

消費生活に関することで困った時は、
一人で悩まずにお住まいの市町消費生活相談窓口、
または消費生活センターへご相談ください。

●消費者ホットライン

「消費者ホットライン」に電話をかけると、アナウンスが流れ、お住まいの市町消費生活相談窓口、または三重県消費生活センターにご案内します。

消費者ホットライン 局番なし ☎ **188** 悪質商法!

三重県消費生活センターの
ご案内

■相談専用電話

☎ **059-228-2212**

■相談時間 ・月曜日～金曜日

午前9時から午後4時まで(正午から午後1時を除く)
※祝日・振替休日・12月29日～1月3日を除く

相談する場合のポイント

- トラブルに遭ったと思ったら、すぐに相談する。
- できるだけ契約者本人が相談する。
- 契約書などの書類をそろえておく。

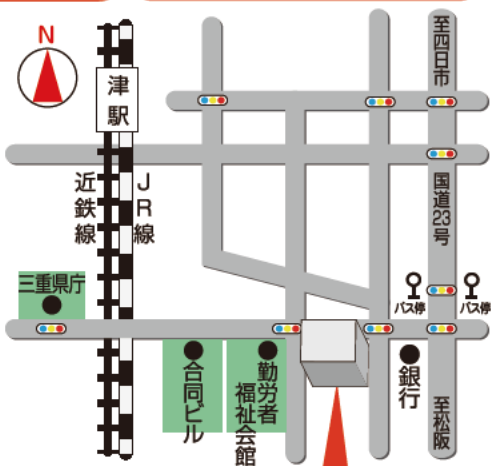
出前講座もしています!

悪質な商法の手口と対処法を学び、あなたの暮らしを守りましょう!

おおむね20名以上から、県内で希望の場所に講師を派遣して開催しています。

まずはお気軽にお問い合わせください。

啓発キャラクター「ダンコムシ」



三重県栄町庁舎3階 ●JR-近鉄津駅東口から徒歩約10分
●三重交通バス(県庁前)から徒歩約2分

三重県消費生活センター

〒514-0004 三重県津市栄町1丁目954番地 三重県栄町庁舎3階
電話：059-224-2400 (事務局) FAX：059-224-3372
Eメール：shouhi@pref.mie.jp ホームページ：http://www.pref.mie.lg.jp/shouhi/hp/



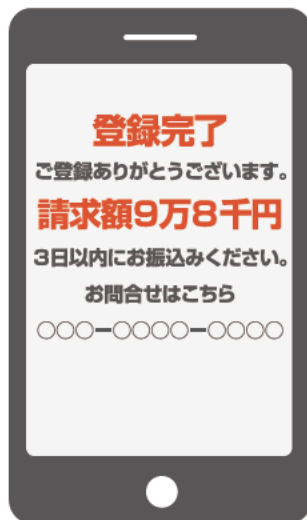
知って備える
消費者トラブル

ワンクリック詐欺(不当請求)...	2	還付金詐欺.....	11
架空請求.....	3	利殖商法.....	12
インターネットショッピング...	4	利殖商法の二次被害.....	13
点検商法.....	6	契約ってなんだろう?.....	14
訪問購入.....	7	契約書の確認.....	15
マルチ商法(連鎖販売取引).....	8	クーリング・オフ制度.....	16
催眠商法.....	10	消費者市民社会を目指そう.....	18

三重県消費生活センター

ワンクリック詐欺（不当請求）

携帯電話やスマートフォン、パソコン等でインターネット上のサイトを閲覧時に、年齢認証ボタンや画像、動画をクリックしただけで、高額な料金を請求されるという手口です。



アドバイス



- 登録の意思がなく、単に年齢認証ボタンや画像、動画をクリックしただけでは契約は成立しません。請求は無視し、支払わないようにしましょう。
- 見るだけでは相手に住所や名前が知られることはありません。
- 請求先に連絡を取ってしまうと、あなたの個人情報に相手に知られてしまう危険があります。絶対に自分から連絡しないようにしましょう。

請求画面等の表示が消えないときは

独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のサイトを参考にしてください。

架空請求

不特定多数の人に、メールやハガキ等によってまったく根拠のない利用料や滞納金等を請求し、連絡してきた人を脅迫したり、騙すなどして支払いを強要する手口です。

民事裁判執行通知

この度、あなたの契約会社に対しての契約不履行につき、原告側が提出した起訴状を裁判所が受理したことを通知します。後日裁判所から通知書が届きますので、記載日に出席いただきますようお願いいたします。出廷されない場合、財産等の差し押さえ手続きを執行することとなります。

なお、個人情報保護のため詳細については下記連絡先にお問合せください。

裁判取り下げ期日 〇〇年〇〇月〇〇日
〒〇〇〇-〇〇〇〇
東京都〇〇区〇〇町1-2-3
〇〇債権回収センター
電話番号〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇
(電話受付時間 9時から17時、土日祝日を除く)



ハガキが届く数日後であることが多い

アドバイス



- 根拠のない請求は無視し、絶対自分から連絡しないでください。
- 未然防止として迷惑メールのフィルタリングサービスを活用することも有効です。
- 公的な機関や実存する企業になりすました架空請求も報告されていますので注意が必要です。

心配な時にはお住まいの市町の消費生活相談窓口または消費生活センターにご相談ください。

インターネットショッピング

(通信販売、オークション、フリーマーケット等)

インターネットでの取引は実際に手に取って見ることができず、匿名性も高いことからトラブルが起こりやすいので注意が必要です。

インターネットショッピング等でのトラブル例



アドバイス

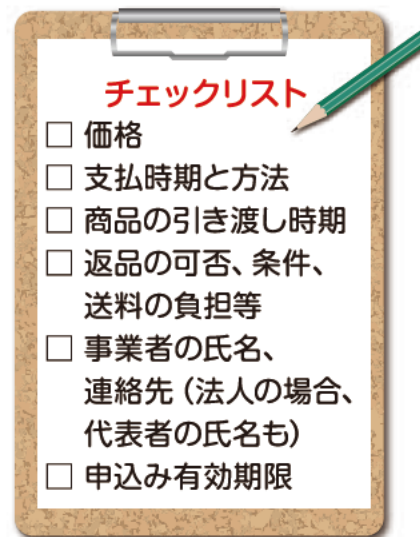


- 販売している業者の名前、所在地、電話番号、ネットでの評価等を事前にしっかり確認してください。
- 代金の前払いは大きなリスクを負うことになるので注意しましょう。
- 価格が相場より極端に安かったり、日本語が不自然なサイトは利用しないことです。

ここに注意！

- ① 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。
- ② 販売者が事業者である場合は、返品や交換の条件を明確に表示することが義務付けられています。返品できるかどうかは返品特約の内容によります。
- ③ 返品特約の表示がない場合、商品を受け取った日から8日以内であれば購入者が送料を負担して返品することができます。

購入前には広告の表示をしっかりと確認しましょう。



事業者の氏名
連絡先は…

返品の条件、
送料は…



※インターネットによるオークションやフリーマーケットは、相手が事業者とは限りません。取引相手が個人の場合、消費者を守る特別な法律はありません。取引・売買には自己責任が求められます。

詳細はお住まいの市町の消費生活相談窓口または消費生活センターにご相談ください。

点検商法

「無料で点検します」等と訪問し、「瓦がずれている」「シロアリがいる」「このままでは倒壊する」等と不安をあおって高額な商品や工事の契約を強要する手口です。



アドバイス



- 「無料」や「今だけ」という言葉に惑わされてはいけません。中には契約するまで帰らない悪質なケースもあります。家には上げないようにしましょう。
- すぐにその場で契約せず、複数の業者から見積もりをとるようにしましょう。

※点検商法によって工事の契約をした場合、工事が完了していたとしても期間内であればクーリング・オフができます。
クーリング・オフの詳細はp16.17へ →

訪問購入

「不用品を何でも買い取ります」等と電話をかけた後に訪問し、売るつもりがなかった貴金属等を強引に買い取っていくトラブルが発生しています。



アドバイス



- 買い取る物品の種類を明示せずに勧誘することは禁止されています。
- 事前に連絡のないとびこみ勧誘は法律で禁じられています。突然事業者が訪問してきても絶対に家に入れてはいけません。
- 「不用品の回収のみ」「査定だけでも」という言葉をうのみにしないようにしましょう。
- 買い取り依頼をするなら一人では対応せず、家族や友人に同席を頼みましょう。

訪問購入はクーリング・オフができます。詳細はp16.17へ →

マルチ商法（連鎖販売取引）

個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させ、ピラミッド型に組織を拡大させていく商品やサービスの取引です。ネットワークビジネスとも呼ばれており、トラブルの起こりやすい取引形態です。



アドバイス



- 簡単にお金を儲けられるようなうまい話はありません。安易に契約をしないようにしましょう。
- 友人などを巻き込んでしまうと、人間関係を壊すことにもつながります。

マルチ商法はクーリング・オフや中途解約ができます

契約してしまった場合でもクーリング・オフ期間である20日間以内であれば、**契約を無条件に解除**することができます。

クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても、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、入会后1年未満で脱会した場合、商品の引き渡しを受けてから90日を経過していない等の一定の条件を満たせば商品代金の1割以内の負担で返品することができます。



詳細はお住まいの市町の消費生活相談窓口または消費生活センターにご相談ください。

催眠商法

「来場された方全員に日用品プレゼント」と期間限定店舗などに人を集め、閉鎖的な場所で不当に購買意欲をあおり、最後には高額な商品売りつける販売方法です。



アドバイス



- 購入するまで解放しない、より悪質な場合があります。「無料・プレゼント」という言葉につられて会場に行かないようにしましょう。
- 周囲の雰囲気にならされないようにし、不要なものを勧められたらはっきりと断りましょう。

催眠商法はクーリング・オフができます。詳細はp16. 17へ ➔

還付金詐欺

役所や税務署等の職員を装って電話をかけてきて、「医療費や税金の還付金がある」とATMに誘導し、逆にお金を振り込ませる手口です。



今から教えるとおりに操作してくださいね



アドバイス



- 公的機関がATMを操作させることは絶対にありません。このような電話はすべて詐欺です。
- 「あなたの口座のお金がねらわれている」と不安にさせて引き出させた現金をだまし取る等の手口もあります。
- あやしい電話がかかってきたらすぐに家族や警察に連絡してください。

利殖商法

「必ずもうかる」「元本保証」と社債の購入や事業への投資をもちかけ、お金をだましとる手口です。複数の立場の異なる人が入れ代り立ち代り登場し、共謀して勧誘する「劇場型」による被害も発生しています。

A 社

B 社



わが社の
未公開株を
購入しませんか？



A社の株なら
高値で
買い取ります！

C 社



うちなら
購入金額の
3倍で買い取る！



話が違う…
つながらない

アドバイス



- 株や投資などの金融商品は十分な知識がなければ手を出さないことです。
- 簡単に儲かるうまい話は絶対にありません。
- 支払ったお金を取り戻すのは容易ではありません。あわててお金を支払わないようにしましょう。

利殖商法の二次被害

過去に被害に遭った人がその被害を取り戻そうとして再び被害に遭うことを「二次被害」といいます。以前被害にあった人の情報が名簿となって何らかの方法により悪質業者間で出回っている可能性があります。



アドバイス



- 「被害を回復したい」という心理に付け込んだ詐欺です。勧誘があっても信用してはいけません。
- 被害額も大きく、解決が困難となるケースが多いので注意が必要です。

契約ってなんだろう？

契約の成立は双方の意思が合致した時です。口約束だけでも契約は成立します。「契約書に署名・捺印したとき」だけが契約の成立ではありません。契約が成立すると、特別な場合を除き一方的には解除できません。

申込の意思表示 → 意思表示の合致 → 承諾の意思表示

↓
法律行為（契約）



成立した契約は守らなければなりません。

これください

はい、かしこまりました



こんなことも契約です

- ・ コンビニでお菓子を買う
- ・ 電車に乗る
- ・ レンタルDVDを借りる
- ・ 電話で出前をたのむ
- ・ スマホで音楽をダウンロードする
- ・ 髪を切ってもらう



契約書の確認

契約書はお互いが守らなければならないことが書かれている重要な書類です。どんなに小さな字で書かれていても隅々まで読む必要があります。契約書にサインをすることは中身を全て了承したことになってしまいます。「契約書の内容と口頭で受けた説明が異なっていた」というトラブルを避けるためにも、契約前には書面をしっかりと確認しましょう。

契約書の事前に確認すべきポイント

- いつ（契約した日）
- 誰と（事業者名、住所、連絡先）
- 何を（商品名・種類）
- いくつ（数量）
- いくらで（価格）
- どんな支払方法で（現金払い、クレジット払い等）
- 商品の受け取り方法は（いつ、どうやって）
- 解約に関する取り決めがあるか（条件、可否）
- 損害賠償、違約金に関する取り決めがあるか

記載内容についてよく確認し、納得いかないことがある場合は契約しないことです。

クーリング・オフ制度

あきらめる前に利用しよう！

クーリング・オフ制度とは、訪問販売などのように不意打ち的に勧誘され、冷静に判断できない状態で契約してしまった後に、消費者に冷静に考え直す時間を与え、一定期間内なら無条件に契約を解除できる制度です。

クーリング・オフできる販売方法と期間

クーリング・オフができる期間は契約書面を受け取った日を含めて数えます。

契約書を受け取った日

	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日以内

訪問販売
電話勧誘販売
特定継続的役務提供
(エステティック、語学教室、
家庭教師、学習塾、
結婚相手紹介サービス、
パソコン教室)
訪問購入

20日以内

業務提供誘引販売取引
(内職商法、モニター商法)
連鎖販売取引
(マルチ商法)

クーリング・オフの方法

●ハガキの記載例

●販売会社宛

〒□□□□□
株式会社〇〇〇
責任者 様
販売会社の住所

特定記録郵便

契約解除通知書

契約年月日 平成〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇円
販売会社名 〇〇株式会社
〇営業所
担当者 〇〇氏

上記日付の契約は解除します。なお、
支払い済みの〇〇円を返金し、商品
を引き取って下さい。

平成〇年〇月〇日
(住所) 〇〇市〇〇町〇丁目〇番地
(氏名) 〇〇 〇〇

- ①必ず書面(ハガキ可)で、特定記録郵便または簡易書留で事業者へ郵送します。
- ②送る前に必ず両面コピーをとり、郵便局で受け取った受領書と一緒に保管しましょう。
- ③クレジットで支払っている場合は同様の書面をクレジット会社(信販会社)へも郵送します。

クレジット会社にするハガキは赤枠内を書かずに郵送しましょう。

●信販会社宛

〒□□□□□
株式会社〇〇〇
責任者 様
信販会社の住所

特定記録郵便

クーリング・オフの効果

- 書面を発送した日(消印日)が期間内であれば、相手に期間外に届いても有効です。
- 未払い代金の支払い義務がなくなり、既に支払っている分は返金してもらえます。
- 返品にかかる送料は事業者の負担です。
- たとえ工事が完了していたとしても事業者の負担で元に戻させることができます。
- 消費者が損害賠償や違約金を払う必要はありません。
- 事業者が嘘や脅迫でクーリング・オフを妨害した場合にはクーリング・オフ可能期間が延長されます。

クーリング・オフできないもの

- 店舗販売で購入したもの(催眠商法、アポイントメント商法、キャッチセールス除く)
- 通信販売で購入したもの
- 自動車(リース含む)、葬儀サービスなど
- 化粧品、健康食品などの一部を消費した場合
- 3,000円未満の現金取引
- 訪問購入については、自動車、家電、家具、有価証券、本、CD、DVD、ゲームソフト類

期間が過ぎてしまったら…

期間が過ぎてしまったら基本的にはクーリング・オフはできません。ただし!以下のような場合であればクーリング・オフの主張が可能な場合があります。

- ① 契約書面を受け取っていない。もしくは受け取ったが内容が不十分な場合。
- ② 業者が嘘や脅迫によってクーリング・オフを妨害した場合。

クーリング・オフができるかどうかや手続きが分からないときは、お住まいの市町の消費生活相談窓口または消費生活センターへご相談ください。

消費者市民社会を目指そう

私たち消費者は商品を「選ぶ」「使う」「捨てる、リサイクルする」という各場面で社会・経済・環境へ影響を与えています。消費者の選択行動がニーズとなって企業を動かし、社会を変えることが出来るのです。「消費者市民」とはそのことを自覚し、環境や社会のことを考えて消費行動する消費者のことです。消費者が積極的に行動する社会を「消費者市民社会」といいます。



● 環境・人にやさしい商品を選びましょう

「原材料は環境に優しいものか」

「生産や廃棄の際に大量の廃棄物がでていないか」

「不当な労働のもとで大量生産されていないか」

など環境や働く人の人権などに配慮した商品を選択し購入しましょう。

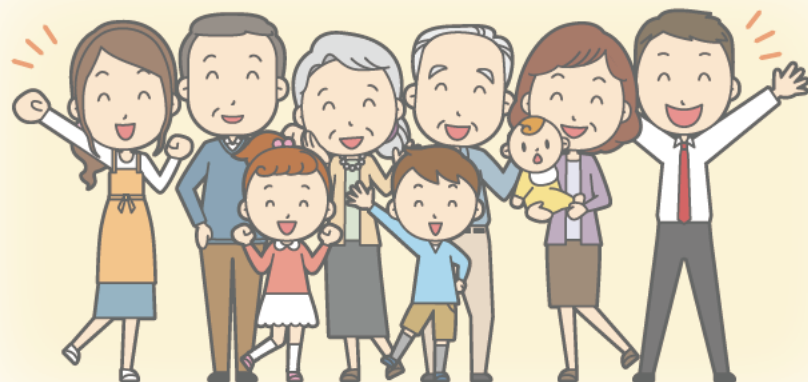


● 本当に必要な商品・サービスかどうかよく考えよう

本来必要のない「過度な消費」をしていないか考えることが大切です。

● 消費者トラブルから学ぼう

情報や手口は日々新しくなります。消費者として常に自分から学ぶ・知る姿勢を持つことが大切です。みんなで協力し合い、周囲の人とも情報を共有しましょう。購入した商品サービスに問題があった場合、企業や消費生活相談窓口、消費生活センターに伝えてください。



積極的に社会とかかわる消費者になって、公正で持続可能な社会の実現を目指しましょう！