

悪質商法が狙っています!あなたの周りのアブナイ話

消費者トラブル! 「回避」マニュアル



おにぎり



不当・
架空請求

キャッチ
セールス

若い人たちの
周りには
危険が
いっぱい
です。



相談員 山田さん

広島県生活センター

(環境県民局消費生活課)



悪質商法がこれから社会へ 羽ばたく皆さんを狙っています!!



高校を卒業して、新しい世界へ飛び込んだふたり。これまでと違う、自由な雰囲気。
家族も「もう大人になったから」と、ふたりを信頼し、小さなことで注意をしなくなりました。
そんなふたりは、見るもの聞くもの**全てが新鮮で、楽しそう**に見え、あれもこれもと、つい目を奪われます。



美咲

この春から専門学校に進学。
実家で両親と妹と4人暮らし。

美咲は、友だちと出かけるのが大好き。オシャレな雑貨やトレンドのファッションのショップを見ていると、どれもこれも欲しくなれます。

拓也

実家から遠い大学へ進学。
憧れの1人暮らしを楽しんでいる。

拓也は、大学の講義に必要なからと、新しいパソコンを買ってもらいました。これまでは携帯電話を含め、親がフィルタリングをかけていましたが、これからは自由にネットを見ることができます。



でも、ちょっと待って!

楽しくて、刺激的な生活、このままで本当に大丈夫?
残念ながら社会には、あなたをだましてお金を巻き上げようと狙っている悪質な業者がおり、悪質な商法であなたを陥れようと企んでいます。これまでもたくさんの若い人が、悪質商法で大切な財産や安心・安全な生活を奪われています。

そういった悲劇に巻き込まれないよう、悪質商法や消費者トラブルを紹介していきます。
美咲さんや拓也さんを自分に置き換えて、お読みください。

それにしてもどうして、悪質商法にだまされるのでしょうか?

それは、若い人たちの「契約」への理解が低いことにあります。

●口約束でも契約は成立

お互いの合意があれば、契約書がなくても、電話だけ、口約束だけでも契約は成立します。
気軽に返事しただけのつもり…がトラブルにつながります。

●成立した契約は一方向的に解約できない

一度結んだ契約は、原則として一方の都合で解約することはできません。契約を解約する場合には、お互いの合意が原則として必要となり、普通は違約金を支払わなければいけません。
話し合いがこじれたら、裁判で争うこともあります。契約する前にじっくりと考えましょう。

●販売方法に問題があるときは解約できる場合がある

販売方法に問題があるときには、消費者契約法での取り消しができたり、特定商取引法で決められた取引方法であれば一定期間を設けて無条件解約できる「クーリング・オフ制度」もあります。
困ったときは一人で抱え込まず、相談窓口へご相談下さい。

●未成年者契約の取り消し

未成年者が契約するときは、原則として法定代理人(親権者等)の同意が必要です。同意のない契約は、取り消すことができます。

※注意、こんな場合は未成年者契約でも取り消しできません!

- ・未成年者本人が「成人です」「法定代理人(親など)の同意がある」等ウソをついて行った契約
- ・小遣いの範囲内での契約



目次

- 「無料でお試し」できるから付いていただけなのになんでこんな物を買うことになったの？
- 4** **トラブルファイル① キャッチセールス**
- 商品券につられて話を聞いただけ。なんでこんなものを買わされる？
- 5** **トラブルファイル② アポイントメントセールス**
- カタログで見たのと少し違う！返品できないの？
- 6** **トラブルファイル③ 通信販売**
- せっかくゲットした商品がお金を振り込んでも、届かない！
- 7** **トラブルファイル④ オンラインショッピング、ネットオークション**
- 必ずもうかる、と言われて始めたのに、もうかるどころか借金するはめに…なんでこうなったの？
- 8** **トラブルファイル⑤ マルチ商法①**
- 「絶対儲かる」という投資の話。借金してまで払ったけど、やっぱり解約したい！
- 9** **トラブルファイル⑥ マルチ商法②**
- 見知らぬ人との楽しいメールのやりとり。でも、本当にその人は信頼できる人？
- 10** **トラブルファイル⑦ 出会い系サイト**
- 興味本位でクリック。でも、ちょっと待って！そのサイト、本当に無料？本当に安全？
- 11** **トラブルファイル⑧ アダルトサイトによるワンクリック請求**
- ある日突然、見知らぬ請求が来た！何が起きたの？
- 12** **トラブルファイル⑨ 不当・架空請求**
- 普通に生活したはずなのに敷金が戻らないだけでなく、修理費を請求されてしまった。ありえないよね？
- 13** **トラブルファイル⑩ 敷金返金**
- ちょっとしたつもりで借りたのに、すぐ返せると思ったのに。気がつけば、ものすごい金額の借金に！
- 14** **トラブルファイル⑪ 多重債務**
- 15** **クレジットカードショッピングも実は「借金」のひとつ。仕組みを知って、上手に使おう「クレジットカード」**
- 何とかしたい…相手と交渉する前に知っておきたい。
- 16** **クーリング・オフ制度**
- 不本意な契約を解除したい。
- 17** **クーリング・オフの方法**
- 困ったときはご相談ください。
- 18** **相談窓口一覧**



近年、増えたトラブルもあります。





キャッチセールス

「無料でお試し」できるから付いていただけなのに、なんでこんな物を買うことになったの？



アンケートだけ、無料でお試し... ついていたら高額商品購入の 契約! 女性の被害が多い悪質商法

街中で声をかけ、事務所などへ連れて行き、断れない状況に持ち込んで高額な商品を買わせるキャッチセールス。特に20代女性の被害が多いのですが、男性の被害も報告されています。



街を歩いていたら突然声をかけられて...

- 「無料でお肌をチェックします」→美顔や痩身エステコースの契約をさせられた。
- 「簡単なアンケートでプレゼント」→絵画や宝飾品(ネックレス等)を買わされた。
- 「無料で英会話のレッスン」→英会話教室の契約をさせられた。

トラブル回避のポイント

簡単について行かない

「無料」「プレゼント」といった魅力的なことばに惑わされず、安易について行かないようにしましょう。また、隙を見せないように普段から心がけたいものです。

強引な勧誘はきっぱり断る

密室で長時間勧誘したり、数人で取り囲んで、契約するまで帰れない雰囲気を作るのが悪質業者の手口です。セールスだとわかったら、毅然とした態度できっぱりと断りましょう。

安易に連絡先を教えない

アンケートに記入した住所や電話番号は、その後ダイレクトメールや電話でのしつこい勧誘につながります。また悪質な名簿業者に売られる危険もあります。安易に教えないようにしましょう。

「今だけ」「今なら」の甘い言葉にはつられない

「今なら特別価格」「今日までこの値段」「あなただけ特別」といったことばは、今契約させたいセールストークに過ぎません。惑わされないようにしましょう。





アポイントメントセールス

商品券につられて話を聞いただけ。なんでこんなものを買われる？



見知らぬ人やSNS (ソーシャルネットワークサービス) で知り合った人で誘われて会いに行くと、高額商品を買われる。

「おめでとうございます! 当選しましたので賞品を取りに来てください」というSNSによるメッセージやメールで誘い出し、高額な商品やサービス購入の契約をさせるアポイントメントセールス。その中で、SNSやメールで親しくなり、男女の恋愛感情を利用して、デート気分させ、ホテルの貸会場や事務所に連れて行き、高額な商品を買わせるのがデート商法。どちらも悪質商法です。

こんな手口

●アポイントメントセールス

- ◎「プレゼントに当選しましたので、受け取りに来てください」の電話→行くと、高額な情報サービス会員権の契約を迫られる。
- ◎「あなたがモニターに選ばれました」の電話→行くと、パソコンの教材を買われる。
- ※連絡に使われるもの— SNS、電話、郵便、チラシ、パンフレット、メール

●デート商法

- ◎ SNSで見知らぬ異性とメッセージをやり取りしている内に親しくなる→会ってみる。→何度も会っている内に恋人気分→「とてもよく似合う」といって高額な宝石を買われる。
- ◎ 出会い系サイトや掲示板で知り合い、親しくなる→オフラインで会ううちにさらに親しく、恋人気分→「売りに協力をしてほしい」などと泣きつかれて、ブランド品を購入させられる。
- ※ 出会うきっかけ— SNS、電話、メール、出会い系サイト、掲示板、お見合いパーティ

トラブル回避のポイント



知らない異性、相手からの連絡は要注意

アポイントメントセールスでは甘い言葉が並べられます。また、デート商法では恋愛感情につけこみ、契約させます。見知らぬ相手からの電話には気を許さず、不審な電話はきっぱりと断ることが大切です。

安易に会いに行ったり、足を運んだりしない

「話を聞くだけでも…」と言われ、会いに行ったら最後。契約するまで帰してもらえない状況に陥ることもあります。よく知らない人と会う前に周りに相談するなど、じっくりと考えましょう。



通信販売

カタログで見たのと少し違う！
返品できないの？



**写真と実物が違う。
返品を受け付けてくれない。
商品が届かない...
減らない通信販売トラブル**

テレビや雑誌広告、カタログ、チラシなどで商品を見て注文・購入する通信販売は、実物を見ることができないため、トラブルが起こりやすいもの。返品など、購入にあたっての条件をきちんとチェックしておくことが必要となってきます。

他にも

- 購入した商品がイメージと違っていた。チラシに「○日以内なら返品OK」とあったので、期間内に返品しようとしたが、チラシに記載されていない返品の条件があり、返品できなかった。
- 代金前払いの商品を購入したが、商品が届かない。カタログに掲載されていた連絡先に問い合わせたが、電話が通じない。

トラブル回避のポイント



商品の広告等はしっかり取っておく

通信販売は「広告と違う!」というトラブルが多くあります。広告や注文の控え等は商品を使用するまで捨てずに保管しておきましょう。

広告の業者をチェックする

通信販売業者には「特定商取引法に基づく表示」が義務付けられています。

- 1.商品代金、送料及びそれ以外の必要経費
- 2.代金の支払時期、支払方法と商品の引渡時期
- 3.返品・交換について
- 4.販売業者名
- 5.住所、連絡先(電話番号等)
- 6.不良品の取扱いについて
- 7.その他特別な販売条件がある場合はその条件。消費者の請求により、書面や電子メールで上記表示内容を提供する場合は、一部省略されることがあります。これらが守られていない場合は避けたほうが無難です。また、住所が記載されていても、私書箱のみの場合は悪質業者の可能性があるので、ご注意ください。

取引条件をしっかり読む(クリーニング・オフは対象外!)

通信販売はクリーニング・オフの対象外です。返品の可否や期間、支払い方法など取引条件をよく読み、返品不可の商品や代金先払いなど、トラブルになりやすい商品はできるだけ避けましょう(返品特約の有無などの表示がなく、返品ができるか、できないかの明瞭な表示がない場合は、商品が届いてから8日以内なら送料消費者負担で返品できます)。また、送料や決済手数料が高額になっている場合もあるので、注意しましょう。



トラブルファイル④ せっかくゲットした商品がお金を振り込んでも、届かない！

オンラインショッピング、ネットオークション



**ネットで注文、落札は便利だけど
代金を払ったのに
商品が届かない、
返品・返金・交換してくれないと
いったトラブルが急増！**

24時間注文できる便利なオンラインショッピングや欲しいと思っていた商品を安く、またレアな商品をゲットできるネットオークションは楽しいので利用者が増えています。しかし、代金を先に払って後で商品が届くシステムが多いことから、商品が届かない、違うものが送られてきた、返品や返金、交換に応じない、相手と連絡が取れなくなったなどのトラブルが多発しています。またネットオークションに出品した場合、落札者にきちんと商品を送ったにもかかわらず、商品が届いていない、壊れていると言いがかりをつけられ、代金が振り込まれないといったトラブルに巻き込まれることもあります。

トラブル回避のポイント

広告内容を確認する

オンラインショップにも「特定商取引法に基づく表示」が義務付けられています。守られていない場合は避けたほうが無難です。広告内容や注文時のやり取りのメールなどの控えも保管しておきましょう。

ショップや出品者、サイトの評判を調べる

オンラインショップの場合は、ショップの名前で検索し、評判をチェックしてみましょう。ネットオークションの場合は出品者の評価を読んだり、オークションサイトそのものの評判もチェックしておきましょう。利用者規約や料金についての説明が、誤解を招きやすい表現の場合もありますからよく読みましょう。

でも個人出品者は…

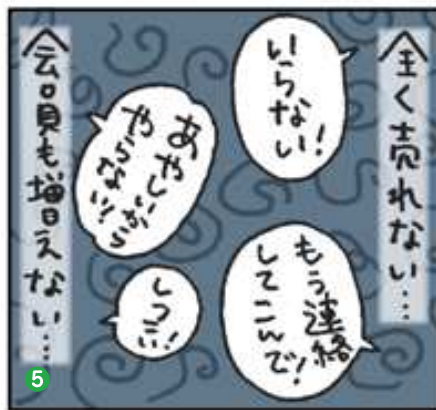
ショップは連絡先の表示等、法律で規制されていますが、個人出品者には規制がありません。携帯電話やフリーのメールアドレスしかわからない相手との取引は、トラブルになっても相手が特定できないこともありますから、避けたほうが無難です。





マルチ商法①

必ずもうかる、と言われて始めたのに、もうかるどころか借金するはめに…なんでこうなったの？



ネットワークビジネスともいわれるマルチ商法。組織に加入すれば、自分も加害者になるケースも。

消費者が販売員(会員)として販売組織に入り、自分の下に販売員(会員)を増やしていくことで、ねずみ算式に販売組織を広げていくマルチ商法。誘い文句は「簡単にもうかる」ですが、実際には思ったように売れないことがほとんどです。また、友人や知人を入会させてトラブルとなるケースも。最近では、インターネット広告で、簡単にもうかる在宅ビジネスのように紹介されることもあります。

いそがし

- 就職が決まらないならと誘われたネットワークビジネス説明会で、数人に執拗に説得されて入会。高価な健康食品セットを購入したが、人を誘っても入会してもらえない。
- SNS(ソーシャルネットワークサービス)で「いいバイトがある」というメールをもらい、問い合わせた。健康器具を購入し、代理店になって、SNSで人を紹介するだけで収入になる。勧誘は担当者が外向くなど言われたので、簡単だと思い契約。だれも紹介できなくて解約を望むができない。

トラブル回避のポイント



「必ず」「簡単に」「だれでも」もうかるようなおいしい話はない

楽しく確実にもうかるビジネスはありません。成功者が出てきて話をして、悪質なマルチ商法では、一部の成功例を強調しているに過ぎません。ほとんどの人はもうかりません。

「あやしい」「ちょっと変」と思ったら行かない

「ためになる」「もうかる」「いいバイトがある」と誘われることも。具体的な内容を聞いても「説明会で」と詳しく教えてくれないときは、要注意。

安易に話に乗らない

「マルチ商法ではなく、新しい販売ビジネス」などと説明されるので注意が必要です。冷静に話を聞き、必要ないと思ったらはっきりと断りましょう。



マルチ商法②

「絶対儲かる」という投資の話。
借金してまで払ったけど、
やっぱり解約したい!



知人やSNS(ソーシャルネットワークサービス)で知り合った人から「絶対もうかる」などと言われて契約。消費者金融などで借金してまで払ったというケースも。

「新しいビジネスがある」「簡単にお金が稼げる」など投資やオンラインカジノなどの契約をさせるものです。「友人に契約させれば紹介料がもらえるから、それで」と言われて勧誘されることもあります。

トラブル回避のポイント

必要ない場合はきっぱり断る

友人からの誘いであっても、必要のない場合はきっぱりと断りましょう。友人を勧誘することにより、その人との関係を壊してしまうおそれもあります。

安易に借金をしない

消費者金融などで借金をさせて支払わせる手口も見られますが、安易に借金をすると多重債務などに陥る危険性もあります。もし借金して契約してしまった場合でも、借金返済のために友人を巻き込まないようにしましょう。

困ったときは消費生活相談窓口にご相談

困ったときは、お金を支払う前に消費生活相談窓口へ相談しましょう。





出会い系サイト



興味を引く、嘘の内容でメールのやりとりをさせる、無関係のサイトからアドレスが漏れてメールが届くなど、手口はさらに悪質に。

SNS(ソーシャルネットワークサービス)で近づいて、ことば巧みに誘導し、出会い系サイトに登録させ、登録料やメール交換に必要なポイント代などを請求します。携帯電話だけでなく、パソコンでも同様のトラブルがあります。また、最近は、出会い系サイトの中で、頻繁にメールのやりとりをさせ、高額な利用料金を支払わせるケース、無関係のサイトで登録したアドレスが流出して出会い系サイトからのメールが来るケースなど、手口がさらに悪質になっています。

いこな手口

- 「重い病気なので励ましてほしい」など同情を誘う、「お金をあげる」といってメールのやりとりを巧みに誘う場合も。ゲームや占い、携帯小説など無関係のサイトから出会い系サイトに誘導される場合も多い。
- サイト内で相手からのメールを開く、相手にメールを送信するなど、何かアクションを起こすことに課金される「課金システム」で、多額の請求をされる。
- 登録した覚えの無い出会い系サイトから頻繁にメールが届くので、「退会及び配信停止」と記載されているURLをクリックし、「退会」ボタンを押したら、「支払い方法」の画面に変わり、請求される。

トラブル回避のポイント

簡単に信じない

匿名性が高い出会い系サイトでは、「嘘」や「なりすますこと」が簡単です。有料サイトを利用させるための手口が多いので注意しましょう。

身に覚えのないサイトは無視する

一方的に登録されたサイトとは、契約が成立しないので支払い義務はありません。請求されても、連絡したり、個人情報を知らせないようにしてください。着信拒否、電話番号やメールアドレスを変更するのもひとつの方法です。

相談窓口に相談する

少しでもおかしいと感じたら、登録料や利用料などを支払う前に相談窓口に相談しましょう。





アダルトサイトによるワンクリック請求



興味本位でURLにアクセスしたとたん、いきなり登録、請求画面になった。

クリックただけで登録され、登録料等を請求されます。最近、無関係のサイトから誘導される、退会した後に別の業者から登録料の支払いを請求される、「不正アクセスの被害届けを出す」など脅かして請求するなど、手口が悪質になっています。申込内容の確認・訂正画面がないものは無効で、支払義務はありません。

こんな手口

- ケータイ小説や懸賞、ゲーム、アニメ、着メロ、動画、占いサイトなど、アダルトサイトとは無関係のような無料サイトに登録→勝手にアダルトサイトなどに登録→退会できない。
- 動画などに見せかけたウイルスを使って、画面上に料金請求画面を表示させる(パソコンの場合)。ブラウザを終了させても表示が消えず、ウイルスを駆除したり、設定を戻さないと消えない。
- ケータイ・スマートフォンでもワンクリック請求が出現している。

トラブル回避のポイント

「無料」に惑わされない

「無料なら見てみよう」と興味本位でアクセスすると、登録料とか情報料を請求されることがあります。また、登録した情報が他のサイトに流されることもあります。

興味本位でよくわからないメールを開いたり、記載されたURLにアクセスしない

おもしろそうなメールでも、一方的に送られてくる迷惑メールは、基本的に無視したほうが、不要なトラブルに巻き込まれません。

業者に連絡したり、お金を払ってしまう前に相談を!

画面上にIPアドレスや個人識別番号(ケータイ)、プロバイダーなどが表示されても、あなたの個人情報(氏名、住所など)が伝わっていることは通常ありません。電話やメールで連絡を取ると、かえってあなたの個人情報知られる危険性があります。また、安易に支払ってしまうと、さまざまな理由をつけて請求がエスカレートします。納得のいかない請求をされたら、まず消費生活相談窓口にご相談しましょう。

メールアドレスの変更も検討

悪質なサイトに登録されてメールがどんどん届くときには、メールアドレスを変更することもひとつの方法です。





不当・架空請求

ある日突然、見知らぬ請求が来た！何が起きたの？



身に覚えがない請求メールなどが突然届く、これが架空請求。脅迫めいた文章が並んでいても無視してOK!

メールや電話、葉書で、身に覚えがないサイトの利用料の支払い請求が届くケースが増加しています。「職場や自宅に請求に行く」「裁判・強制執行する」などの脅迫めいた文章が並んでいることが多く、不安を感じて相手に連絡を取ったり、少額の場合は支払う人もいます。

トラブル回避のポイント

身に覚えのないものは無視

宛名が自分宛かどうか確認してください。宛名がない場合は、相手は不特定多数にメールしています。「裁判にする」「自宅へ行く」などと書いてあっても、相手はあなたの個人情報を知っているわけではありません。そのまま無視してください。また、債権回収会社を名乗る請求が来ることがありますが、債権回収は国（法務大臣）が許可した会社以外はできません。また、出会い系の回収代行は認められていません。

相手に絶対連絡しない

不特定多数に送っているメールに連絡すると、相手に自分の個人情報を教えることになります。個人情報を悪用される危険があるので、絶対に連絡しないでください。

メールや葉書の文面を怖がらない

身に覚えがあるとしても、まずは相談窓口へ連絡して、対処法を聞いてみてください。支払い義務があるとは限らないので一人で解決しようとしなくていいです。

自分が利用したサイトはきちんと覚えておく

利用したことがないサイトかどうか分かるように、利用したサイトは記録しておきましょう。



敷金返金

普通に生活したはずなのに敷金が戻らないだけでなく、修理費を請求されてしまった。ありえないよね？



敷金返金がないだけでなく、修理費として請求書が届くトラブルが多発。「原状回復」に詳しくなろう。

借りていたアパートやマンションを出るとき、家賃の滞納や借主の不注意による損傷や破損がないのに、部屋が汚された、傷つけられたなどと言われ、敷金を返金されないどころか、敷金不足で追加請求されることがあります。

知ってほしい

●原状回復の考えかた

退去する際の原状回復とは、借りた当時の新品の状態に戻すという意味ではありません。通常の使用によるキズや汚れ(例:畳の変色や床・カーペットに残った家具の跡)などの修繕費は家賃に含まれているので、修理する義務は基本的になく、不注意やわざとつけたキズや汚れについてのみ元通りにする必要があります。(例:不注意で雨が吹き込んだためのフローリングの色落ち、下地ボードの張り替えが必要なくぎ穴・ねじ穴)というものです。

国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」により具体的な解説があります。

国土交通省ホームページは、こちら▲



トラブル回避のポイント

入居時に契約書の内容をよく確認する

入居するときに交わす契約書を隅々まで読みましょう。特に退去するときの費用負担などを定めた特約事項には注意を払いましょう。

入居時の部屋の写真を撮っておく

住む前からあったキズや汚れは、写真を撮って記録に残しておくと、トラブルを防げます。

入退去時は家主立会いで確認作業をする

家主や管理会社立会いのもと、部屋のキズや汚れの状態を確認しましょう。

納得できない場合はきちんと話し合う

敷金の精算に納得できない場合は、修理明細を請求して、話し合いを行いましょう。解決できない場合は、「少額訴訟制度」※も検討しましょう。



※少額訴訟制度 請求金額が60万円以下の場合に利用できる裁判です。簡易裁判所で行われ、原則1回の審理で判決が言い渡されます。手続きなどは簡易裁判所で確認してください。



多重債務

ちょっとしたつもりで借りたのに、すぐ返せると思ったのに。気がつけば、ものすごい金額の借金に！



クレジットカードで買い物や支払い。生活費や遊ぶお金が足りないからカードでキャッシング。高額商品をローンで買う。多重債務はちょっとしたきっかけから。

クレジットカードで買い物。ローンを組んで買い物。少額をキャッシング(全て借金)→支払いが苦しくなると、カードのキャッシングや消費者金融で穴埋め(さらに借金)→キャッシングや消費者金融へ支払えず、他の会社で穴埋め(借金に借金を重ねる)→自分では支払えないくらいの金額にふくらむ…これが多重債務です。上記に挙げたすべてが、借金を作っている行為なのです。

トラブル回避のポイント

本当に必要な買い物・支払いか、一度立ち止まって考える

クレジットカードによる買い物・支払い=借金だと知り、本当に必要かどうかもう一度考えてみてください。

収入に合わせた利用を心がける

クレジットカードを利用するときは、月々の収入の中でゆとりを持って返済できる範囲での利用にとどめておくよう、心がけましょう。また支払いが遅れると、遅延損害金の支払い義務が生じるので、注意が必要です。

借金のための借金をしない

収入不足や支払い、借金の返済のためのキャッシングや消費者金融の利用はしないで、早く相談窓口にご相談しましょう。

他人にカードを貸さない

カードの貸与は禁止されています。カードを貸して利用されても、支払いの義務はカード所有者本人にあります。絶対に貸さないようにしましょう。





クレジットカードショッピングも実は「借金」のひとつ。 仕組みを知って、上手に使おう「クレジットカード」



クレジットカードは、手元にお金がなくても、欲しいものを買うことができる大変便利なものです。しかし、使いかたを間違えれば返済が滞り、借金が雪だるま式に増えていく、危険なものもあります。クレジットカードで買い物することは、実は「借金」を作っていることだと忘れず、仕組みをよく理解して、慎重に上手に利用しましょう。

クレジットカードのしくみ

クレジットカードショッピングは利用者と販売業者のほかに、代金の立替払いをするクレジット会社が入る3者間契約になります。



<返済方法>

分割払い

買い物金額を支払回数で割って支払い金額を決める方法。分割払いの手数料を加算してクレジット会社に払います。支払い回数が増えるほど手数料は高額になります。

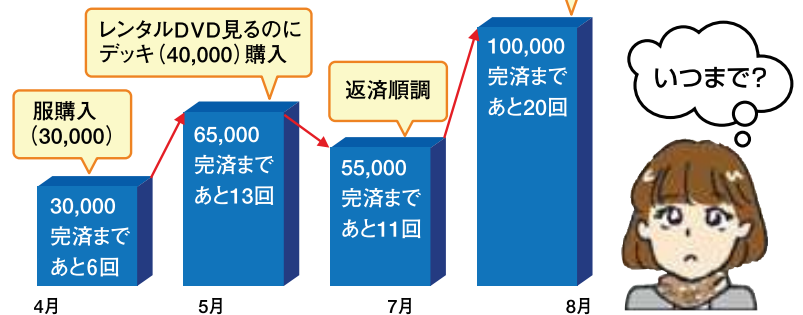
リボルビング払い (リボルビングシステム)

利用金額に関係なく、毎月同額か同率の金額を支払う返済方法。略して「リボ払い」とも呼ばれます。最近では、利用残高が多いと返済額も増えるスライド式のリボもあり、翌月の返済額が分かりにくくなっています。毎月の最低返済額が比較的少額なので、支払いやすいと思われがちですが、返済期間が長期化し、総支払い額もふくらんでしまいがちです。支払っても支払っても元金が減らないといった苦情も出ています。さらに、返済のために新たな借入を重ねるようになったり、多重債務で苦しむ場合もあります。

リボ払いイメージ

例:支払額/月々5,000円(定額)に手数料を加えて返済

夏休み、友達と海外旅行(50,000)。
毎月5,000円くらいの支払いだけど、
いつまで支払えばいいんだろう?



クレジットカードの落とし穴に注意!

- 商品購入やお金の借り入れがすぐできるので、買いすぎる・借りすぎる
- 使いすぎると、自分の借金の総額が分からなくなる ●支払日を忘れると、高い延滞料(遅延損害金)をとられる
- クレジットカードを落としたり、盗まれると他人に使われ、あなたに請求がくる
- 悪質な業者の場合、決済の際にカードのデータを読み取られ、偽造カードを作られ、あなたに請求がくる

[クレジットのいろいろ] ●クレジットにはクレジットカードのほかに、買い物のたびにクレジット会社と契約する個別方式のものがあります。

使う前に
考えてよう!



- その買い物は本当に必要ですか?
- 支払い方法や手数料など契約内容を正しく理解していますか?
- 確実に支払っていける金額ですか?
- カードの保管に気をつけてください。
- カードの暗証番号を生年月日などわかりやすいものにしないでください。



何とかしたい…相手と交渉する前に知っておきたい。

クーリング・オフ制度

What's クーリング・オフ制度？

訪問販売や電話勧誘販売等、消費者にとって不意打ち的な特殊な取引に限り、一定期間内であれば契約した人（消費者）が頭を冷やして、考え直し、やめたいと思えば**無条件で解約できる制度**です。期間があるので、早めに通知をすることが大切です。

通信販売には
クーリング・オフ制度は
ありません

●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	店舗外での商品・サービス・特定権利の取引 (商品とサービスの一部の例外は除く)	8日間
電話勧誘販売	店舗外での商品・サービス・特定権利の取引 (商品とサービスの一部の例外は除く)	8日間
特定継続的役務提供	5万円を超えるエステ・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・美容医療を一定期間継続する契約(店舗契約を含む)	8日間
連鎖販売取引 (いわゆるマルチ商法)	すべての商品・サービス(店舗契約を含む)	20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・サービス(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】自動車(二輪を除く)、家具、家電(携行が安易なものを除く)、本、CD、DVD、ゲームソフト類、消費者自ら自宅での契約締結等を請求した場合など	8日間

(注1) 期間の起算日は、「法定の申込み書面が契約書面を受領した日」で、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。

●クーリング・オフの効果

- 支払い済みの現金は、全額返金されます。違約金や損害賠償金を支払う必要はありません。
- 商品を受け取っている場合は、販売業者の負担で商品を引き取ってもらえます。ただし、自ら開封したらクーリング・オフできない消耗品(化粧品・健康食品など)があります。
- 工事などの場合は、無料で工事を行う前の状態に戻すように業者に請求できます。
- クーリング・オフの効果は、期間内に書面またはメールを送れば発生します。期間後に相手に届いても有効です。発信記録を残して、書面で通知しましょう。方法は右のページです。

注意! クーリング・オフができない場合

- ①商品・サービスの契約のうち政令で「適用除外(クーリング・オフの対象外)」に指定されているもの
 - 葬儀など速やかな提供を求められているもの
(電気及び都市ガスについては、小売全面自由化に伴い、原則クーリング・オフが可能となりました)
 - 乗用自動車の購入とリース
 - 化粧品や健康食品等、法律で指定された消耗品(7品目)や配置薬を自分の意思で使用・消費した場合(「使用するとクーリング・オフできなくなる」ことを書面で知らされていない場合や販売員が開封した場合、またマルチ商法での契約の場合はクーリング・オフできる)
- ②3,000円未満の現金での取引
- ③自分から店舗や営業所に行って契約した場合(ただし、特定継続的役務提供取引(エステ、語学教室等7業種)、マルチ商法、内職・モニター商法のほか、催眠商法、キャッチセールスやアポイントメントセールスは、店舗等で契約した場合でもクーリング・オフできます。)
- ④通信販売の場合(返品については業者の返品特約によりますが、返品の可否や特約について広告に明確な表示がない場合は、商品を受け取ってから8日以内なら送料を消費者が負担することで返品できます。)

以上の他にもできない場合があるので、詳しくはお近くの消費生活相談窓口にご相談してください。



下記の例を参考に作成してください。

クーリング・オフの方法

郵便はがきだけでなく、電磁的記録（電子メール FAX）でもクーリング・オフが可能です。

【記載例】

表	裏
<p>郵便はがき</p> <p>〒 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〇〇-〇〇</p> <p>〇〇株式会社</p> <p>代表者 〇〇〇〇〇 様</p> <p>切手</p>	<p style="text-align: center;">契約解除 通知</p> <p>契約日「 年 月 日」</p> <p>商品・サービス名「 〇〇 〇〇」</p> <p>契約金額「 〇〇 〇〇 〇〇 円」</p> <p>販売会社・担当者名「 〇〇 〇〇」</p> <p>右の契約を解除します。</p> <p>つきましては、すでに支払っている金額（ 〇〇 〇〇 円）を返金し、商品を早急にお引き取りください。</p> <p>（契約者）住所 氏名 「 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇」</p> <p>申し出日「 年 月 日」</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 ※訪問購入で物品を引き渡している場合は、「引き渡し済みの商品〇〇を返還してください」と記載</p>

ポイント

- はがきの表と裏の**コピー**をとって保管します。
- 「特定記録郵便」又は「簡易書留」で郵便局の窓口へ提出し、受領証も保管します。
- 電子メールで通知した場合は、送信したメールをスクリーンショットして保管します。
- 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。



◎消費者トラブル「回避」Webラジオ

この消費者トラブル「回避」マニュアルを基にしたWeb教材「消費者トラブル『回避』Webラジオ」も御活用ください。

5つのトラブルとクーリング・オフ制度について、動画や理解度チェッククイズなどで理解を促す構成となっています。

URLの直接入力、または検索により、消費者トラブル「回避」Webラジオスタート画面にアクセスしてください。

○URLからアクセス
<https://nackynailly.com/troublemanual/contents/>

○検索してアクセス



〈相談窓口一覧〉

(令和5年3月末現在)

市町の消費生活相談窓口			
市 町	電話番号	受付時間等※	
広島市消費生活センター	082 - 225 - 3300	火を除く毎日 (祝日も対応)	10:00~19:00
呉市消費生活センター	0823 - 25 - 3218	月~金	8:30~16:30
竹原市消費生活相談室	0846 - 22 - 6965	月~金	10:00~16:00
三原市消費生活センター	0848 - 67 - 6410	月~金	9:00~16:00
尾道市消費生活センター	0848 - 37 - 4848	月~金	9:00~17:00
福山市消費生活センター	084 - 928 - 1188	月~金	8:30~16:30
府中市消費生活センター	0847 - 43 - 7106	月・火・木・金	10:00~16:00
三次市消費生活センター	0824 - 62 - 6222	月・火・木・金	9:00~16:00
庄原市消費生活センター	0824 - 73 - 1228	月~金	9:00~16:00
大竹市消費生活センター	0827 - 57 - 3236	火・金	9:00~16:00
東広島市消費生活センター	082 - 421 - 7189	月~金	9:30~16:30
廿日市市消費生活センター	0829 - 31 - 1841	月~金	9:00~16:00
安芸高田市消費生活相談窓口	0826 - 42 - 1143	火	9:30~16:30
江田島市消費生活相談窓口	0823 - 43 - 1843	月~金 (注) 金曜日は9:00~15:00	9:00~16:00
府中町消費生活相談コーナー	082 - 286 - 3128	月~金	9:00~16:00
海田町消費生活相談コーナー	082 - 823 - 9219	木	9:30~16:00
熊野町消費生活相談窓口	082 - 820 - 5636	月~金	10:00~16:00
坂町消費生活相談窓口	082 - 820 - 1535	木	9:00~16:00
安芸太田町消費生活相談所	0826 - 28 - 1961	月~金	9:00~16:00
北広島町消費生活相談室	0826 - 72 - 5571	木	10:00~16:00
大崎上島町消費生活相談窓口	0846 - 65 - 3123	奇数月の第1金	10:00~15:00
世羅町生活安全相談窓口	0847 - 22 - 1111(代)	月~金	10:00~16:00
神石高原町消費生活相談窓口	0847 - 89 - 3088	月~金	9:00~16:00

※祝日・年末年始（広島市は年末年始のみ）は休みです。また、昼休憩があります。

広島県生活センター

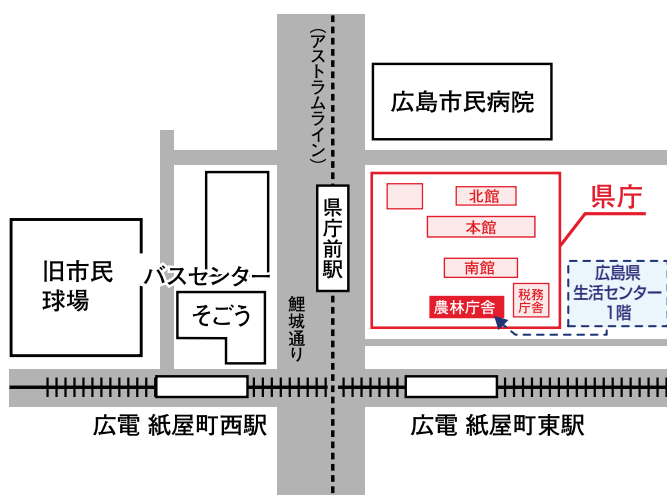
消費生活相談 **Tel. 082-223-6111**

◎受付時間／月曜～金曜日の9：00～17：00

〒730-8511 広島市中区基町10-52

県庁農林庁舎1階（県庁敷地内のいちばん南側の建物）

<https://www.pref.hiroshima.lg.jp/soshiki/41/>



広島県 消費者啓発情報サイト 検索

24時間相談受付可能なメール相談をぜひ、ご利用ください。

<https://nackynaily.com/wakamono/>

広島県 相談してムーチョ 検索



県・市町の相談窓口の情報は携帯電話からもご覧になれます。

窓口の連絡先・開設時間などを県の携帯サイトに掲載しています。

直近の相談状況や消費者トラブル事例もありますので、ぜひご確認ください。

消費者ホットライン

Tel. ^{イヤヤ}188 (嫌や！泣き寝入り！！)

消費生活センター等の消費生活相談窓口の存在や連絡先を御存知でない消費者の方に、全国共通の電話番号から、地方公共団体が設置している身近な消費生活相談窓口を御案内します。詳しくは消費者庁のホームページをご覧ください。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/hotline/



警察安全相談窓口

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

悪質商法に

ひっかからないために…



【消費者の心得】

- ① いらない時はきっぱり断る
- ② うますぎる話は疑ってかかる
- ③ 甘い言葉と親切な態度にだまされない
- ④ 簡単に家の中に他人を入れない
- ⑤ 個人情報をお気軽に明かさない
- ⑥ その場ですぐに契約しない
- ⑦ 悪質商法などのニュースに関心を持つ
- ⑧ クレジット払いは「借金」と認識する



あなたのまちの相談窓口

あなたの住んでいるまちの消費生活相談窓口をメモしておきましょう。

名称

電話 ()

—

発行／広島県生活センター（環境県民局消費生活課）

監修／弁護士・東京経済大学教授：村 千鶴子

令和5年3月発行（改訂版）