

ト

ラ

LIFE GUARD BOOK

ブル



トラブル解決隊

こんなトラブルに気をつけて！

- | | |
|-------------------|------------------|
| 1. 架空請求 | 4. インターネット通販 |
| 2. ワンクリック請求(不当請求) | 5. マルチ商法(連鎖販売取引) |
| 3. 情報商材 | 6. エステティックサロン |

名古屋市消費生活センター

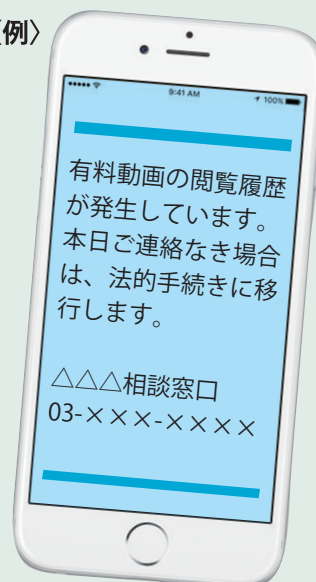
1. 架空請求

不特定多数の人に、まったく根拠のない登録料や利用料などを請求するメールを送りつけ、連絡してきた人を脅迫するなどして恐怖心を与え、お金の支払いを強要します。



- ・絶対相手に連絡しない。
- ・迷惑メールが来ないように、携帯電話会社が提供する迷惑メールのフィルタリングサービスを利用する。
- ・誤って相手に連絡した場合でも、住所・氏名などの個人情報は伝えない。

〈例〉



2. ワンクリック請求(不当請求)

携帯電話、スマートフォン、パソコンでインターネットに接続し、画像や年齢認証をクリックしただけで会員登録になり、高額な料金を請求されます。

事例1

アダルトサイトの無料動画をタップした



事例2

アダルトサイトの年齢確認画面で「18歳以上ですか?」と表示されたので「はい」をタップした。



- ・いきなり登録完了になり、利用料金99,800円を3日以内に払うよう表示された!
- ・退会窓口に問い合わせたら、払わないと処理できないと脅された。怖くて個人情報教えてしまった。
- ・請求画面が消えない。



突然有料!



- ・申し込みの意思がなく、単に画像や年齢確認部分をクリックしただけでは、契約は成立していません。支払う義務はないので、連絡せず、無視しましょう。
- ・連絡すると、メールアドレスなどの個人情報を相手に知られる可能性があります。
- ・請求画面が消えないときは、以下のサイトを参考に削除してください。

独立行政法人 情報処理推進機構 (IPA)

<http://www.ipa.go.jp/security//anshin/1click.html>

3. 情報商材

SNSで見つけた副業サイトに、「簡単に稼げる」と書いてあったので、稼げる方法を記載したPDFファイル(情報商材)を注文した。



パソコンでPDFファイルをダウンロードし、その方法通りしたが作業は複雑で全く儲からなかった。



全く儲からないので返金してほしい。

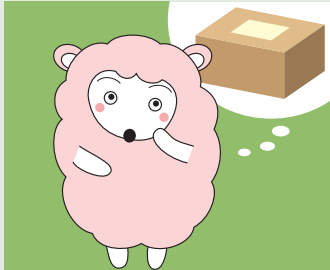


- ・情報商材とは、主にネット上で売られている「お金の儲け方」などの様々な情報のことです。
- ・得られる情報は購入するまでその内容が分からないため、「説明と違う」「価値がないので返金してほしい」などのトラブルが多発しています。
- ・SNSサイトの広告に「簡単に儲かるノウハウ」とあっても、おいしい話は要注意です。

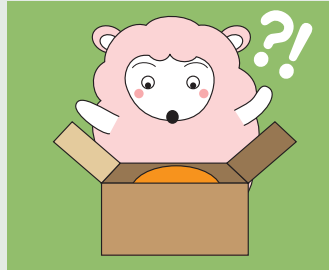
4. インターネット通販

…… 悪質なウェブサイトとのトラブル ……

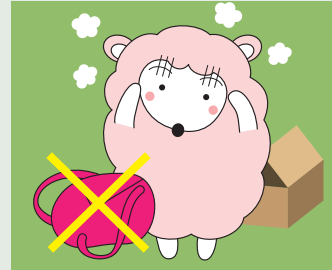
商品が届かない



違う商品が届いた



偽物だった



Q 相手に苦情を言えば解決する？

A 詐欺サイトは返金困難

詐欺的なウェブサイトの場合、連絡先が分からなかったり、連絡しても応答がないなど、まともに対応されません。代金を前払いしていると返金は困難です。このような詐欺的なウェブサイトとのトラブルは、いったん起きてしまうと、救済が難しいため、未然に防ぐことが重要です。

注文前には必ず以下の項目をチェックしましょう

1項目でも当てはまる場合は要注意!!

- ☐ あまりにも安さを強調するウェブサイト
- ☐ 前払いで、支払い方法が銀行振込のみ
- ☐ 振込口座の名義がウェブサイトの事業者名・担当者名と違う
- ☐ 住所や電話番号の記載がない
- ☐ 連絡方法がメールのみ
- ☐ 不自然な日本語のウェブサイト

…… お試しのつもりが定期購入だった! ……

「SNS」の広告を見て、『お試し500円』の化粧品を注文したが、2回目の商品が届き定期購入が条件の販売であったことに気づいた。2回目以降は一箱4,000円で最低4回の購入が条件となっていた。」などのトラブルもあります。

通信販売を利用する前にチェック!

インターネット通販を含む全ての通信販売にクーリングオフ制度の適用はありません。

返品できるかどうかは、各々の販売会社で定める返品特約(返品の可否や条件)の内容によります。

注文前には必ず、定期購入になっていないかどうかや、解約条件などの契約内容を確認しましょう。※返品特約の表示がない場合は、商品を受け取った日から8日間は、返送料を消費者が負担することで返品できます。困ったときは消費生活センターへご相談ください。

特定商取引法で義務付けられている広告の表示などを必ず確認し、表示のないウェブサイトの利用は避けましょう!

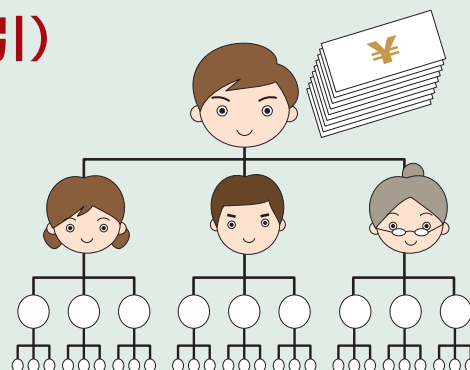
特にチェックしたい広告の表示事項

- ☐ 販売価格 ☐ 送料
- ☐ その他負担すべき金額
- ☐ 代金の支払い時期、支払い方法
- ☐ 商品の引渡し時期 ☐ 返品特約
- ☐ 販売会社の名前、住所、電話番号
- ☐ 代表者(担当者)氏名
- ☐ 定期購入の条件はないか

5. マルチ商法(連鎖販売取引)

登録料を払ったり商品を契約して会員になり、友人などを勧誘して新たに加入させると、紹介料やマージンなどの利益を得ることができ、連鎖的に組織を拡大させていく仕組みです。ネットワークビジネスとも呼ばれています。

主な商品・・・健康食品、化粧品、補正下着、ビジネスキットなど



クーリング・オフや中途解約ができます

契約書または商品を受け取った日のどちらか遅い方から20日以内は、クーリング・オフができます。

クーリング・オフ期間経過後は・・・

組織の加入契約はいつでも解約できます。商品については、入会して1年以内に解約する場合は、解約時からさかのぼって90日以内に引渡しを受けた商品で、未使用の物は代金の10%以内の違約金で返品できます。

こんな行為があったら悪質です。

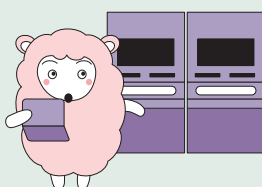


あなたが友人などを誘うときに、この様な行為をすると人間関係が壊れるだけでなく、あなた自身が懲役や罰金などの刑事罰を受ける可能性があります。

6. エステティックサロン

ケース.1

友だちの紹介で契約。その後、次々と新たな契約をさせられ、支払いが高額に。



契約書を受け取った日から8日間以内なら、クーリング・オフができます。クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても、中途解約ができる場合があります。中途解約についてはP.4を参照

ケース.2

通っていたサロンが倒産し、連絡が取れない。



倒産した場合、払ったお金を取り戻すのは困難です。長期のサービス契約は、リスクも考える必要があります。

*割引クーポンやキャッチセールスで、気軽に出かけてトラブルになることもあります。

自分にとって本当に必要で、支払っていきける契約なのかをよく考えましょう。

● 契約ってなんだろう？

これらは全て契約です。

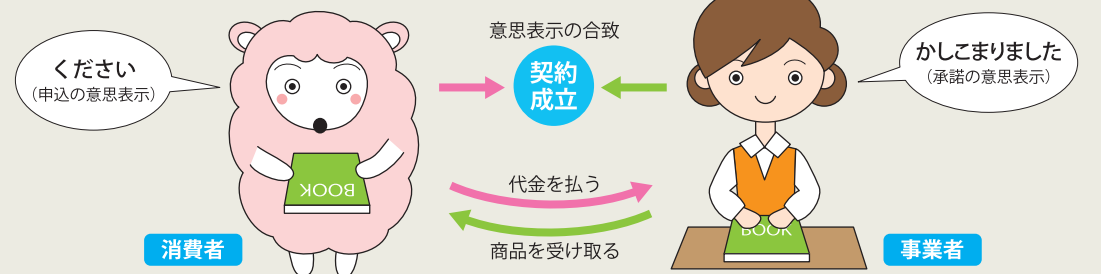
- ◆ コンビニでお菓子を買う ◆ スマホで音楽をダウンロードする ◆ 病院で診察を受ける
- ◆ 電車に乗る ◆ 髪を切ってもらう ◆ レンタルDVDを借りる ◆ アパートを借りる

契約をするかどうかや、どのような内容にするかは、当事者が自由に決めることができます（契約自由の原則）。**契約とは、「法的な責任を伴う約束」です。守らないとキャンセル料や損害賠償を求められることがあります。**契約が成立すると代金を支払う義務と、商品を受け取る権利が発生します。「気が変わったから」などと勝手に契約を解除したり、内容を変更したりすることはできません。

● いつ成立するの？

「申し込みと承諾の意思表示が合致したとき」成立。

口約束、署名・押印しなくても成立。



● 契約をやめたいとき

① クーリング・オフ

訪問販売、電話勧誘販売、マルチ商法、特定継続的役務提供※など

② 中途解約

特定商取引法では、マルチ商法、特定継続的役務提供※について、中途解約が認められています。

③ 以下の事由があるときは、契約をやめられる場合があります。

主な事由

- ・ 嘘の説明を信じて契約したとき ・ 契約違反があったとき ・ 詐欺や脅迫により契約したとき
- ・ 未成年者が法定代理人（親など）の同意を得ず契約したとき ・ 勧誘方法に問題があったとき

※特定継続的役務提供

契約期間が2ヶ月（エステ・美容医療は1ヵ月）を超え、契約金額が5万円を超える下記のサービスが対象
クーリング・オフ&中途解約の制度があります

サービスを受け始めて解約する場合、解約手数料+受けたサービスの代金を支払う必要があります。

■特定継続的役務提供…中途解約による解約手数料の上限

サービス種類	サービスを受ける前に解約した場合の金額	サービスを始めてから解約した場合の金額
エステティック	20,000円	2万円か未使用サービス料金の10%のいずれか低い額
美容医療	20,000円	5万円か未使用サービス料金の20%のいずれか低い額
語学教室	15,000円	5万円か未使用サービス料金の20%のいずれか低い額
家庭教師派遣	20,000円	5万円か月謝相当額のいずれか低い額
学習塾	11,000円	2万円か月謝相当額のいずれか低い額
パソコン教室	15,000円	5万円か未使用サービス料金の20%のいずれか低い額
結婚相手紹介サービス	30,000円	2万円か未使用サービス料金の20%のいずれか低い額

● クーリング・オフとは

訪問販売などの一定の取引において、消費者が契約後に頭を冷やして考え直し(cooling off)、やめなくなった場合、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。

● クーリング・オフの効果

クーリング・オフは書面を発信したときに契約解除となります。

効果 ① 支払い済みの代金は全額返金されます。

② 商品を受け取っている場合は、事業者の負担で返品できます。

③ 既に工事が行われている場合でも、事業者の負担で元に戻してもらえます。

● クーリング・オフできる取引 下表の期間内に通知を送ればOK

訪問販売(キャッチセールス、アポイントメントセールス、デート商法などを含む)	8日間
電話勧誘販売	8日間
連鎖販売取引(マルチ商法)	20日間
特定継続的役務提供 (エステティック、美容医療、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)	8日間
業務提供誘引販売取引(内職・モニター商法)	20日間
訪問購入(訪問買取)	8日間

クーリング・オフができない取引

- ・ 3,000円未満の現金取引
- ・ 消費した健康食品、化粧品などの消耗品
- ・ 自動車、自動車リース
- ・ 通信販売での取引
- ・ 店舗販売
- ・ 営業のための取引など

車はクーリング・オフできません。
特に中古車の場合は、見た目や金額だけで決めるのではなく、販売条件や品質をしっかり確認・試乗し、慎重に契約しましょう。



● クーリング・オフの手続き方法

クーリング・オフは書面(はがきでOK)で通知します。[通知した証拠を残すこと]が重要!

① 下の記入例を参考に、はがきを書いて、両面をコピーしておきます。

② 「特定記録郵便」または「簡易書留」で送ります。

現金払いの場合は販売会社へ、クレジット払いの場合は、クレジット会社と販売会社へ送ります。

③ はがきのコピーと郵便局で受け取った受領証と一緒に保管しておきましょう。

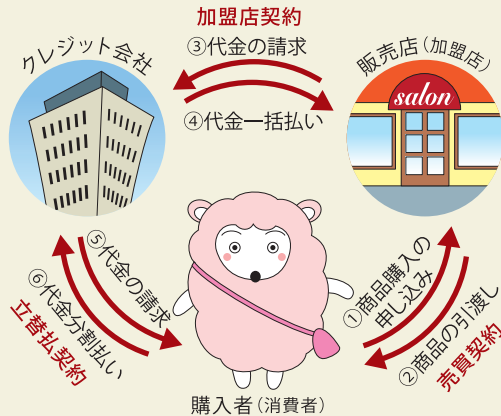
事業者からクーリング・オフを妨害された場合は、クーリング・オフ期間を過ぎていても、その事業者が改めて「クーリング・オフできる」ことを書いた書面を交付するまでは、クーリング・オフできます。

契約解除通知書		郵便はがき	
契約年月日 ○○ ○○年○月○日		切手	□□□-□□□□
商 品 名 ○○○○			
契 約 金 額 ○○○○円		代表者	市
販売会社名 ○○株式会社○営業所		株 式 会 社	町
担 当 者 名 ○○○○氏		〇 〇 様	番 地
上記日付の契約を解除します。			
尚、支払い済みの○○○円をすみやかに返金し、商品を引き取ってください。			
○○ ○○年○月○日			
契約者住所 ○○市○○区○○町○○番地			
氏 名 ○○○○			

クーリング・オフができるかどうかや、手続き方法が分からないときは、消費生活センターにご相談ください。

● クレジットってなんだろう？

クレジットには「信用」という意味があり、商品等の代金をクレジット会社に立て替えてもらい、後から返済する約束のことです。欲しい物がすぐ手に入り、とても便利ですが、あくまでも借金です。借りたお金は必ず返さなければなりません。返済が遅れば、遅延損害金を支払う必要があるだけでなく、あなたの信用が損なわれることになります。



40万円の買物をしたときの返済額は？

例えば、エステの施術代や英会話の授業料を支払うために、次のような条件でクレジットカードを使った場合には、月々の返済額や支払い総額は以下の通りになります。

購入価格	400,000円
支払回数	36回
手数料額	24.80円／100円あたり
支払手数料(利息)	99,200円
支払総額	499,200円
初回支払額	16,200円
2回目以降～36回	13,800円
実質年率	15.00%

～購入した商品は、支払いが完了してはじめて、自分の所有物になる～

●返済方法

クレジットの返済方法には一括払い、分割払い、リボルビング払い等があります。

リボルビング払いは、利用残高に応じて毎月の返済額を「定額」あるいは「定率」で標準化して支払う方法で、毎月の返済額がほぼ一定で支出を管理しやすい長所もありますが、「一つ一つの商品の残高が分からない」「定期的な支払いが続く、金銭感覚が鈍る」等の短所もあります。利用回数が増えれば、返済期間が長くなりがちで、借金の全体像が分かりにくくなるため注意が必要です。

リボ払いの例…月1万円の定額方式の場合

	12月	1月	2月	3月	4月	……
購入	コート3万円		リング5万円			
支払い		1万円 +手数料	1万円 +手数料	1万円 +手数料	1万円 +手数料	……

※手数料は残高により若干異なります。

●クレジットカードを利用するときの注意点

① 何枚もカードを作らない

カードには様々な特典がありますが、最小限の枚数にしましょう。

② カードを他人に絶対貸さない

友人に貸したカードの請求も、全て自分の責任になります。

③ 失くしたらすぐ連絡する

緊急連絡先を控えておきましょう。紛失したら警察とクレジット会社にすぐに連絡しましょう。

④ 支払い方法をよく考えて使う

分割払いやリボルビング払いは金利が高いため、使い過ぎないようにしましょう。

⑤ キャッシング機能の利用は慎重に

ほとんどのカードには、現金を借りる「キャッシング機能」が付いています。金利が高く、多重債務になりやすいので、慎重に利用しましょう。

多重債務にならない
心構えが大事！



消費者市民になろう!



私たち一人ひとりの消費行動は、安全・安心、公正で持続可能な社会の形成に大きく影響します。

「消費者市民」とは、そのことを知って、自分のことだけでなく、地球規模で未来のことを考え、消費行動を通じて、より良い社会を作るために、進んで参加する消費者のことです。

消費者市民が主役になって目指す、より良い社会のことを「消費者市民社会」と言います。

消費者市民に求められる行動とは?

① 契約するときは「**本当に必要か**」よく考える

② **買物はお金による「投票」**

商品を選択するということは、それを生産する事業者を選ぶことです。

公正な取引のために努力する事業者に投票することで、買った人だけでなく、社会全体のみんなが安心・安全に暮らせようになります。

③ 買うとき、使うとき、処分するときには、**環境のことも考える**

④ 消費者トラブルを防ぎ、被害拡大を食い止めるために、**行動する!**

- ・ 常に自分から学ぶ(読む、聞く、調べる、参加する)
- ・ 周りの人にも伝える、連携する
- ・ 行政、事業者、消費者団体へ声をあげる



情報や手口はどんどん新しくなるよ。
特に高齢者は孤立しがち。
みんなで情報を届け、見守ろう!

トラブルを解決するには

① 事業者適切に意見を伝える(電話、メール、手紙などで苦情・要望等を伝える)

買った商品に不具合があったら、買った店やメーカーにその商品の問題点や状況を正確にわかりやすく説明し、返品、交換、返金、無償修理等の希望を筋道の通った主張で伝える。

② 消費生活センターに相談する。



困ったときは消費生活センターへご相談ください。

相談無料

秘密厳守



交通のご案内 ● 地下鉄「伏見」⑥番出口から南へ350m
● 地下鉄「大須観音」④番出口から北へ450m

名古屋市在住・在勤・在学の方 利用のご案内

相談室

受付時間 月～金曜日
9:00～16:15
(祝日・年末年始を除く)

TEL 052-222-9671

TEL 052-222-9674

TEL 052-223-3160

消費生活相談、金融商品・高齢者悪質商法110番

架空請求ホットダイヤル

サラ金・多重債務特別相談

受付時間 土・日曜日
9:00～16:15
(祝日・年末年始を除く)

TEL 052-222-9690

※ 架空請求、多重債務の相談もこちらの番号で受付けています。
※ 土・日曜日は電話相談のみで、来所相談は行っていません。

土・日・夜電話相談

くらしの情報プラザ

受付時間 月～土曜日
9:00～17:00
(祝日・年末年始を除く)

TEL 052-222-9677

※ くらしに役立つ幅広い情報を提供しています。

お近くの消費生活相談窓口につながります。

消費者ホットライン

TEL局番なし 188

名古屋市消費生活センター

〒460-0008 名古屋市中区栄一丁目23番13号 伏見ライフプラザ11階
TEL (052)222-9679 FAX (052)222-9678



URL <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp>



SNSでも配信中!