

消費生活お役立ちガイド

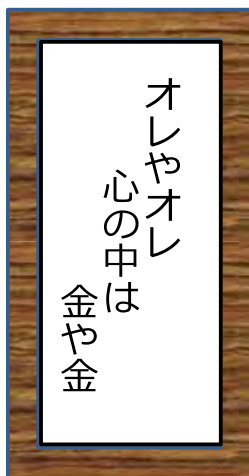


くらしの情報



SAKAI

2023年 Vol.34



あなたの大切なお金や情報を
取られないで!!



令和4年度
お買物・くらしの川柳
最優秀作品

堺市立消費生活センター

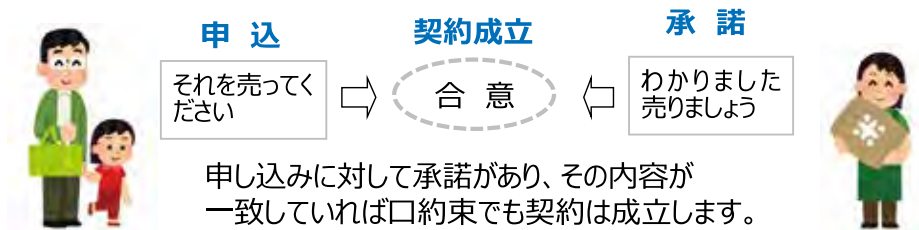
目次

1. 契約ってなに？	1
2. 消費者契約法	2
3. 不当な寄附の勧誘が禁止されました	4
4. 特定商取引に関する法律	5
5. クーリング・オフの方法	7
6. クーリング・オフ等 早わかり表	9
7. 「簡単に稼げる？副業サイト」で高額借金	10
8. 脱毛エステで高額ローン	11
9. 本当にもうかりますか？そのお誘い	12
10. スマートフォンやパソコンのトラブルにご注意	14
11. 訪問販売トラブルにご注意！	16
12. 訪問販売を受けたら、何に注意したらいいの？	18
13. 訪問販売お断りシール	19
14. 緊急駆けつけサービスの利用は慎重に	20
15. オーナー商法（預託等取引）原則禁止！	21
16. インターネット通販のトラブルと注意点	22
17. 詐欺的な定期購入は取り消しが可能に	24
18. 子どもがスマートフォンのゲームで高額利用！？	25
19. 初期契約解除制度と確認措置 （光回線、プロバイダ、携帯電話などの契約）	26
20. 賃貸住宅のトラブルを防ごう	28
21. 多様化するキャッシュレス決済	30
22. お金を借りるときに気をつけたいこと	32
23. 食品と医薬品は違います！	33
24. スマートフォンやモバイルバッテリーの発熱発火に注意！	34
25. 令和4年度 相談概要	35
26. くらしを守る正しい計量	36
27. 出前講座いたします	37
28. 堺市消費生活条例	38
29. 問い合わせ窓口	40

堺市立消費生活センターは、消費生活に必要な商品やサービスについての苦情や相談を受け、皆さんと一緒に考え、解決するためのお手伝いをします。

契約ってなに？

私たちはくらししていくうえで、物の売り買いや貸し借りをしたり、他人に仕事を頼んだりします。このような様々なやり取り全てが契約です。



申し込みに対して承諾があり、その内容が一致していれば口約束でも契約は成立します。

契約してからやめることはできるの？

契約をしたらお互いに約束を守る義務があります。

「もっと安くて良いものを見つけたから」「支払えなくなったから」と自分の都合で簡単に解約できるものではありません。

契約を取り消したり 解約できる場合

(民法・消費者契約法及び特定商取引法などの特別法)

合 意 解 除	話し合いによる解約
無 効 ・ 取 消	契約できる能力がなかった (未成年者、成年被後見人など) ウソの説明をされた 契約の内容を勘違いした 無理強いされた など
ク ー リ ン グ ・ オ フ	特定商取引法、その他特別法が適用される場合
中 途 解 約	特定継続的役務提供取引のように中途解約の定めがある場合など

安易に契約をしないことが一番です、契約は慎重に！！

消費者契約法

消費者契約法とは

消費者と事業者の間には情報の質や量、交渉力に大きな格差があることから設けられた、消費者保護のための民事ルールです。

○消費者：個人（事業のために契約の当事者となる場合を除く）

○事業者：法人その他の団体

事業のために契約の当事者となる場合における個人消費者と事業者間の契約に適用されますが、労働契約を除きます。

消費者契約の取り消し

事業者が次の1～13を行って勧誘し、契約に至った場合、消費者は契約を取り消すことができます。

1. **不実告知** 説明された重要な点が、実際と大きく違っている
2. **断定的判断の提供** 将来不確実な変動のある事柄について、確実であるかのように誤解させる（例：絶対値上がりする）
3. **不利益事実の不告知** 利点ばかり説明し不利益なことをわざとと言わない
4. **不退去** 事業者に「帰ってほしい」と言ったのに帰らない
5. **退去妨害** 勧誘場所から「帰りたい」と言っても帰さない
6. **過量契約** 消費者にとって通常の分量等を著しく超えるとわかっていて勧誘する
7. **不安をあおる告知** 消費者が、社会生活上の経験が乏しく願望の実現に過大な不安を抱いていることを知りながら、不安をあおる勧誘をする（例：悪質セミナー商法）
8. **好意の感情の不当な利用** 消費者が、社会生活上の経験が乏しいことから勧誘者に好意の感情を抱き、かつ勧誘者も同様の感情を抱いていると誤信していることを知りながら、契約しなければ関係が破たんすると告げるような勧誘をする（例：デート商法）
9. **判断力低下の不当な利用** 加齢や心身の故障により判断力が著しく低下している消費者に対し、現在の生活の維持に過大な不安を抱いていることを知りながら、不安をあおる勧誘をする

10. **退去困難な場所への同行** 勧誘する目的であることを告げずに退去困難な場所へ連れて行き勧誘する
11. **威迫する言動を交えて相談の連絡を妨害** 勧誘を受けた消費者が第三者に相談したいと告げたのに、威迫する言動を交え連絡させず勧誘する
12. **靈感等による知見を用いた告知** 灵感等の特別な能力により、消費者にそのままでは重大な不利益が生ずることを示して不安をあおり契約が必要だと勧誘をする（例：灵感商法）（P4 参照）
13. **契約前の段階で強引に代金を請求されるなど**
 - ・契約締結前に、義務の全部または一部を実施し、元に戻すことを困難にする（例：契約前に、物干しざおを自宅の物干し台に合わせて勝手に切る）
 - ・契約締結前に、契約締結をめざした事業活動を行い、これにより生じた損失を請求する旨などを告げる勧誘をする

※追認できるときから1年(灵感等による場合は3年)取り消しできます。

「追認ができるとき」とは、消費者が誤認をしたことに気付いたときや困惑を脱したとき等、取り消しの原因となっていた状況が消滅したときです。なお、契約を締結した日から5年(灵感等による場合は10年)が過ぎると、時効により取り消しできなくなります。

契約条項の無効

1. 事業者が「損害賠償はできません」とあらかじめ決めていても、その条項が無効になる場合があります。
2. 消費者の解除権について放棄させたり、その有無を決定する権限を事業者側に付与する条項が無効になる場合があります。
3. 成年後見制度を利用すると、契約が解除されてしまう条項は無効です。
4. 消費者に対して損害賠償や違約金の額をあらかじめ決めていても、ある一定額を超えると無効になる場合があります。
5. 消費者の利益を一方向的に害する条項は無効になります。

※1～5の無効は、適格消費者団体による裁判などで争われるケースがあり、その結果は消費者庁公式サイト「消費者契約法第39条に基づく公表」で紹介されています。

不当な寄附の勧誘が禁止されました

不当な寄附の勧誘を防止し被害救済や再発防止のため、
新たな法律が制定されました。

対象	寄附や勧誘を行う法人等 ※法人でなくても対象となる場合があります 宗教団体に限りません
取り消しできる人	寄附をした本人 ※寄附をした本人に扶養されている配偶者や 子どもも条件によって取り消すことができます
禁止されている勧誘行為 = 寄附を取り消しできる場合	① 不退去②退去妨害③退去困難な場所へ の同行④威迫する言動を交えて相談の連絡を 妨害⑤恋愛感情の不当な利用⑥靈感等の知 見を用いた告知
取り消しできる期間 ①～⑤の場合	被害にあったと気が付いた時から1年 又は寄附時から3年のいずれか短いほう
取り消しできる期間 ⑥の場合	被害にあったと気が付いた時から3年 又は寄附時から10年のいずれか短いほう

消費者契約法が改正され、靈感商法等の被害救済の対象が広がりました。

(P2～P3参照)

1. 本人の不利益に関する不安だけでなく、親族の不利益に関する不安も対象となりました。
2. 将来生じ得る不利益に関する不安だけでなく、現在生じている不利益に関する不安も対象となりました。
3. 不安をあおるだけでなく、不安を抱えていることに乗じた場合も対象となりました。
4. 取り消しできる期間が、追認できる時から1年が3年へ、契約を締結した日から5年が10年へそれぞれ延長されました。

不当な寄附勧誘や靈感商法等でお困りの方は、法テラスの靈感商法等対応ダイヤル（0120-005-931）または消費生活センターにご相談ください。

特定商取引に関する法律

消費者トラブルの多い取引類型を定義し、厳しい規制を定めています。

不意打ち的な勧誘	訪問販売・電話勧誘販売 訪問購入（訪問による買い取り）
もうかると勧誘される	連鎖販売取引（マルチ商法） 業務提供誘引販売取引（内職商法）
長期間の契約だが、受けてみないと中身が分からないサービス	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・美容医療の一部） P9参照
広告で契約を判断する	通信販売（インターネット通販も含む）
注文していないのに商品が届き代金を請求される	ネガティブオプション（送りつけ商法）

主な規制

1. クーリング・オフ制度（P7～P9 参照）

一定期間なら自由に無条件で解約できる制度です。

「訪問販売・電話勧誘販売・連鎖販売取引・特定継続的役務提供・業務提供誘引販売取引・訪問購入」での契約に限定されています。

令和4年6月から、従来の書面（郵便）のクーリング・オフ通知の発信に加え、メール等の電磁的方法による発信が可能になりました。

2. 中途解約制度

「連鎖販売取引・特定継続的役務提供」は一定の条件を満たせば、中途解約をすることができます。

3. 契約書面の交付義務

4. 不当勧誘の禁止

5. 不招請勧誘の禁止

「訪問購入」は消費者から頼まれていないのに訪問すること自体が禁止されています。

6. 令和 5 年 6 月 1 日から、従来の書面での契約書面等の交付に加えて、電磁的交付が可能になりました。

また、消費者は、従来どおりの紙の書面を希望することができます。

電磁的交付を希望しない消費者に対して、電磁的交付を勧めることは禁止されています。

電磁的交付とは ⇒ メールにファイルを添付して送信する、専用サイトからダウンロードする、DVD や USB メモリ等の外部記録媒体に記録して渡す等の方法

【事業者が契約書面等の電磁的交付を行う場合のルール】

- 消費者に必要事項を分かりやすく説明し、消費者の事前の承諾を得て、承諾の証明書面を紙で交付しなければならない等、非常に詳細な手順とルールが定められています。
- これらのルールに一つでも違反があれば、契約書面等を交付したことにならないため、クーリング・オフ期間（P7 参照）は進行せず、消費者はいつまでもクーリング・オフ可能となります。
- 違反事業者は行政処分の対象になります。



消費者庁イラスト集より

スマホの操作は
苦手だから
契約書は紙で
ください！

【消費者が契約書面等の電磁的交付を選んだ場合の注意点】

- ① 契約書などのデータを受信したら必ずすぐに確認し、紙の書面と同様にすべてをきちんと読みましょう。消費者のパソコンやスマートフォン等にデータを受信した日がクーリング・オフの起算日になります。
- ② 少なくとも 5 年間、いつでも読めて、必要なら紙に印刷できる状態でデータを保管しましょう。バックアップもとっておきましょう。
- ③ 家族等にもデータを送信してもらうよう希望することができます。

詳細は消費生活センターにお問い合わせいただくか、消費者庁ホームページ「契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供に係るガイドライン」をご参照ください。

クーリング・オフの方法

クーリング・オフとは？

訪問販売や電話勧誘販売などで、強引なセールスに負けて充分に考える余裕のないまま契約して、後悔したことはありませんか？

そのような時、一定期間なら自由に無条件で解約できる制度です。

クーリング・オフをすると？

書面を発信した時点で効力が発生します。

- ・ 支払った金額は全額返金されます
- ・ 手元にある商品の引き取り費用は事業者負担です
- ・ 損害賠償・違約金・手数料などは請求されません

令和4年6月1日から、従来の書面（郵便）でのクーリング・オフ通知の発信に加えて、電磁的方法による発信が可能になりました。

FAX、電子メール、SNS、USBメモリ、事業者のサイト上のクーリング・オフ専用フォームなどの方法でクーリング・オフの発信ができます。その場合は、**プリントアウトやスクリーンショットなどで必ず記録を保存しましょう。**

ハガキの場合の文例

契約解除通知

- ・ 契約年月日
- ・ 書面受領日
- ・ 商品名
- ・ 契約金額
- ・ 販売会社名
- ・ 販売担当者名
- ・ 信販会社名

上記の契約を解除します。
商品を直ちに引き取り、
すでに支払った〇〇〇〇円を
早急に返金してください。

令和 年 月 日

販
売
会
社
宛



□□□-□□□□

市 区 町
番 号

株式会社 △ △ △
代表取締役 ○ ○ 様

契約者住所
氏名

契約解除通知

- ・契約年月日
- ・書面受領日
- ・商品名
- ・契約金額
- ・販売会社名
- ・販売担当者名

上記の契約を解除します。
すでに支払った〇〇〇〇円を
早急に返金してください。

令和 年 月 日

信
販
会
社
宛



□□□-□□□□

市 区 町
番 号

株式会社 △ △ 信販
お客様相談室 御中

契約者住所
氏名

- **信販会社には従来どおり書面で発信する必要があります。**ハガキの両面をコピーして特定記録または簡易書留で送付してください。ハガキのコピーと郵便の控えは証拠として保管しておいてください。
- 関係書類は5年間保管してください。
- クレジット契約の場合は、必ず販売会社と信販会社の両方に同時に通知しましょう。
- 販売会社に電磁的方法で発信する場合は必ず証拠を残しましょう。(P7)
- クーリング・オフの起算日は書面交付の日を含めます。

【例】訪問販売で商品を購入し、当日書面をもらった場合

右カレンダーで、
1日に契約すれば
8日がクーリング・
オフの最終日です

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

※ クーリング・オフできるはずなのに「クーリング・オフできない」と言われた、脅されて手続きできなかったなどの“**クーリング・オフ妨害**”があれば、8日間を過ぎていても、あらためて書面を受け取り、口頭で説明を受けてから8日間クーリング・オフができます。

(特定商取引に関する法律) クーリング・オフ等 早わかり表

類 型	クーリング・ オフ期間	適用対象	備 考
訪問販売	8 日間	訪問販売・キャッチセールス・ アポイントメントセールス等 (原則すべての商品・役務、特定権利)	クーリング・オフ妨害があれば 再度書面交付が必要 過量販売は契約解除できる
電話勧誘 販売	8 日間	事業者からの電話勧誘で申し込んだ契約 (原則すべての商品・役務、特定権利)	電話をかけさせられる場合も 含む 過量販売は契約解除できる
特定継続的 役務提供	8 日間	エステティックサービス・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・美容医療の一部（漂白剤による歯 の漂白を含む） 中途解約権あり（店舗契約を含む）	金額：5万円を超えるもの 期間：エステ・美容医療は 1か月を超えるもの、 その他は2か月を 超えるもの
連鎖販売 取引	20 日間	マルチ商法（P12 参照）による契約	組織入会1年以内で90日以 内に購入した未使用品は返品 可能（違約金上限10%）
業務提供誘 引販売取引	20 日間	内職・モニター商法による契約	
訪問購入	8 日間	店舗以外の場所で事業者が消費者から 物品を買い取る契約 (書籍・ゲームソフトなど除外商品あり)	8日以内は物品を渡すことを 拒否できる
通信販売	適用なし	原則すべての商品・役務、特定権利	返品特約表示がない場合 8日間返品可能（P22参照） 送料は消費者負担
ネガティブ・ オプション (送り付け商法)	適用なし	売買契約に基づかないで送付された商品 (商行為を除く)	届いた商品は直ちに処分でき る

「簡単に稼げる？副業サイト」で高額借金

事例 「スマートフォンの簡単な作業だけで月 100 万円から 200 万円稼げる」という SNS の広告を見て、副業サイトにアクセスしマニュアルをダウンロードした。その後、もっと稼げる方法を教えると電話で説明されて高額なサポート契約を勧められた。お金がないと断ったが「借りればいい」と遠隔操作アプリ（※）で消費者金融業者のサイトに誘導された。指示されるままに職業や年収も嘘の申告をさせられ、貸金業者 3 社から 150 万円を借金し振り込んだがまったくもうからず業者とも連絡が取れなくなった。

（※）遠隔操作アプリは、自分のスマートフォンやパソコンを遠隔地の第三者が操作できるアプリを接続して両者が画面を共有しながら操作を行うことができる。

AnyDesk、TeamViewer、LogMelm、UltraViewer など

スマホで大儲け



必要なアプリを
入れましょう！

消費者庁イラスト集より

必ずもうかります！！

こんなはずじゃあ…



消費者庁イラスト集より

遠隔操作アプリを悪用して高額な借金！誰でも簡単にもうかるうまい話はありません！

「確実にもうかる」「だれでも簡単に稼げる」などと、多くの人が実際に稼いでいるような動画や体験談で勧誘する事業者がいます。簡単にもうかるうまい話はありません。収入など嘘をついて「借金」することはやめましょう。また、遠隔操作で画面共有時に相手に見られた ID やパスワードは変更しましょう。アプリもアンインストールしてください。学生証、運転免許証、健康保険証などの身分証明書の情報を渡してしまうと、犯罪に巻き込まれてしまうことがあるので絶対送らないでください。

脱毛エステで高額ローン

事例1 SNS で低価格の広告を見て男性専門の脱毛サロンに出向いた。お試し施術後強引に全身脱毛の高額プランを勧められた。お金がないと断ったがローンを組めば毎月少ない支払いで済むと言われ契約をした。しかし、その後仕事が忙しくなりほとんど通えず、支払いだけが残っている。

事例2 無期限で通い放題の脱毛エステを契約し、高額なローンを組んだ。途中まで通ったが突然メールで倒産したと知らされた。支払いを止めた。

事例3 脱毛エステの予約が思うようにできず、中途解約を申し入れたが、会社の資金繰りが悪く返金できないと言う。



美容に関連する相談は性別問わず増加！

**低価格の広告やお試し施術だけで急いで判断せずに
他店と比べて検討しましょう**

ローンを組めば月々の支払いを安く抑えられると勧められますが、ローン契約は借金です。支払いが滞ると個人信用情報に傷がつきます。しっかり考えて契約しましょう。脱毛エステの契約で特定継続的役務に該当するサービスの場合は、クーリング・オフができます。

ただし、現金払いで倒産したなどの場合はお金が戻ってくる可能性は大変低いので注意が必要です。



消費者庁イラスト集より

本当にもうかりますか？ そのお誘い



消費者庁イラスト集より

事例 友人に簡単にもうかる話があると、タワーマンションの一室に連れていかれた。豪華な部屋に住んでいる人に「暗号資産で今の暮らしを手に入れた。今なら100万円が10倍になる。」と投資を勧められた。学生なのでお金がないというと、「今やらないと乗り遅れて勝ち組になれない。借金してもすぐに元は取れる。人を紹介するとさらに高額なマージンが手に入る。」と言われた。「お金の借り方を教える。」と友人にサラ金に連れていかれ、断り切れず借金をして現金を渡した。契約書や領収証はもらっていない。

その後、人を誘うことができずマージンをもらえないので、借金返済のため暗号資産を出金しようとした。しかし、運用中ですぐに出金できないといわれ、友人とも連絡が取れなくなった。お金を返してほしい。

事例のように人を誘うことを前面に押し出さず、別の名目でもうかるかのように勧誘するマルチ商法の手口が増えています。

マルチ商法とは？

マルチ商法は「MLM（マルチレベルマーケティング）」「ネットワークビジネス」「連鎖販売取引」と呼ばれることもあります。自分が勧誘した人が契約するとマージンが入る仕組みで、トラブルが多いため法律で厳しく規制されています。

ねずみ講（無限連鎖講）とは？

マルチ商法と似ている商法に「ねずみ講」と呼ばれるものがあります。「ねずみ講」は商品などが介在せず、お金を集め、集めたお金から配当をするのでいつか必ず破たんします。右の図のように1人が2人勧誘すると、いずれ日本の人口を超えてしまいます。法律では「ねずみ講」を開設することも勧誘することも禁じられています。

一見マルチ商法のように見えても実態は「ねずみ講」の場合もあるので注意が必要です。



消費者庁イラスト集より

なにが問題なの？

簡単にもうかる話はありません！！

- 人を誘うことは容易ではなく、誘った人から敬遠され人間関係が損なわれます。
- 人を誘うと自分も加害者になってしまいます。
- 法律を守って勧誘しても契約を取ることは難しいため
 - ✓ 販売目的を隠して誘う
 - ✓ 長時間の勧誘をする
 - ✓ だれでも簡単にもうかるように思わせる
 - ✓ うその年収を申告するよう誘導し無理な借金をさせるなどの違法な勧誘をしてしまうことがあります。
- 契約金額が高額になり、借金をしてまで契約をすると返済ができなくなる場合があります。
- 契約先が海外の事業者だったり、所在不明で交渉すらできない事例が増えています。

令和 4 年 4 月 1 日から成年年齢が 18 歳に引き下げられました。学生や成人になったばかりの若者が特に狙われています。

身近な人に悩んでいるような様子があれば、なるべく早く消費生活センターにご相談ください。



消費者庁イラスト集より

勧誘されたらどうしたらいいの？

すぐに契約せず、周りの人にも相談をしてみましょう。契約をしても、**法律で定められた書面を受け取った日・商品を受け取った日、いずれか遅い日から 20 日間は、クーリング・オフ（無条件解約）できます。**クーリング・オフ期間が過ぎても中途解約は可能です。入会から 1 年以内、引き渡しから 90 日以内、未使用などの条件を満たせば、違約金を払って商品を返品できる場合があります。

お金が返ってこないことも・・・

「相手業者に連絡がつかない」「返金を約束したのに、なかなかお金を返してくれない」などの事例が増えています。後でクーリング・オフしたらよいと安易に考えて契約しないようにしましょう。

スマートフォンやパソコンのトラブルにご注意

事例 1 スマートフォンに携帯電話会社を騙り「料金未納」という SMS (※) が届いた。添付の URL をタップすると本物そっくりのフィッシングサイトにつながり、ID、パスワード、クレジットカード情報等を入力してしまった。

事例 2 スマートフォンに宅配業者を騙り、「不在なので荷物を持ち帰った」という SMS が届いた。添付の URL をタップすると偽サイトにつながり、誘導されるままアプリをインストールすると、スマートフォンのアドレス帳にある連絡先宛に SMS が勝手に大量に送信された。更にフリーマーケットサービスのアカウントを勝手に作成され不正使用された。

(※) SMS : 電話番号を宛先に設定して送受信するショートメッセージサービス

これらは実在する事業者を装う**偽の SMS** です。

- 携帯電話会社や宅配会社など利用者が多い企業名を騙る手口が多発しています。**決してメール内の URL をクリックしたり連絡したりせず無視しましょう。**判断に迷うときは事業者の公式サイトなどで真偽を確認してください。
- AppStore や GooglePlayストア以外で配信される提供元不明のアプリには危険なものもあります。公式アプリをインストールするようにしましょう。
- フィッシングサイトに、パスワード、認証コード、クレジットカード情報などを入力してしまった場合は、すぐにクレジットカード会社や携帯電話会社に不正な請求が発生していないか確認し、パスワードを変更してください。

事例 3 スマートフォンで無料のアダルト動画を再生しようと年齢確認ボタンを押すと、画面に「登録完了、登録料 40 万円を支払ってください」と表示が出た。解約しようと電話をすると、名前や生年月日を聞かれ「一旦支払えば調査して全額返金する」と言われ、コンビニに行き電子マネーで支払った。

これは典型的な**ワンクリック請求**の手口です。

- 有料の契約であることが事前にわかりやすく書かれていなければ、契約は成立しておらず、料金を支払う必要はありません。
- 「退会はこちら」などのボタンがあってもタップせず決して連絡しないようにしましょう。電話をしてしまうと相手に着信履歴が残ります。知らない電話番号からの電話には出ないでください。メールアドレスを知られてしまった場合は、アドレスを変えるのも対策のひとつです。

事例4 パソコンでインターネットを利用中、突然画面に「警告」「ウイルスに感染」とメッセージが出て警報音が鳴った。慌てて表示された業者連絡先に電話しオペレーターに指示されるままに遠隔操作ソフトをインストールした。サポート代金として5万円のプリペイドカードをコンビニで買って番号を連絡したが「無効コードだ」などと言われ、繰り返しカードを購入させられて総額30万円を支払った。

これは偽のセキュリティ警告です。

- 実際には異常がないにもかかわらず、パソコンにトラブルが起きているかのような表示をして不安をあおります。
- 電子マネーを購入させて、そのコード番号を連絡させるのは、典型的な詐欺の手口です。絶対に応じないでください。
- 遠隔操作中にインターネットバンキングの画面を開かせ、振込に誘導する事例もあります。

スマートフォンやパソコンで被害が発生し、**不安があれば早急に消費生活センターに相談してください。**

下記のホームページも参考になります。

独立行政法人 情報処理推進機構 (IPA) →
<https://www.ipa.go.jp/security/anshin>
 契約している携帯電話会社やプロバイダ、パソコンメーカーに相談してもよいでしょう。



訪問販売トラブルにご注意！

事例1 「数年前に設置した太陽光発電パネルを無料で点検する」と電話があり来てもらった。来訪した業者から「これからは蓄電池を取り付けたほうがよい。補助金が出るし電気代がもっと安くなる」と勧められた。「今ならさらに値引きがある」と言われ、断り切れず200万円をローンで支払う契約をしてしまった。しかしよく考えると高額すぎるので解約したい。

事例2 昨日高齢の母の家に「住宅の点検をする」と突然業者が訪問し「台風で屋根瓦がずれているので、すぐに直さないと大変なことになる。風で飛ぶと通行人に被害がでる」と言われ契約書にサインをしたらしい。契約書を見ると120万円の屋根修理工事のようなだ。母は事業者から詳しい説明を聞いていないし高額なのでクーリング・オフしたい。

「無料で点検に来た」と言って来訪し、点検後に高額な商品やサービスを契約させる「点検商法」の相談が多数寄せられています。「値引きやお得な価格は今だけ」と言って契約を急がせるケースや、「すぐ修理をしなければ大変なことになる」と不安をあおるケースもあります。また、以前契約した時の名簿を入手した別の事業者が訪問することもあるので注意が必要です。**不審に思った場合や不要な場合は、はっきり断るようにしましょう。**

また台風や大雨による災害が発生した時には、「火災保険が使える」という勧誘が増加します。保険会社への保険請求を代行し、高額な手数料を請求するケースもあります。「保険金を使って自己負担なく修理ができる」と勧誘されてもすぐに契約しないようにしましょう。契約前に必ず自分で、保険会社に詳細を確認するようにしてください。



消費者庁イラスト集より

工が必要な場合は、信頼のおける複数の事業者から見積もりを取り、比較・検討してから契約をするようにしましょう。

訪問販売トラブルは高齢になるにつれて増加する傾向があります。トラブルを防ぐためには、家族や周囲の方の見守りがとても重要です。

万一契約してしまっても**訪問販売の場合、契約書面の控えを受け取った日から8日間は、クーリング・オフ（P7～P9参照）が可能です。**

期間内であれば商品を受け取っていても、工事等に着工していても、無条件解約ができます。8日間を過ぎてしまっても、契約時に問題があれば契約解除の主張が可能なケースもあるので消費生活センターに相談してください。

事例3 2年前、新聞の販売員が訪問し更新契約を勧められた。長年読んでいる新聞なので契約し、景品の洗剤を受け取ったが、最近目の病気になり新聞が読めなくなった。契約期間が残っているが解約したい。

新聞の訪問販売は、契約書面を受領して8日以内ならクーリング・オフが可能です。クーリング・オフ期間経過後の解約は、新聞販売店との話し合いが必要になります。ただし、契約者が購読困難な病気になった場合や亡くなった場合は、販売店は解約に応じることとされています。

景品の上限金額は定められています

新聞購読契約の景品は、景品表示法に基づく告示制限により、取引価格の8%か、6か月分の購読料金の8%のいずれか低い金額の範囲までと決められています。販売店は制限を超える高額な景品類の提供はできません。消費者も高額な景品を求めないようにしましょう。

長期間契約になっていませんか？

何年も先の契約をしていませんか？高齢者に合計で3年分の契約を締結させる販売店の行為は、府の条例違反になる可能性があります。契約する場合は、契約書にサインをする前に合意した内容になっているか、**契約期間や配達開始日**をしっかりと確認しましょう。



訪問販売のような不意打ち性の高い勧誘は、その場ですぐに契約しないようにしましょう。**必要のない勧誘はきっぱりと断りましょう！（P18参照）**

訪問販売を受けたら、 何に注意したらいいの？

事業者は勧誘するときを守るべきルールがあります



消費者庁イラスト集より

訪問販売の勧誘に先立って、事業者は「会社名」、「契約の勧誘が目的であること」、「販売する商品などの種類」を告げ、「勧誘を受けるつもりがあるか」を確認しなければなりません。

消費者が断った時は、しつこく勧誘したり、何度も勧誘することは禁止されています。

訪問販売を受けたらどうする？

- 誰が、何のために、訪問したのか確認しましょう。
- 勧誘を受けても、必要なればきっぱり断りましょう。
- 契約内容がよくわからない時は、その場で契約せず、身近な人や消費生活センターに相談しましょう。

もし契約してしまってもクーリング・オフ（P7～P9参照）できる場合があります。
早急に消費生活センターにご相談ください。

注意!! クーリング・オフできない商品・サービスがあります

- ・3,000円未満の現金取引（訪問購入を除く）
- ・営業のための契約
- ・葬儀
- ・契約してすぐに提供されるサービス
（例：飲食店、カラオケボックス、マッサージなど）
- ・自動車、自動車のリース契約
- ・化粧品や健康食品などの指定消耗品を使用した場合の使用済み分
- ・他の法律での規制があるもの
（金融取引・通信・放送・運輸・弁護士など）

消費生活センターでは、消費者が訪問販売を断りたい場合に、その意思表示をするためのシールをお配りしています。（P19参照）

訪問販売お断りシール

消費生活センターでは、消費者が訪問販売を断りたい場合に、その意思表示をするためのシールをお配りしています。

「悪質な訪問販売」と「すべての訪問販売」を断る2種類があり、玄関やインターホン付近に貼ってご活用いただけます。

また、悪質な電話勧誘販売への対処法のシールも併せてご利用ください。断っている消費者に繰り返し同じ勧誘をすることは、法律や条例で禁止されています。

配付場所：消費生活センター、市政情報センター、
各区役所市政情報コーナー、公民館

悪質な訪問販売による被害を防ぐための「訪問販売お断りシール」です。

①

**悪質な訪問販売
お断り!**

堺市立消費生活センター
大阪府警察

※このシールを貼っている住居を訪問し勧誘を行う
行為は、堺市消費生活条例違反となります。

②

**訪問販売
お断り!**

堺市立消費生活センター
大阪府警察

※このシールを貼っている住居を訪問し勧誘を行う
行為は、堺市消費生活条例違反となります。

(活用方法は裏面を参照してください。)

③

悪質電話勧誘対処法

1. 「いりません」とはっきり断り、
通の途中でも断話を切りましょう
2. 何回かかってきても
すぐに電話を切りましょう

悪質商法などの消費者トラブルで
困ったときは一人で悩まずに
すぐ相談!!

堺市立消費生活センター
電 話 072-221-7146
ファックス 072-221-2786
相談時間：8:00～17:00
(土・日・祝祭日・年末年始除く)

大阪府警察本部悪質商法110番
電 話 06-6941-4592

緊急駆けつけサービスの利用は慎重に

事例 1 夜中にトイレが詰まった。ネットで見つけた水道業者に電話で修理依頼したところ、便器を取り外して高圧洗浄しなければならないと言われ、25万円請求された。その場で支払ったが高額すぎるのではないか。

事例 2 自宅の鍵が壊れたのでスマートフォンで鍵の緊急サービスを検索し、「鍵交換 8 千円～」「見積無料」と書かれた事業者に来てもらった。特殊な鍵のため 15 万円かかると言われた。高額なので断ったらキャンセル料 7 千円を請求され、帰ってくれないのでしかたなく支払った。

緊急駆けつけサービスのトラブルが増加

水漏れやトイレのつまり、鍵の紛失、害虫発生など、自分では対処できないことが起こると、あわててインターネット等で事業者を探すことがあります。

広告に〇〇円～と書かれていても、それ以上の金額を請求されることもあるので作業の前に作業内容と料金、キャンセル料などをしっかり確認し、できれば数社から見積もりをとってよく検討しましょう。

広告表示の内容や申込時のやりとりなどの条件によっては、クーリング・オフできる場合もありますが、必ず返金されるとは限りません。

日ごろからトラブルに備えることが大切

夜間や休日でも対応可能で信用できる事業者をあらかじめ調べておきましょう。集合住宅なら管理会社や家主に連絡すると提携業者が来てくれる場合もあります。

また、いざという時のために止水栓の閉め方を確認しておき、ラバーカップなど応急処置に必要な道具をそろえておくと安心です。堺市上下水道局ホームページには、簡単な水道修理の方法や、指定事業者一覧が掲載されているので参考にしてください。



消費者庁イラスト集より

オーナー商法（預託等取引）原則禁止！

「**オーナー商法**」とは、高い配当をうたって物品などを買わせて資金を集める手口です。業者の経営破たんにより多数の被害が生じる事件が過去にいくつもありました。このため令和3年7月に預託等取引に関する法律が改正され、令和4年6月1日以降、商品の販売を伴う預託等取引は原則禁止されました。

1985年 豊田商事事件

「金の現物を買ってオーナーになり会社に預ければ高い利子を払う」と言い、代金だけを集めて現物を渡さない。被害者数約2.9万人、被害総額は約2,000億円。

2011年 安愚楽牧場事件

「繁殖母牛に出資すれば毎年生まれる子牛の売却代金で多額のリターンが望める」という触れ込みで出資者を募った。被害者数約7.3万人、被害総額は約4,200億円。

2018年 ジャパンライフ事件

「商品をレンタルすることで年6%の高い配当が得られる」と勧誘し、磁気を埋め込んだ治療器（ベスト）等を消費者に買わせレンタルオーナーになってもらう。被害者延べ約1万人、被害総額は2,000億円超え。

オーナー商法（預託取引）は、購入した商品を預けているため購入者は商品を確認できず、実際にレンタルされているかどうか分かりません。また、他の購入者が支払った代金から配当金と称してお金を支払う自転車操業になりがちです。

トラブルに遭わないために！

○**オーナー商法（預託取引）は原則禁止！（消費者庁の手続きを経て確認を受けたものを除く）少しでも不審な点があればきっぱり断りましょう。**

○**「必ずもうかる」「楽しんで稼げる」など、うまい話には注意しましょう。**

万一契約してしまっても、令和4年6月1日以降、消費者庁の確認を受けないで締結した契約は無効です。困ったら消費生活センターにご相談ください。

インターネット通販のトラブルと注意点

インターネット通販や、カタログ通販、テレビショッピングなどの**通信販売には法的なクーリング・オフの適用はありません。**（P7 参照）

事例1 ネット通販で、黄緑色のセーターを注文した。ところが、届いたセーターはネットの画面で見た写真より、深緑色に近い色だった。「イメージと違ったため返品したい」と事業者に連絡したが断られた。

通信販売では**申し込む前に、「返品特約」（返品の可否や条件）を確認**する事が重要です。「返品特約」の表示がない場合、消費者は商品が届いた日を含めて**8 日間は、送料を負担の上で返品できます。**また、届いた商品が壊れていて使えないような場合には、**修理または返品や交換が可能**ですが、必ず事前に事業者にお問い合わせましょう。



事例2 ネット通販でブランドのスニーカーを格安で売っていた。注文して代金1万円を個人名義の銀行口座に振り込んだが、商品が届かない。メールを送っても返信がない。

「二セモノが届いた」「商品が届かない」「事業者に連絡がつかない」といった、**偽サイト**によるトラブルも多く発生しています。

インターネット通販利用時の注意点

- 「**特定商取引法に基づく表記**」で事業者の名前や住所、連絡先などを確認し、他の利用者の評価など、事業者の情報をしっかりと確認しましょう。
- 海外の**偽サイト**によるトラブルが多発しています。**連絡できる電話番号の記載があるか、不自然な日本語が使われていないか**確認しましょう。
- 支払方法が銀行振込のみの場合、**前払いはリスク**があります。法人との取引なのに振込先が個人名口座の場合は特に注意が必要です。

事例3 知らない業者から自分宛に荷物が届いた。家族が宅配業者から受け取ったが、注文した覚えがない。開封していないがどうしたらよいか。

ネット通販の増加とともに、注文した覚えのない荷物が届いたという相談が増えています。

遠い親戚や知人からの贈答品だったことが後でわかるケースもあります。ネット通販で注文した場合、注文主の氏名が荷物に記載されておらず、差出人が販売店名になっていることがあります。**まずは家族や知人に注文した人がいないかを確認するようにしましょう。**販売店から注文者に連絡してもらう方法もあります。

それでも心当たりがない場合は、配送業者に事情を話し受取拒否できるかどうか聞いてみましょう。



消費者庁イラスト集より

なりすまして注文された場合

通信販売では、本人になりすまして注文される可能性もあります。その場合は後で請求されたり、家族が知らずに受け取り代引きで支払ってしまったりすることもあります。

迷った場合は消費生活センターにご相談ください。

ネガティブオプション（送り付け商法）

- **注文していないのに商品が送りつけられ、代金を請求された場合はネガティブオプション（送り付け商法）に該当します。**請求書が同梱されていたり、後日請求書が送られたりしても**代金を支払う必要はありません。**また、**商品の保管義務はありません。**
- 契約に基づかずに、一方的に消費者に送られた商品について、送付した事業者はその商品の返還や代金を請求できません。

代金引換便で届いたので宅配業者に代金を払ってしまったが家族の誰も注文していなかった、電話勧誘で断ったつもりだったのに勝手に商品が送り付けられたなど、お困りの場合は、消費生活センターにご相談ください。

詐欺的な定期購入は取り消しが可能に

事例 スマートフォンの SNS を見て、定期購入で「回数縛り無し」と書かれた美容液を注文した。定期購入だが、次回商品発送日の **10 日前までに電話すればいつでも解約可能**と書かれていた。初回は 1 本 **500 円で 2 回目以降は 1 本 9,800 円**と高額になるので、気にいらなければ初回だけで止めようと思っていた。ところが、初回の商品が届いて 1 週間後に 2 回目の商品が届いた。2 回目が届くのは 1 か月先だと思っていたので、驚いて事業者に連絡すると、**2 回目の商品に限り、初回到着から 1 週間後に届くので解約は商品発送日の 3 日前までに電話するよう規約**に書いてあると言われた。**規約はどこに書いてあるのかわからなかった。**

「回数縛り無し」の定期購入で、「1 回だけ」のつもりで通常よりかなり安い価格で商品を購入したところ、「解約には条件があった」、「電話がなかなか通じず、解約できる期間が過ぎてしまった」などの相談が数多く寄せられています。



- 販売業者には、販売サイトの「**最終確認画面**」において、分量、販売価格・対価、支払の時期・方法、引渡・提供時期、申込期間（期限のある場合）、申込みの撤回、解除に関する事など、**契約の申込みの内容をすべてわかり易く表示することが義務付けられています。**
- 販売業者等がこれらの**契約の申込みの内容をすべてわかり易く表示していなかったり、不実の表示や消費者を誤認させるような表示を行っていたりすることにより、消費者が誤認して商品を申し込んだ場合、消費者は契約を取り消すことができる場合があります。**

しかし、申込内容の表示の有無に関してはトラブルになりがちです。

注文する前には、「利用規約」を必ずよく読み、「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しておきましょう。

子どもがスマートフォンのゲームで高額利用！？

事例 子どもに時々私のスマートフォンを持たせゲームをさせていた。数か月前に子どもが「有料のアイテムがないと先に進めない、面白くないのでアイテムを買って欲しい」と言い出した。アイテムの金額は少額だったので、クレジットカード番号を入力して買った。しばらくして請求書が届くと、15万円分のアイテムを購入したことになっている。こんな高額な請求がくるのはおかしい。

この事例のほかに、アイテムを購入しゲームを続けたい子どもが、親の財布から勝手にクレジットカードを抜き出し利用したケースや、小さい子どもにスマートフォンを触らせていたら、知らない間に有料サイトを利用していたといったケースの相談も寄せられています。



スマートフォンにクレジットカード番号を記憶させると、次回から番号を入力することなく利用できます。パスワードを誕生日などにしている場合は、**子どもが番号を推測して利用**したり、親が入力する**番号を覚えていて利用**したりすることがあります。また、**パスワード入力後、一定時間内ならパスワードを再入力することなく、利用できる場合もあります**。クレジット決済だけでなく、携帯電話料金と合算で請求される場合もあります。

- 子どもにスマートフォンを与える前に、使い方のルールを決めましょう。子どもがどのように使用しているか、親の見守りが必要です。
- ゲームをさせる場合、年齢設定や利用限度額の制限をかけましょう。
- スマートフォンにクレジットカード情報やパスワード情報を記憶させないようにしましょう。
- パスワードを定期的に変更し、クレジットカード自体もしっかりと管理しましょう。

初期契約解除制度と確認措置 (光回線、プロバイダ、携帯電話などの契約)

電気通信事業法で契約解除制度、事業者の説明義務や書面交付義務、不実告知の禁止などが規定されています。

契約から一定期間内に利用できる契約解除制度

	① 初期契約解除制度	② 確認措置
対象サービス	主な固定通信サービス 主な移動通信サービス 格安スマホも対象 (プリペイド携帯などは対象外。端末等の機器は契約解除できない)	「①初期契約解除制度」対象の移動通信サービスのうち、総務大臣の認定を受けたサービス (付随して契約した端末等の機器も契約解除できる)
販売購入形態	不問	店舗販売・通信販売
条件(期間)	契約解除理由は不問 (契約書面交付日または電気通信サービスの提供開始日のいずれか遅い日から8日以内)	電波状況が不十分な場合や説明義務等の法令遵守がなされていない場合、契約解除可 (8日間以上で業者が設定)
事業者が請求可能な費用	契約解除までのサービス利用料、工事費用・事務手数料(上限あり)、MNP 転出手数料	契約解除までの期間の利用料等

令和4年7月から変わった消費者保護ルール

電話勧誘における説明書面を用いた提供条件の説明義務	代替的(電磁的)方法で説明できる場合は利用者が求めた場合に限る(極めて例外的)
利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化	措置の例: ウェブで解約できるようにする、電話オペレーターを十分に配置する
解約に伴い請求できる金額の制限 ※令和4年7月1日以降の契約が対象	事業者は◎月額利用料を超える違約金、◎契約満了後の工事費残債・撤去費、◎解約手数料等は請求できない

表①の事例 光回線のサポート窓口と名乗る業者から今より料金が安くなるという電話があった。契約中のサービスの変更だと思い承諾。その後書類が届き、電話で再度説明を受けたが早口でよくわからないまま工事の日程が決まった。同居の息子にその話をし、書面を見てもらうと、今契約している業者とは別の業者の契約だということがわかった。今の回線を解約すると違約金がかかるようなので契約を取り消したい。

①初期契約解除制度により、8日以内であれば電気通信サービスを解除できます。初期契約解除の対象は「通信サービスの契約」の解除のみで、端末等の機器は対象外ですが、事例のように電話勧誘や訪問販売で契約した機器は特定商取引法のクーリング・オフ（P7～8 参照）ができます。

令和4年7月から消費者保護ルールが変わり、電気通信事業者は電話勧誘の際、契約前に提供条件等について説明する際に書面を交付することが義務化されました。**後日送付される書面に書かれた契約内容を必ず確認し、じっくり検討しましょう。**

表②の事例 スマートフォンの調子が悪かったので携帯電話ショップに行った。あまり使わないので安くてもいいものがよいと伝えたが、安いものはないと勧められるままに機種変更した。家に帰ったら同居の娘に高すぎると怒られ、操作も難しくて使いこなせない。クーリング・オフできるか。

①初期契約解除制度が適用される取引のうち、店頭等での販売で総務大臣の認定を受けた②確認措置を適用する場合には、初期契約解除は適用されません。初期契約解除は理由にかかわらず契約解除できますが、確認措置では電波の状況が不十分な場合や、説明義務等の法令遵守がなされていないなどの場合でないと契約解除できません。

また、自ら店に出向いた場合はクーリング・オフの適用はないので一方的に契約を解除することはできません。

高齢の方から、「スマートフォンの機種変更をしたが使いこなせないで元に戻したい」という相談が増えています。まずは家族と相談するなど、スマートフォンへの切り替えや機種変更は慎重にしましょう。



賃貸住宅のトラブルを防ごう

賃貸住宅を借りるとき

- 必ず**現地に行って物件を確認**しましょう。室内に傷や汚れがあれば日付入りで写真を撮っておきます。時間や曜日を変えて下見をすると、一度では気づかない騒音や日当たり具合などを知ることができます。
- 契約を結ぶ前に、宅地建物取引士証の提示とともに**宅地建物取引士から重要事項の説明**を受けます。わからないことや気になることがあれば理解できるまで確認し、借りるかどうか慎重に判断しましょう。
- 契約時には賃貸借契約書を交わします。退去時の取り決めなど、**特約**が設けられていることがありますので、隅々までよく読んで納得したうえで署名・捺印するようにしましょう。



賃貸住宅を退去するとき

- 退去通知は決められた期日の前までに、証拠が残るよう書面で送ると安心です。
- 退去時の立ち会い確認は必ず行い、やりとりをメモするとともに、修繕の必要性を指摘された箇所を中心に**日付入りの写真**を撮っておきましょう。その場で書面などにサインするのは避け、修繕費用については**後日見積書を出してもらって内容を確認**するようにしましょう。
- 契約書の返却を求められた場合はコピーを取っておくとよいでしょう。



事例 10年以上住んだ賃貸マンションを退去した。立ち会い確認のとき家主から「長年住んだのだから修理代も高額になるかもしれない」と言われた。後日送られてきた敷金精算書には「畳の表替え、壁クロスの張替え、ハウスクリーニング」など合計60万円の記載があり、敷金20万円を差し引いた40万円の支払いを求められている。高額すぎて納得できない。

- 賃貸借契約を退去する際、借主は賃借物を受け取った後に生じた損傷について「**原状回復義務**」を負いますが、通常損耗や経年劣化については貸主の負担となります。
- 国土交通省が公表している**原状回復をめぐるトラブルとガイドライン**では借主が通常の清掃を実施している場合、次の入居者を確保するためのハウスクリーニングや畳の表替えは貸主負担とされています。ただし特約で借主負担とされていることもあるので契約書面等を確認しましょう。
- クロス等は減価償却の考え方がとられますので**居住年数が長いほど借主の負担は減少します**。

貸主の負担

借主が通常の住み方、使い方をしても発生する建物・設備の損耗や経年変化（自然損耗）の修繕費用は家賃に含まれているとされ貸主の負担となります。（家具の設置跡、畳・クロスの変色、電気製品の後部壁面の電気焼け等）

借主の負担

借主の責任によって生じた汚れやキズ、借主の通常の住み方・使い方でも発生するものであっても手入れなどの管理が悪く、損耗が発生・拡大したと考えられるものは借主負担となります。（ペットによるキズ・におい、たばこのヤニ・におい等）

「**原状回復をめぐるトラブルとガイドライン**」の参考ホームページ

国土交通省 <https://www.mlit.go.jp>



（一財）不動産適正取引推進機構 <https://www.retio.or.jp>



- 民法では、原状回復義務の範囲や敷金返還のルールが明記されています。また、個人が賃貸借契約の保証人になる場合、保証人が支払の責任を負う上限となる「限度額」を定めなければ保証契約が無効になるという規定もあります。（令和2年4月1日施行）
- 宅地建物取引業法施行規則が一部改正され、不動産取引時の書面を電磁的な方法で提供できるようになりました。宅地建物取引士の押印が廃止され、重要事項説明書、契約書等の書面を電子メールや USB メモリ等で提供することが可能になっています。（令和4年5月18日施行）

多様化するキャッシュレス決済

インターネットの普及により「デジタル化」が進む中、わたしたちの生活にも、支払いの様々なシーンで「キャッシュレス決済」が急速に普及してきています。

キャッシュレス決済は支払いの時期によって3種類に分けることができます。

支払いの時期	種類	特徴
即時払い	デビットカード など	決済すると即時に代金が消費者の口座から引き落とされる。口座残高をきちんと管理する必要がある。
前払い	図書カード プリペイド型 電子マネーなど	初めから使える金額が決まっている使い切りタイプ以外に、チャージして繰り返し使えるタイプもある。
後払い	クレジットカード ショッピング ローンなど	クレジット会社が販売店に代金を立替払いし決められた支払日に消費者が口座引き落としなどで支払う。

カードタイプ以外にQRコード決済・バーコード決済・タッチ決済など、スマートフォンにインストールしたアプリを利用するスマホ決済も増えています（○○Payなど）。便利な決済方法ですが、スマートフォンを紛失して電子マネーを勝手に使われるなどのトラブルもあります。あらかじめ運営会社の連絡先を調べておくといでしょう。

プリペイド（前払い）の仕組みとトラブル

事例 友人が「急にお金が必要になったのでコンビニでプリペイドカードを買って裏の番号の写真を送ってほしい」と無料通話アプリで連絡してきた。

困っていると思い言うとおりにしたが、翌日その友人から「アプリのアカウントを乗っ取られた」と電話があり、昨日番号を送った相手は偽者だったとわかった。プリペイドカードの番号を調べるともう残高はゼロになっていた。

プリペイド型電子マネーはチャージした残高の範囲で使うことができます（※）。コンビニで買えるプリペイドカードもその一つです。使い過ぎを防ぐことができ大変便利な反面、匿名性を逆手に取った詐欺やトラブルが後を絶ちません。事例のようにカードの番号を教えるとカードを手渡したのと同じで、被害回復は非常に困難です。

（※）クレジットカードと連携して自動入金されるオートチャージ機能がついているものもある。

クレジット（後払い）の仕組みとトラブル

クレジットとは「信用」という意味です。クレジットを利用するためにはクレジット会社の審査を受ける必要があります。クレジットは現金がなくても利用できて大変便利ですが、無計画に利用すると多重債務に陥り返済に追われる危険性があります。

リボルビング払いを利用するときの注意点

事例 家電量販店でクレジットカードを作った。支払い方法には翌月一括払いとリボ払いがあったが、ポイントがたくさんもらえると聞き、リボ払い（※）を選んだ。最近利用明細を確認したら、毎月支払っているにもかかわらず残高がほとんど減っていないことに気づいて驚いた。 （※）リボルビング払いの略称

リボ払いとは、クレジットカードの利用金額や回数に関係なくあらかじめ設定した金額を毎月支払う方式です。月々の支払いを一定額に抑えることができる一方、利用残高に対して手数料がかかるため、支払い総額が高額になったり、支払いが長期化したりすることがあります。また、最初から支払い方法がリボ払いに設定されているカードもありますので、申込時には十分確認することが大切です。

クレジットカードでトラブルにあったら

不正に入手したクレジットカード情報をもとに、本人になりすまして第三者がカードを利用するケースが急増しています。怪しいサイトやフィッシングメールにカード情報を入力してしまったら、すぐにクレジットカード会社に連絡しましょう。また、カードを紛失したり盗難にあったりした場合は警察署にも届け出ましょう。カード明細に身に覚えのない請求があがった場合には、家族など周りの人が利用していないか確認し、クレジットカード会社に問い合わせましょう。

キャッシュレス利用心得 5 か条

- ・ライフスタイルに合わせて支払い方法を選びましょう
- ・始める前にウェブサイトや利用規約をしっかりと確認しましょう
- ・ID、パスワード、スマートフォン及びカードはしっかりと管理しましょう
- ・決済履歴や利用明細は必ず確認し、計画的に利用しましょう
- ・通信障害や停電時に備え、複数の支払い方法を持っていると安心です

ウェブ明細も
チェックしてね！

お金を借りるときに気をつけたいこと

消費者金融だけでなくクレジットカードや銀行カードローン、一部の後払いサービスなども借金です。期限までに支払えないと「延滞」になり、そのまま放置すると個人信用情報機関に延滞情報が登録されます。将来ローンが組めないなど不利益を被る可能性もあります。

借り過ぎ・貸し過ぎを防ぐ仕組み

信販会社や消費者金融が立て替え払いや融資を行う時には、使いすぎや借りすぎを防ぐため、次のようなルールが義務付けられています。



消費者庁イラスト集より

割賦販売法 クレジットカードの発行や立替払いを行う時、利用者の年収、生活維持費、クレジット債務の年間の支払予定額を調査し、支払可能見込額を算定する。

貸金業法 貸し付けを行う時、利用者の年収、総借入残高を調査する。総借入残高が年収の3分の1を超える融資は原則禁止。

与信と個人信用情報機関について

消費者金融、信販会社、銀行などがカードを発行したり、貸し付けや立て替え払いしたりすることを**与信**といいます。消費者の職業や年収などを調査するとともに、**個人信用情報機関**に登録されている情報を照会して、与信判断が行われます。自分の信用情報は個人信用情報機関に**開示請求**ができます。また、身分証を紛失したときは、紛失の届け出をしておくで悪用を防止できる場合があります。

*** おもな個人信用情報機関 ***

全国銀行個人信用情報センター	0120-540-558
シー・アイ・シー (CIC)	0570-666-414
日本信用情報機構 (JICC)	0570-055-955

借金問題はひとりで悩まないで

家計を見直すだけでは生活の立て直しが困難な場合、債務整理の方法として**任意整理・個人民事再生・特定調停・自己破産**の4つがあります。債務整理の相談窓口（P40 参照）または消費生活センターにお問い合わせください。

食品と医薬品は違います！

事例 スマートフォンで、タレントも愛用して激やせしたというダイエットサプリメントの広告を見つけた。

ショップの名前は〇〇製薬と書かれているので、これは薬だろうか。効果があるなら試してみたい。

法律上、医薬品・医薬部外品以外は効能・効果の表示はできないことになっています。例外的に特定保健用食品、栄養機能食品、機能性表示食品の制度があり、健康の維持・増進として認められた表示ができます。これらの制度は**法律に基づいて厳格に運用されています**ので、商品を選ぶ際の参考にしてください。

効能・効果の表示ができる商品は限られていますが、**インターネット広告の中には、ルールを守っていないものも見受けられ、広告の内容をそのままのみにしない慎重さが重要です**。また販売会社が「～製薬」という名称を使っていたとしても、取り扱う商品が「薬」とは限りません。

医薬品	病気の予防や治療 が目的。効果や副作用など厳しく個別審査が必要
医薬部外品 (ドリンク剤など)	個別審査を経て、限定された効能・効果を表示できる
特定保健用食品	国による個別許可、健康の維持・増進に役立つ旨等の表示ができる
機能性表示食品	販売60日前までに国に機能性の根拠などを届出(審査はない)
栄養機能食品	許可等は不要だが、ビタミン13種、ミネラル6種、脂肪酸1種に限定し、国の基準に基づく定型文のみを表示できる

スマートフォンやモバイルバッテリーの発熱発火に注意！

充電することにより繰り返し使えるリチウムイオン電池は、スマートフォンやモバイルバッテリーなどさまざまな機器で使用されています。小型にもかかわらず大容量のエネルギーを蓄えられる一方、取り扱い方法や商品によっては膨張したり発煙・発火した例も報告されています。

事例1 かばんにスマートフォンを入れて持ち歩いていたところ、突然スマートフォンが発火しかばんが焼け焦げた。

事例2 インターネット通販でモバイルバッテリーを購入。自宅で充電していたら、膨張して白い煙があがった。

- リチウムイオン電池を搭載したスマートフォンやモバイルバッテリーは、動画の再生や充電中に発熱する性質があります。カバンや布団の中など熱がこもる環境に置いておくと放熱が妨げられて高熱になることがあるので注意しましょう。発煙・発火しやけどを負ったり火災になった事例もあります。
- 充放電の繰り返しによる劣化や落下などの衝撃により、膨張することがあります。異常が見られた場合は使用を控えて交換・廃棄しましょう。
- リチウムイオン電池は電気用品安全法の規制対象です。製造・輸入事業者は法律に基づいた届出を行い、技術基準適合義務を果たしていることを証明するPSEマークを表示しなければ国内で販売することができません。
- 通販サイトで購入した、法律に適合していないリチウムイオン電池搭載商品による事故が報告されています。購入する際には、製造販売元や仕様・型式、PSEマークが表示されていることを確認しましょう。



経済産業省ウェブサイトより



令和4年度 相談概要

令和4年度に消費生活センターに寄せられた相談総数は6,538件で、前年度より177件減少しました。苦情相談が5,931件（約90.7%）、問合せ相談等が607件（約9.3%）ありました。インターネットの定期購入トラブルの増加に伴い化粧品関係の相談が第1位になりました。エステティックサービスは事業者の経営難や倒産により「サービスが受けられない」「中途解約したが返金されない」等の相談が増加し7位でした。

主な相談内容（商品・サービス別）

順位	商品・役務	件数	主な内容
1	化粧品関係	567	定期購入と思わずに結んだ契約の解約相談や、商品使用後のトラブルなど
2	商品一般	500	宅配業者や通販会社をかたったフィッシングメール、不審な電話やメール、架空請求など商品を特定できない相談
3	不動産貸借	233	退去時の敷金返還や修繕費用など
4	健康食品関係	204	定期購入契約のトラブルや摂取後の体調不良など
5	携帯電話・携帯電話サービス	176	契約内容や携帯電話機の不具合など
6	工事・建築	170	修繕工事やリフォーム工事に係る高額請求や解約トラブルなど
7	エステティックサービス	168	通い放題コースなどでの中途解約・清算、倒産した事業者の返金など
8	インターネット接続回線	103	問題のある勧誘行為や請求金額、解約時のトラブルなど
9	修理サービス	96	水道蛇口やトイレ、排水管、鍵等の修理費用など
10	新聞	74	景品付き長期購読契約の解約トラブルなど

くらしを守る正しい計量

消費生活センターでは、計量の適正化を推進するため、生産者及び販売者の適正な計量の実施と、消費者の計量意識の向上を図るための業務を行っています。

【買い物と計量】

「風袋（ふうたい）」は、商品ではありません

スーパーなどで買い物をした時、パック商品のトレーやラップなどの包装、ワサビやタレなどの薬味・添え物を「風袋」と呼びます。

この風袋の重さを引いていないと、中身がその分少なくなります。
風袋が商品の目方に含まれていたとすると、その分、損をしていることになります。

▼お肉屋さんの経木やろう引き紙



3g～25g

100g 300円の商品で9～75円

▼お茶の袋



6g～12g

100g 600円のお茶で36～72円

▼スーパーなどのトレー



3g～20g

100g 450円のお肉で13～90円

▼トレーや野菜をまくビニールラップでも、1g～4gの重さがあります。

▼ワサビやタレなどの薬味・添え物は商品の目方に含まれません。

計量についてのお問い合わせは

電話：072-221-6538 FAX：072-221-2796

生涯学習まちづくり出前講座

出前講座いたします

無料

講座名「知って得する！消費者トラブル豆知識」

複雑巧妙化した悪質商法による消費者被害にあわないためには、予備知識と対処できる心構えが必要です。

- ・悪質商法の被害にあわないための対処法
- ・“高齢者の見守り強化の大切さ”等をお話しています。



講座名「知っていますか？暮らしと計量（はかり） ～あん外知らない“はかる”こと～

はかりのチェックポイント、正味量（内容量）や風袋（ふうたい）など、あなたの暮らしを守る正しい計量について、お話しします。

* 新型コロナウイルス感染拡大状況により、出前講座を中止・延期させていただくことがありますので、ご理解のほどよろしくお願ひします。

- 対象：市内在住、在勤、在学の10人以上の団体・グループ
- 場所：堺市内に限ります。会場や備品は受講する団体・グループでご用意ください。
- 講師：市民講師の「堺市消費者啓発員」、消費生活センター職員（講師への謝礼、交通費は不要です）
- 実施日：年末年始を除く毎日（土、日、祝日も可）
- 時間：30分から2時間まで
- 申込み：「堺市生涯学習まちづくり出前講座申込書」（各区役所市政情報コーナーで配架、もしくは堺市ホームページからダウンロード）に記入し、生涯学習課ヘファックス（228-0371）又は郵送でお申込みください。

※ 但し、土、日、祝日に受講を希望される場合は、希望日2週間前までに消費生活センター（電話 221-7908）へお問合せください。

堺市消費生活条例

高度情報化社会の進展や国際化、規制緩和などの社会経済環境の変化によって、私たちのくらしはより便利になっています。

一方、商品やサービスが複雑多様化し、消費行動におけるトラブルが増加しています。

堺市ではこのような問題に的確、迅速に対応し、市民の皆様の消費生活の安定と向上を図るために「堺市消費生活条例」を定めています。

○基本理念（第 2 条）

消費者の権利を尊重するとともに、市民の皆様が「だまされない消費者」となるよう、消費者としての自立を支援することを基本に消費者施策を推進します。

○危害等の防止（第 16 条－第 19 条）

事業者が消費者の安全を害する商品やサービスを供給している場合は、供給の中止や回収などの措置をとるよう指導、勧告します。必要な場合は市のホームページなどで情報を公開し、被害の未然防止、拡大防止を図ります。

○取引の適正化（第 26 条－第 28 条）

事業者が行ってはならない不当な取引行為を定め、そのような取引行為を行っている場合は、是正するよう指導、勧告します。

必要な場合は取引行為の内容や事業者の氏名などを公表し、被害の未然防止、拡大防止を図ります。

○消費者の自立の支援（第 34 条－第 36 条）

悪質商法の被害にあわないために、市民の皆様が「だまされない消費者」となるよう、啓発や教育、消費生活に関する情報の提供を積極的に行います。

○消費者被害の救済（第40条－第44条）

市民の皆様から苦情の申出があったときは、適正かつ迅速に解決するために必要な助言、あっせん(※)を行います。内容が複雑で解決することが困難なものについては、堺市消費生活審議会のあっせん、調停により解決を図ります。

(※)「あっせん」とは、消費者と事業者との交渉が円滑に行われるように、消費生活センターが間に入って双方を取りもつことをいいます。

不当な取引行為の禁止

市条例では、事業者が消費者との間で行う取引に関し、次にあげる行為をしてはならないと定めています。

- ① 契約に関する重要な情報を提供しなかったり、消費者を脅したり、不安にさせるなどして契約の締結を勧誘し、または契約を締結させる行為
- ② 年齢や知識、経験、財産状況に照らして不当な内容の契約を締結させる行為
- ③ 不当に不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為
- ④ 契約に基づく債務の履行を不当に強要したり、正当な根拠に基づく契約解除を妨げ、正当な理由なく債務の履行を拒否・遅延したりする行為
- ⑤ 消費者の利益を不当に害することが明らかであるにもかかわらず、クレジット会社との与信契約を結ばせる行為

☆☆☆ 問い合わせ窓口 ☆☆☆

1. 法律相談

① 堺市法律相談（弁護士相談・無料）

事前予約が必要です。予約・問い合わせは各区役所企画総務課（西・南区は総務課）へ。
相談は各区役所の相談曜日の13:00～16:00（美原区は15:00）の間です。

区役所	電 話	相談曜日	区役所	電 話	相談曜日
堺区役所	2 2 8 - 7 4 0 3	月・水・金	南区役所	2 9 0 - 1 8 0 0	月・水
中区役所	2 7 0 - 8 1 8 1	火・木	北区役所	2 5 8 - 6 7 0 6	月・木
東区役所	2 8 7 - 8 1 0 0	水・金	美原区役所	3 6 3 - 9 3 1 1	木
西区役所	2 7 5 - 1 9 0 1	火・金			

② 大阪弁護士会法律相談（有料）

- ・総合法律相談センター（大阪市北区西天満） 電話06-6364-1248
- ・堺法律相談センター 電話072-223-2903
（堺区南花田口町2-3-20 三共堺東ビル6階）

③ 司法書士総合相談センター堺（無料）

（堺区中瓦町2-3-29 瓦町ウエビル4階）※ 予約は大阪司法書士会へ
予約受付〈月～金曜日〉10:00～16:00 電話06-6943-6099
相談日時〈月～金曜日〉13:30～16:30

④ 法テラス堺（相談のみは原則無料、収入制限あり） 電話0570-078-331 （堺区南花田口町2-3-20 三共堺東ビル6階） ... 電話050-3383-5430 受付〈月～金曜日〉9:00～17:00

⑤ 大阪弁護士会 高齢者・障害者総合支援センター「ひまわり」

（電話相談無料 出張相談は有料）
受付〈月～金曜日〉13:00～16:00 電話06-6364-1251

2. 民事調停・少額訴訟

堺簡易裁判所 電話072-223-7001（代表）

3. 成年後見制度

① 大阪家庭裁判所 堺支部 電話072-223-7001（代表）

② 司法書士総合相談センター堺

（堺区中瓦町2-3-29 瓦町ウエビル4階）※ 問合せ・予約は大阪司法書士会へ
面接相談（要予約）〈火曜日〉13:30～16:30 電話06-6943-6099

4. 債務整理

堺市法律相談（1. ①と同じ） 事前に各区役所へお問い合わせください。

5. 事業者相談

堺商工会議所（経営支援課） 電話 0 7 2 - 2 5 8 - 5 5 0 3

6. 消費税等国税の相談

堺税務署（国税局電話相談センターに接続） 電話 0 7 2 - 2 3 8 - 5 5 5 1
（自動音声案内）

7. 登記手続案内（要予約）、供託手続の案内ほか

大阪法務局 堺支局 電話 0 7 2 - 2 2 1 - 2 7 5 6
（自動音声案内）

8. 労働相談：厚生労働省大阪労働局

堺総合労働相談コーナー 電話 0 7 2 - 3 4 0 - 4 0 3 8

9. 悪質商法、悪質業者に関する相談

大阪府警察本部 『悪質商法 1 1 0 番』 電話 0 6 - 6 9 4 1 - 4 5 9 2

10. ウイルスや不正アクセスに関する技術的な内容の相談

情報処理推進機構 IPA 電話 0 3 - 5 9 7 8 - 7 5 0 9
『情報セキュリティ安心相談窓口』 FAX 0 3 - 5 9 7 8 - 7 5 1 8

11. その他の主な相談機関等

① 携帯電話、インターネットなど電気通信サービスに関する相談

近畿総合通信局 電気通信事業課 電話 0 6 - 6 9 4 2 - 8 5 1 9

② 食品の偽装表示・不審な表示に関するホットライン

近畿農政局 『食品表示 110 番』 電話 0 1 2 0 - 3 1 7 - 1 4 2

③ 金融サービス・金融監督業務に関する相談・質問・各種情報提供

近畿財務局 『きんざい金融ホットライン』 電話 0 6 - 6 9 4 9 - 6 2 5 9

④ 自動車に発生した不具合の情報提供先

国土交通省 『自動車不具合情報ホットライン』 .. 電話 0 1 2 0 - 7 4 4 - 9 6 0

⑤ 住まいについてのいろいろな相談 『住まいるダイヤル』

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター
（電話相談・専門家相談） 電話 0 5 7 0 - 0 1 6 - 1 0 0

⑥ 就労や生活に関する相談・支援

堺市生活・仕事応援センター「すてっぷ・堺」 電話 0 7 2 - 2 2 5 - 5 6 5 9

⑦ 奨学金の貸与・給付・返還に関する相談 『奨学金相談センター』

独立行政法人 日本学生支援機構 電話 0 5 7 0 - 6 6 6 - 3 0 1

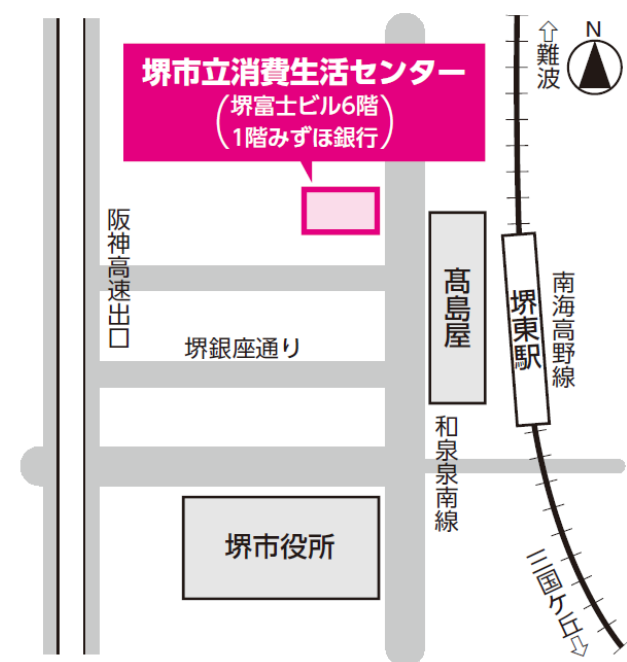
商品・サービスの契約トラブル など、気になることがあれば、 早めに消費生活センターへ

電話 072-221-7146

F A X 072-221-2796 (FAXでも受付けています)

【相談受付時間】午前9時から午後5時

【休所日】土曜・日曜・祝日および年末年始



消費者ホットライン

泣き寝入りは

188 (いやや)

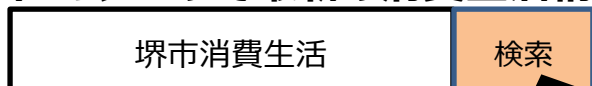
お住まいの消費生活センターにつながります



〒590-0076

堺市堺区北瓦町2丁4番16号 堺富士ビル6階

《ホームページで最新の消費生活情報をご覧になれます》



《X (旧 Twitter) アカウントを開設しました！！》

@sakai_shohi

消費生活センターでは消費者トラブルに関する注意喚起など
暮らしに役立つ情報を X (旧 Twitter) で発信しています。
ぜひ、フォローをお願いします！

