

消費生活お役立ちガイド

くらしの情報



SAKAI

2025 年

Vol.36

困ったときは
消費生活センターにご相談を！



消費者庁イラスト集より

令和六年度
お買物・くらしの川柳 最優秀作品
「おい、払え！」
こういう人は 追い払え

堺市立消費生活センター

【電 話】 072-221-7146 (相談専用)

【相談時間】 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

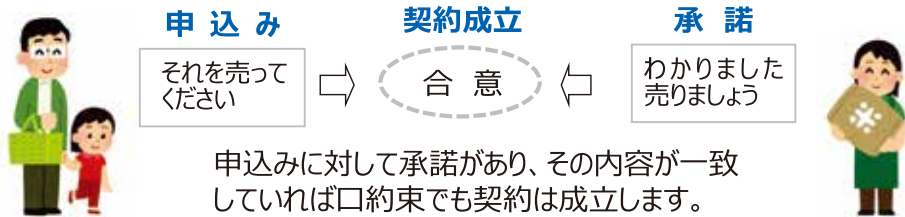
目次

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注意！	10
8. 「簡単に稼げる！」そのアルバイト大丈夫？	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注意	14
11. 訪問購入と店舗買取のトラブル	16
12. 訪問販売トラブルに注意！	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 本当に今必要？	21
17. インターネット通販のトラブルと注意点	22
18. 「返品」だけでは、「解約」にはなりません！！	24
19. こ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. スマートフォン決済のトラブル	30
23. クレジットの仕組みとトラブル	31
24. お金を借りるときに気をつけたいこと	32
25. 食品と医薬品は違います！	33
26. 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
27. 令和 6 年度 相談概要	35
28. くらしを守る正しい計量	36
29. 出前講座いたします	37
30. 堺市消費生活条例	38
31. 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	未成年者や成年被後見人など契約できる能力がなかった 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、物干し竿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）取消しできます。

「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. 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） P 5 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らないため、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。



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。



消費者庁 H P

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。**

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 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注意！

事例 1 SNS に趣味の釣りの写真をあげていたところ、女性からメッセージが届き、共通の趣味を通じて意気投合した。何度かやり取りするうちに、「釣りに行くにもお金がかかるけど、簡単に儲かる投資がある。」と勧められた。言われるまま、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 万円投資した。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ところ、次々と手数料や税金などを振り込むよう要求され、振り込んだが、結局出金できなかった。

事例 2 有名実業家が確実に儲かる投資について説明している動画を見つけた。実業家が勧めるサイトを見て、投資の勉強会のグループに入った。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返信がない。サイト運営会社の住所や連絡先もわからない。

SNS をきっかけにした投資詐欺や、有名人の画像などを無断で使用し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。被害回復のためにネットで探した弁護士に依頼し、料金を払ったが解決しなかったという相談もあります。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！」そのアルバイト大丈夫？

事例 1 「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、会社のウェブサイト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があり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」「すぐに元が取れる」と言われ、スマホを遠隔操作され消費者金融のサイトに誘導された。借金し振り込んだがまったく儲からず、会社とも連絡が取れなくなった。

事例 2 高校の先輩に誘われて「荷物を運ぶ簡単な仕事」を始めた。3 回目に「もっと稼げる仕事を紹介する」と言われ断ることができず荷物を取りに行った。後から考えると荷物の中身は現金だったかもしれない。犯罪とは知らなくても逮捕されるのか。

誰でも簡単に儲かるうまい話はありません！

「確実に儲かる」「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。簡単に儲かるうまい話はありません。



消費者庁イラスト集より

広告をうのみにしないようにしましょう！

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、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、健康保険証などの個人情報を安易に知らせないようにしましょう。

アルバイトではなく犯罪です！！

SNS で「高額報酬」「ホワイト案件」などと投稿し、応募してきた人を強盗などの凶悪犯罪に加担させる行為が公表されています。未成年であっても、知らなかったとしても犯罪に加われば必ず警察に捕まり厳しく処罰されます。「しまった、どうしよう」と思ったら身近な大人や弁護士に相談してください。

警察相談専用電話
9 1 1 0

9. 本当にもうかりますか？ そのお誘い

事例 高校時代の友人から久しぶりに連絡があり、カフェで会うことになった。当日行ってみると、仲間と一緒に投資をしているという先輩を紹介された。「今 FX 投資で儲けている。いい儲け話がある。興味があるなら 50 万円の FX セミナーを受けたい。」「投資以外にもひとり紹介すると 3 万円のマージンがもらえる。」と誘われた。高額なので支払うお金がないと断ったが、「スマホで消費者金融からすぐに借りることができる。人を紹介すれば簡単に儲かるので、それで返済すればよい。」と言われ、借り入れてしまった。しかしまったく儲からず、ひとりも紹介できない。友人とも連絡が取れなくなり、借金だけが残った。



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、最近のものではない情報商材を買わせたり、受講名目で金銭を要求する“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。

消費生活センター



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・・・

「相手事業者と連絡がつかない」「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注意

実在する事業者を装う偽のメール

事例 スマートフォンに証券会社から「システム異常を検知したので本人確認してください」というメールが届いた。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、パスワード等を入力してしまった。

- 証券会社やクレジットカード会社など、実在する事業者名を名乗るフィッシングが多発しています。**決してメール内の URL をタップ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、取引のある事業者に連絡するようにしましょう。
- 多要素認証（ワンタイムパスワード等）を有効にしてセキュリティを強化しましょう。

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いていなければ、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」などのボタンをタップせず、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 固定電話に電話会社を名乗り「2 時間後に電話が使えなくなる」という自動音声の電話がかかってきた。音声に従い、ボタンを押すとオペレーターにつながった。名前と生年月日を聞かれ答えてしまった。

- 国際電話で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。決して折り返さずに無視しましょう。国際電話を利用しない場合、通信会社に連絡して今後の利用を停止することができます。

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」と出て警報音が鳴った。あわてて表示された連絡先に電話した。オペレーターの指示に従い、遠隔操作ソフトをインストールし、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伝えた。しかし「無効な番号だ」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れ、振込みに誘導される事例もあります。その場合、至急 ID とパスワードを変更してください。

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。**

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。



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)



情報処理推進機構 H P

11. 訪問購入と店舗買取のトラブル

訪問購入の事例 突然業者から電話があり、「古い背広でも欠けたお皿でも買い取る」と言うので家に来てもらった。「貴金属を見せてほしい」と執拗に言われ、金のネックレスと指輪を見せたところ強引に安値で買い取られた。

店舗買取の事例 ブランドバッグの査定だけをしてもらおうと思ってブランド買取店に行ったところ、査定額が希望より安かった。売却を断ったが、強引に迫られて長時間帰らせてもらえず、怖くなって安値で売却してしまった。

消費者の家などに事業者が訪問し物品を買い取る取引を「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、右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（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

あらかじめ消費者の同意を得ずに訪問し、買い取りの勧誘をすることは禁止されています。消費者から「服の買い取り」や「査定依頼」の同意を得て訪問し、同意を得ていない「貴金属の買い取り」の勧誘をすることも禁止されています。

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8日間はクーリング・オフができます。

クーリング・オフ期間中は、消費者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金します。しかし物品が返還されないトラブルも発生しているので、すぐに引き渡さずいったん冷静に考えることが大切です。

見知らぬ事業者を家に呼ぶのは慎重に！不要ならはっきり断りましょう。店舗買取の場合はクーリング・オフ制度が適用されないので注意が必要です。

12.訪問販売トラブルに注意！

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。「屋根の瓦が割れている、すぐに工事をしないと雨漏りして大変なことになる」と工事を勧められ、150万円の契約をした。しかし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「ガス給湯器の無料点検をする」と電話があり、ガス会社だと思って来てもらった。点検後に「古いのでこのまま使っていると危険だ。今日中なら割引できる」と言われ、勧められるままに永久メンテナンス付きで80万円もする電気給湯器を契約した。しかし一人暮らしの母には不要な契約だった。業者はガス会社ではなかった。

「無料で点検する」と訪問し、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とり、十分に比較・検討してから契約しましょう。

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、**訪問販売の場合は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（P5～P9参照）ができる場合もあります。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）

トクリュウ（匿名・流動型犯罪グループ）が事業者になりすまして訪問し、家屋の下見や家族構成を調べて強盗に入るといふ凶悪事件も発生しています。知らない人が来たらドアを開けずに対応しましょう。

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、
話の途中でも電話を切りましょう
2. 何回かかかってきても
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 1 夜中にトイレが詰まり、ネットで「詰まり3,000円～」という広告を見つけ、業者に来てもらった。料金は見てみないとわからないと言われ、次々と作業をして最終的に 15 万円をその場で払うように強く言われ、コンビニの ATM でお金をおろして支払ってしまったが、高過ぎるのではないか。

事例 2 ネットで探した業者に蜂の巣駆除を依頼。業者から「蜂の巣は 3 個あった。蜂が戻らないように特別な薬剤を使った」などと説明され、25 万円の料金を請求された。3 日以内に振り込むように言われているが、払わないといけないだろうか。

トラブルが減らない緊急駆けつけサービス

トイレの詰まり、鍵の紛失、害虫の駆除、車のバッテリーあがりなど自分で対処が難しいトラブルにあわ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、作業の前に見積もりの費用の有無、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み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、返金しない業者とのトラブル事例もあります。

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業者をあらかじめ調べておきましょう。適正価格を定めている業界団体もあるので、利用したい業者の業界団体に相談する方法もあります。賃貸住宅ならまず管理会社に連絡しましょう。提携業者を紹介してくれる場合があります。



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ても、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、すぐ警察に連絡しましょう。

16.美容医療 本当に今必要？

事例 1 スマホで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、こめかみから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で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、目がふさがる程顔が腫れて仕事にも行けない。

事例 2 インターネット広告を見て AGA※の無料カウンセリングを申し込んだ。相談に行くと、「早く治療の方がよい」と言われた。注射と薬の治療を強引に勧められ当日に契約し治療も受けたが、頭皮の腫れが引かない。

※男性ホルモンと遺伝が関連した脱毛症

事例 3 痩身目的でオンライン診療を受けた。処方された薬を数日間飲んだところ下痢が続いた。薬を調べると糖尿病の治療薬で副作用があることがわかったが、そんな説明は聞いていない。

警戒ワード「今ならお得！」「今やらないと間に合わない！」



消費者庁イラスト集



消費者庁イラスト集

- ・施術後ひどい副作用が報告された事例もあります。
- ・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その場で契約・施術はしないようにしましょう。
- ・糖尿病の治療薬は痩身目的の使用に関して安全性有効性が確認されていません。

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。

17. インターネット通販のトラブルと注意点

事例 1 スマートフォンの動画を見ていたら、有名大学の教授が開発に関わっているという、冷風扇の広告が出てきた。部屋の温度が瞬時に下がるというので、暑い夏には役に立つと思い、「申込みはこちらへ」というボタンをタップしてつながったサイトから申し込んだ。代金引換しか選択できなかった。販売業者の名前や連絡先はよく確認しなかったが海外の業者のようだった。1週間経って商品が届き代金を払って受け取ったが、広告とは全く異なり、玩具のようで 5,000 円もするとは思えない。返金してほしい。

インターネット通販利用時の注意点

- 申込みの前に、必ず「**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販売業者の情報をしっかりと確認しましょう。
- 連絡がつかない**海外のサイトとのトラブル**が多発しています。支払った商品の代金を返金してもらうには、販売業者や返品代行窓口などに連絡する必要があります。電話番号の記載がなかったり、電話しても混み合っていて連絡が付かなかったりするので注意が必要です。



事例 2 SNS の広告で有名メーカーのスポーツウェアが安かったので注文。支払い方法は代金引換のみだった。ところがその後、販売業者についてネットで調べると「商品が偽物で粗悪品だ」「業者と連絡がつかない」「詐欺業者だ」などの書き込みを見つけて不安になった。キャンセルしたいと思い、広告に表示されているアドレスにメールを送ったが返信がない。代金引換で届いても受取拒否したらよいか。

- 受取拒否をしても契約は解除されません**。後日、代金だけを請求される可能性があります。受取拒否をするなら、**必ず送り状に記載された販売業者の連絡先電話番号などに連絡し、申込み後の連絡先が不明だったことを伝え、解約申請**をしましょう。

○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**申し込む前に、返品可否や条件を確認**しましょう。**返品可否や条件の記載がない場合は、**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**不良品であれば修理や返品、交換が可能**ですが、**イメージ違い等の場合は困難**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。

インター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**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）

○**注文していない場合や、断ったのに商品が送りつけられた場合は、ネガティブオプション（送り付け商法）に該当します。代金を支払う必要はなく、商品の保管義務もありません。**

○あきらめないで！！

「代金引換便で届いたので代金を払ったが家族の誰も注文していなかった」「代金を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がお金を送金させられた」などの場合は、宅配業者や銀行、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が、決済アプリの操作ミスの場合、返金は極めて困難です。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.「返品」だけでは、「解約」にはなりません！！

事例 スマートフォンで SNS を見ているとダイエット食品の広告が表示された。定期購入だが「初回 980 円、回数縛りなし、いつでも解約可能」と書かれていたので、注文した。初回だけ試してやめるつもりだった。ところが、初回商品を受け取り後、「2 回目の商品を発送予定」というメールが届いた。販売業者に連絡すると、規約に記載されている申請期限を過ぎていたので解約できない、と言われた。2 回目以降は 2 か月ごとに届き、1 回あたり 1 万 6 千円と高額だ。受け取りたくない。届いても受取拒否すれば代金は支払わなくてよいのか。

定期購入で届いた商品を一方的に「受取拒否」や「返品」しても「解約」したことはありません。 通信販売には、クーリング・オフの適用はなく、不良品だったなどの理由がなければ一方的に返品することはできません。



定期購入を利用する場合の注意点

- 販売業者には、販売サイトの「**最終確認画面**」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、解除に関する事など、**契約の申込み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。**
- 販売業者サイトの申込みに関する内容に、**虚偽や誤認させるような表示があった場合には、契約を取り消すことができる可能性**があります。
- 注文する前に「**利用規約**」をよく読み、**申込みボタンを押す前に「最終確認画面」をスクリーンショットなどで必ず保存**しておきましょう。
- 消費者が気づかないうちに意図しない申込みに誘導されるウェブデザイン「**ダークパターン**」などにも注意が必要です。



19.こどもがスマートフォンのゲームで高額利用！？

事例 孫が時々遊びに来るが、いつもスマートフォンでゲームをしている。ある日孫が「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てあげた。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こどもが、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」、「小さいこ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、**こどもが番号を推測して利用**したり、保護者が入力する**番号を見て覚え、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。

- ・こ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。こ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、「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ので断りたい。

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、事業者に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。自分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電話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。解約できるか。また「キャンペーン中で実質無料だ」と説明され据え置き型 Wi-Fi を勧められた。無料ならと契約したがよくわからないのでこちらも解約したい。

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。しかし、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、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。**

解約した場合、据え置き型 Wi-Fi ルーターの商品代金は自己負担になる可能性があります。自身の契約がレンタルなのか、買い取りかをしっかり確認しましょう。

携帯ショップで電気やガス、クレジットカードを勧められた場合も、本当に必要な契約なのかよく検討しましょう。

21.賃貸住宅のトラブルを防ごう

事例 賃貸マンションを退去する際、立ち会い確認ができなかった。後日突然、保証会社から「壁の傷の修理代 20 万円とハウスクリーニング費 5 万円を立て替えて家主に払ったので振り込むように」という書面が届いた。壁の傷は入居時からついていたし掃除も綺麗にしていたので納得できない。

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何度か行くと、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。書面はメール等の電子書面で提供される場合もあります。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るため、書面は隅々までよく読んで納得したうえで署名するようにしましょう。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があるため注意が必要です。



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。
- 退去時の確認には必ず立ち会い、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。必ず保管しておきましょう。

○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）

参考ホームページ

国土交通省「**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HP

22.スマートフォン決済のトラブル

スマートフォン決済は決済端末にスマートフォンをかざしたり、QRコードをスマートフォンで読み取ったりするだけで利用できて便利ですがトラブルも増えています。

事例 1 後払い決済サービス会社から突然「認証コードは〇〇〇〇です。ログイン画面にご入力ください」というショートメッセージが送られてきた。最近利用した覚えはないが、なにかの間違いだろうか。

事例 2 ネットでアクセサリーを購入し代金を振り込んだ。「欠品なので返金する」と SNS の QR コードがメールで送られてきた。コードを読み込むと SNS で相手とつながり「〇〇Pay で返金する」と連絡があり、指示されるまま操作して 10 万円送金してしまった。

コード決済への不正アクセスが増えています

事例 1 は後払い決済サービスを第三者に不正利用されている可能性があります。すぐ決済業者に連絡しましょう。認証コードを入力してしまうと補償の対象外になります。また、認証コードやアカウントを聞かれても決して教えないようにしましょう。生体認証等の多要素認証を取り入れるとセキュリティレベルが向上します。

「〇〇Pay で返金する」は詐欺です

事例 2 のように電子マネーで返金手続きをするように見せかけて送金させる手口が急増しています。決済アプリを利用していない消費者もアカウントを作られて被害にあっています。「〇〇Pay で返金する」という言葉にだまされないでください。

スマートフォン決済利用心得 5 か条

- ① 始める前に利用規約をしっかり確認。
- ② 利用速報が届く設定にして決済内容を確認。
- ③ ID、パスワードは絶対他人に教えない。
- ④ 決済履歴は必ず確認し身に覚えのない決済があればすぐ申し出る。
- ⑤ 通信障害や停電時に備え、他の支払い方法を持っていると安心。



消費者庁消費者教育教材より

23.クレジットの仕組みとトラブル

クレジットは現金を持っていなくても支払いが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。

事例 1 1 年前にテレビを購入した家電量販店でクレジットカードを作った。ポイントがたくさんもらえると聞いてリボ払い※を選んだが、最近利用明細を確認すると残高がほとんど減っていないことがわかり驚いた。

※リボルビング払いの略称

事例 2 カード会社から突然「カードを利用したか」と電話がかかってきた。驚いてアプリで明細を確認すると、全く利用した覚えのない海外のホテル代が上がっていた。カード会社は調査すると言っているが、誰かが自分のカードを悪用したのだろうか。

リボルビング払いを利用するときの注意点

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長期化したりすることがあります。初期設定がリボ払いのカードもありますので、申込時に十分確認することが大切です。

身に覚えのない請求がある

クレジットカードの不正利用が増えています。明細に覚えのない請求を見つけたら、家族などが利用していないか確認したうえでカード会社に申し出ましょう。

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い悪用されることもあります。また紛失・盗難にあった場合は警察署に届け出ましょう。



消費者庁消費者教育教材より

24.お金を借りるときに気をつけたいこと

近年インターネットで簡単にお金を借りることができるようになりました。返済が滞ると個人信用情報機関に登録され、将来ローンが組めないなどの不利益を被る可能性があります。借り過ぎにはくれぐれも注意しましょう。

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

貸金業法

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。

金融機関が貸付けを行う時、利用者の年収と総借入残高を調査。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が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。

25.食品と医薬品は違います！

事例 スマートフォンで動画サイトを見ていたが、自分の好きな投稿者が、ダイエットサプリメントを愛用して激やせしたという動画を投稿していた。リンクされている広告を見ると、〇〇製薬というショップ名だった。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ます。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

26.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て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。かばん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。不適合のリチウムイオン電池搭載商品が、インターネット通販で販売されている事例も見つかっています。PSEマークを確認して購入しましょう。

○廃棄する際は、自治体や事業者のルールに従いましょう。



経済産業省ウェブサイトより

27.令和 6 年度 相談概要

令和 6 年度に消費生活センターに寄せられた相談総数は 6,395 件で、前年度より 121 件増加しました。苦情相談が 5,871 件（約 91.8%）、問合せ相談等が 524 件（約 8.2%）ありました。

化粧品等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	626	架空請求、身に覚えのない口座からの引落としなど商品を特定できない相談
2	役務その他	438	パソコンの偽ウイルス対策などに関するトラブル相談など
3	レンタル・リース・貸借	340	退去時の敷金返還や修繕費用に関する相談など
4	健康食品	293	申し込んだ覚えのない商品の送り付け、摂取後の体調不良に関する相談など
5	化粧品	275	定期購入トラブル、使用後の体調トラブルやその後の解約についての相談など
6	工事・建築・加工	208	修繕工事やリフォーム工事に係る高額請求や解約に関する相談など
7	移動通信サービス	193	携帯電話の契約内容や携帯電話機本体の不具合に係るトラブルに関する相談
8	他の教養・娯楽	157	出会い系サイトやオンラインゲームへの課金などの相談
9	他の金融関連サービス	145	消費者金融・クレジットカード会社のローン（借金）の整理など
10	医療	142	通い放題などの中途解約・精算、倒産した事業者の返金に関する相談など

28.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



3 g ~ 25 g

100 g 300 円の商品で 9 ~ 75 円

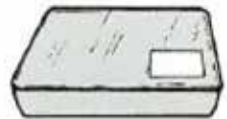
▼お茶の袋



6 g ~ 12 g

100 g 600 円のお茶で 36 ~ 72 円

▼スーパーなどのトレー



3 g ~ 20 g

100 g 450 円のお肉で 13 ~ 90 円

▽ トレイや野菜をまくだニールラップでも、1 g ~ 4 g 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

29.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」

無料

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” などをお話します。



講座名

「知っていますか？くらしと計量～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、郵送・FAX・メール・電子申請のいずれかの方法で生
涯学習課（電話 **072-228-7631**、FAX **072-228-0371**、メールアドレス **shogaku@city.sakai.lg.jp**）へお申
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。

30. 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。

- 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

31.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	228-7403	月・水・金	南区役所	290-1800	月・水
中区役所	270-8181	火・木	北区役所	258-6706	月・木
東区役所	287-8100	水・金	美原区役所	363-9311	木
西区役所	275-1901	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 瓦町ウエノビル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 法テラス（日本司法支援センター）……電話0570-078-374

② 司法書士総合相談センター堺 ※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

③ 大阪家庭裁判所 堺支部電話……電話072-223-7001（代表）

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・情報提供先

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・不審な表示疑義情報提供

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 3 - 3 5 5 6 - 5 1 4 7

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

堺市立消費生活センター

電話 072-221-7146 (相談専用)

FAX 072-221-2796



【相談時間】 午前9時から午後5時

【休所日】 土曜・日曜・祝日・年末年始

【住所】 〒590-0076

堺市堺区北瓦町2丁4番16号
堺富士ビル6階

【最寄り駅】 南海高野線「堺東駅」
北西出口すぐ

消費生活情報をご覧になれます

ホームページ

堺市 消費生活

検索

SNSアカウント @sakai_shohi



消費生活に関する情報を
発信します。フォローしてね！



お買い物・くらの川柳

令和6年度 入賞作品

- ・最優秀賞 「おい、払え！」 こういう人は 追い払え
- ・優秀賞 エエ話し エエことないで もうエエわ
- ・優秀賞 気をつけれ 詐欺にも便利 SNS
- ・佳作 「要りません」 断る勇氣に 金メダル
- ・佳作 誰やねん 推しから連絡 ありえへん
- ・佳作 「初回無料」 次回はいくら 疑おう



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

※ご利用に際して通話料がかかる場合があります