

# 社会に出る前に 知って得する本



## 目次

● 契約とは? .....	1	10) 電話勧誘販売…(資格商法) .....	10
● 消費者契約法 .....	2	11) マルチ商法 .....	11
● クーリング・オフについて .....	3	12) 敷金精算トラブル .....	11
● クーリング・オフのハガキの書き方 .....	4	13) 自動車の購入トラブル .....	12
● 若者に多い消費者トラブル .....	5	14) レンタルDVDの延滞料金ラブル .....	12
1) 携帯電話・スマートフォンのトラブル(架空請求) ..	5	● クレジットカードとは .....	13 ~ 14
2) 携帯電話等の契約時のトラブル .....	5	● クレジットカード・借金などのトラブル	
3) インターネットのトラブル .....	6	1) クレジットカードの現金化 .....	15
4) 気をつけて! 出会い系サイトのトラブル .....	7	2) 携帯電話の不正売却・使用 .....	15
5) ネットオークションのトラブル .....	8	3) ヤミ金 .....	16
6) オンラインゲームのトラブル .....	8	● 多重債務 .....	16
7) 家庭訪問販売 .....	9	● 賢い消費者度チェック !! .....	17
8) アポイントメントセールス .....	9	● 「消費者ホットライン」188 御案内の流れ .....	18
9) キャッチセールス .....	10	● 消費生活相談に関するお問い合わせ先 .....	19

# 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、法的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、約束事を文書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、通常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。

## 「未成年者の契約の取消し」ってなに？

未成年が契約する場合、法定代理人（一般的には親）の同意が必要です。法定代理人の同意を得ないで行った契約は、本人又は法定代理人が取り消すことができます。

## 取消しの効果

- ① 支払ったお金は返金されます。
- ② 受け取っている商品は、相手に返します。

ただし次のような場合には未成年者契約の取消しはできません。

◇法定代理人の合意無しで単独で行うことができる契約



- ・親からもらうこづかいの範囲内の少額な契約
- ・贈り物をもらうなど自分に不利にならない契約
- ・親から商売を許された場合の商売に関する契約
- ・結婚している場合（既婚者は、成人と同じ）

◇成年者であるとか、親の同意を得ているとかなどと偽って、相手をだます契約した場合

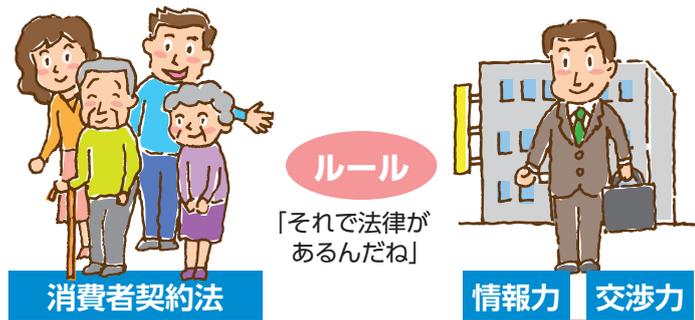


# 消費者契約法

消費者契約法は消費者の利益を守るための法律です。

「契約に関するトラブルが多いんだって…」

「そりゃー消費者と事業者間の情報量や交渉力の差って大きいから…」



消費者契約法では、「消費者と事業者との間には情報の質量、交渉力に格差がある。」ことから消費者被害が生じているため、効果的に救済できるようにして消費者の利益を擁護することを目的としています。

これを受けて、事業者が一定の行為をした場合には、消費者は契約を取り消したり、不当条項の無効が主張できるようになっています。

## 取り消しできるのは

### ①重要事項について不実告知



契約の重要事項、具体的には「購入した商品、サービス、会員権などの質、効果効果、用途、価格、解除などの契約条件」についての説明が事実と違う場合です。例えば、「事故車でない。」と説明を受けて中古車を購入したが実際は事故車であった場合などがこれに当たります。

### ②断定的判断の提供



例えば、投資信託を販売するときに「確実に儲かる。」と言った場合、マンションなどを販売するときに、「将来値上がり確実だから今購入しておけば、絶対儲かる。」などと述べた場合などです。将来の運用実績や価格の変動は不確実で、絶対ということはありません。

### ③不利益事実の故意による不告知



マンションの販売で「眺望が素晴らしい。」と説明しながら高層ビルの建築計画を隠していた場合など。ただし、消費者が当然知っているはずのことや消費者が説明を拒否した場合には説明していなくても取り消しできません。

### ④困惑



消費者の自宅や勤務先での勧誘で消費者から帰るように言われたのに居座って契約させた場合や、事業者の店舗などで勧誘し、消費者が帰りたと言っているのに退居させずに契約をさせた場合には契約を取り消すことができます。

## 消費者の利益を一方向的に害する条項は無効です

例

- 損害賠償の責任を事業者が一切とらないとする条項
- 事業者が故意・重過失があった場合に、責任の一部を免除する条項
- お金を払って手に入れたものに、普通気がつかない欠陥（隠れた瑕疵）があった場合でも、修理や交換、損害賠償もしないとする条項
- 消費者に違約金を請求する場合、事業者側の平均的な損害を超える請求（平均的な損害を超えた部分）
- 消費者が期日までに支払いをしなかったために事業者が損害金を請求する場合、年率 14.6% を超える部分

## 取り消しについての注意

取り消しできる期間は、消費者が説明が事実と異なることを知ったとき、不退去・退居妨害の状態がやんだときから6か月間（平成29年6月3日以降の契約については1年間）です。（ただし、契約してから5年間を過ぎると取り消すことができなくなります。）取消しになった場合、消費者・事業者双方で契約がなかった状態に戻す清算手続き（原状回復義務）があります。（なお、これとは別に、訪問販売などの場合、法定書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフができます。クーリング・オフの場合、事業者は消費者に対して一切の金銭的な請求はできないので、消費者にとって有利な解決方法です。）

# クーリング・オフについて

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。(ただし原則として、**店舗販売にはクーリング・オフ制度は適用されません。**)

クーリング・オフのできる取引・期間 (特定商取引法)		クーリング・オフのできる取引・期間 (他の法律)	
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	保険契約	8日間
訪問購入		宅地建物取引	
電話勧誘販売		ゴルフ会員権契約	
特定継続的役務提供(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)	20日間	投資顧問契約	10日間
連鎖販売取引(マルチ商法)		海外先物取引	14日間
業務提供誘引販売取引(内職商法・モニター商法)		個別クレジット	8日又は20日間
※ 期間の起算日は法定の契約書面等の交付された日になります。		※ 期間の起算日は各法律で定められています。	

## クーリング・オフができない取引もあります。

- ① 3,000 円未満の現金取引
- ② 自動車の契約
- ③ 化粧品や健康食品などの消耗品のうち、自分で開封し、使用・消費した分
- ④ 葬式、電気、ガスの契約など

## クーリング・オフの効果

- 契約は、はじめからなかったことになります。
- 支払い済みの現金は、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、期間内に書面を発送すれば発生します。相手に届いていなくても有効です。

## クーリング・オフのハガキの書き方

### 【業者宛】

#### 契約解除通知

契約年月日 ○年○月○日  
商品名 ○○○○○○  
価格 ○,○○○円  
担当者名 ○○○○○

上記日付の全ての契約を解除します。

平成○○年○○月○○日

住所 ○○○○○○○○  
氏名 ○○ ○○ 印  
(契約当事者署名)

### 【クレジット会社宛】

#### 契約解除通知

契約年月日 ○年○月○日  
商品名 ○○○○○○  
価格 ○,○○○円  
担当者名 ○○○○○

上記日付の全ての契約を解除します。

平成○○年○○月○○日

住所 ○○○○○○○○  
氏名 ○○ ○○ 印  
(契約当事者署名)

### 【はがきの表】

郵便はがき



宛  
先  
を  
書  
く

代表責任者  
会社  
殿

- ・必ず両面ともコピーしておきましょう。
- ・直接ポストに入れるのではなく、特定記録郵便、簡易書留又は内容証明郵便で出しましょう。
- ・はがきの両面コピーと契約書や、郵便局の受領書と一緒に保管しておきましょう。

### 期間を過ぎていても…

「クーリング・オフ期間を過ぎてしまった」という時でも、契約を締結する際、事業者が商品やサービスの内容、価格などについて不実（ウソ）を言ったり、故意に（わざと）事実を告げなかったりする行為があったために消費者がそれらを誤認して契約をした場合は、その契約を取り消すことができます。

事業者がウソを言ったり、脅したりして、クーリング・オフができなかった場合でも、期間が過ぎてもクーリング・オフすることができます。

### 過量販売

訪問販売で通常では到底必要とは考えられない過剰な量の商品の購入等をさせられた場合、契約後1年間は契約の解除ができます。（平成28年6月3日に公布（1年6か月以内に施行）された改正特定商取引法の施行後の契約は電話勧誘販売についても過量による解除の対象になります。）

### 通信販売

ネットショッピングやテレビショッピングなどの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。

# 若者に多い消費者トラブル

## 1) 携帯電話・スマートフォンのトラブル(架空請求)

### Question

スマートフォンに、「サイト使用料の未払いがある。当社は運営業者から依頼を受けている会社である。このまま放置していると法的手続きに入る、電話で問い合わせるように。」との内容のメールが届いた。全く身に覚えがない。どうしたらよいか



### Answer

- 「期日までに連絡するように」など書いてあっても、絶対に連絡してはいけません。業者からの請求がエスカレートしたケースもあります。
- 「訴訟を起こす」「弁護士対応になる」など不安をあおるようなことが書かれていても、利用した覚えがなければ決して支払わず、無視しましょう。
- 支払い義務があるかどうか判断できない場合や心配なときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。

## 2) 携帯電話等の契約時のトラブル

### Question

電話をいくらかけても料金は無料という説明を受けて契約した。しかし、一部対象外の番号があるらしく、後日、通話料の請求があった。契約の時の説明はよく聞いてなかった。



### Answer

- 契約時には**サービス内容、契約内容、利用料金、解除条件等**をよく確認しましょう。(事業者や代理店等には、契約前に重要事項を説明することが義務付けられています。)
- サービスの内容等がわからない場合、**すぐに契約せずに、わかるまで説明を聞いたり、家族に相談したりして決めるように**しましょう。
- 後日、契約内容を確認できるように、**契約締結時に交付された書面をしっかりと保存**しましょう。
- 一定期間の契約継続を前提とした割引など場合、契約期間の途中で契約を**解除すると違約金が発生したり、割引が無効になったり**することがあります。見た目の安さで判断せず、自らの利用目的に合った料金プランをよく確認した上で、選択しましょう。
- オプションサービス**に加入する場合、そのサービスについても把握するとともに、不要となった場合の解除方法についても確認しましょう。
- 電気通信サービス(携帯電話やインターネット接続サービス等)は、契約後一定期間であれば**初期契約解除制度**により解約が可能な場合もありますので、契約先の事業者を確認しましょう。



### 初期契約解除制度

一定の範囲の電気通信サービスの契約について、契約書面の受領日を初日とする8日間が経過するまでは、電気通信事業者の合意無く利用者の都合のみにより契約を解除できる制度です。はがき等の書面を事業者に対して送付することで契約解除ができます。(クーリング・オフと似ているが、制度が適用される契約であれば、店舗販売や通信販売などにも摘要されます。)

※端末の契約までは解除されません。(総務大臣の認定を受けたサービスについては、初期契約解除制度に代えて「確認措置」が適用されるため、一定の条件下で、端末を含めて解除することができる場合があります。初期契約解除制度や確認措置のどちらが適用されるか等については契約書面で確認ができます。)

### 3) インターネットのトラブル

#### Question

無料動画アダルトサイトで「18歳以上ですか。」に「ハイ」と答えたところ、「入会完了、お客様は正規の手続きを踏んで登録されました。」「3日以内に9万円支払ってください。」と表示されて請求画面が消えない。どうすればいいか。

#### Answer

- 有料サービスの申込みの際、電子消費者契約法に定める表示がない場合はこの契約について錯誤（勘違い）による契約無効の主張ができます。
- ただし、クリックすることが電子契約の申し込みになることを消費者が容易に認識できるよう表示されており、途中で訂正したり、確認する画面も表示されている場合は、契約が成立していないことを主張できない場合もありますので、クリックする前にその意味を考え、よく確認しましょう。
- 未成年者の場合、法定代理人（一般的には親）の同意を得ていない契約として、取り消しできる場合もあります。



IPA<sup>®</sup> 独立行政法人情報処理推進機構  
Information-technology Promotion Agency, Japan

#### 請求画面が消えない…

「アダルトサイトにアクセスしたところ、登録されてしまい、再起動しても請求画面が消えなくなった。」との相談がよく寄せられますが、この場合、パソコンやスマートフォンのウィルス感染が疑われます。復旧方法やセキュリティ対策、架空請求の手口などの情報は IPA（独立行政法人情報処理機構）のホームページに掲載されています。

※IPA（独立行政法人情報処理機構）ホームページ <http://www.ipa.go.jp/>

#### 解決をうたう業者にも注意

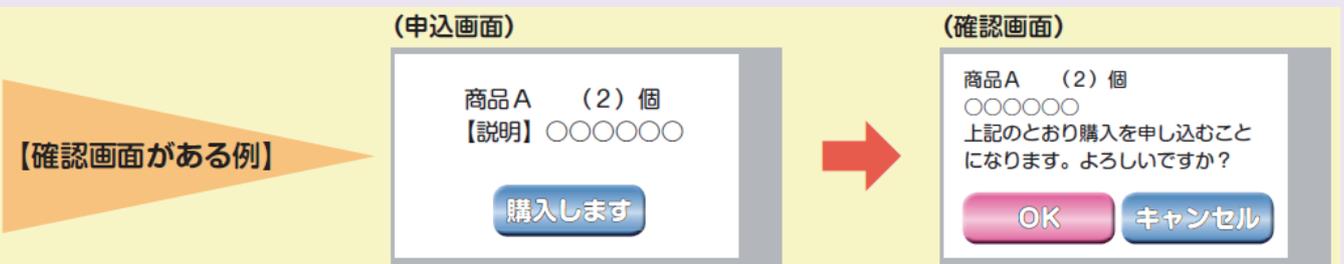
トラブルにあったときに、インターネットの広告や、電話勧誘などで、解決をうたう業者に連絡をとってしまい、更に料金を請求される事例も存在します。

何らかの消費者トラブルが生じた場合は、まずは最寄りの消費生活センター等に相談するようにしましょう。

#### インターネット上の契約

携帯電話、スマートフォンやパソコンを使ったインターネットでも契約は成立します。

ただし、電子消費者契約法により、申し込みのクリックの後に、申し込みした内容で契約するか確認する画面を業者が設けていない場合、消費者は錯誤（勘違い）による契約の無効を主張できます。



#### フィルタリングを利用しよう

フィルタリングとは、インターネット上の出会い系サイトやアダルトサイトなどの閲覧を制限する機能のことで、有害・違法な情報から青少年を守る有効な手段です。

しかし、フィルタリングも万能ではありませんので、青少年がケータイやパソコンでインターネットを利用する場合は、利用目的や利用時間などを親子で話し合ってルールを決めることが大切です。



## 4) 気をつけて！出会い系サイトのトラブル

### Question

無料の古いサイトを利用するため、メールアドレスを入力したら、急に大量のメールが届くようになった。その中に、芸能人のマネージャーと称する人から「彼(有名人)をはげましてほしい。」とメールがあり、その芸能人とメール交換するようになった。メールをするためには、ポイントを購入する必要があり、彼の返事がほしい一心でポイントを購入しクレジットカードで決済した。何度か彼と会う約束をしたが会えない上、カードの請求総額が100万円を超え、支払えない。



### Answer

恋愛感情を巧みに利用した「サクラ」が介在すると思われるトラブル例です。

- 「無料」と思って登録し、このようなサイトに誘導され、メールのやりとりをしていると、サイト内の有料のポイントを現金や電子マネーで購入・使用させられ、高額になるケースが多いようです。
- クレジットカードで決済した場合は、後日高額な請求に驚くこともありますので、注意が必要です。
- クレジット会社とサイト業者の間に決済代行業者が介在する複雑なケースも多く、サイト業者の関与を立証するのも難しいため解決は困難です。



### 出会い系サイトの手口

- 例1 恋愛感情を巧みに利用しメール交換を続けさせる。
- 例2 お金をあげると巧みに信じさせメール交換を続けさせる。
- 例3 不幸な身の上話で同情させメール交換を続けさせる。
- 例4 有名芸能人だと信じ込ませメールの交換を続けさせる。
- 例5 副業サイトに登録したと信じ込ませやりとりさせる。
- 例6 IDの入力ミスのためシステム障害が生じた、として復旧のための費用を請求する。

### 「無料」の落とし穴……

ゲームサイトやアプリなど、「無料」と記載されていても、その後いろいろなサイト（アダルトサイトや出会い系サイト等）へ誘導される場合があります。それらを利用するために、個人情報を入力・送信したことで、いろいろなメールが届くようになり、出会い系サイトのトラブルに巻き込まれたり、身に覚えのない請求をうけた事例も存在します。

無料だからといって安易にアクセスやダウンロードをしたり、不用意に個人情報を入力しないようにしましょう。



## 5) ネットオークションのトラブル

### Question

インターネットのオークションで洋服を落札し、指定された口座に代金を振り込んだ。入金確認後発送するとあったが、商品が届かない。表記の住所に文書で問い合わせたら宛先不明で返送されてきた。電話もつながらない。どうしたらよいか。



### Answer

再度メール、電話、郵送等のあらゆる手段で督促します。取引相手とやりとりしたメールや、出品のオークションページは印刷しておき、代金振込の控えなどと一緒に証拠として保管しておきます。どうしても相手と連絡が取れない場合は、オークション事業者に不審な取引として連絡します。更に、相手に対して期限を定めて商品の引渡しを求める内容証明郵便を、配達記録を付けて送ります。

内容証明郵便が不受理又は宛先不明で戻ってきた場合は、詐欺の疑いが考えられますので、すぐ警察に届け出ましょう。

### トラブルにあわないために

- 取引の前に、価格、送料、支払時期、商品到着時期、返品、交換等販売の条件をよく確認しましょう。
- 支払方法について代金前払の場合は、特に注意しましょう。
- ネットオークションサイトが補償制度を設けているか確認することも大切です。商品の状態について疑問点があれば事前に確認しましょう。「ノークレーム・ノーリターン」(何かあってもクレームや返品は受け付けない。)と書かれていても出品時に説明されていない隠れたキズや不具合があったときは、契約の解除などができます。

### 私たちの身近な「フリマアプリ」

「フリマアプリ」とは、スマートフォンやタブレット上で実際の「フリーマーケット」のように商品の出品、購入ができるアプリケーションです。端末一つで、手軽にダウンロードできるので、利用者が増えてきています。

フリマアプリでは、代金のやり取りは個人間ではなく運営会社を通して行われ、商品が買い手に到着した後に出品者に運営会社から代金が支払われるシステムになっていることが多いようです。

しかし、簡単に商品購入ができることから、想像以上に高額な買い物になってしまうケースもあります。

トラブルが発生しても、運営会社の規約に規定がなければ解決は個人間の話し合いに委ねられ、返金等が困難になる場合もあります。フリマアプリをダウンロードする際は、**規約等をよく読み、理解したうえで慎重に利用**しましょう。



## 6) オンラインゲームのトラブル

### Question

「無料」のゲームアプリをダウンロード。ゲーム内のアイテムを購入するためにクレジットカードで決済した。翌月、9万円の請求書がきたが高額で支払えない。

### Answer

登録は無料でもゲーム内で使用する有料アイテムを購入しないと、ゲームの進捗が難しい場合がほとんどで、全てが無料ではありません。

クレジットカードや電子マネーは、現実のお金だということを認識することが必要です。

また、端末に登録されているカード情報を勝手に利用し、子どもがオンラインゲームに課金してしまった事例も存在します。クレジットカード番号の管理には十分注意しましょう。



## 7) 家庭訪問販売

### Question

自宅に「布団をクリーニングする。」と女性販売員が訪れた。布団を見ると「古布団は中に粗悪な素材が入っている。説明できる人を呼ぶ。」と男性販売員を連れてきた。200万円の商品を今回特別に63万円に安くすると言いついて帰って欲しいと言ってもなかなか帰ってくれず、4時間くらい説得され、疲れたので早く帰って欲しくて仕方なく契約。一晩考えてやはり支払えないと思い解約したいと電話したら「布団は消耗品だから、一度使用したらクリーニング・オフできない。」と断られた。どうにかならないだろうか。

### Answer

使用していても法定の契約書面を受け取ってから8日間はクリーニング・オフできます。

また、クリーニング・オフ期間が過ぎてしまったとしても、このようなセールスマンの販売方法は不当な勧誘行為に当たりますので、消費者契約法で契約を取り消すことができる可能性があります。



### トラブルにあわないために

- セールスマンが訪ねてきたら、会社名又は氏名、販売する商品等の種類を確認しましょう。
- 契約する際は、その商品が本当に必要か、価格や量は適当か、支払はどのようにするのか、クレジットを利用する場合の手数料はどのくらいになるのか、アフターサービスはどのようなのかなど、契約内容を書面でよく確認してから、署名・捺印しましょう。
- 訪問販売では、一度その商品の購入を拒否されたら、同じ商品を再び勧誘することは、原則、禁止されています。必要ないときは、きっぱり断ることが大切です。

## 8) アポイントメントセールス

### Question

雑誌に「全員にプレゼント」とあったので、インターネットで住所、名前、メールアドレスなどを登録した。電話でプレゼントを取りに来るよう指定された。友人と出かけ、プレゼントはもらったが、それぞれ男性の販売員がついて宝石の説明を受けた。「キャンペーンの最終日、値下げする。」と3時間程勧められ、帰してもらえず80万円もする宝石を仕方なく契約した。高額なので解約したい。

### Answer

電話やメールなどで販売目的を告げずに呼び出し、商品やサービス等を契約させる販売方法をアポイントメントセールスといいます。このような場合、法定の契約書面を受け取ってから8日間はクリーニング・オフすることができます。なお、特定商取引法により、勧誘に先立って目的及び商品等を明らかにすることが義務付けられています。



### トラブルにあわないために

- 知らない人から電話やメールなどで誘われても、安易に応じないようにしましょう。
- これに似た販売方法で、出会い系サイトや電話・メールを使って出会いの機会を作り、デートを装って契約させる「デート商法」というものもあります。甘い言葉で近づき、恋人のようにデートを重ねるうちに、高額な商品を購入させる商法です。いずれにしても、高額な商品を勧めてきたら要注意です。
- 親しげな雰囲気には惑わされず、必要ない、おかしいと思ったら、きっぱり断りましょう。

## 9) キャッチセールス

### Question

街を歩いていたら化粧品の見本をくれると声をかけられた。色々アンケートに答えていたら、無料で肌の診断をするというので、お店までついて行った。見てもらったところ「あなたの肌は60歳の肌と同じくらい老化が進んでいる。このままではシミ・シワだらけになってしまう。今ならキャンペーン中なので、うちの化粧品を買えばエステが無料で受けられる。」と2時間説得された。とても親切に説明してくれるので断り切れず、仕方なく契約したが、よく考えると30万円もの支払が不安になり、翌日解約したいと伝えたところ「この化粧品はあなたの肌に合わせて特別に調合しているので解約できない。」と言う。どうにか解約できないだろうか。化粧品はまだ使用していない。



### Answer

街頭などで呼び止めて、営業所等へ同行させ契約させる方法を「キャッチセールス」といいます。このような場合、法定の契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフすることができます。なお、化粧品や健康食品などの消耗品は、クーリング・オフ期間内でも自ら開封し消費した分については、返品できないので注意が必要です。また、事例では「化粧品の見本をくれる。」「無料で肌の診断をする。」と勧誘していますが、勧誘が(化粧品等を)販売する目的であることや販売する商品などを事前に明らかにすることが法律で義務付けられています。

### トラブルにあわないために

- 相手は本当の目的を隠して近づいてきます。安易な気持ちでついて行かないようにしましょう。
- 親しげな雰囲気感に惑わされないで、必要ない、おかしいと思ったら、きっぱり断りましょう。
- エステ以外にも「美容医療」という医師免許を持った者が行う医療脱毛、脂肪吸引、二重まぶた、アートメイクなどの契約があります。注射や手術などは体への危険が伴います。医師の施術であることや、料金、リスクなどについて十分な説明を受けるとともに、不安を感じる時はその場で契約しないようにしましょう。

### 覚えておきたいエステ契約の知識

- 自ら店舗に出向いて契約した場合でも、法定の契約書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフできます。化粧品や下着などの関連商品もクーリング・オフの対象となります。
- クーリング・オフ期間が過ぎても、理由にかかわらず中途解約でき、それまで受けた施術料以外に業者から請求される賠償金額の上限は法律で定められています。

## 10) 電話勧誘販売…(資格商法)

### Question

職場に突然電話があり、〇〇資格講座の通信教育の受講を勧められた。必ず合格すると言われ、資料の送付を承諾したところ、2日後に届いた書類は契約書で受講料は58万円だった。高額で勉強する時間もないのでその日に電話で断ったが、「承諾したからには責任を取れ。解約はできない。」と恐い口調で強要されたので、仕方なく署名・捺印して契約書を郵送したが、必要ないので解約したい。

### Answer

法定の契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフできます。また、勧誘やクーリング・オフの際に暴言等で消費者を不安にさせ困らせる行為は禁止されています。

### トラブルにあわないために

- 電話口での最初の対応が肝心です。あいまいな返事や長電話は禁物です。不要な場合は、毅然とした態度ではっきり「受講する気はない。」と断りましょう。
- 資格講座の電話勧誘を受けた場合は、送られてくる郵便物に注意し、不本意な契約書が送られてきたら、すぐにクーリング・オフの手続きをしましょう。
- 受講するだけでは国家資格は取得できません。資格の将来性、自分にとっての必要性、勉強方法などを事前に調べ、慎重に検討しましょう。



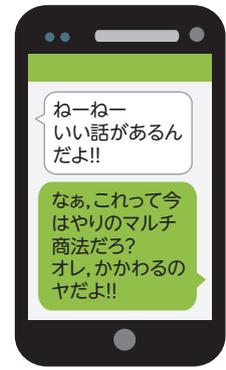
## 11) マルチ商法

### Question

3か月前、SNSを通じて知り合った知人に投資用DVDソフトの購入を勧められた。40万円で少し高額だが会員になれば月3万円の収入を得られ、別に購入する人を見つけて紹介すれば、自分の収入も増えると言われ契約した。しかし、友人・知人は誰も興味を示さず、高額な支払いだけが残った。今から解約できないか。

### Answer

このような販売方法をマルチ商法といいます。20日間はクーリング・オフできます。また、この期間を過ぎてしまった場合でも、将来に向け会員の契約を中途解約をすることができます。中途解約では一定の条件の下、手元に残っている商品の購入契約も解除できます。その他、不当な勧誘が行われた場合には、特定商取引法や消費者契約法等による契約の取消しができる場合もあります。



### トラブルにあわないために

- 「人を紹介するだけで手数料がはいる。」など、楽をして簡単にもうかる話はありません。
  - インターネットを利用した勧誘も増加しているので、注意が必要です。
  - どんなに親しい友人からの話でも、ビジネスやお金がらみの話には注意しましょう。人間関係を壊してしまうことにもなりかねません。
- ※ 商品等が介在しない金銭のみの配当システムは、いわゆる「ネズミ講」といって犯罪です。

## 12) 敷金精算トラブル

### Question

2年間住んでいた賃貸マンションを退居した。入居当初、14万円を敷金として支払っており、これは返金されるものと思っていた。ところが、壁紙の張替・ハウスクリーニング等に要した費用が総額20万円ということで、敷金を全額充てても足りずに、不足分として逆に6万円の請求を受けている。特に汚してもいないし、退居時はきれいに掃除した。支払わないといけなのか。

### Answer

賃貸住宅を退居するとき、借主は住宅を借りたときの原状に回復する義務があります。この「原状回復義務」とは、住宅を完全に入居時の状態に戻すことまでは必要なく、借主の故意・過失や通常の手入れをせずに住宅を汚損、破損したときに負う責任をいいます。

従って、通常の使用により生じたふすま、障子、畳、壁紙などの損耗については、そのまま貸主に返還すれば足りると考えられていますので、契約上特別な定めがない限り支払う必要はありません。

ただし、これらの費用が特約条項に定めてあり、この特約が暴利でなく、借主が契約時に特約を認めていれば、借主の負担となる可能性があります。



### トラブルにあわないために

- 賃貸借契約を結ぶ前に契約書をよく読み、納得できない特約条項が入っていないかよく確かめ、十分納得した上で契約しましょう。
- 入居時に貸主・借主立ち会いのもとに、写真を撮るなどして使用開始時の損耗状況を確認しておきましょう。
- 敷金精算のトラブルが起こったら、まず話し合いが基本ですが、話し合いができない状況のときは、少額訴訟制度や民事調停を利用する方法もあります。
- 「原状回復」の考え方は、国土交通省がとりまとめた「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考にしましょう。

## 13) 自動車の購入トラブル

### Question

代金を納車時に払うことにして、現状渡しで中古車を注文した。都合により翌日キャンセルしたところ、高額のキャンセル料を請求された。払わないといけなのか。

### Answer

売買契約は、双方が契約内容に合意した時点で成立します。契約成立後は一方的にキャンセルすることはできませんし、解約時に違約金（損害賠償）などを請求される場合もあります。

ただし、販売業者が自販連・中販連（※）に加盟し、その標準約款を採用している場合は、売買契約の成立時期は、①登録日②注文による修理・改造・架装等に着手した日③引渡日のうちいずれか早い日とされ、キャンセル料などが発生するのは契約日以降となります。（クレジット販売による契約の場合は、それぞれの信販会社の約款により、売買契約の成立時期が異なります。）

相談事例の場合、中販連自動車注文書による契約で、上記①～③のいずれもなされていなかったことから、まだ契約は成立していないと解されキャンセル料など支払う必要はありません。

なお、車庫証明費用などのキャンセル以前に販売業者が負担した実費は、支払う必要があります。

※ 自販連：一般社団法人日本自動車販売協会連合会

中販連：一般社団法人日本中古車販売協会連合会



### トラブルにあわないために

- 契約成立後の解約は非常に困難です。安易な口約束はせず、価格、要経費、保証などについては書面で確認し、慎重に契約しましょう。
- 雑誌等で探した車でも必ず営業所等に出向いて、乗ってみるなど自分の目で確かめて契約しましょう。
- 信頼できる販売店を選びましょう。

## 14) レンタルDVDの延滞料金トラブル

### Question

先日、県外の債権管理会社と名乗るところからハガキで「3年前レンタルしたDVDが1本返却されていない。延滞料金が29万円になっているので払うように。」と請求された。以前レンタルDVD店から、借りたDVDの返却の問い合わせの電話があったのは覚えているが、私は返したと思っている。どうしたらいいか。

### Answer

まず、借りたレンタルDVD店に返却の有無を直接確認すること、不当な請求に安易に応じないことです。高額な延滞料金の請求を受けたら、直接ビデオ店に算定方法や内訳を確認して減額交渉することです。レンタルの場合、公衆に貸与する権利も含まれているので一般の小売価格よりは若干高額となりますが、DVDの再取得価格が一つの目安になるでしょう。

### トラブルにあわないために

レンタルDVDやCD等については、いったんトラブルが起こると交渉が難しくなります。DVDやCD等のレンタルも賃貸借契約であることを認識して、次のことに注意しましょう。

- 会員規約をよく確認しましょう。
- 利用中のDVDやCD等の取扱いに気をつけましょう。
- 返却日を守り、必ず返却した日をメモしましょう。



# クレジットカードとは

クレジットとは、本来、「信用」という意味ですが、一般に商品やサービスの代金を後払いをすることをいい、「販売信用」とも呼ばれています。①その場に現金がなくても商品などを購入できる、②支払いを分割することで高額な商品を手に入れられる、などのメリットもありますが、後で返済しないといけないという意味では、借金と同じなので計画的に利用することが大切です。

## 【クレジットカードの仕組み】

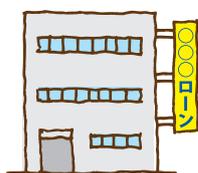
代金お支払い  
(口座からの引き落とし)

代金の請求



商品・サービスの提供

クレジットカードの提示



(カード会社)

代金の立て替え払い

商品代金の請求



(加盟店)

カード会社と加盟店の間に決済代行業者(※)があることもあります。

### ※決済代行業者

クレジットカード取引において、カード会社と加盟店の契約を取り次ぐ業者が間に入っていることがあります。カード会社と加盟店が直接取引している場合に比べてトラブルの際の返金手続きが複雑になります。

## 【クレジットカードの支払方法】

### 1 翌月1回払い

商品等を購入した翌月に一括して支払う方法。一般に手数料はかかりません。

### 2 分割払い

商品等を購入したとき、値段や月々の支払い額を考えて支払い回数を決めて支払う方法。支払い回数が多いと月々の支払いの負担は少なくなりますが、手数料などを含めた支払総額が大きくなります。

### 3 リボルビング払い

商品等を購入した後、利用金額や件数に関わらず、毎月決められた額をクレジット会社に支払う方法。毎月の支払い金額が平準化されるので、家計管理しやすいメリットがあります。

しかし、①借入額が増えると返済期間が長くなり、手数料の負担が増えますが、返済総額が分かりにくいので、手数料の多さが実感できなくなる。②借入額が増えても毎月の返済額が変わらないため、借金をしているという意識が薄れる。その結果、③知らず知らずのうちに借入を増やしてしまいがちになる。というデメリットもあります。

## 【クレジットカードの機能】

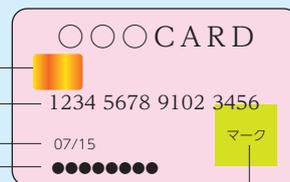
クレジットカードには、商品を購入するためのショッピング枠とお金を借りられる機能(小口の即時融資)であるキャッシング枠があり、それぞれ限度額が決まっています。

## 【クレジットカードの本人認証】

インターネットなどクレジットカード決済による取引も広く行われており、「クレジットカード番号」「有効期限」のみで決済する事業者も少なくないことから、いわゆる「本人なりすまし」による不正使用犯罪も増加しています。最近では被害防止のため、「セキュリティコード」(カード裏面等に記載されているコード)や「3Dセキュア(会員があらかじめ登録したパスワードを利用する本人認証手段)」等によりセキュリティ強化をしているカード会社もあるようです。

### 【カード表面】

ICチップ  
カード番号  
カード有効期限  
カード会員の氏名



ブランドマーク

### 【カード裏面】

磁気テープ  
セキュリティコード  
署名欄  
注意事項  
クレジット会社の連絡先



# ★★ クレジットカードトラブル防止 8 か条★★

## ①クレジットは借金と心得る

クレジットカードは欲しい物が何でも手に入る「打ち出の小槌」ではありません。現金を支払わずに買い物ができるからといって安易な買い物はやめましょう。クレジットは借金です。その手数料は意外と割高です。手数料がいくらになるかも把握しておきましょう。



## ②自分の収入にあった利用を心がける

クレジットの返済で家計に無理が生じないように、自分なりの限度額を決めておきましょう。



## ③カードは多く持ちすぎない

人に勧められたからといってクレジットカードを多く持ちすぎると、なくしたり、不用意に使いすぎたりしてしまいます。カードは目的にあった必要最小限度の枚数にとどめましょう。



## ④返済は確実に

支払期日に遅れると信用情報機関に記録され、クレジットを利用できなくなる場合があります。自分が借りたお金を返済しないような人は、クレジットを利用する資格はありません。



## ⑤売上票の利用代金をチェック

サインする前に売上票に記入されている利用代金を必ず確認しましょう。また、売上票の控えは大切に保管し、後日カード会社の利用明細書と必ず照合しましょう。



## ⑥カードは絶対人に貸さない

どんなに親しい人から頼まれてもクレジットカードは絶対に貸してはいけません。他人が使った分でも、支払義務はあなたが負うことになります。



## ⑦カードを紛失したらすぐ手続きを

悪用されてしまうと、大変なことになります。日頃からこまめにチェックして、紛失や盗難に気付いたら、すぐにカード会社と警察に届け出ましょう。



## ⑧クレジット返済のためのキャッシングは絶対にしない!

クレジットの返済ができなくなっても返済のためにキャッシングは絶対にしないこと。キャッシングの金利は大変高利です。雪だるま式に借金がふくれ上がってしまいます。多重債務に陥った多くのケースが借金返済のための借金が原因です。



# クレジットカード・借金などのトラブル

## 1) クレジットカードの現金化

### Question

自宅で副業できる競馬サイトに登録。「確実にあたるレースにかけてみませんか。登録料8万円です。」と誘われ、「お金がない。」と断ると、クレジットカードで商品を購入し現金を手にする方法を紹介された。紹介されたクレジットカードの現金化業者のサイトで商品を10万円分クレジットカードで決済し購入すると、口座に8万円振り込まれ、それを競馬サイト業者に支払った。さらに、「レースに参加するにはあと10万円足りない。」と再度現金化するよう勧められた。

### ☆「ショッピング枠の現金化」の手口

#### 「買い取り屋方式」

事業者が消費者にクレジットカードで指定した商品を購入させ、事業者が購入金額より安く買い取る方法。

#### 「キャッシュバック方式」

事業者が消費者に価値のない商品をクレジットカードで購入させ、事業者から消費者に「キャッシュバック」の名目で購入金額から手数料を差し引いたお金を渡す方法。



### Answer

クレジットカードのショッピング枠の現金化は厳禁！

- 多重債務により切羽詰まってこのような取引するケースもあるようですが、換金目的でカードを利用することは「クレジットカード会員規約」に違反する行為で、クレジットカードの使用を停止させられたり、詐欺罪に問われる危険性もある危険な行為です。
- たとえ一時的に現金が手に入っても、結局、カード利用の支払に追われ、借金がさらに増えることとなります。

## 2) 携帯電話の不正売却・使用

### Question

お金に困り、SNSで知った業者に16万円の融資申し込みをしたら、携帯電話4台を契約し、送るように指示された。業者の指示どおり契約し、契約書と自分の免許証のコピーをファックスしたところ、業者から3万8千円振り込まれた。急に怖くなって業者に借入れを断ったら、もう止められない、早く携帯を送れと言う。携帯電話を解約したいが、解約手数料が4万円近くかかると言う。

### Answer

- 自分名義の携帯電話を売却や譲渡目的で購入することは、携帯電話不正利用防止法違反や詐欺罪に問われる可能性の高い危険な行為です。
- このような携帯電話は、犯罪に使用される可能性が高いので、警察に相談しましょう。

「携帯電話を契約する簡単なアルバイト」「すぐ解約するから料金は発生しない。」と勧誘されるケースもあるようですが、犯罪行為に加担する可能性もあります。譲渡目的の契約は絶対にしないようにしましょう！SIMカードの不正な売買なども処罰の対象です。

### SIMカードとは

携帯電話会社が発行する、電話番号などの契約情報を記録したICカードのこと。携帯電話やスマートフォンに差し込んで利用者の識別に使います。



### 3) ヤミ金

#### Question

複数の消費者金融に借金があり、新規の借入を断られ、ネットで「融資します。」との広告を見て電話。初回2万円借りて、1週間後3万8千円返したが6万円不足と言われた。他の(ヤミ金?)業者から借りて返済したが、その業者からも多額の利息の支払を請求されている。業者に家族や親戚の電話番号も話したため、取立ての電話が家族にも及んでいる。どうすればいいか。

#### ヤミ金とは

貸金業を営むために法律上要求される登録を得ずに貸金業を営む者を指します。ヤミ金ははじめから法律を守るつもりがないため、法外な金利を要求し、また、過酷な取立てにより借りた人を追い込み、借りた人の人生を破壊します。



あと6万円払え!

#### Answer

- 著しく高利の貸付けを行う貸金契約自体が無効です。
- ヤミ金業者から借りたものであれば、元金とも返す必要がないとの判例もあります。
- 家族や親戚などの個人情報を知り、これらの人にも執拗な取り立てを行います。絶縁対策をとり、悪質な取立てがある場合は、警察に相談しましょう。
- 借り入れの際は、その業者に貸金業登録があるか、金融庁のホームページで確認しましょう。  
<http://clearing.fsa.go.jp/kashikin/index.php>

## 多重債務

どんなに多額の借金を抱えていても、解決方法があります!

任意整理	借り手と貸し手が話し合い、利息制限法に基づいて利息計算をし直した上で、元金や利息の減額などの交渉をします。ほとんどの場合、弁護士や司法書士といった法律専門家に依頼します。
特定調停	簡易裁判所の調停委員が借り手と貸し手の間に入り、あっせんして利息制限法などにより両者の合意を成立させます。費用が最も安い債務整理方法です。
個人再生	裁判所が認めた返済計画で完済すると、残りの借金が免除されます。自宅を手放さず、住宅ローンを支払いながら返済を続けられる場合があります。
自己破産	裁判所から破産宣告を受けて、免責決定を受けると借金が免除されます。

※ギャンブルや浪費などが原因の場合は免責が認められないことがあります。

#### 多重債務に陥らないために

##### ●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。買いたいものがあっても、お金を貯めてから買いませんか?

##### ●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。

##### ●保証人になる前に気をつけて

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います。親しい友人や知人などに頼まれても、事情をよく聞いて、適切な相談窓口で相談するようアドバイスしてください。

##### ●奨学金も借金です。借り入れはよく考えて

月額4万円の奨学金を4年間受けると、約200万円になります。長い期間をかけて返済するとはいえ、卒業時にすでに債務を抱えることから、借入額は必要最小限度になるよう注意してください。



# 賢い消費者度チェック!!

## Question 1

契約が成立するのはどれでしょうか。

- ①契約書に署名し印鑑も押した。
- ②契約書に署名したが印鑑は押さなかった。
- ③契約書は作らなかったが、口約束をした。

## Question 2

友人から「絶対迷惑はかけないからクレジット契約に名前だけ貸してくれ。」と頼まれました。どうすればよいでしょうか。

- ①自分で署名・押印していなければ責任はないので承諾してもよい。
- ②販売店の人が名前を貸すだけであることを知っていれば責任はないから承諾してもよい。
- ③名前を使うことを承諾しただけで責任追求される場合があるので断る。

## Question 3

昨日、デパートで服を買いました。家に帰って気が変わりましたが、まだ着ていないのでクーリング・オフできますか。

- ①できる。
- ②できない。

## Question 4

一週間前、新聞の訪問販売で「1年間購読したら3ヶ月は無料、ビール券もサービス」と言われて契約。ビールは飲んだが解約できますか。

- ①できる。
- ②できない。

## Question 5

マルチ商法とは、知り合い等に声をかけて自分の下部に会員を増やしていくことにより、収入を得る仕組みです。1会員が1日に2人ずつ会員を勧誘していくと、日本の人口を超えるにはどれくらいの期間がかかるでしょうか。

- ①1ヶ月
- ②1年
- ③10年

## Question 6

2年間コースのクレジット契約をして、まだ半年しか通っていない英会話教室が倒産してしまいました。

英会話教室とクレジット会社は別ですがクレジット会社の請求には応じる必要がありますか。

- ①ある
- ②ない

## 答えを確認しよう!!

Question 1の答え: ①②③すべて成立する。

契約は「申し込み」と「承諾」があれば成立しますので口約束だけでも有効です。名前は書いていなくても印鑑は押していないからと軽く考えることはできません。

Question 2の答え: ③

自分の名義を他人に貸す行為を名義貸しといいます。名義貸しの場合、他人が使った分でも、名義を貸した人が契約の責任を負うこととなります。クレジットカードを他人に貸すカード貸与もありません。安易に名義を貸すことは危険です。

Question 3の答え: ②

店舗販売の場合、原則として法律上のクーリング・オフ制度は適用されません。デパート等が返品や取り替えに応じるのは店の好意又はお客との争いを避けたという配慮によるものです。

Question 4の答え: ①

特定商取引法により、法定の契約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。新聞の景品については、新聞公正競争規約で「取引価額の8%又は6ヶ月間分の購読料金の8%のいずれか低い金額の範囲」と制限されています。

解約時の景品の取り扱いについては、明確な規定はありませんが、もし、景品が手元に残っていれば返すほうがよいでしょう。

Question 5の答え: ①

27日後には約1億3422万人となり、日本の人口を超えることとなります。

Question 6の答え: ②

倒産等による契約不履行の場合には、クレジット会社に対して支払停止の抗弁が主張できます。

# 「消費者ホットライン」188 御案内の流れ

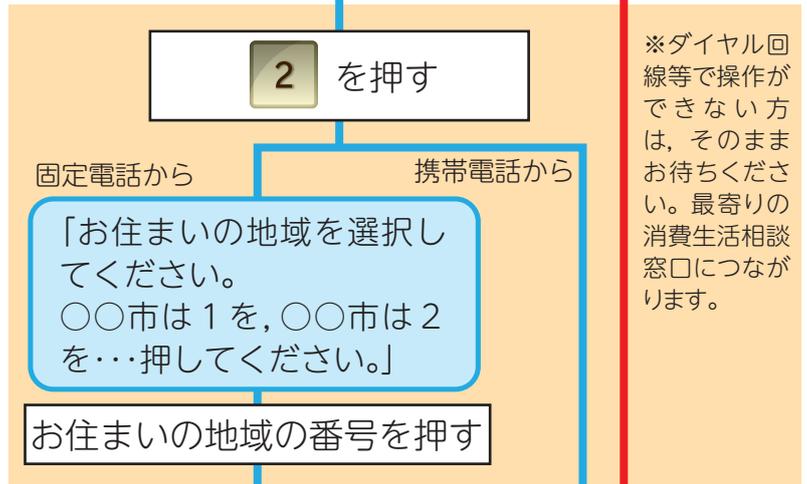
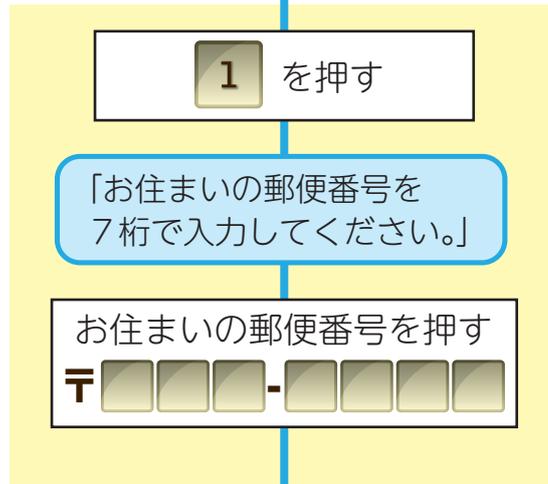
**1 8 8 を押す**

 のアナウンスが流れます。アナウンスに従って、  
 の操作をお願いします。

「こちらは消費者ホットラインです。最寄りの相談窓口を御案内いたしますので、お住まいの郵便番号が分かる方は1を、そうでない方は2を押してください。」

【郵便番号が分かる】

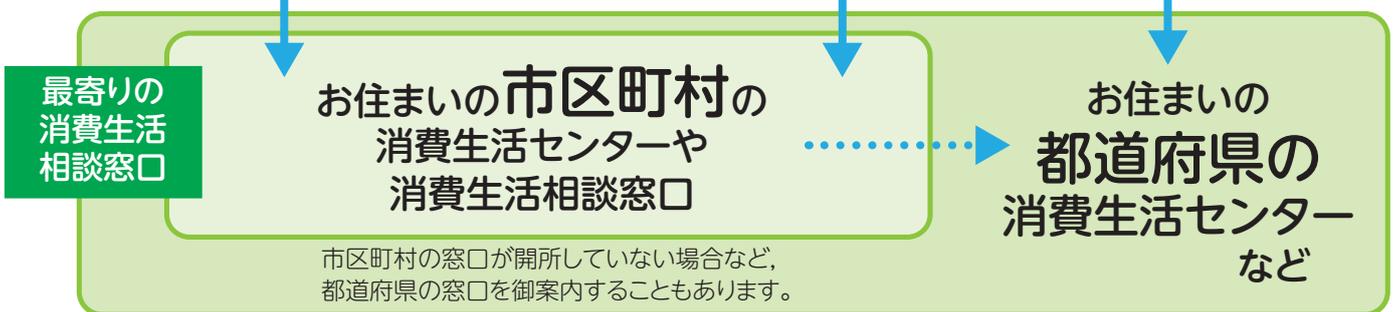
【郵便番号が分からない】



「現在相談を受け付けている最寄りの相談窓口へおつなぎいたします。この通話は、〇〇秒ごとに、およそ〇〇円の通話料金で御利用いただけます。」

※最寄りの窓口が受け付けていない時間帯などは、窓口の名称、電話番号及び受付時間のアナウンスが流れます。

注) 相談窓口へつながった時点から、通話料金の御負担が発生します(相談は無料です)。



【お願い】 消費生活相談は、1回の相談では終わらない場合があります。相談窓口の直通の電話番号を御案内しますので、相談の続きは、直通の電話番号へ電話してください。

## 操作が分からなくなったら…

どのように操作すれば良いのかわからなくなったら、しばらくそのままお待ちください。最寄りの都道府県の消費生活センターなどへ御案内します。

# 消費生活相談に関するお問い合わせ先

## 消費者ホットライン

※ 身近な相談窓口につながる全国共通の番号です。  
「いやや(188)泣き寝入り!」と覚えてください。



消費者ホットラインのほか、以下の市町村や県の相談窓口にも直接お電話することもできます。

### 消費生活センター

市町村名	担当課名	電話番号
鹿児島市	消費生活センター	(099)252-1919
鹿屋市	消費生活センター	(0994)31-1169
枕崎市	消費生活センター	(0993)72-1111
阿久根市	消費生活センター	(0996)73-1211
出水市	消費生活センター	(0996)63-6203
指宿市	消費生活センター	(0993)22-2334
西之表市	消費生活センター	(0997)22-1111
垂水市	消費生活センター	(0994)32-1295
薩摩川内市	総合相談窓口	(0996)23-0808
日置市	消費生活センター	(099)273-2172
曾於市	消費生活センター	(0986)76-8823

市町村名	担当課名	電話番号
霧島市	消費生活センター	(0995)64-0964
いちき串木野市	消費生活センター	(0996)32-3111
南さつま市	消費生活センター	(0993)53-2111
志布志市	消費生活相談窓口	(099)474-1111
奄美市	消費生活センター	(0997)52-1111
南九州市	消費生活センター	(0993)83-2511
伊佐市	消費生活相談窓口	(0995)23-1311
始良市	消費生活センター	(0995)66-3111
※ 東串良町	企画課商工観光係	(0994)63-3122
※ 錦江町	産業振興課経済チーム	(0994)22-0511
※ 南大隅町	企画振興課農商工連携係	(0994)24-3115

※ 東串良町、錦江町、南大隅町では鹿屋市消費生活センター (0994)31-1169 に相談することができます。

### 消費生活相談窓口

市町村名	担当課名	電話番号
三島村	経済課経済係	(099)222-3141
十島村	地域振興課産業振興室	(099)222-2101
さつま町	商工観光課商工振興係	(0996)53-1111
長島町	水産商工課商工観光係	(0996)86-1111
湧水町	商工観光課商工観光係	(0995)74-3111
大崎町	企画調整課商工観光係	(099)476-1111
肝付町	産業創出課商工観光係	(0994)65-2511
中種子町	企画課地域振興係	(0997)27-1111
南種子町	企画課観光経済係	(0997)26-1111
屋久島町	商工観光課商工係	(0997)43-5900
大和村	住民税務課生活係	(0997)57-2111

市町村名	担当課名	電話番号
宇検村	総務企画課	(0997)67-2211
瀬戸内町	まちづくり観光課商工労政係	(0997)72-1115
龍郷町	町民税務課町民生活係	(0997)62-3111
喜界町	住民課生活環境係	(0997)65-1111
徳之島町	企画課統計係	(0997)82-1111
天城町	企画課企画係	(0997)85-5171
伊仙町	企画課消費者行政係	(0997)86-3111
和泊町	企画課消費者行政係	(0997)84-3512
知名町	企画振興課	(0997)84-3162
与論町	商工観光課消費者行政係	(0997)97-4902

### 県の機関の相談先

鹿児島県消費生活センター	(099)224-0999
--------------	---------------

大島消費生活相談所	(0997)52-0999
-----------	---------------