



# くらしのほっと通信

- P.2 解約・通信販売
- P.3 悪質商法のトラブル
- P.4 携帯・パソコンのトラブル

これだけは知っておこう!

## ケヤク!?!の基本

### 消費生活相談の8割は「契約」に関するトラブル



契約するつもりはなかったのに、契約させられた!

申込んだサービスが説明と違う

頼んだ商品が届かない

返金してほしい



悪質業者にだまされた...

消費生活センターに入る相談の内、約8割は様々な契約のトラブル。よく考えずに安易な返事をしていては、契約トラブルに巻き込まれかねません。

契約の基礎知識を知り、消費者力を身につけましょう。

## あなたも消費者 & 契約の当事者!!

コンビニでお菓子をかう

電車に乗る

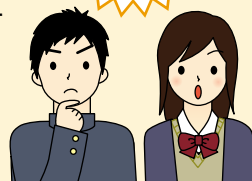
美容院で髪をカットする

レンタルDVDを借りる

ケータイで音楽をダウンロードする

消費生活? 消費者!? 契約!?

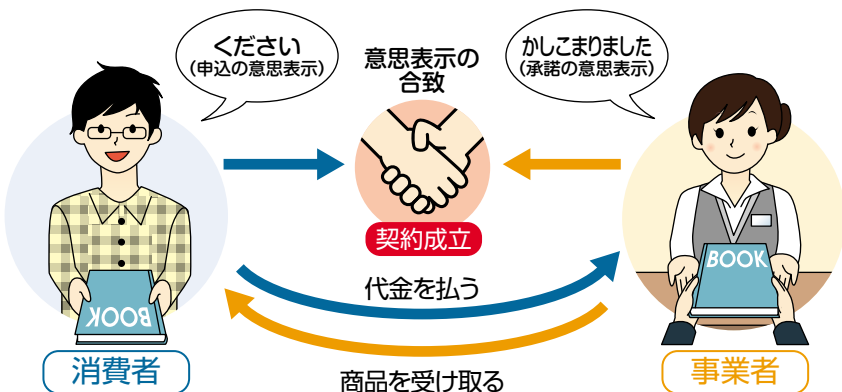
私たちの生活はモノを買ったり、サービスを受けることで支えられています。これらはすべて消費者として「商品やサービスの提供を受ける」かわりに「代金を支払う」という契約です。社会人や大学生になると、今までよりずっと契約の機会が増え、内容も複雑になってきます。



アパートを借りる

新聞をとる

英会話スクールに通う



契約は申込みと承諾というお互いの意思表示の合致で成立します

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。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。

### 消費者力UP! 本来、口約束だけでも成立する契約

高額な商品を購入する場合など、後で言った言わないのトラブルを避けるために、契約の内容を書面(契約書)に残しておきましょう。

相談 月 金	052-222-9671	消費生活相談・金融商品等特別相談	土・日 052-222-9690
	052-222-9674	架空請求ホットダイヤル	
	052-223-3160	サラ金・多重債務特別相談	

※相談は市内在住・在勤・在学の方が対象です

# いったん契約したら、自分の都合だけで解約はできない!

当センターには、店で買った商品の返品をしてもらえないという相談も多いですが、**契約とは「法的責任を伴う約束」**です。購入した商品自体に問題があったり、契約通りのサービスが受けられないなどの理由がなければ、通常、一方的に解約はできません。



※守らないとキャンセル料や損害賠償を求められることもある約束

## 消費者力UP 買うときに…

返品・交換に応じてもらえるかどうかは、店選びのひとつの目安。購入時に確認しておけば安心。

## 買ってから…

商品を返品したい場合には、すぐに店へ返品できるかどうか聞いてみましょう。当事者間で合意ができたときにも解約はできます。

## 契約した状況によっては解約ができることも

訪問販売や電話勧誘などで契約したけれど、よく考えたらやめたい。そういうときには、クーリング・オフができます。また、うその説明をされたり、断っているのに、しつこく勧誘されたときなどは、契約を取り消せる場合があります。

## 消費者力UP クーリング・オフは特別な制度 (Cooling off=頭を冷やす)

訪問販売などで不意に勧誘され、冷静に判断できないまま契約してしまった場合、頭を冷やして考え直し、一定期間内に通知を出せば、**無条件で契約を解除できる制度**。また、勧誘方法に問題があれば、クーリング・オフ期間が延長されたり、契約を取り消しできる場合があります。(3千円未満の現金取引などクーリング・オフできない契約もあります。詳しくは当センターHPで確認してください)

## 要注意! ツーハン(通信販売)の契約

### 事例

### ネットショッピング

ショッピングサイトで安くなっていったブランド物の財布を注文。届いた財布はイメージが違っていた。返品したい。



### 通信販売にクーリング・オフはありません。

商品に問題がない場合、広告に「返品不可」など、返品ができないという特約が表示されていると、原則として返品はできません。ただし、広告に返品について表示がない場合、商品を受け取った日から8日間は、返送料負担で返品(契約の解除)ができます。

カタログやテレビ、ネットショッピングなど、時間や場所を選ばず買い物ができて、とても便利な通信販売。注文するときには、返品の可否、条件など**返品特約の確認が重要**です。

### 中には悪質なサイトも!

「代金を払ったのに商品が届かない」「返品したいのに連絡が取れない」などのトラブル… 店の住所や、電話番号の記載がなく交渉できない場合もあります。特にネットオークションは、相手方(事業者・個人)の匿名性が高く、より慎重な対応が必要です。サイトの規約も忘れずに確認しましょう。トラブルに備えて、購入画面やメールのやり取りなどは保存しておきましょう。



## 消費者力UP 信頼できる業者を選ぶ

マークの有無を業者選びの目安にしましょう。



JADMAマーク  
(日本通信販売協会の正会員)



オンラインマーク  
(ネット販売業者に通販協会が付与)

# 若者を狙った悪質商法!? 簡単に誘いに乗らないで!!

社会経験が浅く 契約には不慣れ、強引に誘われると断れないなどで、悪質業者のターゲットになりやすい若者。手口を知っておいて、誘いに乗らないようにしましょう。

## 事例1

### 街で…

駅前で声をかけられアンケートに答えた。お礼にエステの無料体験ができると言われて店へ。エステを受けながら説明を聞くことになり、高額な美顔エステと化粧品を契約させられた。

## キャッチセールス

### 会ったばかりの人に気軽に ついていかないで!

駅や繁華街の路上などで呼び止めて、店や営業所などへ連れて行き、不安をおおる勧誘などで商品やサービスを販売。



キャッチセールスとアポイントメントセールスは、特定商取引法の訪問販売にあたります。万一、契約してしまった場合、契約書を受け取った日から8日間はクーリング・オフできます。

エステの場合は、中途解約もできます。下記(特定継続的役務提供<sup>※</sup>)を参照してください。

## 事例2

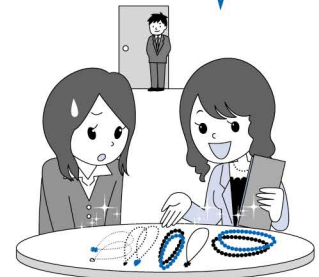
### 電話で…

「ネックレスが当選しました!」とケータイに電話があった。店へ受け取りに行く「キャンペーン中で安くなる」と30万円のダイヤの指輪をしつこく勧められた。断りきれずに契約した。

## アポイントメントセールス

### 知らない人から親しげにかかってくる電話にはご用心!

電話などで販売目的を告げずに、事務所などへ呼び出して商品やサービスを販売。異性から誘われ、恋愛感情につけ込み契約させる「デート商法」や、同性からの誘いで安心させる手口も。



## 事例3

### 友人から…

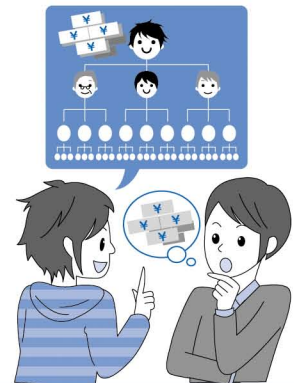
中学時代の友人に「いいバイトがある。会員になって健康食品を売れば、紹介料が入り高収入が得られる」と説明され、健康食品35万円分を購入した。何人が誘ったが買ってもらえず、ローンの支払いだけが続いている。

## マルチ商法(連鎖販売取引)

### 簡単にもうかるという うまい話には気をつけて!

実際は販売組織と一部の上位の会員だけがもうかるシステム。最近では、ネット上で知り合った相手から誘われたり、ネット上で商品を販売するなど、やり取りがみえにくくなっています。

契約書または商品を受け取った日から20日間はクーリング・オフできます。その後は中途解約ができます。

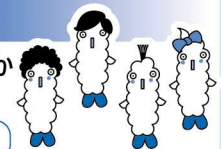


## 契約は 慎重に!!

### 契約前に確認。よくわからない契約はしない

- 今、必要な商品やサービスか
- 商品やサービスの内容を理解できているか
- 代金は無理なく払える金額か
- 解約の条件 など

いらないものは、はっきり断る!



## 消費者力UP

### トクテケケゾクテキエキム!?(特定継続的役務提供<sup>※</sup>)

契約期間が2ヶ月(エステのみ1ヶ月)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

エステティックサロン

語学教室

パソコン教室

家庭教師

学習塾

結婚相手紹介サービス

クーリング・オフ&中途解約の制度があります(いずれも解約の理由は不要)

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。

契約した業者が倒産した場合、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。

# デジタルコンテンツ!? ケータイ、パソコン、スマホのトラブル

## 事例1

古い無料サイトを検索中、年齢認証で「20歳以上」をチェックしたとたん、「登録ありがとうございます。料金3万円を支払うように」との表示が出た! その後、大量の請求メールが届く。

突然、メールが届くなど利用した事がないのに、利用料などを請求される**架空請求**

利用・アクセスした事実はあるが、利用料の説明がなく無料だと思っていたら利用料を請求されたり、有料と知ってはいたが、根拠のない高額な料金を請求されるといった**不当請求**

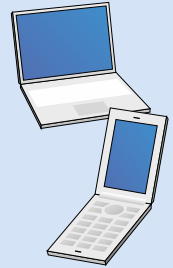
契約はお互いに契約を結ぶという意味がなければ成立していません。身に覚えのない請求は返信せずに無視しましょう。

## 事例2

SNSで知り合った相手。届いたメールに返信して出会い系サイトに登録。ポイントを買わないとメールのやり取りができないのでコンビニで買っている。会う約束をするがダタキャンばかり。ポイント代が負担になってきた…。

### 出会い系サイト

内職やアルバイト情報に登録したら、出会い系サイトから大量のメールが届くケースもあります。出会いを期待したり、相手の悩みを聞くうちに冷静な判断ができなくなり、メール交換を続け、高額な利用料を払う羽目になっています。甘いことばに惑わされて返信しないようにしましょう。



## 消費者力UP! スマートフォン(スマホ)

通話が主体のケータイとは違い、パソコンが小型化したような「スマホ」。スマホは自分でアプリケーション(アプリ)をインストールして使いやすいようカスタマイズできるのが特徴です。反面、自由にダウンロードしたアプリは自己責任で利用することになり、パソコンのようにウイルスに感染する危険性もあります。多種多様な使い方ができて便利なスマホは、機能や特徴、リスクを理解したうえで利用しましょう。

- よくわからないサイトへのアクセス、アプリのダウンロードは危険。簡単に「はい」や「実行する」などをクリックしないように
- おかしいと思ったら請求された料金を払う前に、消費生活センターなどに相談!



# 「変だな?」「困った…」と思ったらすぐに相談しましょう

## 消費生活センター

消費者安全法により、消費者からの苦情に係る相談やあっせん、情報提供等を行うため、都道府県・市町村により設置されています。消費生活相談員が、商品やサービスの契約トラブルなど消費生活に関する相談を受け付け、相談者の皆さんと共に考え、解決に向けてお手伝いします。

### 消費生活相談をしたいけれど相談先がわからない…

消費者ホットライン(全国共通)

**☎0570-064370**

(PHS・IP電話等は利用できません)

地方自治体が設置している身近な相談窓口を案内します

## 法的トラブル解決のための総合案内

法テラス(日本司法支援センター)

**☎0570-078374**

(PHS・IP電話からは03-6745-5600)

平日 9:00~21:00

土曜日 9:00~17:00

国が設立した公的な法人です

## 犯罪被害の未然防止、くらしの安全

警察  
安全相談

シャープ

**☎#9110**

(プッシュ回線・全国共通)

052-953-9110(愛知県警) 平日 9:00~17:00

## 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**

消費生活相談・金融商品等特別相談

TEL **052-222-9674**

架空請求ホットダイヤル

TEL **052-223-3160**

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**

土・日テレフォン相談

※架空請求、多重債務の相談もこちらの番号で受け付けています。

※土・日曜日は電話相談のみで、来所相談は行っていません。

### くらしの情報プラザ

開館時間 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。

## 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

### パソコン用

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

### 携帯電話用

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



- 本誌の内容の無断転載と利用をお断り致します。
- このパンフレットは、古紙/リサイクル紙を含む再生紙を使用しています。