

消費生活お役立ちガイド

くらしの情報



SAKAI

2024 年

Vol.35

気をつけて
「無料」「もうかる」

何かある

困ったときは

消費生活センターにご相談を！

消費生活相談



消費者庁イラスト集より

令和5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

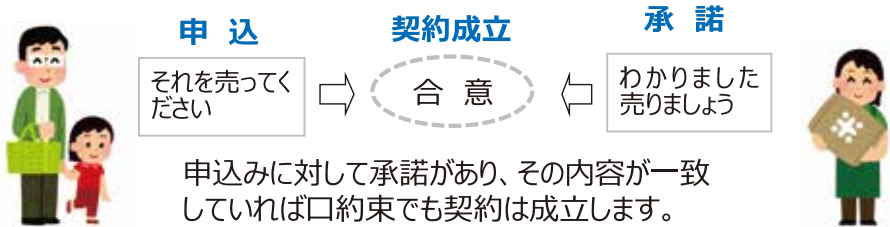
目次

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. クーリング・オフ等 早わかり表	5
5. 特定商取引に関する法律	6
6. クーリング・オフの方法	8
7. ネットにはびこる投資詐欺にご注意！	10
8. 「簡単に稼げる？」副業サイトで高額請求	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. 訪問購入（買取）のトラブル	16
12. 訪問販売トラブルにご注意！	17
13. 訪問販売を受けたら、何に注意したらいいの？	18
14. 訪問販売お断りシール	19
15. 緊急駆けつけサービスの利用トラブル	20
16. 美容医療 契約するなら慎重に！	21
17. インターネット通販のトラブルと注意点	22
18. 本当にお得になるの？ 定期購入の「ダークパターン」	24
19. 子どもがスマートフォンのゲームで高額利用！？	25
20. 光回線、プロバイダ、携帯電話などの契約トラブル	26
21. 賃貸住宅のトラブルを防ごう	28
22. 多様化するキャッシュレス決済	30
23. お金を借りるときに気をつけたいこと	32
24. 食品と医薬品は違います！	33
25. 健康食品・医薬品のトラブル	34
26. 令和5年度 相談概要	35
27. くらしを守る正しい計量	36
28. 出前講座いたします	37
29. 堺市消費生活条例	38
30. 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。

1. 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。



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。

契約を取消したり解約したりできる場合

(民法及び消費者契約法・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！！

2.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、消費者は契約を取消することができます。

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** 将来不確実な変動がある事柄について、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** 契約対象の消費者にとって、一般的・平均的な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、不安をあおり勧誘する。
（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、不安をあおり勧誘する。

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に勧誘する。
12. **靈感等による知見を用いた告知** 靈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する。（例：靈感商法）（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勧誘する。

※追認できるときから 1 年(靈感等による場合は 3 年)取消できます。

「追認できるとき」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(靈感等による場合は 10 年)が過ぎると、時効により取消できなくなります。

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. 事業者が、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的に害する条項は無効になります。

※ 以上の無効は、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。

3. 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する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、条件によっては取消することができます
禁止されている勧誘行為＝ 寄附を取消しできる場合	① 不退去②退去妨害③好意の感情の不当な 利用④退去困難な場所への同行⑤威迫する 言動を交えて相談の連絡を妨害⑥靈感等の知 見を用いた告知
取消しできる期間 ①～⑤	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
取消しできる期間 ⑥（靈感等による告知）	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。**

4. クーリング・オフ等 早わかり表 (特定商取引に関する法律)

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	返品特約の表示がない場合 8 日間返品可能（P23 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

5. 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） P5参照
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（P5～P9 参照）

一定期間なら契約を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」の場合、事業者が消費者から事前に承諾を得ずに訪問することは禁止されています。

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。

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、消費者から事前に承諾を得て、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るため、クーリング・オフ期間（P9 参照）は進行せず、消費者はいつまでもクーリング・オフ可能になります。
- 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】

- 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。
- 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。
- 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。



6.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、十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、一定期間なら契約を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、**必ずプリントアウトやスクリーンショットなどで記録を保存しましょう。**

八ガキの場合の文例

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
早速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 参照)
- 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

※事業者が「クーリング・オフできない」とウソの説明をしたり、消費者を脅して手続きさせなかったりするなどの“**クーリング・オフ妨害**”があれば、クーリング・オフ期間が延長され、改めて書面を受け取り、口頭で説明を受けた日がクーリング・オフの起算日になります。

7. ネットにはびこる投資詐欺にご注意！

事例 1 マッチングアプリで外国人男性と知り合った。SNS で何度かやり取りするうちに、会社経営をしているという男性に好意を持つようになった。「二人の将来のために投資をしよう」と勧められるまま、海外の暗号資産のサイトに登録。複数の消費者金融で借金をして 400 万円投資。サイト上でかなり利益が出ていたので現金化するために出金の手続きをした。しかし、次々手数料や税金などを振り込むようを要求され、結局出金できなかった。だまされたことに気づいたので返金してほしい。

事例 2 有名起業家の「投資で億稼ぐ方法」という広告を見て、有名人だから信用できると思い広告サイトにアクセス。起業家の無料通話アプリの投資グループに招待された。グループ内のメンバーの成功体験のメッセージを見てすっかり信用し、指示された海外の FX 投資サイトで 200 万円支払った。サイト上では順調に利益が出ていたが、ある日突然残高がゼロになり、アプリで連絡しても相手から返信がない。サイト運営会社の住所や連絡先がわからない。

事例 1 のような国際ロマンス投資詐欺や、事例 2 のような有名人の偽広告（フェイクニュース）を使ったネット上の投資詐欺の被害が急増しています。騙した相手やサイトの運営会社の所在が分からないことが多く、被害の救済は困難です。被害回復をうたって別の契約を勧める二次被害にも気を付けましょう。

トラブルに遭わないために！

- ネットの向こう側には、あなたを騙そうと悪意をもって近づいてくる人がいます。安易に信用しないようにしましょう。
- 詐欺の手口は年々巧妙化しています。うまい話には注意しましょう。



8.「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副業サイト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。**収入など嘘について「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。

9. 本当にもうかりますか？ そのお誘い



事例 久しぶりに高校の同級生から連絡があった。飲み会に誘われ行ってみると、一緒に投資をしているという先輩を紹介された。「今は投資でもうける時代。FXの自動売買ツールを使えば、24 時間稼いでくれる。50 万円のこのツールを人に紹介し、買ってくれたらマージンがもらえる。ダブルで収入が入るので、すぐに元がとれる。やり方も教える。」と言われた。お金がないと言うと、「スマホで簡単に借りられる。」と言われ、その場で消費者金融での借り入れ方法を教えられた。

簡単にお金を借りることができたのでツールを買い、投資資金も借り入れて投資を始めたが利益が出ない。人を誘うこともできず、借金だけが残し、同級生とも連絡が取れなくなった。

以前はものを買わせてマルチの組織に加入させる相談が多くありましたが、最近は事例のように、ものではない商材を買わせる“ものなしマルチ”の相談が増えています。

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

マルチ商法ってなにが問題なの？

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ことがあります。
- 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。



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・・・

「相手事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。

10.スマートフォンやパソコンのトラブルにご注意

※実在する事業者を装う偽の SMS (※)

事例 スマートフォンにクレジットカード会社を名乗り「カードを不正使用されている」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。

(※) 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

- クレジットカード会社や宅配業者など、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。
- 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、すぐにパスワードを変更し、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てください。

※ワンクリック請求

事例 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」と表示された。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。

- 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。



※実在する事業者を装う偽の電話

事例 スマートフォンに電話会社を名乗り「料金未納」という自動音声の電話がかかってきた。自動音声に従い、ボタンを押すとオペレーターにつながった。個人情報を知られ「電子マネーでお金を支払うように。」と言われた。

- スマートフォンだけではなく固定電話に国際電話がかかってくる場合もあります。不在着信に折り返すと高額な電話料金が発生してしまいます。決して折り返したり、お金を支払ったりせず、無視しましょう。

※偽のセキュリティ警告

事例 パソコンでインターネットを利用中、突然画面に「ウイルスに感染」とメッセージが出て警報音が鳴った。あわてて表示された事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し30万円支払った。

- 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て、振込み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。



11.訪問購入（買取）のトラブル

事例 「不用品はないですか」と事業者から電話があり「服でも靴でもなんでも買取る」と言うので家に来てもらった。しかし、用意していた不用品には目もくれず「貴金属はないですか」と言うので、金のネックレスと指輪を出したら安値で買い取られた。取り戻したい。

消費者の自宅等に事業者が訪問し物品を買取る取引を「訪問購入」と言い「特定商取引法」で規制されています。

原則すべての物品が規制対象ですが、下記は規制対象から除外されています

自動車（二輪を除く）

家具・家電（洗濯機・冷蔵庫など）

本・CD・DVD・ゲームソフト類

有価証券



飛び込み勧誘（不招請勧誘）の禁止

事業者の「飛び込み勧誘」は禁止されています。あらかじめ消費者の同意を得てからでないと事業者は訪問してはいけません。消費者から電話で得た同意が「服の買取り」や「査定依頼」であるにもかかわらず、同意を得ていない「貴金属の買取り」の勧誘をすることは禁止されています。

クーリング・オフ（P5～P9 参照）

事業者には契約書面の交付が義務付けられています。消費者は契約書面を受け取った日から数えて8日間は書面または電磁的方法（電子メール等）によりクーリング・オフができます。

消費者は、クーリング・オフ期間中は物品の引き渡しを拒むことができます。

クーリング・オフすると事業者に渡した物品は消費者に返還され、消費者は受け取った代金を事業者に返還します。



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。

消費者庁イラスト集より

12. 訪問販売トラブルにご注意！

事例 1 「近所で工事をしているので挨拶に来た」と事業者が突然家に来た。「屋根を見たら瓦が割れている、すぐに工事をしないと雨漏りして大変なことになる」と言って工事を勧められ150万円の契約をした。よく考えると高額なので解約したい。

事例 2 高齢の母の家に「床下の無料点検をする」と電話があり事業者が訪問してきた。床下に入り「湿気がひどいので、床下換気扇と除湿剤を置いて、白アリ駆除もした方がよい」と言われ、母はよくわからないまま契約書にサインをした。契約書を見ると200万円の契約をしていたことがわかった。工事は終わっているが、不要な工事かもしれないし、金額も高すぎるのでだまされたのではないか。

「無料で点検に来た」と言って訪問し、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。「今決めてもらえば安くする」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。

工事が必要な場合は、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、契約書を受け取った日から8日間は、クーリング・オフ（P5～P9参照）が可能です。**

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）



消費者庁イラスト集より

13.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に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、必要なけ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（P5～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
（例：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「訪問販売お断りシール」をお配りしています。（P19 参照）

14.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ねし勧誘を行う
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。)

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ねし勧誘を行う
行為は、堺市消費生活条例違反となります。

③

悪質電話勧誘対処法

1. 「いりません」とはっきり断り、
話の途中でも電話を切りましょう
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 072-221-2796
相談時間/9:00~17:00
(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

15. 緊急駆けつけサービスの利用トラブル

事例 自動車で行中、異常を感じて路肩に止めた。エンジンがかからなくなったのであわててスマホで検索。「最短 5 分で駆けつけ、基本料金 3,300 円から」と書かれた広告の事業者に来てもらった。「バッテリーがあがっている。低電圧の充電で改善しない場合は、高電圧の充電が必要。」と言われた。自分の車が他の車の通行の邪魔になっていたので、すぐに対応してほしいと伝え、作業してもらった。作業完了後、20 万円の料金を請求された。手持ちがないと伝えると、「事前に料金の説明をした。払ってもらわないと困る。」と強く言われたのでコンビニでお金をおろして全額支払ってしまった。しかし、やはり高すぎるので返金してほしい。

インターネットで探したロードサービスのトラブルが増加

急な自動車のトラブルに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があるので、作業の前に作業内容と料金、キャンセル料をしっかりと確認しましょう。

作業後に広告や事前の説明と違う高額な料金を請求された場合、その場で支払わず、消費生活センターに相談しましょう。事業者の対応が強引で危険を感じるようなことがあれば、警察に連絡しましょう。

広告表示の内容や申込時のやりとりなどによっては、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

自動車保険（自動車共済）にはロードサービスが付帯されているケースが多いので、日ごろから自分が契約している保険の内容をよく確認し、トラブルが発生した場合の保険会社などの連絡先がわかるようにしておきましょう。家族も運転する場合は、家族内で情報を共有しておきましょう。



16.美容医療 契約するなら慎重に！

事例 1 インターネットのアンチエイジングの広告を見て美容外科の無料カウンセリングを予約した。カウンセリングを受けたところ、こめかみに糸を入れてリフトアップする施術を勧められた。今契約するとモニター価格で安くなると説明されクレジットカードの2回払いにした。顔が少し腫れる程度と聞いて施術を受けたが、ひどく腫れてしまい仕事にも行けない。

事例 2 「切らない包茎手術」のインターネット広告を見て美容外科に相談に行くと、「早く手術した方がよい。今日手術を受ければ安くなる。」と強引に勧められ当日に手術をしたが、腫れが引かない。

事例 3 「10 万円の全身医療脱毛」の広告を見て美容外科のクリニックに行ったが、実際は 80 万円の施術を勧められた。解約したい。



消費者庁イラスト集より

警戒ワード「今ならお得！」「今やらないと間に合わない！」



- ・施術前にリスクや副作用の確認をしましょう！
- ・不安をあおられたり、割引のあるモニター契約を勧められても慎重に判断し、その場で契約・施術はしないようにしましょう。
- ・施術後はもとに戻せないこともあります。

美容医療サービス等の自由診療では、医師は施術に伴う副作用や合併症のほか、施術費用及び解約条件、保険診療での実施の可否、効果には個人差があることなどについても丁寧に説明することが求められています。

参考資料 1

・消費者庁、厚生労働省

「確認してください！美容医療を受ける前にもう一度」



17. インターネット通販のトラブルと注意点

事例 1 有名ブランドのスニーカーをインターネットで検索。安く売っている通販サイトを見つけたので申し込んだ。指定された個人名義の銀行口座に代金の2万円を振り込んだら、数日後に「在庫欠品のため注文をキャンセルする。代金は〇〇ペイ（決済アプリ）で返金する」とメールが来た。相手のLINEに友達登録し、ビデオ通話で指示されるまま〇〇ペイに数字を入力してスマートフォンを操作したら、返金ではなく2万円送金させられていた。お金を返してほしいが、通販サイトはアクセスできずLINEでも連絡がつかなくなった。

インターネット通販利用時の注意点

- 代金の支払い方法は銀行振り込みだけなのに「**〇〇ペイなどの決済アプリで返金します**」と言われたら**詐欺を疑ってください**。
- 商品代金の**前払いはリスク**があります。支払方法が銀行振込のみで、法人との取引なのに振込先口座が個人名の場合は特に注意が必要です。
- 契約前には「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も参考に**事業者の情報を調べましょう**。

事例 2 SNSの広告で有名キッチン用品の「アウトレット公式サイト」を見つけてブランドの鍋を注文。1週間後、代金引換便で商品が届いたが偽物だった。

- 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。
- 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。（P5 参照）**



○通信販売では**申込む前に、「返品特約」**（返品の可否や条件）を確認しましょう。**「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、**イメージ違いなどの場合は基本的に返品や交換は困難です**。

事例 3 知らない事業者から自分宛に荷物が届いた。家族が受け取ったが、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。

インターネット通販で注文した場合、注文者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

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、後日請求書が届いても**代金を支払う必要はありません**。また、**商品の保管義務もありません**。
- 契約に基づかず一方的に消費者に商品を送付した事業者は、その商品の返還や代金の請求はできません。

「代金を銀行に振り込んだのに商品が届かない」「決済アプリの操作で返金されるはずだったのにお金を送金させられた」場合などは、銀行や決済アプリ運営会社に連絡することでお金が戻ることもあります。

インターネット通販でお困りの場合は消費生活センターにご相談ください。

18.本当にお得になるの？定期購入の「ダークパターン」

事例 スマートフォンの SNS の広告から、「回数縛り無し」と書かれた定期購入の美容液を注文。初回は 1 本 1,980 円で 2 回目以降は 7,980 円と高額になるので、初回だけで止めようと思っていたが、申込み完了後に「今ならお得なクーポン 1,000 円」というボタンが表示された。ボタンをタップすると、腸をきれいにするサプリと一緒に申し込みば、クーポン適用で初回が 1,000 円引きの 980 円になると書かれていた。「お得」だと思い、申し込みボタンをタップした。数日後、美容液とサプリが届いたが「2 回目は 1 か月後に美容液とサプリをまとめて 3 か月分お届け予定。次回請求金額は合計 29,800 円」と書かれた納品書が入っていた。販売店に初回だけで解約したいと連絡したら初回を通常価格で購入するよう言われた。美容液とサプリで 19,800 円もする。納得できない。

「回数縛り無し」と書かれた定期購入のネット広告を見て、「初回だけ」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。

さらに、**「お得」と思わせて高額なコース契約に誘導する「ダークパターン（※）」**などにも注意が必要です。



※ **ダークパターン…消費者が気づかないうちに意図しない判断に誘導されるウェブデザインのこと**

- 販売事業者には、販売サイトの**「確認画面」**において、商品の分量、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、解除に関する説明など、**契約の申込みの内容をすべてわかりやすく表示することが義務付けられています。**
- 販売事業者が申込みの内容をわかりやすく表示をしていなかった場合や、販売事業者のウソの表示や消費者を誤認させるような表示によっ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可能性があります。
- 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」**をよく読み、**広告や「最終確認画面」をスクリーンショットなどで保存**しておきましょう。

19.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」、「小さい子どもにスマートフォンを見せていたら、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、保護者が入力する**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、保護者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。

20.光回線、プロバイダ、携帯電話などの契約トラブル

事例 1 自宅に光回線の代理店を名乗る事業者から電話があり、「今よりも月額利用料が安くなり、1万円のキャッシュバックもある。資料を送るので見てほしい。」と勧誘されたので承諾した。資料を見ると現在の月額利用料より高くなることがわかった。契約をしたくない。

光回線などの電気通信サービスは、電気通信事業法により契約解除制度、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。

また、電話勧誘の場合、契約締結前にサービスの提供条件について、わかりやすく表記された説明書面を用いて説明する必要があります。

この事例では、契約締結前の説明書面が届いた段階であり契約はまだ成立していませんが、契約した場合は、下記の制度により、契約を解除できる場合があります。



【初期契約解除】

- クーリング・オフに似た制度ですが、電話勧誘販売や訪問販売だけでなく、制度が適用される契約であれば、店頭販売や通信販売を含め、どのような方法で販売されても、事業者へ通知することによって契約解除ができます。
- 初期契約解除によって契約の解除をした場合、契約解除までに利用したサービスの利用料、おこなわれた工事費用、事務手数料は支払う必要がありますが、それ以外の違約金等は支払う必要はありません。また、工事費用と事務手数料については、法令で上限が定められています。

契約締結後には遅滞なく契約書面を交付することが義務付けられていますので、自身の契約内容をしっかり確認しましょう。

事例 2 長年使っていたシニア向けスマートフォンの調子が悪くなったので大手携帯会社のショップに行った。同じものがよいと伝えたが在庫がないと言われ高性能のスマホを勧められた。言われるがまま機種変更したが、操作が難しくて使いこなせない。クーリング・オフできるか。

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。

電気通信事業法に定められている下記の制度により契約を解除できる場合があります。



【確認措置】

- 総務大臣の認定を受けた移動通信サービスについて、**電波状況が不十分と判明した場合や説明義務等の法令等の遵守基準に適合しなかった場合に限り**契約を解除できる制度です。
- 端末を含めて契約を解除することができますが、契約解除までに利用したサービスの利用料の支払いは必要です。

※ 確認措置の適用を受ける移動通信サービスについては、初期契約解除制度は適用されません。自分の契約した電気通信サービスについて、初期契約解除・確認措置が適用されるかどうか、適用される場合の申出方法については、契約書面で確認しましょう。

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ので元に戻したい」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替えや機種変更は慎重にしましょう。

21. 賃貸住宅のトラブルを防ごう

事例 5年間住んだ賃貸マンションを退去する際、立ち合い確認ができなかった。後日、突然「退去時の原状回復費用 20 万円を立て替えて家主に払ったから振り込むように」という書面が保証会社から届いた。汚したり傷つけたりした覚えがないので納得できない。

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行くと、一度の下見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。退去時の原状回復費用などについて不利な**特約**が設けられていることがあります。また、近年、**保証会社**との契約を求められることが多いですが、支払いのトラブルなどで思わぬ不利益を受ける可能性もあります。書面がメール等の電子書面で提供される場合もあります。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

- 退去通知は必ず決められた期日までに、証拠が残るよう書面で送りましょう。



- 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きましょう。**家賃保証契約書**は重要です。保管しましょう。

○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>



22.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」が急速に広まっています。

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とチャージして繰り返し使えるタイプがある。
後 払 い	クレジットカード コンビニ後払い など	クレジット会社などが販売店に代金を立替払いし、後日消費者がコンビニや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(〇〇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 SNS に「1 億円当選したので受け取ってほしい」とメッセージが送られてきた。受け取るには手数料が必要と言われ、指示されるままコンビニでプリペイドカードを購入し番号をメッセージで返信した。しかし「文字化けして読めないので再度送るように」などと言われ何度も電子マネーを購入させられた。結局当選金は受け取れず、だまされたと思う。

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てしまう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

クレジットカードを不正利用されるトラブルが近年急増しています。カード明細に身に覚えのない請求があがった場合は、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。「あやしいサイト」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。

キャッシュレス利用心得 5 か条

- ①ライフスタイルに合わせて支払い方法を選びましょう。
- ②始める前にウェブサイトや利用規約をしっかり確認しましょう。
- ③ID、パスワード、スマートフォン及びカードはしっかり管理しましょう。
- ④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。
- ⑤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！

23.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

クレジット会社が利用者の年収、生活維持費、クレジット債務の状況を調査し、利用者の支払能力の範囲内で契約を結ぶ。貸付けを行う時、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。

貸金業法

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、貸付けや立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

借金問題は必ず解決できます

まずは多重債務の相談窓口にご相談しましょう。家計を見直しても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。P40～P41の相談窓口または消費生活センターにご相談ください。

24.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

25.健康食品・医薬品のトラブル

事例 1 大手メーカーが製造した機能性表示食品で、腎臓機能障害をはじめ深刻な健康被害が発生。死亡事例が出ており、原因調査中。
(令和 6 年 3 月小林製薬公表 紅麹サプリメント事件)

事例 2 ダイエット目的で糖尿病薬を購入する人が多数いるため、薬を必要とする糖尿病患者に行き渡らず社会問題になっている。
(令和 6 年 11 月日本糖尿病協会が厚生労働省に要望 GLP-1 受容体作動薬不足)

事例 1 のポイント 政府は機能性表示食品の規制強化する方針です。

- 健康維持は、「食事・運動・休養」が基本です。
- 持病がある人は、服用前に主治医の意見を聞く必要があります。
- 健康食品に医薬品的効果を期待してはいけません。
- 摂取の際は、取扱説明書をよく読み、多種類の使用は避けましょう。
- 摂取後、体調に異常がでたら、すぐに使用を止めて医師に相談しましょう。

事例 2 のポイント 医薬品は法律で厳格に扱われています。

- 医薬品は本来の目的以外に使用してはいけません。とくに処方薬は医師の処方と管理が必要です。医薬品副作用被害救済制度がありますが、目的外利用で副作用が出た場合、制度の対象外になります。
- 海外の医薬品を個人輸入することは危険です。通信販売サイトのような体裁で気軽に購入できるように見えますが、実際は個人輸入代行サービスで、健康被害が出て自己責任とされる可能性があります。慎重に考えましょう。国内流通に適さない製品や偽物が販売されていた事例があります。

26.令和 5 年度 相談概要

令和 5 年度に消費生活センターに寄せられた相談総数は 6,274 件で、前年度より 264 件減少しました。苦情相談が 5,775 件（約 92.0%）、問合せ相談等が 499 件（約 8.0%）ありました。インターネットの定期購入に関する相談は減少したものの、不審なメールや架空請求に関する相談、携帯電話に関する相談、水回りや鍵等の修理サービスに関する相談、外壁や屋根工事等住宅に関する相談が大きな割合を占めています。

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	商品一般	586	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
2	化粧品関係	315	定期購入と思わずに結んだ契約の解約相談、商品使用後のトラブルなどの相談
3	不動産貸借	265	退去時の敷金返還や修繕費用など
4	携帯電話・携帯電話サービス	197	契約内容や携帯電話機の不具合など
5	健康食品関係	191	定期購入契約のトラブルや摂取後の体調不良など
6	工事・建築	166	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	修理サービス	145	水道蛇口やトイレ、排水管、鍵等の修理費用など
8	新聞	116	景品付き長期購読契約の解約トラブルなど
9	エステティックサービス	113	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
10	インターネット接続 回線	101	回線契約に係る請求金額や解約時のトラブル、問題のある勧誘行為など

27.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

マトレイ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

28.出前講座いたします

生涯学習まちづくり出前講座

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” などをお話しています。

無料



講座名「知っていますか？くらしと計量（はかり）」

～案外知らない“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、あなたのくらしを守る正しい計量について、お話します。

- 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、
生涯学習課へファックス（072-228-0371）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 072-221-7908）へお問合せください。

29.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提供している場合は、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。

- 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
- 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
- 不当に不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為
- 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
- 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

☆☆☆ 30.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0 6-6 3 6 4-1 2 4 8
・堺法律相談センター 電話0 7 2-2 2 3-2 9 0 3
（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0 6-6 9 4 3-6 0 9 9
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0 5 7 0-0 7 8-3 3 1 （堺区南花田口町2-3-20 三共堺東ビル6階） 電話0 5 0-3 3 8 3-5 4 3 0 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0 6-6 3 6 4-1 2 5 1

2. 民事調停・少額訴訟

堺簡易裁判所 電話0 7 2-2 2 3-7 0 0 1（代表）

3. 成年後見制度

① 大阪家庭裁判所 堺支部 電話0 7 2-2 2 3-7 0 0 1（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0 6-6 9 4 3-6 0 9 9

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. 多重債務相談

公益財団法人 日本クレジットカウンセリング協会

.....電話 0 5 7 0 - 0 3 1 - 6 4 0

6. 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

7. ウイルスや不正アクセスに関する技術的な内容の相談

独立行政法人 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

8. 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

9. 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)

10. 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)

11. 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

12. 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

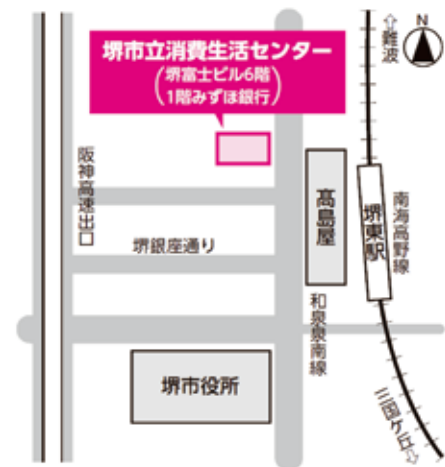
商品・サービスの契約トラブルなど 気になることがあれば、早めに 消費生活センターへ

電話 072-221-7146

F A X 072-221-2796

【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》

堺市消費生活

検索

《X (旧 Twitter) アカウントはこちら!! 》

@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
くらしに役立つ情報を発信しています。

ぜひ、フォローをお願いします！

