設置したシステムで、消費生活センターなどの相談窓口や連絡先をご存知でない消費者に、全国共通の電話番号から、お近くの消費生活相談窓口をご案内します。
詳しくは消費者庁のホームページをご覧ください。
http://www.caa.go.jp/region/pdf/120418hotline.pdf

犯罪などを未然に防ぎ生活安全を守る　警察安全相談電話

お近くの警察署、又は次の警察安全相談電話へ！

Tel.082-228-9110　プッシュ回線は、局番なしの#9110

広島県消費生活課（平成25年10月発行）

敷金返還の痛～い話

楽器の練習をしていると、アパートの住人からクレームが…！しかたなく騒音の心配の無い部屋に引っ越す事にしたんだ。

意外に几帳面なオレ。傷つけないよう暮らしていたし、部屋もピカピカに掃除した。新生活の為の頑張ったし、敷金も返ってくるかな。

と思っていたら、不動産屋から敷金が返ってこない！部屋の修繕費の請求書を渡されたよ！

えっ？ってこれって払わなくっちゃいけないの？

賃貸アパートやマンションの解約時に、修繕費が敷金だけでは足らないといって追加請求する業者がいるよ。修繕内容に納得がいかない場合は確認と話し合いをしよう。交渉が難しい場合は泣き寝入りせずに相談しようね。

オンラインショッピング・ネットオークションの辛～い話

趣味で集めているビンテージのジーンズ。マニアじゃないと分からない汚れや破れの格好良さは最高だ。

しかも、出品者は価値を知らないから格安だ。これはとにかく入札しなければ！

でも世の中すんなりには甘くない。入札合戦にすっかり引けをとってしまった。

かなり無理して落札した。代金を振り込んで、後はモノが届くのを待つばかり。

なのに、いつまで経っても届かないよ。

いろんな物が手軽に買えるネットオークション。でも中には偽物を掴まされたり、落札代金を振り込んでも商品が届かない被害が多発しているよ。ネット上の取引はリスクを伴うのでご注意を。被害にあったら相談しようね。

アダルトサイト・ワンクリック請求の痛～い話

インターネットを使っていると、ちょっとエッチなサイトを発見。

無料って書いてあるので、ムフフ。興味本位で覗いてみたら、突然「登録完了」の画面が！

オレのハドレスを知ってるって？

ほんの少し見ただけなのに…個人情報もれてて怖っ！

何かの間違いだから、登録解除するように迷惑メールも大量に届いてくるし…騒ぎになると恥ずかしいから、払って解決した方がいいのかな？

無料表示のアダルトサイトに興味本位でアクセスするのは危険だよ。クリックだけで登録されたように見せて利用料を請求してきたり、迷惑メールが大量に届く場合はメールアドレスの変更をしよう。解決策が見つからない場合は相談しようね。

不当・架空請求の辛～い話

ある日、自分のスマホに変なメールが届いた。アプリ利用の未払い督促の最終通知って書いてある。

えっ？どのアプリのこと？

身に覚えがあるような、無いような…。

法的措置も検討って書いてあるし、放っておくのも怖いな。

しかも延滞すると支払額がさらに増えるって！

気になって仕方が無い…。

送信先に問い合わせて心当たりがないってことをしっかり伝えたほうがいいのかな？

メールやハガキで心当たりのない請求が届くことがあるよ。延滞金が発生する、法的措置をとる、などの脅迫めいた文章が並べていても無視しよう。不安に思っても相手に絶対連絡しちゃダメ！しつこいようなら相談しようね。

クーリング・オフ制度を利用しよう。

訪問販売などの特定の取引の場合に、期間内であれば消費者から無条件で申込みの撤回や契約の解除ができる制度です。

■特定商取引に関する法律で規定されているクーリング・オフ一覧

取引内容	適用対象	期　間
訪問販売	業者の営業所外（業者が営業所に誘引した場合を含む）での商品・役務・指定権利（一部例外を除く）	8日間
電話勧誘販売	業者からの電話による商品・役務・指定権利（一部例外を除く）の取引	8日間
特定継続的役務提供	契約金額が5万円を超えるエステティックサロン・語学教室・家庭教師・学習塾・パソコン教室・結婚相手紹介サービス（店舗契約を含む）を一定期間継続する契約	8日間
業務提供誘引販売取引（内職・モニター商法）	すべての商品・役務（店舗契約を含む）	20日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	すべての商品・役務（店舗契約を含む）	20日間
訪問購入	原則すべての物品【対象外】自転車（二輪を除く）、家具、家電（持ち運びが簡単なものを除く）、本、CD、DVD、ゲームソフト類、消費者の自宅での取引を請求した場合など	8日間

■クーリング・オフの手続き方法

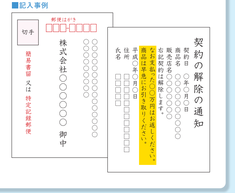
- 簡易書留又は特定記録郵便にて期間内に発送しましょう。期間内に相手方に届いていると要はありません。
- 内は、既に代金を支払っている場合や、受け取った商品がある場合に記入します。
- クレジットで支払ったことした場合には、クレジット会社に通知し、念のために販売業者にも同様の通知を発送しましょう。

証拠を残すために必ず書面で…。両面コピーして保管するのを忘れずに。

通信販売は対象外！気をつけなくっちゃね…

（注1）期間の起算日は、「法定の申し込み書面か契約書面を受領した日」、いずれも初日を算入します。
（注2）業者が嘘を言ったり、消費者を恐れさせるなどしてクーリング・オフを妨害した場合、クーリング・オフの期間を過ぎても、その業者が改めて「クーリング・オフできる」ことを記載した書面を交付するまでは、消費者はいつでもクーリング・オフできます。
（注3）特定商取引に関する法律以外にも、クーリング・オフ制度について規定されている法律があります。

■記入事例



相談してム～チョ！
～Stop the 泣き寝入り～

ナッキ&ネイリ
nackynailly.com

消費者トラブル回避マニュアル

広島県生活センター

ナッキ&ネイリ

泣き寝入りストーリー。こんなトラブルに気をつけよう！

- 怖～い話……キャッチセールス
- 辛～い話……出会い系サイト
- 痛～い話……内職商法
- 辛～い話……アポイントメントセールス
- 痛～い話……マルチ商法
- 痛～い話……通信販売
- 怖～い話……多重債務
- 痛～い話……敷金返還
- 辛～い話……オンラインショッピング・ネットオークション
- 痛～い話……アダルトサイト ワンクリック請求
- 辛～い話……不当・架空請求

ム～チョ
いつで頼りるナッキとネイリーを助て言や助かが言える。言葉が話せるプラバイスできるのに。

キャッチセールスの怖～い話

ある日、街を歩いていたらキレイな女性に声をかけられた。「好きな絵について アンケートさせてください！」

いいですよ～、とついて行くと事務所の至で絵を見せられた。「将来値上がり間違いない。手に入れられるあなたは とてもラッキーよ！」と言う。

興味がないのでいこうとすると、他の社員も加わり説得が始まった。

怖いし、早く解放されたくて、結局その絵を買ってしまったよ！（悲）

街角などで「オイレい」話をもらつかせ、人目につかない場所に移動して強引で勧誘する悪質商法です。長時間拘束し多人数の説得で根負けさせ、購入や契約をさせる場合がほとんど。もし被害にあったら、1人で悩まずに相談しようね。

出会い系サイトの辛～い話

ある日、いつも利用しているSNSに大好きなアイドルAのマネージャーと名乗る人物からメッセージが届いた。

「Aが仕事関係で悩んでいるので相談に乗ってやってほしい」

チカラになってあげようと、登録制のメール会員になったら本当にAから相談のメール♥

親身になって何度もメールをやりとりし、Aも頼んでくれていたんだけど…

しばらくすると、利用料の高額請求が来ちゃったよ。

これって、料金を払わないといけないの？

匿名性が高い出会い系サイトには嘘やなりすましが存在するよ。有料サイトへ誘い込む甘い話には注意を。個人情報の入力は特に危険です。お金をあげるなどのオイしい話にも絶対に連絡しないこと。おかしいと感じたら1人で悩まず相談しようね。

内職商法の痛～い話

ある日、いつも利用しているSNSに大好きなアイドルAのマネージャーと名乗る人物からメッセージが届いた。

「Aが仕事関係で悩んでいるので相談に乗ってやってほしい」

チカラになってあげようと、登録制のメール会員になったら本当にAから相談のメール♥

「海外旅行にも安くなる、ついでに英会話の教材も安くなる」と言いくるめられ、

怪しげな会員権を買ってしまった。

お得と言われたけど、高すぎるし、本当に使えるの？

高収入の内職を紹介するけれど、その前に教材購入など初期費用が必要だと高額の金銭をだまし取る商法です。必ず儲かるといった広告やセールストークを信じないこと。仕事の内容が不明確なことは契約しないように。トラブルにあったら、すぐに相談しようね。

アポイントメントセールスの辛～い話

ストーリートミーミンジャンとして頑張っているオレ。

でも、なかなか芽が出る気配がない。

そこで、自分たちで出来そうな仕事をネットで探すことにした。

すると、「誰でも稼げるサイトビジネス」の広告を発見。

ブログで商品を売れば、手数料がもらえる。

ブログ開設、商品仕入の費用を支払った。

でもいざ始めてみると…全然儲からない。

しかもあれこれ追加の費用が発生。

えっ簡単に儲かるんじゃなかったの！？

「プレゼントに当選しました！」と突然の電話。

お！なんかラッキーって、

案内されたお店に行ってみた。

500円分の商品券をもらって喜んでいると、

家電や旅行が格安になる夢のような話があると言われた。

商品券をもらった手前、断りきれずに話を聞くだけのつもりが…

「海外旅行にも安くなる、ついでに英会話の教材も安くなる」と言いくるめられ、

怪しげな会員権を買ってしまった。

お得と言われたけど、高すぎるし、本当に使えるの？

粗品進呈、賞品当選などの話に釣られて、見知ら ぬ人と会うのは危険だよ。中には恋愛感情で若者を狙うデート商法も存在します。「お得な話」だと強調する電話やメール、交流サイトなどは特に気をつけて、トラブルになったときは、すぐに相談しようね。

マルチ商法の怖～い話

先輩から飲むだけでやせられる秘密のサプリを紹介された。しかも販売会員になれば稼げるという。

まず会員を二人勧誘し、二人がさらに会員を勧誘すれば、会員の輪がどんどん広がる。

その中の誰かが購入すると自分に手数料が入る画期的なシステムらしい。

とりあえず自分が販売する分を買い取れと言うので代金を支払った。

張り切って友人に大金と購入を勧めたが全く相手にされない。

商品は余るし友人の信用は失うし、何で～？

倍々ゲームの様に販売ネットワークが広がり、高額の手数料を得られるとのうたい文句で勧誘する悪質なマルチ商法。前金で商品購入をさせられますが、売れない場合がほとんど。場合によっては加害者となってしまうから、すぐに相談しようね。

通信販売の痛～い話

部屋で気軽にいつでもショッピングできる通信販売で、チョー楽しいよね！

今日もカタログをいつものように見ていると気になるアイテムを見つけちゃった。

これは注文しなくちゃね！

数日後、商品が届いたんで さっそく取り出してみると

んんっ？ なんだか全然イメージと違うぞ？

これは使えないなー と思って返品しようとすると

ダメだって…。クーリング・オフも適用外だって？

ゲゲ、そんなの知らなかったよ～！

実物を見ずに買う通信販売のリスク。広告写真やコピーだけでなく、支払方法や送料、返品・交換などの詳細もよく確認をしよう。通信販売はクーリング・オフ対象外であり、返品できるかどうかは特約によります。悪質な場合は相談しようね。

多重債務の怖～い話

最近、ファッションにかなり気を遣っているオレ。先日もお洒落なショップのスタッフと意気投合。オレのセンスに近かったから、勧められるままどんどん買っていた。

すると、少しずつカードの支払い額がふくらんで給料だけじゃ足らなくなっちゃった！

しかたないので返済のため、さらにキャッシング…

今じゃ利息払いだけでも負担が増えて、うーん、どうしよう～

カードショッピングや、キャッシングはすべて借金だよ。簡単に使える反面、使い過ぎに注意しよう。度が過ぎると返済のためにお金を借りる多重債務に陥りやすくなります。泥沼にハマる前に早めに相談しようね。