

お役立ち情報



メルマガ配信中！「見守りねっと」

メルマガやウェブサイトを通じて、
県内の最新の消費者被害の手口や
見守りのポイント等の情報を提供
しています。

「見守りねっと」メルマガ
登録はこちらから



<http://www.shohinet-h.or.jp/mimamori>
※QRコードを読み込み、空メールを送信

消費者トラブル情報を提供するホームページ

広島県 消費生活 ……県内の窓口・情報を提供

国民生活センター ……全国の相談窓口を案内

消費者庁 ……さまざまな情報を提供

消費者トラブルにあったら電話で相談

●広島県生活センター ☎082-223-6111

受付時間：月～金曜の9:00～17:00

●消費者ホットライン ☎局番なしの188 いやや

身近な消費生活相談窓口を案内。

●警察安全相談電話 ☎082-228-9110

ブッシュ回線は、局番なしの #9110

●法テラス・サポートダイヤル ☎0570-078374

内容に応じて法制度、相談機関・団体等を紹介。

「だまされん」って、思っとらん？
消費者トラブル勉強ノート

「だまされん」って、思っとらん？
消費者トラブル勉強ノート

KASHIKOI STUDY NOTE BOOK

かしこいオトナの消費生活 消費者トラブル勉強ノート

消費者トラブル撃退！

“だまされん”
思っとらん？
って、

高齢者を狙う悪質商法の手口は
ますます巧妙になっています。
このノートを使ってしっかり学び
かしこい消費生活を送りましょう！



かしこい先生

目次

かしこいオトナの7つの心得とは？	2P
消費者トラブル撃退！“だまされん”って思っとらん？	3P
「もしかして…」と心当たりがありませんか？	4P
だまされやすさ心理チェック	5P
「消費者トラブル紹介記事」全22例	7~28P
複数の業者が登場する劇場型勧誘(1)	7P
新聞購読の長期契約トラブル	18P
複数の業者が登場する劇場型勧誘(2)	8P
開運商法の訪問販売トラブル	19P
二次被害トラブル	9P
冠婚葬祭互助会トラブル	20P
アダルトサイト請求トラブル	10P
家庭用健康機器の訪問販売	21P
ネット回線勧誘トラブル	11P
催眠商法(SF商法)トラブル	22P
海外ネット通販トラブル	12P
貴金属の訪問購入トラブル	23P
携帯電話の契約トラブル	13P
健康食品の送りつけトラブル	24P
住宅修理サービスのトラブル	14P
カニ・魚介類の電話勧誘販売	25P
無料点検をかたったトラブル	15P
海外宝くじのトラブル	26P
次々販売トラブル	16P
高齢者を守る「見守りねっと」	27P
太陽光発電の訪問販売トラブル	17P
あらゆるトラブルからの回避術	28P
消費生活センターに相談してみよう！	29P
知っておきたい！クーリング・オフのこと	31P
クーリング・オフの手続き方法	32P
発行・お問い合わせについて	33P

かしこいオトナの7つの心得とは？

消費者被害にあわない
「かしこいオトナの消費生活」を送るための
7つの心得とは？



1 いらない時は、きっぱり「**いりません**」と断る。

2 うますぎる話は、**疑って**かかる。

3 相手の**親切な態度**に惑わされない。

4 業者を簡単に**家の中**に入れない。

5 **個人情報**を明かさない。

6 その場で**すぐに契約せず**、誰かに相談する。

7 日頃から**悪質商法**などの情報に関心を持つ。

消費者トラブル撃退!

「だまされん、^{って、}
思っとらん?



消費者トラブルに巻き込まれないよう さまざまな事例と対策を学びましょう。

情報化社会の今、悪質業者も日々新しい商品や手口を考え、高齢者の財産などを狙っています。被害を未然に防止するためには、自分自身が消費者トラブルについて関心を持って学ぶことが大切です。

悪質業者は高齢者の3つの不安 「健康・お金・孤独」(3K)を狙っています!

健康上の不安

「磁気布団で眠ると腰痛が治る」「この健康食品で血圧が下がる」といったセールストークで近づき、高価な布団や食品を売り込みます。

経済的な不安

老後の資金を増やしたいという心理につけ込み、「必ずもうかる」「今だけ、あなただけ」と近づいて取引をもちかけてきます。

孤独の不安

一人暮らしなどの寂しさにつけ込み、「やさしく話を聞いてくれる」「いい人だ」と勘違いさせ、高価な商品の契約やサービスの勧誘を行います。

さまざまな心理につけ込んで
巧みな話術でだまそうとしているのです!



「もしかして…」と 心当たりがありませんか?

高齢者の消費者トラブルには
2つの特徴があります。
あなたは当てはまっていますか?



今まで、だまされたことなんてない!

いつも親切に話を聞いてくれる、
あの営業マンは良い人だと思い込んでいませんか。

悪質業者は、優しく親切なそぶりで近づいてきます。「だまされたことなんてない!」という方のお話を詳しく聞くと、高額で不要な契約であることに気づいていない場合もあります。自分だけの判断で高額な契約をする前に、身近な人に相談しましょう。

だまされたことを知られたくない!

被害にあったと自覚していても「自分が悪い」、
「恥ずかしい」と周囲に内緒にしていますか。

被害にあったと自覚している方でも、自分が悪いと思ったり、認めたくないという心理が働いたり、中には業者に口止めされて、誰にも相談できない場合が多くあります。悪いのは悪質業者です。相談することで、新たな被害を防ぐことにもつながります。

いい人ほど、だまされやすい!?
「私は大丈夫!」と思う前に、やってみましょう。



だまされやすさ 心理チェック

作成：立正大学教授 西田公昭 出典：「高齢者の消費者トラブル 見守りガイドブック」消費者庁

自分自身の傾向を知っておくことが心の備えにつながります。
家族や友達とも一緒に、あてはまる項目をチェックしましょう。

1 自分のまわりに
あまり悪い人はいないと思う

2 相手に悪いので
人の話を一生懸命聞く方だ

3 たまたま運の悪い人が
トラブルにあうのだと思う

4 知人から「効いた」「良かった」と
聞くとやってみようと思う

5 有名人や肩書きのある人の
言うことはつい信用してしまう

6 人からすすめられると
断れない方だ

7 迷惑をかけたくないのに
家族にも黙っていることがある

8 実際、身近に相談できる人が
あまりいない

9 しっかり者だと
思われたい 合計 個

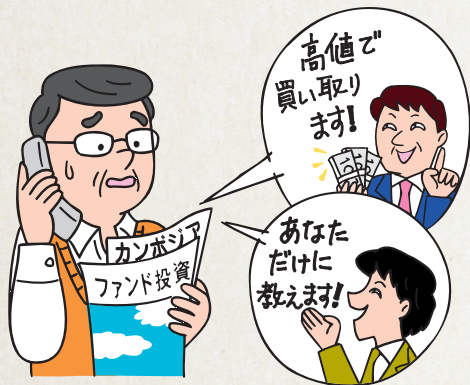
診断結果は33ページへ!

結果はいかがでしたか? 次のページからは、
消費者トラブルの事例を紹介します。
一緒に学んでかしこい消費者になりましょう。

学んだあとは、
「おさらい問題」で
復習しましょう。

①複数の業者が登場する 劇場型勧誘(1)

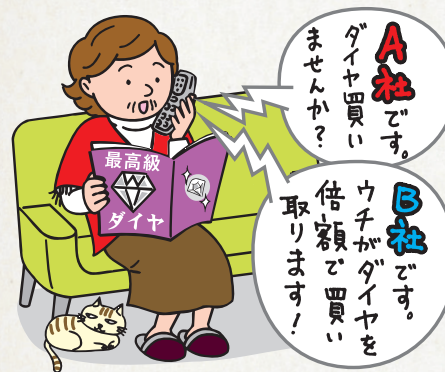
倍の金額で買い取ってもらえるはずが
買い取りを申し出た会社と連絡不能になった。



ある日、Iさん宅にA社から「カンボジアの土地の権利があれば、倍の金額で買い取りたい」と電話があり、後日、B社のカンボジア土地の権利のパンフレットが届きました。IさんはB社から100万円分を購入し、早速A社に買い取ってもらおうと電話をしましたが、つながりません。その後も、A社と連絡がとれることはありませんでした。

②複数の業者が登場する 劇場型勧誘(2)

倍の値段で買い取ると言われ
150万円のダイヤモンドを購入。



ある日、A社からTさん宛にダイヤモンドのパンフレットが届きました。後日、B社から電話があり「パンフレットが届いた人しか買えない。代わりに購入してくれたら、倍額で買い取る」と言われました。それなら、と早速150万円分購入したTさん。しかし届いたダイヤは粗悪品で、買い取ると言ったB社とは連絡が取れなくなってしまいました。

! 複数の業者が関わる巧妙な手口に用心!

多くの業者が関わる勧誘を「劇場型勧誘」と呼び、巧妙な手口で行われます。契約内容が理解できないときは絶対に契約しないことです。

ポイント1 海外不動産に限らず、未公開株、社債やファンドなどの商品でも「高値で買い取る」と勧誘されます。

ポイント2 実際に買い取られた例は一度も確認されていません。知らない業者から勧誘された時点で相談しましょう。

! 複数の業者が登場する劇場型勧誘に注意。

販売業者が提供する商品やサービスを別の業者が買い取ると勧誘する、典型的な「劇場型勧誘」の手口です。

ポイント1 実際に買い取られたケースはなく、一度お金を支払ってしまうと取り戻すことは困難です。

ポイント2 勧誘電話が多くかかる場合、留守番電話機能を利用し、必要に応じてかけ直すなどの対策も有効です。

おさらいポイント! 空白にあてはまる言葉を書き込みましょう。



海外不動産に限らず、 、 や
 などの事例もあります。
知らない業者から された時点で相談しましょう。

おさらいポイント! 空白にあてはまる言葉を書き込みましょう。



複数の業者が登場する 型勧誘の手口。
勧誘電話が多くかかる場合、 電話機能を利用しましょう。

③ 二次被害トラブル

過去に投資被害にあった人に「被害を取り戻せる」と電話があった。



5年前に投資被害にあったMさん。ある日、弁護士を名乗る人物から「過去の被害を取り戻す準備をしている。手数料を振り込んでほしい」と電話がありました。言われたとおり20万円を振り込みましたが、その後もあれこれ追加の費用を請求されるだけで、一向に被害は取り戻せません。Mさんは、消費生活センターに相談することになりました。

❗ 被害を回復したいという思いにつけ込まれます。

以前の被害を取り戻したい、という消費者の思いにつけ込み、二次的な被害を与える悪質商法です。

ポイント1 過去に被害にあったことのある人は、名簿が出回っている可能性があります。二次被害に注意が必要です。

ポイント2 消費生活センターをかたって電話をしたり、公的機関を思わせる書類を送るなど、手口が巧妙化しています。

おさらいポイント！ 空白にあてはまる言葉を書き込みましょう。



過去に被害にあったことのある人は が出回っている可能性があります。 センターをかたる電話や、 機関を装う書類など手口が巧妙です。

④ アダルトサイト請求トラブル

アダルトサイトでクリックをしたら、「登録完了」と請求画面になってしまった。



自宅のパソコンでインターネットを使っていたNさん。画像を検索していく内に、アダルトサイトに入ってしまった。「18歳以上ですか」との質問に「はい」をクリックすると、突然「登録完了」「3日以内に7万円入金してください」と書かれた請求画面になり、そのまま張り付いて消えません。Nさんは消費生活相談窓口で相談することになりました。

❗ 料金の請求を受けても支払わないこと。

「登録しました」と表示されても契約が成立していない場合が多いので、あわてて連絡しないこと、支払わないことが大切です。

ポイント1 請求画面が消えないからと業者に連絡してしまうと個人情報を知られてしまうので、連絡してはいけません。パソコンなどに請求画面が張り付いたときの対策方法等も相談窓口でご案内しています。

ポイント2 占いなどのサイトからアダルトサイトにつながる事例もあるので注意しましょう。

おさらいポイント！ 空白にあてはまる言葉を書き込みましょう。



「登録しました」と表示されても、契約が していない場合が多いです。請求画面が消えないからと業者に連絡すると を知られてしまいます。

⑤ ネット回線勧誘トラブル

遠隔操作で設定された、 知らない会社とのプロバイダ契約。



Kさんに電話会社の代理店を名乗り「もっと安いネット料金プランがある」と電話がありました。指示どおりにパソコンを操作した後は、遠隔操作により設定してもらいました。後日届いたハガキでプロバイダが変更されたことが分かり、驚いて電話会社に確認すると、「そのプランだと、今より高額になる」との回答。Kさんは、今すぐ解約したいと思いました。

！ 遠隔操作によるプロバイダ契約の勧誘に注意。

電話で勧誘され、遠隔操作してもらったところ、意図しない契約をさせられた、というトラブルが発生しています。

ポイント1 自分のパソコンを業者に安易に遠隔操作させないこと。遠隔操作させる際は、何が行われるのかきちんと確認しましょう。

ポイント2 契約書面を受け取った日から8日間は契約の解除が可能です。ただし、事務手数料等の負担が生じる場合があります。

おさらいポイント! 空白にあてはまる言葉を書き込みましょう。



自分のパソコンを安易に業者に させない。
契約書面を受け取った日から 日間は契約の が
可能です。

⑥ 海外ネット通販トラブル

通販サイトで高級ゴルフクラブを 購入したが商品が届かない。



ゴルフ好きのTさんは、インターネットで他より安く高級ゴルフクラブを販売しているサイトを見つけました。すぐに注文し、お金を振り込みましたが、数日経っても商品が届きません。問い合わせのメールの返信には不自然な日本語表現もあり、Tさんは不安になってきました。返金してほしいと思いましたが、業者とは連絡がとれなくなってしまいました。

！ 通販での前払いは、トラブルになった時の救済が困難!

前払いで支払っている場合、業者に「返金」させるのは困難です。連絡手段がメールのみの場合、交渉すらできないこともあります。

ポイント1 利用しようとするサイトが信頼できる業者のものかどうか、事前に所在地や連絡先を確認することが大切です。

ポイント2 サイトの日本語表記が不自然なときは注意が必要です。海外事業者とのトラブルの解決は極めて困難です。

おさらいポイント! 空白にあてはまる言葉を書き込みましょう。



事前に利用するサイトの や、
を確認しましょう。通販での は、トラブルに
なった時の救済が困難です。

⑦ 携帯電話の契約トラブル

お店で勧められ、使いこなせない携帯電話やオプションのついたタブレットを契約。



携帯が故障したKさんは、修理しようとお店に行きました。店頭で新しい携帯を勧められ、早口で説明を受け、よく分からないまま契約してしまいました。さらに、有料オプションを付ければ無償になると言われ、タブレットも契約しました。家に帰ってよく考えると、多機能の携帯は使いこなせないし、タブレットも必要ないので解約したいと後悔しました。

！ 自分の利用目的や環境に合った携帯電話や機器の契約を！

その場の雰囲気や流れに流されることがなく、自分で理解して納得した上で契約することが大切です。

ポイント1 機器は無料でも、月々の利用料金が発生するケースが多くみられます。契約しようとする携帯電話の機能や契約内容等をきちんと確認しましょう。

ポイント2 価格だけでなく、自分の利用環境や目的に照らして必要性を十分に検討しましょう。

おさらいポイント！ 空白にあてはまる言葉を書き込みましょう。



契約しようとする携帯電話の や契約内容をきちんと確認。価格だけでなく、自分の や目的に照らして必要性を検討しましょう。

⑧ 住宅修理サービスのトラブル

経年劣化した屋根を、保険金で修理できると勧誘された。



ある日、Uさん宅に「屋根の修理を無料で見積もります」とリフォーム業者が訪ねてきました。「火災保険を利用すれば、自己負担はなく、全額保険金で修理できる」と言われました。しかし、現在の屋根の傷みは経年劣化によるもの。業者はそれでも大丈夫と言いますが、心配になったUさんは消費生活相談窓口にご相談することにしました。

！ 業者の話をもろにせず、契約内容を確認！

契約前に、修理費用や追加工事の必要性、解約条件など納得がいくまで確認しましょう。また、必要ないときはきっぱりと断りましょう。

ポイント1 加入先の保険会社や代理店に相談しましょう。保険の特約で自然災害への補償を設けている場合でも経年劣化は対象となりません。

ポイント2 電話や訪問で勧誘されてもその場ですぐに契約せず、複数の業者の見積もりを取り、慎重に判断しましょう。

おさらいポイント！ 空白にあてはまる言葉を書き込みましょう。



加入先の や に相談しましょう。すぐに契約せず の業者から を取り、判断しましょう。

⑨ 無料点検をかたったトラブル

羽毛布団の無料点検のはずが
気がいたら80万円のローンを組まされた。



「布団の無料点検です。今日が最後のチャンスです」。その言葉に、思わずお願いするYさん。「ダニがたくさん」「このままでは病気に」という言葉に、不安になり80万円の布団を契約。3日後に家族が気づいたため、クーリング・オフができました。「無料点検」をうたい、高額な契約をさせるトラブルの相談が多数寄せられています。

❗ 「無料点検です」、その言葉にご用心！

点検を口実に訪問し、点検後に不安をあおり新商品等を購入させる手口です。布団の他にも、床下やシロアリ、浄水器や水質検査など手口はさまざまです。

ポイント1 その場で契約しないようにしましょう。複数の業者に見積もりを依頼して検討しましょう。

ポイント2 必要のない契約を迫る業者には毅然とした態度で対応して、しつこいときは家族や友人に相談しましょう。

おさらいポイント! 空白にあてはまる言葉を書き込みましょう。



その場で ないようにしましょう。

複数の業者に を依頼して検討しましょう。

しつこいときは家族や友人に しましょう。

⑩ 次々販売トラブル

次々に布団を買わされ、
気づけば総額200万円も契約。



一か月前に訪問販売で布団を購入したSさん。以来、度々業者が訪ねて来るようになりました。Sさんが「いらない」と断っても、業者は強引に部屋に上がりこんで、新しい布団を置いて行き、次々に契約してしまった結果、支払い総額が200万円を超えました。年金暮らしのSさんは支払いに困り、必要のない布団は解約したいと思いました。

❗ 身近な人の気配り、声掛けで被害防止。

一人暮らしの高齢者を狙い、次々と購入させる悪質商法です。身近な人の気配り、声掛けが被害の防止に役立ちます。

ポイント1 訪問販売はクーリング・オフの対象です。解約したいと思ったときはすぐに相談しましょう。

ポイント2 クーリング・オフ期間を過ぎても、過量販売や不適切な勧誘があった場合は取消できることもあります。

おさらいポイント! 空白にあてはまる言葉を書き込みましょう。



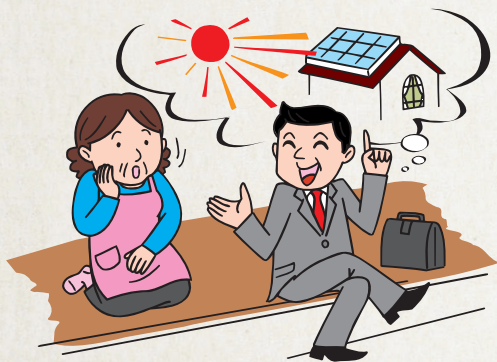
訪問販売は の対象

です。期間を過ぎても 販売や な

勧誘があった場合などは取消できることもあります。

⑪ 太陽光発電の訪問販売トラブル

訪問販売で「売電すれば元がとれる」とすすめられ、高額の契約をした。



以前から太陽光発電システムに興味のあったSさん。訪問してきた業者から「国の補助金が受けられ、電力会社に電気を売ればすぐに元はとれる」と説明を受け、総額450万円の契約をしました。しかし契約書類をよく見ると国の補助金の対象外と判明。さらに売電収入も説明された程ではないことが分かり、解約したいと思いました。

！ 過剰なセールストークに惑わされないで！

売電収入や補助金制度について不正確な説明が行われるケースがあるので注意しましょう。また、訪問販売で契約した場合は、クーリング・オフが可能です。

ポイント1 長時間の勧誘や契約を急がせる手口も見られます。すぐに契約せず、複数の業者から見積もりをとりましょう。

ポイント2 補助金の受給条件や売電量など、契約前に自分でも情報収集をすることが大切です。

おさらいポイント！ 空白にあてはまる言葉を書き込みましょう。



売電収入や補助金制度について、な説明が行われるケースも。契約する前にの業者に見積もりをとったり、で情報収集することが大切です。

⑫ 新聞購読の長期契約トラブル

高額な景品を受け取り長期契約した新聞購読。解約しようとするトラブルに。



老人ホームに入るようになったAさんが、新聞を解約するため販売店に連絡すると「購読期間が残っている。景品を返してほしい」と言われました。Aさんは3年前に5年間、1年前にその後4年間の契約をしており、景品としてテレビと5万円分のビールを受け取っていました。高額な解約料に困ったAさんは、消費生活相談窓口にご相談することにしました。

！ 新聞購読の長期契約は慎重に検討すること。

長期契約は介護・入院などの理由で購読を続けられなくなる可能性があり、解約を申し出ると、受け取った景品の代金や違約金を請求されることがあります。

ポイント1 契約期間の定めがある契約は一方的に解約できません。契約をする前に購読を続けられるか慎重に考えましょう。

ポイント2 高額な景品はトラブルの元になりやすいため、受け取らないようにしましょう。

おさらいポイント！ 空白にあてはまる言葉を書き込みましょう。



新聞購読の契約は続けられなくなる可能性があります。高額なはトラブルの元になりやすいので、受け取らないように。

⑬開運商法の訪問販売トラブル

「このままでは不幸になる」といわれ、災いが来なくなるという高額な表札を契約。



Fさん宅に突然男性が訪問してきました。最初は世間話をしていたので、何をしに来たのか分かりませんでした。そのうち「この表札では不幸になる。いい表札を掛ければ災いが来なくなる」といって表札を勧め始めました。高額だからと断っても「すぐに払わなくてもいいから」などとしつこく勧誘を続けたため、Fさんは根負けして契約してしまいました。

！ 不安をあおるような言葉に要注意！

誰も不安はあるもの。しかし、お金を払うことで不運が避けられたり、運が開けてくることはないを理解しましょう。

ポイント1 表札、数珠などの商品だけでなく、高額な祈祷料を要求される場合もあるので注意しましょう。訪問販売は8日以内ならクーリング・オフができます。

ポイント2 勧誘されてもすぐに契約しないことです。まずは家族や友人に相談してみましょう。

おさらいポイント！ 空白にあてはまる言葉を書き込みましょう。



訪問販売は の対象です。勧誘されても 契約しないことが大切です。まずは や に相談を。

⑭冠婚葬祭互助会トラブル

お得と思い、葬儀プランを契約したけど、家族には「必要ない」と言われた。



ある日、さんの家に冠婚葬祭互助会の営業担当がやってきました。葬儀代が安くなると言われ、話を聞くことにしました。「月々掛け金を積み立てておけば、いざという時25万円で葬儀ができますよ」という言葉に、さんは、いざ必要になるものだからと契約。しかし、家族からは「必要ない」と言われ、契約をやめたいと思いました。

！ 約款を理解した上で契約しましょう。

いざという時の出費に備え、加入している人も多い中、トラブルの相談もあります。

ポイント1 訪問販売はクーリング・オフが可能です。必要ないと判断した場合は、すぐに手続きしましょう。

ポイント2 冠婚葬祭互助会の積立金には利息がつかず、解約するにも手数料が必要です。実際に利用するとき追加費用がかかることもあります。

おさらいポイント！ 空白にあてはまる言葉を書き込みましょう。



冠婚葬祭互助会の積立金には がつかず、解約をするにも が必要です。実際の葬儀で がかかることもあります。

15 家庭用健康機器の訪問販売

「必ず治る」という言葉を信じ、
50万円の高額な健康機器を契約した。



高血圧に悩むDさんの家に営業員が訪ねて来て、良い治療器があると体験を勧めました。試したところ、良いような気がしたDさん。「これを使えば高血圧が必ず治ります!」と言う営業員の熱心な勧めに、50万円の治療器を契約しました。しかし考えてみると高額であり、効果に疑問が湧いたことで、解約したいと思い、消費生活相談窓口にご相談しました。

❗ 「健康機器」「健康食品」では病気は治らない。

いわゆる「健康食品」や「健康機器」に頼ると、治療の機会を逃してしまう危険もあります。

ポイント1 「認知症予防・改善」「ガン予防」に効果があると表示した食品を販売していた業者が合理的な根拠が認められないとして、景品表示法違反で消費者庁の措置命令を受けました。(平成28年3月)

ポイント2 健康に不安があれば、専門の医師にご相談しましょう。

おさらいポイント! 空白にあてはまる言葉を書き込みましょう。



健康機器や で病気は治りません。

健康の不安は専門の に相談を。

16 催眠商法(SF商法)トラブル

「早い者勝ち!」と盛り上がる会場の
雰囲気につられ高額な品を購入。



ポストに入っていた「卵、パンが格安!」というチラシを見たUさんは、近所のKさんを誘い特設会場へ出掛けました。早い者勝ちで格安商品を手に入れるうち、「がんも予防できる30万円の健康食品が今だけ10万円!」との声に、思わず分割払いで購入したUさんとKさん。しかし帰宅後、勢いで購入したことを後悔し、消費生活センターに相談に行くことにしました。

❗ 「格安」「無料」と誘われても出向かない。

いったん会場に入ってしまうと、雰囲気呑まれたり、強引に勧められたりして契約してしまうがちです。催眠商法(SF商法)はクーリング・オフが可能です。早めに相談しましょう。

ポイント1 タダで商品を買えたり、格安で購入できたとしても、最後には高額な商品を買わされる状況に陥ります。

ポイント2 その場の勢いで買ってしまわず、本当に必要な商品なのか、金額は妥当なのか、冷静に考えましょう。

おさらいポイント! 空白にあてはまる言葉を書き込みましょう。



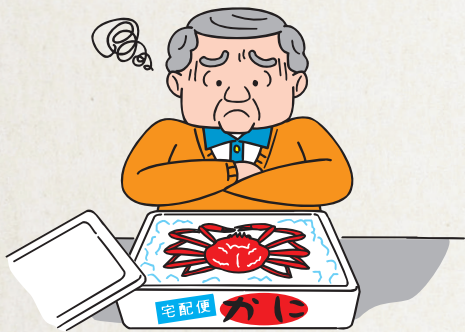
や と誘われても出向かない。

その場の勢いで買わず、本当に な商品か、

金額は かを冷静に考えてから買い物をしましょう。

19 カニ・魚介類の電話勧誘販売

「孫に食べてもらって」と押し切られたカニの電話勧誘販売。



一人暮らしのGさんに「カニは好きか」と電話がありました。いらないと伝えましたが「正月に孫が来るなら、孫に食べてもらって」と押し切れ、後日カニが届きました。仕方なく代金を支払って受け取りましたが、やはり解約したいと思い、消費生活センターに相談すると「電話勧誘販売なので、生鮮食品でもクーリング・オフできる」とアドバイスされました。

❗ 販売業者のセールストークに巻き込まれないで。

「カニはいらない」「今は忙しい」など断る理由を言うと、「ではエビは?」「いつなら良いですか?」など業者につけ入るすきを与えてしまいます。

ポイント1 不要な場合は、「いいません。電話もしないでください」ときっぱり断りましょう。曖昧な対応は厳禁です。

ポイント2 断ったのに送りつけられた場合は、受け取り拒否しましょう。契約は成立しておらず、代金の支払い義務、返送義務は負いません。

おさらいポイント! 空白にあてはまる言葉を書き込みましょう。



不要な場合は、「 」ときっぱり

断りましょう。それでも送りつけられた場合は

しましょう。クーリング・オフも可能です。

20 海外宝くじのトラブル

海外宝くじの当選金を受け取るため手数料を支払い続ける父親。



一人暮らしをしているYさんの父親が「生活費が足りない」と言い始めたので訳を聞くと、海外宝くじの受取手数料が原因でした。海外から「当選」を知らせるダイレクトメール(DM)が届き、その度に3~5千円の手数料を振り込んでいました。しかし、実際に当選金が届いたことはなく、Yさんは父親と一緒に消費生活相談窓口で相談することにしました。

❗ 海外宝くじのDMは絶対に無視すること!

海外の宝くじは、国内で購入するだけで消費者が違法性を問われる可能性があります。絶対に申し込んではいけません。

ポイント1 送られてくるDMに反応すると、更に沢山のDMが送られてくることも。無視をして、処分しましょう。

ポイント2 海外の業者が関連するトラブルは、一度支払ってしまうと被害の回復が困難です。未然防止が肝心です。

おさらいポイント! 空白にあてはまる言葉を書き込みましょう。



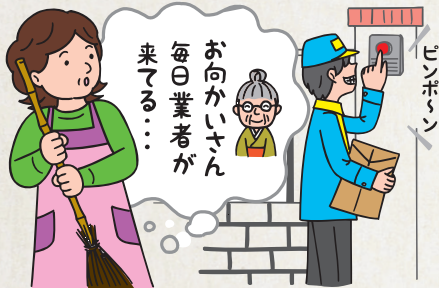
海外宝くじは国内で購入するだけで を問われ

る可能性があります。DMは をして、処分しましょう。

海外業者が関連するトラブルは被害の が困難です。

②1 高齢者を守る「見守りねっと」

地域みんなの見守りで 高齢者の消費者被害を防ぎましょう。



近所の人から「Xさんの家に最近、作業服の人が出入りしている」と連絡を受けた民生委員のAさん。Xさん宅を訪ねると、300万円の屋根の改修工事を契約していました。Xさんに話を聞くと、高額のため解約したいとのこと。Aさんは消費生活センターへの相談を勧め、後日解約することができました。日頃から「見守りねっと」で情報を得ていた近所の方の気付きと連絡で被害に至らずに済みました。

！ 周囲の見守り、声かけで被害に気づける。

一人暮らしの高齢者を狙う悪質業者が多い中、周囲が気づいて声をかけることで被害を未然に防いだり、被害に気づく場合もあります。

ポイント

メルマガやウェブサイトを通じて、県内の最新の消費者被害の手口や見守りのポイント等の情報を迅速に提供する「見守りねっと」を上手に活用しましょう。本人に被害者意識がなくても、周囲の人が声をかけることで被害に気づく場合があります。

情報活用ポイント！ 普段の生活に役立てましょう。



日頃から周囲に気を配り、最新情報を仕入れることが大切です。上手に活用しましょう。

「見守りねっと」

<http://www.shohinet-h.or.jp/mimamori>

「見守りねっと」メルマガ登録はコード読み込み後に表示されたメールアドレスへ空メール送信



②2 あらゆるトラブルからの回避術

消費者被害にあわないための 7つの心得。



- ① いらない時は、きっぱり「いいません」と断る
- ② うますぎる話は、疑ってかかる
- ③ 相手の親切な態度に惑わされない
- ④ 業者を簡単に家の中に入れない
- ⑤ 個人情報を明かさない
- ⑥ その場ですぐに契約せず、誰かに相談する
- ⑦ 日頃から悪質商法などの情報に関心を持つ

！ 高齢者の消費生活相談が数多く寄せられています。

被害にあわないためには、消費者被害について正しい知識をもち、悪質業者の勧誘はきっぱり断る、うまい話は疑ってかかることが大切です。

ポイント1 高齢者の周囲の方は、高齢者のちょっとした変化に気づき、高齢者本人の意思を尊重しながら、相談機関に繋がしましょう。

ポイント2 何より大切なことは、「困ったり、不審に思ったときは、悩むよりもまずは誰かに相談！」です。

おさらいポイント！ 空白にあてはまる言葉を書き込みましょう。



被害にあわないためには に

ついて正しい意識を持ちましょう。「困ったり、 に

思ったとき、悩むよりもまずは誰かに !」です。

消費生活センターに 相談してみよう!



消費生活センターでは、消費者のみなさんと、事業者の間で起きるトラブルを解決するため、専門的な知識と経験を持つ相談員が、公正な立場で消費生活に関する相談に応じます。問題解決のため、消費者自身が自主的に交渉できるよう助言したり、必要に応じてあっせんなどを行っています。

相談の時に用意しておく スムーズです。

- 相談用メモ(右に記入)
 - 業者が発行した契約書や請求書、領収書
 - 業者から届いた郵便物・メール・電話のメモ
- などがあれば、手元に用意しておきましょう。



消費者トラブル相談べんりメモ

契約をしたのはいつですか?
例: 10月15日ごろ

何を契約しましたか?
例: 磁気布団

契約した金額はいくらですか?
例: 50万円くらい

何という業者から購入しましたか?
例: 株式会社○×△健康本舗

契約したきっかけはなんですか?
例: 業者が家に訪問してきたから

自分で解決したい その思いを支援します。



「訪問してきた業者から買った布団を解約したいのですが…」
こういったご相談は少なくありません。期間内であれば、クーリング・オフの方法を助言します。できるだけ、ご自身で解決できるよう、支援いたします。

事業者との間に入り、 一緒に解決方法を探します。



「時間が経ってしまったけど、解約はできるのかしら」
あきらめずにご相談いただくことが、トラブル減少につながります。クーリング・オフ期間が過ぎても、契約に問題があった場合など、必要に応じて事業者との間であっせんを行います。ケースごとに適切な解決方法を探します。

お問い合わせ内容に応じ 必要な情報を提供します。



消費生活センターには、商品・サービスに関する様々な情報が集まります。「こんな電話があったんだけど、大丈夫かなあ?」など、みなさんからのお問い合わせ内容ごとに、情報提供を行います。また、弁護士や司法書士などの専門家の支援が必要な場合は、適切な機関を紹介します。

知っておきたい！ クーリング・オフのこと

クーリング・オフ制度とはどういうものでしょうか。

訪問販売や電話勧誘販売などで契約したり、マルチ商法などリスクの高い契約をした場合、期間内であれば消費者から無条件で申し込みの撤回や契約の解除ができる制度が「クーリング・オフ制度」です。

【クーリング・オフの対象となる商取引】

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	業者の営業所外での原則すべての商品・サービスの取引	8日間
電話勧誘販売	業者からの電話による原則すべての商品・サービスの取引	
特定継続的役務提供	契約金5万円を超える エステティックサロン・美容医療 (脱毛・歯の漂白等)(※)・語学教室・ 学習塾・家庭教師・パソコン教室・ 結婚相手紹介サービスを一定期間 継続する取引(店舗契約含む)	
訪問購入	原則すべての物品 対象外:自動車(二輪を除く)、家電(携行が 容易なものを除く)、家具、本、CD・ DVDなど	20日間
連鎖販売取引(マルチ商法)	すべての商品・サービスの取引 (店舗契約含む)	
業務提供誘引販売取引 (内職・モニター商法)		

(※)平成29年12月1日施行

クーリング・オフの注意点



- 期間は契約書面を受け取った日を含めて計算します。(初日算入)
- クーリング・オフは発信主義です。期間内に書面の発信が完了すれば間に合います。
- 適切な契約書面を受け取っていない場合、クーリング・オフについて嘘を言われていた場合などはいつでもクーリング・オフできます。
- 通信販売、3,000円未満の現金取引や法律などで適用除外になっている物品など、クーリング・オフができない場合があります。詳しくは、消費生活センターに相談しましょう。

クーリング・オフの手続き方法

例を参考に自分で書いてみましょう

【例】

うら	おもて
<p>通知書</p> <p>次の契約を解除します。</p> <p>契約年月日 平成〇〇年〇月〇日</p> <p>商品名 〇〇〇〇〇〇〇〇</p> <p>契約金額 〇〇〇〇〇〇〇〇円</p> <p>販売会社 株式会社××××</p> <p>□□営業所</p> <p>担当者 △△△△</p> <p>支払った代金〇〇〇〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。</p> <p>代金を支払ったり、商品の引き渡しを受けているときには、この文面を追加※</p> <p>平成〇〇年〇月〇日</p> <p>〇〇県〇〇市〇〇町〇丁目〇-〇</p> <p>氏名 〇〇〇〇〇〇〇〇</p>	<p>□□□-□□□□</p> <p>代表者名 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇様</p> <p>会社名 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇</p> <p>〇〇県〇〇市〇〇町〇丁目〇-〇</p>

【クーリング・オフの方法】

- 必ず書面(ハガキ等)で行いましょう。
- 控えのために両面をコピーに取り、「特定記録郵便」または「簡易書留」など記録が残る方法で送りましょう。
- ハガキのコピーと郵便局の受領証は、5年間大切に保管してください。
- クレジット契約をしている場合は、クレジット会社と販売会社へ同時に通知しましょう。

※訪問購入で物品を引き渡ししている場合は、「引き渡し済みの商品〇〇を返還してください」と記載してください。

