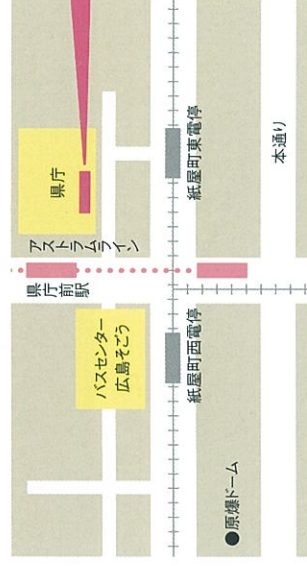


消費者被害に遭ってしまったら…

一人で悩まずに相談しましょう。

県や市町の消費生活相談窓口

1. 広島県生活センター



広島県生活センター
082-223-6111 (消費生活相談専用)
 相談日：月～金 (祝日、年末年始は除く)
 時間：9時～16時 (12時～13時は休み)
 〒730-8511 広島市中区基町10-52 農林庁舎1階
 県庁敷地内の一番南側の建物です。

2. 市町の消費生活相談窓口

名称	電話番号	名称	電話番号
広島市消費生活センター	082-225-3300	廿日市市消費生活センター	0829-31-1841
呉市消費生活センター	0823-25-3218	安芸高田市消費生活相談窓口	0826-42-1143
竹原市消費生活相談室	0846-22-6965	江田島市消費生活相談窓口	0823-40-2212
大崎上島町にお住まいの方	0846-65-3111 (代)	府中町消費生活相談コーナー	082-286-3128
三原市消費生活センター	0848-67-6410	海田町消費生活相談窓口	082-823-9219
尾道市消費生活センター	0848-37-4848	熊野町消費生活相談窓口	082-820-5636
福山市消費生活センター	084-928-1188	坂町消費生活相談窓口	082-820-1535
府中市消費生活センター	0847-43-7106	安芸太田町消費生活相談所	0826-28-1973
三次市総合窓口センター 市民生活課総合相談係	0824-62-6222	北広島町消費生活相談室	0826-72-5571
庄原市消費生活センター	0824-73-1228	世羅町生活安全相談窓口	0847-22-1111 (代)
大竹市消費生活センター	0827-57-3236	神石高原町消費生活相談窓口	0847-89-3332
東広島市消費生活センター	082-421-7189		

※窓口により相談日時が異なります。

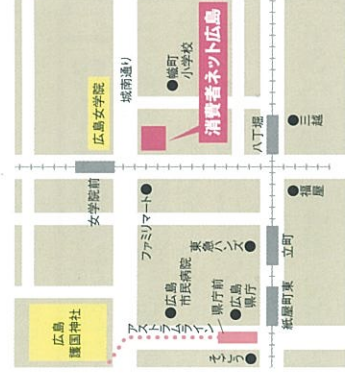
情報提供は
消費者ネット広島へ

会員募集中!!
 ※活動経費は会費と寄付で
 随われています



内閣総理大臣認定 特定非営利活動法人 消費者ネット広島
 適格消費者団体
 〒730-0017 広島市中区鉄砲町1番20号 第3ウエノヤビル 3階 D号室
 TEL: 082-962-6181 FAX: 082-962-6182
 HP: <http://www.shohinet-h.or.jp/>

(みはる&まもろう)



みんなの消費生活

なくそう、防ごう、消費者被害。知って、使って、

訴訟制度

～不当な勧誘・契約条項・悪質な販売や不当表示から、消費者を守る～



内閣総理大臣認定 特定非営利活動法人 消費者ネット広島
 適格消費者団体

消費者団体訴訟制度とは…

消費者被害の拡大を防ぎ、消費者を守る事が目的です

消費者にかわって、内閣総理大臣から認定を受けた適格消費者団体が、事業者の不当な行為（不当な契約条項の使用や勧誘行為、まぎらわしい表示等）の改善を申し入れ、やめるよう交渉や提訴（差止請求）できる制度です。

制度の対象となる3つの法律と不当な行為

消費者契約法、景品表示法、特定商取引法の3つの法に反する行為

1 不当な勧誘

- 嘘を言って契約させる。
- 「必ずもうかる」など、将来の確証のない事柄を断定的に言う。
- 消費者にとって不利益になることを言わない。
- 消費者の自宅等において帰ってほしい旨を告げたのに居座り勧誘。
- 営業所等で消費者が帰りたい旨を伝えているのに、帰らせてくれない。



2 不当な契約条項の使用

- 「いかなる場合も事業者は一切損害賠償責任を負わない」とする条項がある。
- 消費者が解約した場合、「一切返金しない」とする条項がある。
- 消費者に過重な負担を課する条項がある。



3 消費者を誤認させるような不当な表示

- 実際より優れた内容であるかのような表示
例) 「当社だけの新技術」…実は他社も採用
- 取引条件が有利であるかのような表示
例) 「今なら50%オフ」…実は常にその料金だった。
- まぎらわしい表示、誇大広告等。
例) 無果汁なのに「ジュース」と表示



4 特定の取引での不当行為

- 訪問販売…例) 「クーリング・オフできない」と言って解約を認めない等
- 通信販売…例) ネットショッピングで商品の品質等が著しく事実と違う広告をしている。
- 電話勧誘販売…例) 断っても、昼夜を問わず何度も電話がかかる。
- 連鎖販売取引(マルチ商法)…例) 「友達を紹介すると紹介料が入る」と契約を勧める。
- 特定継続的役務提供…例) 英会話学校の契約で、中途解約の際に高額な違約金を請求する。
- 業務提供誘引販売取引…例) 「在宅で高収入が得られる」と言って勧誘し、実際は高額な教材(内職・モニター商法)等を買わせる。仕事も紹介されない。

適格消費者団体とは…

消費者団体訴訟制度の担い手

消費者の利益擁護のための活動を主たる目的とし、継続的な実績を持ち、消費生活及び法律の専門家を有した組織体制と適切な業務規定が整備され、内閣総理大臣から認定を受けた特定非営利活動法人(または一般財団法人)です。

※2012年2月29日現在、全国で10団体が認定

差止請求の流れ



消費者ネット広島の紹介

- 消費者ネット広島は、消費者や消費者団体、消費生活相談員、弁護士、司法書士、学者、行政書士など、約300名の会員を有する特定非営利活動法人(NPO法人)です。
- 1999年に「消費者契約法を考える市民ネットワーク-広島」を立ち上げ、2003年、消費者ネット広島に改称し法人化。消費者問題についての講演や消費者被害相談110番活動に取り組むとともに、外国語学校や不動産会社、貸衣装店等に対する不当条項改善の申入れを行いました。
- 2008年1月29日に内閣総理大臣から「適格消費者団体」として認定。2010年には消費者ネット広島として、貸衣装店のキャンセル条項に対する初の差止請求訴訟を行いました。(翌年6月和解)現在は、自動車学校の中途解約、結婚式場のキャンセル条項等の改善申入れに取り組んでいます。(2012年3月現在)



シンボルマーク
みはる&まもろう

母子のふくろうをモチーフに、2羽のふくろうがConsumer(消費者)の頭文字Cの中におさまっており、母親ふくろうの片方の羽根で子ふくろうを守っています。
ふくろうは知恵と眼力を持ち、獲物をとらえるときは勇猛果敢。「消費者ネット広島」の願いも同じです。

消費者被害回復に係る新訴訟制度の創設を

消費者被害の特性として、同種の被害が多発しているが、個々の消費者が自ら訴えて、被害回復を図ることが多い。現在は、将来の被害拡大を防ぐことが目的で、過去の被害回復を図る損害賠償請求は認められていません。消費者庁では、多数の消費者の被害救済を可能にする「新たな訴訟制度」の創設を図っています。

こんな勧誘、販売には要注意!!

消費者トラブルの事例と対応のポイント

具体的な事例紹介

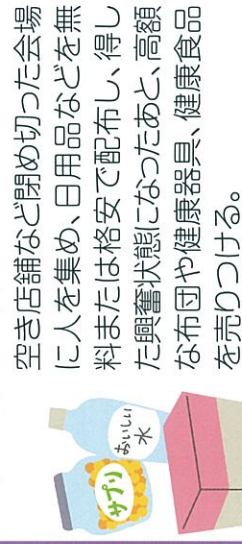
1 点検商法

「無料で点検をします」と自宅を訪問し、床下や排水管を点検。「床下に水漏れがあり、シロアリもいる。」と不安をあおる説明をして、高額な商品や工事の契約をさせる手口。

👉 対応のポイント

- 1 服装や業者名だけで信用せず、身分証の提示を求める。
- 2 契約する前に、本当に必要な工事かどうか家族に相談する。
- 3 契約を急がせる業者は要注意。他社から見積もりを取り、比較検討をする。

1 催眠(SF)商法



空き店舗など閉め切った会場に人を集め、日用品などを無料または格安で配布し、得した興奮状態になったあと、高額な布団や健康器具、健康食品を売りつける。

👉 対応のポイント

- 1 「無料」の言葉に気をつけて。タダより高いものはない。
- 2 「今だけ」「あなただけ」と言われても信用しない。会場に入らない。
- 3 病気が治るかのような大げさな説明をすることも、気をつけましょう。

1 利殖商法

「絶対ちうかります」「〇社の株を高く買い取る」などといい、未公開株や社債、外国通貨などの金融商品の購入を勧誘するもの。

👉 対応のポイント

- 1 見ず知らずの業者からの「必ずちうかる」という話は、安易に信用せず、きっぱり断る。
- 2 株などの金融商品について十分な知識がない場合は手を出さない。

1 ワンクリック詐欺

インターネットのアダルトサイトで、年齢確認や動画再生ボタンをクリックしたら、突然「登録されました」などと表示が出て、高額な料金を請求される手口。



👉 対応のポイント

- 1 一度クリックしただけで料金を請求することは法で禁止されています。
- 2 はじめは「無料」でも、いつの間にか「有料」サイトに誘導する悪質なケースもあります。あやしいサイトには安易にアクセスしない。
- 3 ホームページにアクセスしただけでは、業者にこちらの個人情報伝わりませんので、問合せには絶対連絡しない。

1 貴金属の訪問買取り

「不要な貴金属を買い取る」と業者が突然訪問し、指輪などをしつこく要求。断り切れず買い取ってもらったが、後で調べると相場の半額程度の買い取り。後で返品を求めても取り戻せないケースがほとんど。

👉 対応のポイント

- 1 買い取ってもらってもりがなければ、安易に見せず、きっぱり断る。
- 2 断っても居座ったり、物品を何か出すように強く迫られる等、怖い思いをした時は、迷わず警察に連絡を。

クーリング・オフとは

契約をしてしまった後でも、一定期間は消費者に考え直す時間を与え、その期間内であれば無条件で解約できる制度。ただし、返品特約が明記された通信販売、自動車、使用した消耗品など制度が適用されないものもあります。

取引内容	適用対象	期間
1 訪問販売	自宅や職場など店舗外での商品・サービス等の契約。 ※キャッシュセールス、催眠商法含む	8日間
2 電話勧誘販売	業者からの電話による商品・サービス等の契約。	8日間
3 連鎖販売取引 (マルチ商法)	マルチ商法による全ての商品・サービスの取引。 ※店舗契約含む。指定商品なし。	20日間
4 特定継続的役務提供	長期・継続的な次の6つの契約。 (エステ・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) ※店舗契約含む。	8日間
5 業務提携誘引販売取引 (内職・モニター商法)	仕事を紹介すると勧誘して、そのために商品やサービスを契約させる取引。※店舗契約含む。指定商品なし。	20日間

※期間の起算日は、「法定契約書面が交付された日」または「クーリング・オフの告知の日」からであり、いずれも初日を算入する。

● 規制対象から除外される商品・サービスの例

- 自分から店舗や営業所に向いて契約したもの (上記取引の③④⑤は対象)
- 自動車や自動車リース
- 使用消費してしまっただけの一部消耗品 (健康食品、化粧品等)
- 葬儀、都市ガス、電気など
- 現金取引で3000円未満のもの
- 路上で勧誘され入った飲食店の注文、カラオケなど

事業者への通知例

通知書

契約年月日 ○年○月○日
商品名 …
契約金額 ○〇円
販売担当者 …
…

上記契約は解除します。
支払い済みの○○円を返金し、
商品はお引き取り下さい。
(通知した年月日)
(自分の住所・氏名)

- クーリング・オフの方法
- 電話でなく、必ず書面で通知。理由はいらない。
- はがき (簡易書留) や内容証明郵便など証拠の残るもの (はがきの場合は表裏コピーをとり保管)
- クレジットを利用している場合はクレジット会社にも同じように通知する。

信販会社への通知例

通知書

契約年月日 ○年○月○日
商品名 …
契約金額 ○〇円
販売担当者 …
…

上記契約は解除します。
(通知した年月日)
(自分の住所・氏名)

