



くらしの アドバイス



はっきりと私は言います。「いりません!!」
家族や地域で見守り, 被害を未然に防ぎましょう!

—目 次—

| | |
|------------------------|--------|
| 相談の多い問題商法 | 1 ~ 10 |
| 契約とは? | 11 |
| クレジットの仕組み・多重債務問題 | 12 |
| クーリング・オフ制度 | 13 |
| トラブル防止7か条 | 14 |

覚えのない請求が来る(架空請求)

事例1 はがきや封書で届く場合

ポイント

具体的な会社名が書かれていません!

相手を脅かし不安にさせようとしています!

文章が不自然!

記載されている連絡先に連絡させようとしています!

緊急であるかのように思わせようとしています!

公的機関を装って信用させようとしています!

消費料金に関する 訴訟最終告知のお知らせ

この度、ご通知致しましたのは、貴方の利用されていた契約会社、もしくは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事をご通知致します。

管理番号(ほ)〇〇〇裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。

尚、このままご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立会いの下、給与差し押さえ及び動産、不動産の差し押さえを強制的に執行証書の交付をご承諾いただきます様お願い致します。

裁判取り下げなどのご相談に関しましては、当局にて承っておりますので、お気軽にお問い合わせ下さい。

尚、書面での通知となりますので、プライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきます様、お願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 令和〇年〇月〇日

法務省管轄支局 民間訴訟告知センター

東京都千代田区●●町●●

取り下げ等のお問い合わせ窓口 03-xxxxx-xxxxx

受付時間 9:00 ~ 20:00(日、祝日は除く)

記載文は一例です。



アドバイス

- 身に覚えのない請求に関するハガキや封書が届いても、自分からあわてて連絡しないようにしましょう。
- 相手に知られている以上の個人情報を出さないようにしましょう。
- 脅迫や悪質な取り立てがあれば、警察に届けましょう。
- ただし、本物の裁判所からの通知(特別送達)の場合は、放置すると不利益を被ることになりますので、よくわからない時は、お住まいの地域の消費生活相談窓口などに相談しましょう。



事例2 メールやSMSで届く場合



文面は一例です。

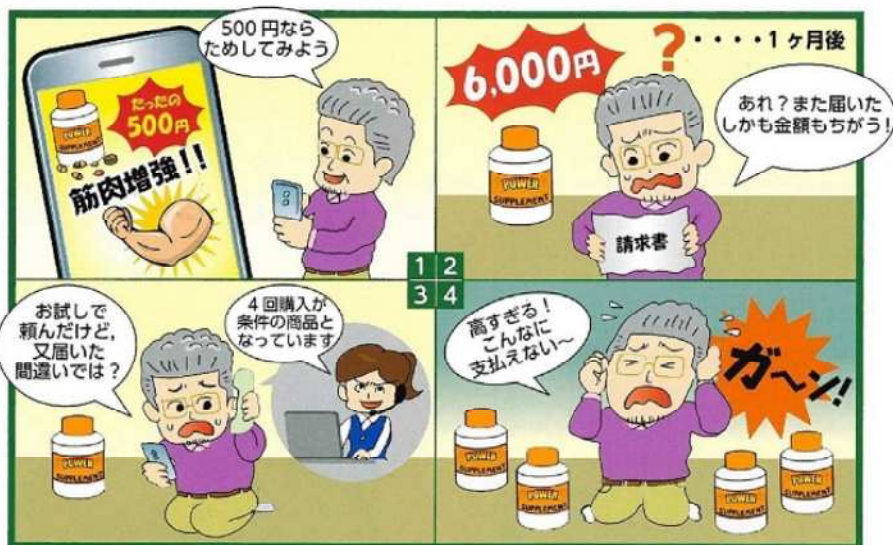
アマゾン、ヤフーサポートセンター、DMM相談窓口など実在する事業者をかたって本物と思わせたり、法的措置をとるなどと消費者を不安にさせて相談のために連絡するよう誘導します。



アドバイス

- 心当たりのない不審なメールやSMS（ショートメッセージサービス）が届いても、自分からあわてて連絡しないようにしましょう。
- 架空請求は消費者の情報を完全に特定して送られているわけではありません。連絡してしまうと、個人情報が知られ、その情報を元にさらに金銭を要求される可能性があります。添付されたURLに決してアクセスしてはいけません。
- コンビニでプリペイドカードを購入しその番号を伝えるよう要求したり、宅配便等でお金を送るように指示をするケースもありますので、注意が必要です。

お試しのつもりが定期購入に(通信販売)



通信販売はクーリング・オフが適用されません。

インターネット・新聞・テレビ・カタログ等で商品の広告等を見た消費者自身が、商品を申し込む販売方法です。自宅にいながら購入できて便利な反面、「お試しのつもりで申し込んだら、定期購入が条件の契約になっていた」などのトラブルも増えています。

相談の多い商品

健康食品、化粧品 など



アドバイス

- 商品を注文する際には、定期購入が条件になっていないか、中途解約や返品はできるのかなどの契約内容をしっかりと確認することが大切です。
- 定期購入の契約条件によっては中途解約ができなかったり、解約しようと事業者に連絡しても、電話がつながりにくい場合もあります。
- 通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんが、商品等の返品の可否や条件が表示されていない場合は、商品到着後8日間、送料を消費者が負担して返品することができます。

関連して

☆通信販売に多いその他のトラブル

通信販売におけるトラブルとしては、他にも「頼んだものと全く違う商品が届いた。返品できないか?」とか「代金を支払ったのに、商品が届かない」といった相談が寄せられています。

カニは好きですか？（電話勧誘）



カニなどの電話勧誘にご用心!!

カニなどの海産物の電話勧誘を受け、強引に契約させられた、断ったのに商品が届いた、キャンセルしたいのに業者と連絡が取れない、家族が注文したと思い返事をしてしまったなどの相談が寄せられています。

相談の多い商品

海産物、健康食品、書籍、写真集 など



アドバイス

- 見知らぬ業者からの突然の勧誘の電話には注意しましょう。
- 必要がなければ、「いりません」とハッキリ断りましょう。
- 電話勧誘販売は、契約書面を受け取ってから 8 日間はクーリング・オフができます。

送りつけ商法(ネガティブ・オプション)

注文していないのに、業者が一方向的に商品を送りつけ、代金を請求する販売方法です。商品を送りつける行為は業者からの一方的な契約の「申込み」で、消費者が「承諾」しなければ契約は成立しません。

アドバイス

- 注文していない商品の代金支払いは、拒否しましょう。ただし、代金引換の場合は、うっかり家族が支払ってしまうこともあるので注意が必要です。
- 商品を返送する義務はありませんが、届けられた日から 14 日間(業者に引き取りを請求した場合はその日から 7 日間)はそのままの状態での保管する必要があります。
- 心当たりのない商品が送られてきたら、送り主の業者名、住所、電話番号などをメモの上、受取拒否をする方法もあります。

通信料が安くなると言われ(電話勧誘)



サービスの契約や変更は、内容をよく理解してから!!

「今より料金が安くなる」と電話の勧誘があり、契約中の大手通信会社のプラン変更だと思い承諾したところ、料金が高くなったうえ別の事業者との契約に変わっていたなどの相談が寄せられています。



アドバイス

- NTT 東西から光回線の卸売りを受けた光コラボ事業者が提供する光回線サービス(コラボ光)に関する相談が寄せられています。コラボ光は NTT 東西とは別の契約で、乗り換えると NTT 東西との光回線の契約は解約になります。
- 勧誘を受けたときには、事業者名やサービス名、月額料金やオプションサービス、解約料等を確認しましょう。なお、「安くなる」と勧誘されても他のオプションサービスとセット契約だった場合など、今の料金より高くなる場合があります。
- 勧誘されてもすぐに返事をせず、現在の契約内容と勧誘された契約内容を比較しましょう。内容が理解できない場合や必要が無いと思った場合は、きっぱりと断りましょう。

関連して

☆電気通信事業法の初期契約解除等

電気通信サービス(光回線・プロバイダなど)の契約については、電気通信事業法に基づき、契約書面の交付から8日間は、違約金なしで契約解除できます。

ただし、事務手数料、工事費、既に利用したサービスの料金は、支払う必要があります。

また、移動通信サービス契約(主な携帯電話サービス等)については、電波状況や説明などが不十分だった場合、通信契約と端末機器を解約することができます。

無料で点検と言われて(点検商法)



その場で契約せず、数社から見積もりをとって比較検討しましょう。

「無料で点検します」「キャンペーン中で格安です」と言って訪問し、「床下の湿気がひどい」「このままでは家がだめになってしまう」「布団にダニがいる」などとだまし工事を施工したり、高額な商品を売りつけたりする販売方法を「点検商法」といいます。また、業者(複数の場合も含む)が次々と商品やサービスを販売し、被害が拡大していく販売方法を「次々販売」と呼んでいます。

相談の多い商品・サービス

シロアリ駆除, 床下換気扇, 屋根工事, 浄水器, 消火器, 布団など



アドバイス

- 突然訪問してきて、その場で契約を迫るような業者や、次々に契約させる業者には注意しましょう。
- 公的機関から来たように装う場合がありますが、公的機関の職員が商品を販売することはありません。
- 契約する前に家族や信頼できる人に相談しましょう。また、必ず複数の業者から見積もりを取りましょう。
- 訪問販売の場合、契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。

関連して

☆「保険金を使えるので無料で修理できる」と勧誘する業者に注意

自然災害による住宅修理について保険金を使えるかと勧誘されても、損害保険金が実際にいくら支払われるのか、またそもそも保険金が支払われるかどうか分かりません。まずは自身が加入している保険契約の内容を確認し、契約している保険会社や保険代理店に相談しましょう。

無料であげると言われ(SF 商法)



「無料」、「格安」につられて会場へ行くのは要注意!!

「日用品を安くで販売しています」「無料で差し上げます」などと言って人を集め、閉めきった会場で雰囲気盛り上げ、「もらわなきゃ損」「買わなきゃ損」というように、冷静な判断ができなくなった状態で、高額な商品を契約させる販売方法を SF 商法（催眠商法）といいます。

相談の多い商品

健康食品、羽毛ふとん、磁気マットレス、電気治療器具 など



アドバイス

- 粗品や引換券等につられて、安易に会場に近づかないことが大切です。「タグほど高いものはない」という警戒心を持ち、あやしいと思ったら近づかないようにしましょう。
- 会場に行った場合も雰囲気にのまれず必要でないものはきっぱり断り、帰りたいときは「帰りたい」とハッキリ意思表示をしましょう。
- 訪問販売に該当すると認められる場合には、法定の書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフできます。

不要品はないかと言われ(訪問購入)



訪問して買い取りを行う業者との契約は慎重に！！

「不要品を買い取る」「いらない服や着物はないか」などと電話で勧誘して訪問し、実際には消費者が売ろうとしていたものでなく、宝石や貴金属などを強引に買い取っていく販売方法です。

相談の多い商品

指輪やネックレスなどの貴金属、ブランド品 など



アドバイス

- 自宅で物品を買い取ってもらう訪問購入では、購入業者は突然訪問して勧誘をすることはできません。このような行為を行う購入業者を家に入れないようにしましょう。
- 購入業者は、前もって電話等で連絡した場合でも、消費者が事前に承諾した買い取り対象以外の物品について売却を求めることはできません。「貴金属はないか」などと当初とは違う物品の売却を求められたときは、きっぱりと断りましょう。
- 業者が来訪するときは、ひとりではなく家族や周囲の人に立ち会ってもらい、契約内容をよく確認する事が大切です。
- 訪問購入は、契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフができます。この期間は業者に物品を引き渡さないこともできるので、物品を渡さないことがトラブルを防ぐ一つの方法となります。

必ずもうかると言われ(利殖商法)



親しい人の勧めでも内容がわからない時はきっぱり断りましょう。

「必ずもうかる」などと強調して、出資や投資を勧誘する商法を「利殖商法」といいます。知人などから「老後の蓄えを増やす」「別の出資者を紹介すると紹介料をもらえる」と勧められて出資したけれど、突然配当が止まったという相談が寄せられています。



アドバイス

- 「高配当」のセールストークには注意しましょう。出資してしばらくの間は約束通りに配当が支払われることが多いため業者を信用してさらに出資している消費者もいますが、最終的には配当金はおろか出資金も回収できないケースがほとんどです。
- 家族や友人など親しい人からの勧誘であっても、その取引の内容やリスクが十分理解できない場合は、契約しないようにしましょう。また、有名ホテルや公共施設でセミナーが開催されても、それは業者の信用性とは一切関係ありません。

関連して

☆「簡単に高額収入が得られる」と言って誘う情報商材

副業や投資などで高額収入を得るためのノウハウ等と称して、インターネット等で販売されている情報のことを「情報商材」と言います。広告等をきっかけに、簡単に収入が得られると信じて契約したものの、広告や説明と違って収入が得られないという相談が寄せられています。簡単に高額収入を得られることはありません。安易に信用して業者に連絡しないようにしましょう。

健康食品のトラブル

例① 薬効をうたう



例② 過量販売



健康食品は「食品」です。「医薬品」ではありません。

健康食品に関しては、「数年分を一度に契約して払えない」「期待した効果がない」「体質に合わずかえって体調をくずした」などの相談が寄せられています。



アドバイス

- 健康食品は医薬品ではないので、医薬品のような効能をうたって販売することや、効果について著しく事実と異なったり、著しく誤認させるような広告をうたうことは、法律で禁止されています。
- 「効果があった」などと体験談を聞かされても、体質、持病などの特性は人によって異なるので必ずしも自分にあうとは限りません。
- 通院している場合は、契約の前に使用について担当の医師に相談し、使用して症状があったら直ちに使用を止め、医師の診察を受けましょう。

関連して》 ☆過量販売の場合

一人暮らしの高齢者の自宅を訪問し、通常必要とされる量を著しく超える健康食品などを購入させたりする取引は「過量販売」にあたります。この取引は後から契約の解除ができる場合があります。

契約とは？ 契約＝約束です



- 契約は、一言で言えば当事者間の「約束」で、法律的な拘束力が生ずるものを意味し、原則として当事者間の合意で成立します。
- 契約書を作成することは、約束事を文章にして契約内容をはっきりさせることによって後のトラブルを防ぐことを目的としたもので、原則として契約書がなくても契約は成立します。つまり単なる□約束でも契約は成立するのです。
- いったん契約が成立したら、お互いに契約内容を守らなくてはなりません。
- 訪問販売など特殊な販売の場合、契約しても「必要ない」と思ったら、一定期間はクーリング・オフ（契約解除）できます。

判断能力がない人が行った契約は

契約上の責任が発生するためには、自分の行為の意味を理解し判断できる能力（「意思能力」と言います）を備えていることが必要です。認知症のため判断能力のない人の契約は、この前提を欠くので無効です。

しかし、実際には、契約をしたときに判断能力がなかったことを証明するのはとても困難なので、民法では、「成年後見制度」を設けて、家庭裁判所の審判を受けた人の契約を一定の範囲で取り消すことができることにしています。判断能力が衰えた高齢者は、この制度を利用することにより、被害を防止し、回復を容易にすることができます。認知症の症状がみられる場合には、成年後見制度の活用を検討しましょう。

なお、成年後見制度には、既に判断力が低下した人を援助する「法定後見制度」と、まだしっかりしている間に、判断力が低下した場合に備えておく「任意後見制度」があります。詳しくは、家庭裁判所、弁護士会、司法書士会、社会福祉士会などにお問い合わせください。

活用しよう！消費者契約法

例えば、うその情報を告げられてそれを信じて契約した場合や金融商品などについて「必ずもうかります」という説明を信じて契約した場合、訪問販売などで事業者がなかなか帰ってくれないので仕方なく契約した場合、事業者が過量であることを知りながら、そのような契約をさせた場合など、事業者の不当な勧誘行為により契約した場合には、契約を取り消すことができます。（ただし取消しできる期間には制限があります。）



クレジットの仕組み

個別信用購入あっせん例



クレジットとは、「信用」という意味です。その仕組みは、個人の信用を担保に、信販会社などが商品代金やサービス代金を販売店に一括して支払い、その後商品代金やサービス代金に手数料を加えた金額を消費者から一括もしくは分割して返済させるものです。後で返済しなければならないという意味では、**借金をするのと同じこと**になります。

多重債務問題

消費者金融やクレジットを利用して返済困難に陥った多重債務者からの相談が消費生活センターに数多く寄せられています。

多重債務に陥らないために次のことに気を付けましょう。

○高金利の借金はしない

返済できる計画の立たない高金利の借金はしないようにしましょう。どうしても借り入れが必要な場合は、公的な低利融資制度が利用できないか検討しましょう。

○借金返済のための借金はしない

多重債務者の多くが、借金返済のために借金を繰り返して、雪だるま式に借金をふくらませています。もし、自分の収入の範囲内で借金の返済ができなくなったら、直ちに消費生活センターなどに相談することが大切です。

○安易に保証人とならない

自己破産を申し立てている人の中には、他人の借金の保証人となったことが原因の人もあります。借金の保証人を頼まれても、安易に保証人を引き受けないようにしましょう。



多重債務に陥った場合

右の4つの債務整理の方法があります。どんなに多額の借金を抱えていても解決方法はあります。1人で悩まずに消費生活センターなどに相談しましょう。

※ギャンブルや浪費などが原因の自己破産の場合は借金の免責が認められないことがあります。

任意整理

特定調停

個人再生

自己破産

クーリング・オフ制度

消費者がいったん申込みや契約をした場合でも、契約の内容を明らかにした書面の交付を受けた日から一定期間は消費者によく考える時間を与え、必要ないと考えた場合には、消費者からの一方的な申込みの撤回や契約の解除を認める制度です。

特定商取引法によるクーリング・オフ

| クーリング・オフのできる取引内容 | 期間 |
|---|------|
| 訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールス、SF商法【催眠商法】を含む） | 8日間 |
| 電話勧誘販売 | |
| 特定継続的役務提供（エステ、語学教室、美容医療、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービス） | |
| 訪問購入 | |
| 連鎖販売取引（マルチ商法） | 20日間 |
| 業務提供誘引取引販売（内職商法・モニター商法） | |

※期間の起算日は法定の契約書面の交付された日になります。

クーリング・オフができない取引

- ・自動車、自動車リース、葬儀の契約
- ・化粧品や健康食品など政令で指定された消耗品のうち、自分で使用・消費したとき
- ・3,000円未満の現金取引
- ・常連取引（いわゆる御用聞き）
- ・店舗販売
- ・通信販売

クーリング・オフすると

- 契約は、始めからなかったこととなります。
 - 支払い済みの代金は、全額返金されます。
 - 商品を受け取っている場合は、販売業者の負担で引き取ってもらえます。
 - 違約金や損害賠償金を支払う必要はありません。
 - 工事などの場合、土地や建物を無料で元の状態に戻すよう業者に請求できます。
 - クーリング・オフの効果は、期間内に書面を送れば発生します。相手に届いていなくても有効です。
- ※事業者がウソを言ったり、脅したりして、クーリング・オフできなかった場合は、期間が過ぎてもクーリング・オフすることができます。
- ※クーリング・オフの書き方は14ページ下にあります。参考にしてください。

クーリング・オフ期間を過ぎていても、状況によってはクーリング・オフができたり、法律で取り消しできる場合や、契約で一定の解約料を支払って解約できる場合、販売会社との交渉で合意解約できる場合などもあります。あきらめずに話し合うことが大切です。

通信販売では

通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんが、広告に商品等の返品の可否や条件が表示されていない場合は、商品の引渡しや権利の移転を受けた日から8日間、送料を消費者が負担して返品することができます。通信販売で購入する際は、返品表示があるか確認しましょう。

過量販売の場合では

業者が消費者に通常必要とされる量を著しく超える商品等を販売するトラブルを「過量販売」と呼んでいます。訪問販売や電話勧誘販売による「過量販売」については、契約後1年間は契約を解除できます。また、「過量販売」で契約させられた商品やサービスの支払いのために結んだ個別クレジット契約を解除して、既に支払ったお金の返還も請求できます。

トラブル防止7か条

その1 見知らぬ人の親しげな接近に要注意

こわい顔をした悪質なセールスマンはいません。相手の身なりや態度に惑わされず、訪ねてきた目的や名前を確認しましょう。玄関先での長話は禁物です。

その2 うまい話には落とし穴

この世の中に「絶対もうかる」などのうまい話はありません。

その3 ハッキリ言おう「いりません！」

訪問販売では、一度断った勧誘については再び勧誘することが原則禁止されています。必要がなければ、勇気を持って「いりません」「お帰りください」とハッキリ断ることが大切です。

その4 決断は急がずに

「本当に必要な商品ですか」「支払いは大丈夫ですか」「品質・価格・アフターサービスなど他社と比較してみましたか」契約をする前に家族や友人と相談してじっくり考えましょう。悪質な業者ほど契約を急がせます。

その5 署名・押印は契約書をよく読んでから

セールスマンの説明どおりの契約内容かどうか、契約書をよく読んでから、自分で署名・押印しましょう。わからないうちは署名・押印しないことです。

その6 預貯金、家族構成などのプライバシーは明かさない

預貯金の通帳を他人に見せるのは危険です。また、ひとり暮らしの方は、特に用心しましょう。見知らぬ人にプライバシー(個人情報)を教えないように。

その7 「おかしいな」「困ったな」と思ったらすぐ相談

一人で悩まず、家族や友人、役場の相談窓口、消費生活センターなど信頼できるところにできるだけ早く相談しましょう。もしクーリング・オフ期間を過ぎていても、あきらめずに相談することが大切です。

クーリング・オフの手続き 必ず書面(特定記録郵便又は簡易書留)で行いましょう。

〈特定記録郵便(はがき)の記入例〉 ※両面ともコピーして保管すること

| 契約解除通知 | |
|------------------------|----------|
| 契約年月日 | 裏 |
| 商品名 | |
| 価格 | |
| 担当省名 | |
| 上記日付の全ての契約を都合により解除します。 | |
| 令和 年 月 日 | |
| 住所 | |
| 氏名 | 印 |
| (契約当事者署名) | |

| | |
|----------|---|
| □□□□□□ | |
| 表 | ○ |
| 代表責任者 | ○ |
| 会社 | ○ |
| 殿 | ○ |



※クレジットを利用している場合にはクレジット会社にも同様の通知を出してください。



お気軽にご利用ください。

いやや
消費者ホットライン(局番なし) ☎188 泣き寝入り!

※身近な相談窓口につながる全国共通の消費生活相談ダイヤルです。

消費生活相談窓口



鹿児島県消費生活センター

〒892-0838 鹿児島市新屋敷町16番203号

TEL 099-224-0999

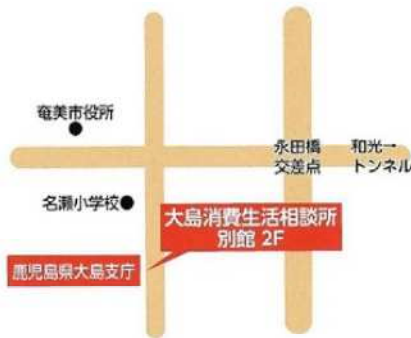
FAX 099-224-4997

相談日 月～金曜日(9:00～17:00)
土曜日(10:00～16:00)

※土曜日の来所相談は、事前予約が必要です。

駐車場あり

センター利用者は県住宅供給公社駐車場を3時間まで無料で利用できます。



鹿児島県大島消費生活相談所

〒894-8505 奄美市名瀬永田町17番3号

TEL 0997-52-0999

相談日 月～金曜日(9:00～17:00)

お住まいの地域の消費生活相談窓口

2020.3 作成

発行：鹿児島県男女共同参画局消費者行政推進室

〒890-8577 鹿児島市鴨池新町10番1号 TEL 099-286-2521

<http://www.pref.kagoshima.jp/kurashi-kankyo/syohi/index.html>