

# 2024年 calendar



名古屋デザイナー学院の皆さんの協力を得て、消費者トラブル注意喚起ポスターを作成していただきました。この作品は、その中の一つです。

## 作品制作にあたって

おかめのお面の裏では実は悪い人が何か企んでいる表情をしているというイラストで、消費者トラブルの分かりにくさを表現しました。

(名古屋デザイナー学院 グラフィックデザイン学科 堀紗恵)

「いい!」と感じたものの裏には、不利益が隠れているかもしれません。売る側が隠していることもあれば、あなた自身の思い込みが「お面」になってしまうこともあります。事前に知ることが、トラブルを防ぐ第一歩です。

## 名古屋市消費生活センター

**Q1** コンビニで買ったジュース、同じものを2本買ってしまったので返品したい。できる？

① Yes    ② No

→答えは「契約って何だろう?」のページを読んでね!

# 契約ってなんだろう？

## 契約とは「法的な責任を伴う約束※」のこと

※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

- 申込みと承諾の意思表示が合致したときに成立します。
- 口約束だけでも成立しますが、高額な商品を購入する場合には、後で「言った」「言わない」のトラブルを避けるためにも契約の内容を書面に残しておくといでしょう。

## 自分の都合だけではやめられない！

お店で商品を購入した場合などは、後から返品したくなくても商品自体に問題がなければ、**一方的に解約することはできません**(返品や交換はお店のサービス)。契約する前に、よく検討しましょう。

**「トラブルになった」と思ったときは、まずお店と話し合みましょう！**

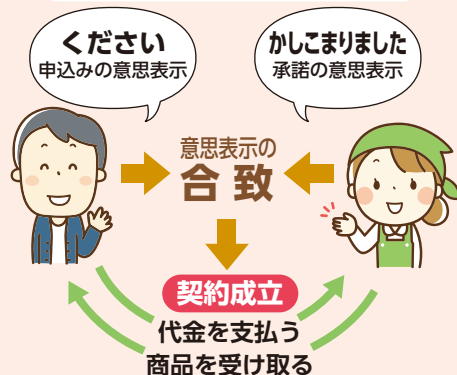
自分の意見を伝えるときには

- まずはひと呼吸おいて、冷静に！
- 言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に！
- 一方的に主張するだけでなく、事業者の説明も聞きましょう！

(参考:消費者庁 「消費者が意見を伝える」際のポイント)

## これらはすべて契約です

- ホテルに泊まる
- 音楽をダウンロードする
- 病院で診療を受ける
- 美容院で髪をカットする
- 電車に乗る
- コンビニで物を買う



# クーリング・オフとは？

訪問販売や電話勧誘販売など特定の取引方法で契約した場合に、一定期間内に「通知」を出せば、消費者が一方的に解除できる制度です。

※事業者が「クーリング・オフはできない」などと嘘をついたり、脅したりしてクーリング・オフを妨害した場合は、期間が延長されます。

## クーリング・オフの効果

- 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、**事業者負担で返品**できます。
- すで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・オフ期間が過ぎても、取消しや中途解約ができる場合があります。消費生活センターに相談してください。

通信販売や店舗での販売には、クーリング・オフはありません。

取引内容	期間
訪問販売 (家庭への訪問販売、キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠商法など)	8日間
電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供※1 (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
連鎖販売取引 (マルチ商法)	20日間※2
業務提供誘引販売取引 (内職商法、モニター商法など)	20日間
訪問購入 (事業者が消費者の自宅等を訪ねて、商品の買取りを行うもの)	8日間

※1 契約期間が2か月(エステと美容医療は1か月)を超え、契約金額が5万円を超えるもの

※2 法定書面を受領した日、または再販売する商品を最初に受領した日のいずれか遅い日から20日間

## Q2 クーリング・オフするときは、電話で言えばいい？

- ① Yes    ② No    →答えは「クーリング・オフの方法」のページを読んでね！

# クーリング・オフの方法

## クーリング・オフ通知の書き方・出し方

書面(はがきで可)、または、電磁的記録(メール、事業者の解約フォーム、FAXなど)で通知

- 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
- 宛名は代表者宛

## はがき記入例

切手を貼ってください

郵便はがき

〇〇市××1-2-3

株式会社●×●×  
代表取締役 ▲▲ △△様

〇〇〇〇〇〇

代表者名がわからないときは「代表者様」

## 期間内に通知したことがわかる証拠を残す

- はがきの場合は、①はがき両面をコピー ②郵便局の窓口で特定記録郵便か簡易書留で発送 ③コピーと特定記録郵便・簡易書留の受領証を大切に保管
- メールや解約フォーム(スクリーンショットをとる)の場合は、すぐに確認できる状態で保存(印刷しておくもよい)

契約解除通知書

契約年月日 〇年〇月〇日

商品名 〇〇〇〇〇〇

契約金額 ●●●,●●●円

販売会社名 株式会社●×●×

担当者名 ▲▽▲▽氏

上記日付の契約を解除します。  
支払い済みの●●●,●●●円を返金し、早急に商品を引き取ってください。

●年●月●日

契約者住所 〒460-0008  
名古屋市中区〇〇〇

氏名 〇●●〇

メールでも書く内容は同じですが書面での通知をお勧めします。

契約書と同じ日付

お金を払ったり、商品を受け取っている場合

通知を出す日付

S M T W T F S  
 . . . . . 1 2  
 3 4 5 6 7 8 9 3  
 10 11 12 13 14 15 16  
 17 18 19 20 21 22 23  
 24 25 26 27 28 29 30

2024 4 APRIL  
 (令和6年)

S M T W T F S  
 . . . 1 2 3 4  
 5 6 7 8 9 10 11 5  
 12 13 14 15 16 17 18  
 19 20 21 22 23 24 25  
 26 27 28 29 30 31 .

日/SUN	月/MON	火/TUE	水/WED	木/THU	金/FRI	土/SAT
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29 昭和の日	30	1	2	3	4

**Q3** 初任給19万円の会社に就職。給料日には19万円全額もらえる？

- ① Yes    ② No    →答えは「『給料=手取り収入』ではありません!!」のページを読んでね！

# 「給与=手取り収入」ではありません!!～諸手当、税金、社会保険～

給与明細書には、たくさんの項目があります。いろいろなお金が支給されたり、差し引かれたりして最後に残った金額があなたの「手取り収入」です。  
★会社により設定項目が異なります。

## 基本給

基本となる支給額。ボーナスもこの金額を基準に計算されることが多い

## 遅刻・早退・ 欠勤減額

有給休暇を申請したのに欠勤で処理されていないか確認しよう

給与明細書 令和6年5月分

支給額	基本給	役職手当	資格手当	住宅手当	扶養手当		
	193,500	0	0	5,000	0		
	通勤手当	時間外手当				遅刻・早退・欠勤減額	支給額合計
	8,160	7,631				0	214,291

控除額	健康保険料	厚生年金	介護保険料	雇用保険料	所得税	住民税	
	10,428	18,053	0	1,300	3,840	0	
	組合費	福利厚生費	財形貯蓄				控除額合計
	2,400	1,650	5,000				42,671

社会人1年目は住民税が課されないことがほとんど。翌年6月から引かれはじめる。

## 社会保険料

給与水準に応じた額が給与から差し引かれる(天引きされる)

## 財形貯蓄

給与天引きで貯蓄できる制度がある場合も。計画的に資金を貯めるためにぜひ活用しよう

## 税金

所得税はその月の支給額で、住民税はその前年の収入で算出され、あらかじめ給料から差し引かれる(源泉徴収)

差引支給額

171,620

手取り収入

S M T W T F S  
 ・ 1 2 3 4 5 6  
 7 8 9 10 11 12 13  
 14 15 16 17 18 19 20  
 21 22 23 24 25 26 27  
 28 29 30 ・ ・ ・

4

2024  
 (令和6年)

5

MAY

6

S M T W T F S  
 ・ ・ ・ ・ ・ 1  
 2 3 4 5 6 7 8  
 9 10 11 12 13 14 15  
 16 17 18 19 20 21 22  
 23<sub>30</sub> 24 25 26 27 28 29

日/SUN	月/MON	火/TUE	水/WED	木/THU	金/FRI	土/SAT
28	29	30	1	2	3 憲法記念日	4 みどりの日
5 こどもの日	6 振替休日	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1

Q4

友人の結婚式続きでお金が足りなくなりそう！ どうする？

→答えは「自立にむけてのお財布事情」のページを読んでね！

# 自立に向けてのお財布事情 「収入<支出」はあり得ない!!

「1か月に使えるお金はいくらか」がわからないと、毎月のやり繰りはできません。「手取り収入<支出」になってしまったら、貯金を下ろすか、いきなり借金をすることになります。そんなことにならないように「**今月いくらでやり繰りするか**」の見込みを立ててみましょう。

(収入)	(支出)	
手取り収入 〇〇〇〇〇〇円	<b>固定費</b> (毎月ほぼ同じ額が出ていくお金)	
	家賃 〇〇〇〇〇円 水道光熱費 〇〇〇〇円 通信費(スマホ・インターネット) 〇〇〇〇円 貯金 〇〇〇〇〇円 ⋮ <b>合計</b> 〇〇〇〇〇円	<b>ポイント</b> は、最初に貯金分を確保すること！ 普段から急な出費に備えておこう 旅行やご祝儀にも！
節約してお金が残ったら、 ご褒美としてちょっと贅沢 してもいいかも	<b>やり繰りできるお金</b>	他にも奨学金の返済や車のローン など、漏れがないかよく確かめよう
	食費 〇〇〇〇〇円 日用雑貨費 〇〇〇〇円 教養娯楽費 〇〇〇〇円 ⋮ <b>合計</b> 〇〇〇〇〇円	やり繰りがピンチだからといって 食費を削らないようにしよう
		ここまで使ってしまうと <b>赤字!!</b> 収入を超えないように気をつけよう

※20歳代の単身世帯の金融資産保有額(預貯金などの額)は110万円。世帯主が20歳代の「2人以上世帯」では200万円です。  
(出典:2022年金融広報中央委員会 家計の金融行動に関する世論調査による金融資産保有世帯の中央値)



S M T W T F S  
 . . . 1 2 3 4  
 5 6 7 8 9 10 11  
 12 13 14 15 16 17 18  
 19 20 21 22 23 24 25  
 26 27 28 29 30 31 .

5

2024  
 (令和6年)

6

JUNE

7

S M T W T F S  
 . 1 2 3 4 5 6  
 7 8 9 10 11 12 13  
 14 15 16 17 18 19 20  
 21 22 23 24 25 26 27  
 28 29 30 31 . . .

日/SUN	月/MON	火/TUE	水/WED	木/THU	金/FRI	土/SAT
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

**Q5** クレジットで購入した商品の所有権は自分にある？

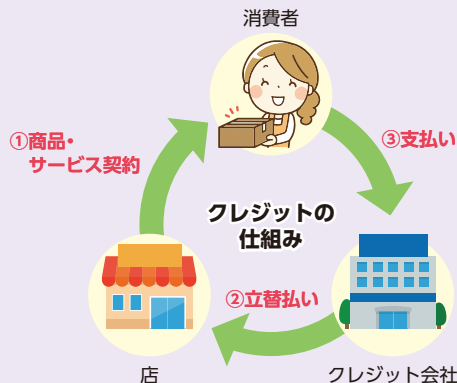
- ① Yes    ② No

→答えは「クレジットカードの注意点」のページを読んでね！

# クレジットカードの注意点

## クレジットカードってどんなもの？

- 買い物できる「ショッピング(立替払い)」機能と、お金を借りる「キャッシング(借入れ)」機能があります。
- クレジット払いは「借金」と同じです。クレジットで購入した商品の所有権は、支払いが終了するまではクレジット会社にあります。
- クレジットカードによって、ポイント還元率が異なる場合がありますが、枚数を増やすと管理が大変です。新しいカードを作るときには、よく考えましょう。
- ローンやクレジットの契約・返済情報は「個人信用情報機関」に登録されています。消費者金融・クレジット会社等は契約時にこの情報を参考にしていて、一定期間返済が滞るとカードが利用停止になったり、ローン契約ができなくなったりします。



## リボルビング払い(リボ払い)

利用額にかかわらず、毎月あらかじめ設定した金額で支払う方法です。支払残高に応じた手数料が必要です。

■ 毎月の支払額 1万円(元利定額方式。手数料=実質年率15%、月利1.25%)の場合(単位:円)

	6月 パソコン	7月 バッグ	8月 旅行代金	9月	10月 コート
購入額累計	100,000	105,000	135,000	135,000	155,000
支払額		10,000	10,000	10,000	10,000
内手数料		1,250	1,203	1,468	1,361
支払残高		96,250	117,453	108,921	120,282

ここまでの支払額 4万円の内、  
手数料は5,282円

リボ払いを繰り返していると支払残高が膨らみ、支払期間が延びたり手数料が増えたりします。

S M T W T F S  
 . . . . . 1  
 2 3 4 5 6 7 8  
 9 10 11 12 13 14 15  
 16 17 18 19 20 21 22  
<sup>23</sup><sub>30</sub> 24 25 26 27 28 29

6

2024 **7** JULY  
 (令和6年)

8

S M T W T F S  
 . . . . 1 2 3  
 4 5 6 7 8 9 10  
 11 12 13 14 15 16 17  
 18 19 20 21 22 23 24  
 25 26 27 28 29 30 31

日/SUN	月/MON	火/TUE	水/WED	木/THU	金/FRI	土/SAT
30	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15 <small>海の日</small>	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3

**Q6** 試すだけのつもりがまた同じ商品が届いた。商品を受取拒否すれば、支払わなくてもいい？

- ① Yes    ② No

→答えは「ネット通販～試すだけのつもりが定期購入だった」のページを読んでね！

# あなたに迫る消費者トラブル① ネット通販～試すだけのつもりが継続購入だった

無料動画の広告を見て、980円で試せるダイエットサプリをコンビニ後払いで注文した。1回だけ試すつもりだったが、また同じ商品が届き、2万円を請求された。

▶**アドバイス** 複数回の購入が契約の条件になっていたものと思われます。安さやお得感を強調する広告の文字だけではなく、細かい文字で書かれた条件をよく確認して申し込みましょう。

## ネット通販の注意点

- 実際に手に取って商品を選べないというリスクがあることを知っておく。
- 通信販売にクーリング・オフはなく、**返品できるかどうかはサイトの定めに従う。**
- 画面の**細かい文字までよく確認**して申し込む(特定商取引法の表示(販売店の住所・電話番号、代表者名)、契約条件、返品条件 など)。
- 「注文確定」ボタンを押す前の最終確認画面で**、①販売会社の名前、住所、電話番号、代表者(担当者)氏名 ②販売価格、送料、その他負担すべき金額 ③代金の支払い時期、支払い方法 ④商品の引き渡し時期 ⑤定期購入の条件はないか、あれば、購入回数、支払総額 ⑥解約の可否、条件、申し出手段 をもう一度よく確認する。※②～⑥の内容がわかりやすく明確に書かれていない最終確認画面で申し込みをした場合、契約を取り消せる場合があります。
- 最終確認画面、注文受付メールなどは保存しておく。**



最終確認画面の  
ここをよく確認！

**後払いは安心？** コンビニ後払いは、後払い決済業者が商品代金を立替え払いし、購入者は決済業者に代金を払う方法。支払いが滞ると、決済業者や回収を委託された弁護士から請求されることもある。

S M T W T F S  
 . 1 2 3 4 5 6  
 7 8 9 10 11 12 13  
 14 15 16 17 18 19 20  
 21 22 23 24 25 26 27  
 28 29 30 31 . . .

7

2024  
 (令和6年)

8

AUGUST

9

S M T W T F S  
 1 2 3 4 5 6 7  
 8 9 10 11 12 13 14  
 15 16 17 18 19 20 21  
 22 23 24 25 26 27 28  
 29 30 . . . . .

日/SUN	月/MON	火/TUE	水/WED	木/THU	金/FRI	土/SAT
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11 山の日	12 振替休日	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

**Q7** ネットで見つけたスニーカー。振込先に指示されたのは個人名義。振り込む？

- ① Yes    ② No

→答えは「ネット通販～振り込んだのに商品が届かない」のページを読んでね！

## あなたに迫る消費者トラブル② ネット通販～振り込んだのに商品が届かない

SNSの広告で興味をひかれる商品を見つけた。サイトを見ると安くなっていたので、クレジット払いで申し込んだ。サイトから「商品の発送は、入金確認後になる」とメールが届いたので、指示された個人名義の銀行口座に振り込んだ。その後、商品が届かないので問い合わせたが返信がない。連絡先に電話しても、つながらなかった。

▶**アドバイス** お金を振り込ませるだけの、詐欺的なサイトです。警察と振込先の銀行に相談しましょう。  
個人名義の銀行口座への振込みはやめましょう。

### こんなサイトは要注意！

- 値引きされている
- 販売会社の情報が不自然
- 支払い方法が限定的
- 振込先の口座名義が個人名



クレジット決済でのトラブルも増えています。その場合は、クレジットカード会社に連絡し、カード番号の変更などを相談しましょう。

正規のロゴを不正に使用し、公式サイトと見分けにくくさせたサイトの事例も増えています。

### ターゲティング広告<sup>\*1</sup>に注意！

興味を持った商品を選ぶときには、自分に都合の良い情報や有利な条件にばかり目が行きがちだが、購入後に悪いクチコミを見て「しまった！」と思っても後の祭り。申し込む前に「条件が良い(安い)のは、何か訳があるかも？」と批判的な目を持って、商品選択にあたろう。  
ただし、クチコミが正しいとは限らないので、注意が必要。

<sup>\*1</sup>属性や閲覧履歴などを元に、興味・関心を推測して配信される広告

S M T W T F S  
 . . . . 1 2 3  
 4 5 6 7 8 9 10  
 11 12 13 14 15 16 17  
 18 19 20 21 22 23 24  
 25 26 27 28 29 30 31

8

2024  
 (令和6年)

9

SEPTEMBER

10

S M T W T F S  
 . . 1 2 3 4 5  
 6 7 8 9 10 11 12  
 13 14 15 16 17 18 19  
 20 21 22 23 24 25 26  
 27 28 29 30 31 . .

日 / SUN	月 / MON	火 / TUE	水 / WED	木 / THU	金 / FRI	土 / SAT
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16 敬老の日	17	18	19	20	21
22 秋分の日	23 振替休日	24	25	26	27	28
29	30	1	2	3	4	5

Q8

マッチングアプリで知り合った人と連絡先を交換したい。文字化け解消にお金が必要。払う？

① Yes

② No

→答えは「マッチングアプリのほが、『サクラサイト』!？」のページを読んでね！

## あなたに迫る消費者トラブル③マッチングアプリのほずが、「サクラサイト」!?

交際相手を探したいと思い、マッチングアプリに登録した。やり取りが進むうちに、「スマホが水没し使えなくなった」と言われ、登録料を払って別のサイトでやり取りするようになった。会う約束をして個人情報を交換しようとしたが、文字化け解消など次々お金を支払うばかりで、一向に連絡先が交換できない。

▶**アドバイス** 相手は、お金を支払わせるために別人に成りすましている「サクラ」です。お金を支払っても当初の目的は達成できません。すぐにやり取りをやめ、これ以上関わらないようにしましょう。やり取りや支払いの証拠を残して、消費生活センターに相談してください。

「サクラサイト」トラブルには、パターンがある～こんなワードに要注意！

意外なところにきっかけ！

マッチングアプリ  
SNS  
ネット検索

など



会いたい  
副業を紹介する  
相談にのる仕事がある  
占いをする

など

有料サイトに  
誘導される

「水没」や「ウイルス感染」  
などにより、スマホが使  
えなくなったと言われる

高額な料金が発生！

サイト登録料  
個人情報交換費用  
受取口座開設費用  
文字化け解消費用

など



S M T W T F S  
 1 2 3 4 5 6 7  
 8 9 10 11 12 13 14  
 15 16 17 18 19 20 21  
 22 23 24 25 26 27 28  
 29 30 . . . . .

9

2024 **10** OCTOBER  
 (令和6年)

11

S M T W T F S  
 . . . . . 1 2  
 3 4 5 6 7 8 9  
 10 11 12 13 14 15 16  
 17 18 19 20 21 22 23  
 24 25 26 27 28 29 30

日/SUN	月/MON	火/TUE	水/WED	木/THU	金/FRI	土/SAT
29	30	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14 <small>スポーツの日</small>	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2

**Q9** 誰でも簡単に稼げる方法があるって本当？

- ① Yes
- ② No

→答えは「『誰でも簡単に稼げる』!? うまい話はありません!」のページを読んでね!

## あなたに迫る消費者トラブル④「誰でも簡単に稼げる」!? うまい話はありません!

スマホで誰でも簡単にできる副業を探した。「スキマ時間で月5万円の収入」「資格、スキルは必要なし」「サポート付きで安心」と書いてあったので、1万円でノウハウを購入した。やってみたがもうけが出ないのでサポート電話窓口で相談すると、「30万円出せば、もっといい情報を提供できる」と言われ、契約してしまった。やってみたがやっぱりうまくいかない。返金してほしい。

▶**アドバイス** 自分で探して申し込んだ契約は、簡単に解約することはできません。電話で勧誘された契約は、クーリング・オフできる場合があります。ただし、相手の素性が分からなかったり、相手が応じなかったりすれば、解決は困難です。誰でも簡単に稼げるうまい話はありません。きっぱり断りましょう。

### その話、本当にもうかる？

#### 転売ビジネス

ショッピングサイトでの転売目的の購入は、規約違反に問われる

#### アフィリエイト

無料で始められるが、稼げる人は一握り

#### オンラインカジノ、バカラ

賭博罪にあたる場合は逮捕される可能性あり

#### 仮想通貨(暗号資産)、FX、バイナリーオプション

金融庁の登録が必要。画面上海もうけが出ていても、出金できないケースがほとんど

#### 「スマホをタップするだけ」「オンライン講座開講」「写真をアップするだけ」

どのような仕組みでもうけが出るのかよくわからない

「思ったほどの内容ではなかった」  
「解約したいが連絡が取れない」  
「カードや借金の返済ができない」  
「もうからない」

S M T W T F S  
 . . 1 2 3 4 5  
 6 7 8 9 10 11 12  
 13 14 15 16 17 18 19  
 20 21 22 23 24 25 26  
 27 28 29 30 31 . .

10

2024 **11** NOVEMBER  
 (令和6年)

S M T W T F S  
 1 2 3 4 5 6 7  
 8 9 10 11 12 13 14  
 15 16 17 18 19 20 21  
 22 23 24 25 26 27 28  
 29 30 31 . . . .

12

日 / SUN	月 / MON	火 / TUE	水 / WED	木 / THU	金 / FRI	土 / SAT
27	28	29	30	31	1	2
3 文化の日	4 振替休日	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23 勤労感謝の日
24	25	26	27	28	29	30

**Q10** 友達を紹介するとお金がもらえるって、その話、友達なくすよね？

① Yes    ② No    →答えは「友人と会ったら、『入会』することに!？」のページを読んでね！

## あなたに迫る消費者トラブル⑤友人と会ったら、「入会」することに!?

SNSにDMがきて、キャリア形成について話す友達ができた。一緒に行った勉強会で、自己啓発セミナーを勧められた。お金がないと言うと消費者金融で借りる方法を教えられ、借りた30万円で入会した。返済に困り相談すると、人を誘えば紹介料がもらえると言われたが、期待外れのセミナーだったので誰も誘えない。

▶**アドバイス** 誘われてその場の雰囲気流され、高額な契約をしてしまうケースが増えています。信用できる人だと思っても、お金の話になったら、要注意! きっぱり断る勇気を持ちましょう。

### マルチ(まがい)商法の手口~紹介するとあなたが加害者に!

#### きっかけはいろいろ

友人、知人  
先輩、同僚

いいバイトがあるよ  
久しぶりに会わない?

SNSのDM  
マッチングアプリ

ステキな写真だね  
趣味が同じだね

共感するような言葉で、  
悪意を持って近づく

#### 高額契約させられる

- 自己啓発セミナー
- オンライン講座のノウハウ
- オンラインカジノで稼ぐシステム
- FXで稼ぐ方法 など

最先端のシステムのように説明するが、  
実態がなかったり違法なこともある

「お金がない」と言う  
と  
消費者金融で借りる  
方法を教えるよ

「もうからない」と言う  
と  
紹介すれば紹介料が  
もらえるよ

紹介するとあなたが  
加害者に!

S M T W T F S  
 . . . . . 1 2  
 3 4 5 6 7 8 9 11  
 10 11 12 13 14 15 16  
 17 18 19 20 21 22 23  
 24 25 26 27 28 29 30

2024 **12** DECEMBER 1  
 (令和6年)

S M T W T F S  
 . . . 1 2 3 4  
 5 6 7 8 9 10 11  
 12 13 14 15 16 17 18  
 19 20 21 22 23 24 25  
 26 27 28 29 30 31 .

日/SUN	月/MON	火/TUE	水/WED	木/THU	金/FRI	土/SAT
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4

**Q11** 突然の勧誘で被害に遭わないためにはどうすればいい？  
 →答えは「不意打ちの勧誘に注意！」のページを読んでね！

## あなたに迫る消費者トラブル⑥不意打ちの勧誘に注意!

- 「水質検査に来た」と、突然業者が来た。管理会社だと思ってドアを開けた。水道水に何かの試薬を入れたら色がピンクになり、健康に良くないと言われた。勧められるままに、30万円の浄水器をローンで購入してしまった。
- ショッピングセンターで声をかけられ、ウォーターサーバーの契約をしてしまった。
- 路上で「結婚についてのアンケート」を頼まれた。答えているうちに親しくなり、連絡先を交換した。電話で約束して会ったところ、連れていかれた店で70万円の宝石をローンで購入してしまった。

▶**アドバイス** 訪問販売(キャッチセールス、アポイントメント・セールスを含む)の場合、契約書を受け取って8日間はクーリング・オフができます。期間が過ぎていても、解約できる場合があるので、諦めずに消費生活センターに相談しましょう。

突然勧誘を受けると冷静な判断をすることが難しくなりますが、いらないものはきっぱりと断る勇気を持ちましょう。

### 不意打ちの勧誘による被害に遭わないために

#### きっかけは「突然」に!

路上で声をかけられた  
販売されると知らずに  
呼び出された  
自宅に訪問された

不要だ  
不審だ  
よくわからない

#### きっぱり断る

興味ありません  
いりません  
帰ってください

#### 「あいまい」はダメ!

- ×今、忙しいので…
- ×考えておきます…
- ×お金がないので…

困ったときは、早めに  
消費生活センターに相談しましょう

S M T W T F S  
 1 2 3 4 5 6 7  
 8 9 10 11 12 13 14  
 15 16 17 18 19 20 21  
 22 23 24 25 26 27 28  
 29 30 31 . . .

12

2025  
 (令和7年)

1

JANUARY

2

S M T W T F S  
 . . . . . 1  
 2 3 4 5 6 7 8  
 9 10 11 12 13 14 15  
 16 17 18 19 20 21 22  
 23 24 25 26 27 28 .

日/SUN	月/MON	火/TUE	水/WED	木/THU	金/FRI	土/SAT
29	30	31	1 元日	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13 成人の日	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1

**Q12** 忙しくなりエステに通えなくなった。未施術分は精算してもらえる？

①契約期間中なら精算してもらえる ②ローンの支払い中なら精算してもらえる

→答えは「忙しくなり、エステに通えなくなった！」のページを読んでね！

## あなたに迫る消費者トラブル⑦忙しくなり、エステに通えなくなった!

12回コースの全身脱毛エステを契約したが、忙しくなり通えなくなった。未施術分を返金してほしい。

▶**アドバイス** エステ・美容医療の内の一部の契約は、契約書を受け取って8日間はクーリング・オフができます。また、契約期間内であれば、施術分を精算して中途解約ができます。ローンの支払いが続いていても、契約期間が終了していると返金を求めることはできません。「永久施術保証」などと言われても、契約期間が短い場合もあります。契約前によく確認しましょう。

### トラブルにならないために

- 事前にカウンセリングを受け、リスクや副作用についても十分に説明を求める
- 技術が確かなサロンを選ぶ
- 長期にわたって通えるか、よく検討する
- 行ったその日に、契約・施術をしない
- 不要なら、きっぱり断る

店舗・クリニックの評判や、施術についての情報を事前に集め、比較検討して選ぶ。

### 特定商取引法とエステ・美容医療

#### エステ

「脱毛」「痩身」「美白」など、皮膚をきれいにする、体型を整える、体重を減らすための施術

#### 美容医療

「脱毛」「にきび・しみ・そばかす・ほくろなどの除去等」「しみ・たるみの軽減」「脂肪の減少」「歯牙の漂白」の5つの医療行為

上記のうち、1か月を超える期間で5万円を超える契約

特定商取引法の適用を受ける

クーリング・オフ (契約書受領日を含め8日間)  
中途解約 (契約期間内)

困ったときは、早めに  
消費生活センターに相談しましょう



S M T W T F S  
 . . . 1 2 3 4  
 5 6 7 8 9 10 11  
 12 13 14 15 16 17 18  
 19 20 21 22 23 24 25  
 26 27 28 29 30 31 .

1

2025  
 (令和7年)

2

FEBRUARY

3

S M T W T F S  
 . . . . . 1  
 2 3 4 5 6 7 8  
 9 10 11 12 13 14 15  
 16 17 18 19 20 21 22  
 23<sub>30</sub> 24<sub>31</sub> 25 26 27 28 29

日/SUN	月/MON	火/TUE	水/WED	木/THU	金/FRI	土/SAT
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11 建国記念の日	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23 天皇誕生日	24 振替休日	25	26	27	28	1

**Q13** 新居に引っ越し。注意点は？

→答えは「賃貸住宅を退去したら高額な修繕費用を請求された！」のページを読んでね！

## あなたに迫る消費者トラブル⑧賃貸住宅を退去したら高額な修繕費用を請求された

2年間住んだ賃貸マンションを退去したら、クロスの貼替えやハウスクリーニングなど、高額な修繕費を請求され、敷金も返してもらえない。

▶ **アドバイス** 借主には原状回復義務\*<sup>1</sup>があります。契約書に基づき、ガイドライン\*<sup>2</sup>を参考に貸主(管理会社)とよく話し合しましょう。

$$\boxed{\text{精算額}} = \boxed{\text{敷金(保証金)}} - \boxed{\text{修繕費、未払い家賃}} + \boxed{\text{払済日割り家賃}}$$

(払いすぎた家賃がある場合)

\* 1 **原状回復義務**…借主が室内を勝手に改造した、汚した、壊したなど、部屋の価値を減少させた場合に元に戻すこと。借りた当時の状態に戻すことではありません。

\* 2 「**原状回復をめぐるトラブルとガイドライン**」(国土交通省)…修繕費用についての一般的な基準です。法的拘束力はありません。「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」について(国土交通省)▲



### 退去時のトラブルを避けるために～契約前から気をつけて！

**【契約前】** 契約書と重要事項説明書をしっかり読み、納得してから契約する。

**【入居時】** 貸主(管理会社)と立ち会い、部屋を点検・確認(キズ、汚れ、カビなどをチェック)。記録や証明になる写真を撮っておく(日付入り)。

**【入居中】** 物件を注意をもって使用・管理する義務と、設備機器などの故障や不具合をすぐに貸主(管理会社)に連絡する義務がある。

**【退居時】** 掃除をして、退去時の状態の写真を撮る(日付入り)。

S M T W T F S  
 . . . . . 1  
 2 3 4 5 6 7 8  
 9 10 11 12 13 14 15  
 16 17 18 19 20 21 22  
 23 24 25 26 27 28 .

2

2025  
 (令和7年)

3

MARCH

4

S M T W T F S  
 . . 1 2 3 4 5  
 6 7 8 9 10 11 12  
 13 14 15 16 17 18 19  
 20 21 22 23 24 25 26  
 27 28 29 30 . . .

日/SUN	月/MON	火/TUE	水/WED	木/THU	金/FRI	土/SAT
23	24	25	26	27	28	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20 春分の日	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Q14 消費生活トラブルで困ったとき、どこに相談すればいい？

①消費生活センター      ②労働基準監督署      →答えは「消費生活相談のご案内」のページを読んでね！

# 消費生活相談のご案内

名古屋市消費生活センターでは、消費生活相談員が商品やサービスの契約トラブル・商品の安全性など消費生活に関する相談を受け付け、相談者のみなさんと共に考え、解決に向けてお手伝いします。相談は無料で秘密は厳守します。

## 消費生活 相談

く ろ ー な い  
☎ 052-222-9671

- 月～土曜日(祝休日・年末年始を除く)
- 9:00～16:15
- ※土曜日は電話相談のみで、来所相談はありません
- ※土曜日およびお昼休みの時間帯は電話が集中し、つながりにくくなります。
- ※相談は市内在住・在勤・在学の方が対象です

## 消費者 ホットライン

い や や!  
☎ 局番 188  
なしの  
● 年末年始を除く毎日

お近くの  
消費生活相談窓口に  
つながります

## 多重債務相談

### 「借金が返せない」…ひとりで悩まず、ご相談ください

名古屋市消費生活センターでは、借金について必要に応じて法律相談をご案内しています。

弁護士や司法書士による無料面接相談は、消費生活相談員が同席して行います。安心してご相談ください。

## ご相談いただくときは

### 本人(契約当事者)からご相談ください

家族や知人からの相談は、一般的なアドバイスのみに なります。本人が障害や病気などで相談することが難しい場合は、介護や見守りをしている方から相談いただけます。

### 相談内容を整理しておくとお話がスムーズに進みます

契約トラブルの場合は

- ・きっかけ(電話、来訪、通信販売など)
  - ・いつ(契約日)
  - ・どこで(家で、店で)
  - ・何を(契約商品、サービス名)
  - ・どこと(販売会社名、クレジット会社名)
  - ・いくらで(契約金額、既に支払った額)
  - ・どうしたいか(契約をやめたい、返品したい) など
- 業者から受け取った書類(見積書や契約書、パンフレットなど)も手元に用意して電話してください。

### 相談いただいた方の情報をお聞きます

個人情報を含む相談内容は、相談・苦情処理以外の目的で利用することはありません。

S M T W T F S  
 . . . . . 1  
 2 3 4 5 6 7 8  
 9 10 11 12 13 14 15  
 16 17 18 19 20 21 22  
 23<sub>30</sub> 24<sub>31</sub> 25 26 27 28 29

3

2025 4 APRIL  
 (令和7年)

S M T W T F S  
 . . . . 1 2 3  
 4 5 6 7 8 9 10  
 11 12 13 14 15 16 17  
 18 19 20 21 22 23 24  
 25 26 27 28 29 30 31

5

日/SUN	月/MON	火/TUE	水/WED	木/THU	金/FRI	土/SAT
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29 昭和の日	30	1	2	3

**Q15** 消費者トラブルを減らすために、事業者としてこれからできることは？

→答えは「消費者トラブルとは、事業者と消費者の格差によって生じるトラブルです」のページを読んで考えてみてね！

# 消費者トラブルとは、 事業者と消費者の格差によって生じるトラブルです



## 消費者基本法で、企業に求められていること

- ・ 消費者の安全と取引における公正の確保
- ・ 消費者に必要な情報を分かりやすく提供する
- ・ 取引の際、消費者の知識や財産の状況等に配慮する
- ・ 消費者からの苦情を適切に処理する
- ・ 消費者政策への協力

消費者基本法 第5条(事業者の責務等)より

目指そう!

## 消費者志向経営

消費者と共創・協働して  
社会価値を向上させる  
経営

SUSTAINABLE  
DEVELOPMENT GOALS



# 名古屋市消費生活センターのご案内

名古屋市消費生活センターでは、消費者からの相談の受付以外にも、消費生活に関する情報提供や各種講座・イベントなどを行っています。

## くらしの情報プラザ

暮らしに役立つ幅広い情報を提供しています。  
図書・DVDなどの貸出しも行っていきます。



開館  
時間

☎ **052-222-9677**

- 月～土曜日(祝休日・年末年始を除く)
- 9:00～17:00

## ウェブサイト・SNS案内

相談事例や消費生活に関する知識などを掲載しているほか、講師派遣や消費生活センターで行う講座、各種イベントなどについての情報を発信しています。

### ウェブサイト

名古屋市消費生活センター



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

### X (旧 Twitter)



@nagoyashishouhi



〒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

## 2025年度カレンダー

**4**

S	M	T	W	T	F	S
•	•	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	•	•	•

**8**

S	M	T	W	T	F	S
•	•	•	•	•	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24 <sub>31</sub>	25	26	27	28	29	30

**12**

S	M	T	W	T	F	S
•	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	•	•	•

**5**

S	M	T	W	T	F	S
•	•	•	•	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

**9**

S	M	T	W	T	F	S
•	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	•	•	•	•

2026  
**1**

S	M	T	W	T	F	S
•	•	•	•	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

**6**

S	M	T	W	T	F	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	•	•	•	•	•

**10**

S	M	T	W	T	F	S
•	•	•	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	•

**2**

S	M	T	W	T	F	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
•	•	•	•	•	•	•

**7**

S	M	T	W	T	F	S
•	•	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	•	•

**11**

S	M	T	W	T	F	S
•	•	•	•	•	1	•
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23 <sub>30</sub>	24	25	26	27	28	29

**3**

S	M	T	W	T	F	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	•	•	•	•

※祝日法改正や諸事情により、祝日・休日・行事が変更になる場合があります。