

# 長崎市消費者センター

悪質商法や契約トラブルなどの  
消費生活相談を受け付けています



## 相談専用電話

☎ 095-829-1234

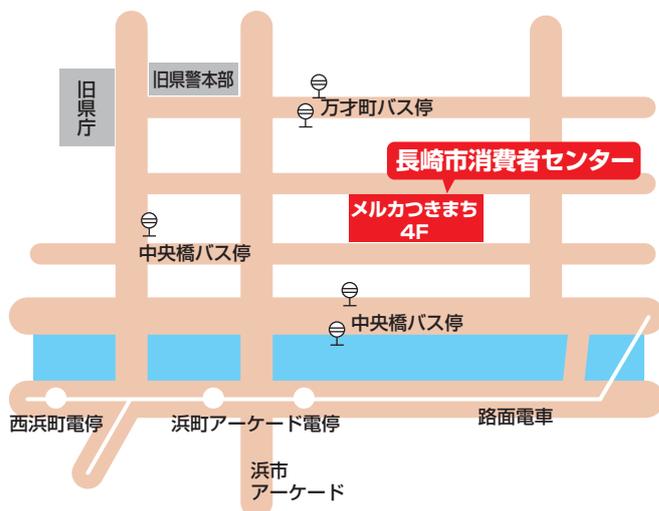
受付  
時間

10時～17時  
土日・祝日も可

※月曜日定休  
(ただし、月曜日が祝日の場合は翌平日が休み)

〒850-0877

長崎市築町3番18号メルカつきまち4階



# 困ったときはすぐに相談しよう

## 事例1

### 架空請求

スマートフォンに「未納料金が発生している。本日中に連絡しないと裁判になる」とのメッセージが届いた。書いてあった電話番号に電話したところ、個人情報を知られ、未納料金30万円を払うように言われた。



### アドバイス

不特定多数に送信されているもので、あなたを特定しているものではありません。身に覚えのない料金の請求には絶対に応じず、相手に連絡したり、個人情報を教えるはいけません。

## 事例2

### ワンクリック詐欺

無料のアダルトサイトを見ていたら、突然「登録完了。登録料98,000円」と表示された。慌てて画面を閉じようとしたが、フリーズして表示が消えなくなった。困って相手に連絡したら、すぐに登録料を支払うよう言われた。



### アドバイス

インターネット上の契約は、確認画面を経なければ成立しないため、契約は成立しておらず、**支払いに応じる必要はありません**。また、相手に連絡したり、個人情報を教えるはいけません。

## 事例3

### 訪問販売(点検商法)

自宅に「1,000円でエアコンの掃除をします」という事業者の訪問があり、お願いした。掃除の後、事業者が家のあちこちを見てまわり「壁や屋根を直した方がいい」と強く迫られ、断り切れずに80万円の契約をしてしまった。



### アドバイス

「格安で掃除をする」「無料で点検する」などと言って家に上がり込み、**最後には高額な契約を迫る商法です**。**安易に来訪には応じず、また、一人で対応しないようにしましょう。**

## 契約は「意思の合致」で成立します



契約が成立すると…

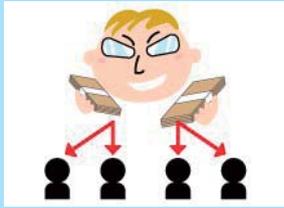
1. **双方に義務**が生じます(「代金を支払う義務」「商品を引き渡す義務」)
  2. 原則として、片方の都合で**勝手に取り消すことができません**
- また、**口頭でも契約は成立**します。

**契約は慎重に、よく考えてみましょう**

事例4

マルチ商法(ネットワークビジネス)

知人から「化粧品の会員になって、人を勧誘すれば紹介料が入る」との話をもちかけられた。登録料が30万円かかるが「すぐに元が取れる」と言われ、借金をして支払った。実際には勧誘が上手くいかず、借金だけが残った。



アドバイス

「簡単に儲かる」などの言葉で勧誘し、**高額な登録料や製品購入代金**を払わせますが、実際にはほとんど儲かりません。たとえ知人の誘いであっても、**勇気をもってきっぱりと断りましょう。**

事例5

サクラサイト・副業サイト

SNSで知り合った異性に「相談に乗ってほしい」と言われ、メールを交換するのに必要なポイントをクレジットカード払いで購入した。その後も何度もポイントを購入し、気づけばカード請求額が20万円を超えていた。



アドバイス

恋愛感情をあおり、言葉巧みにメール交換に必要な**ポイント**を**何度も購入させる**手法です。また、「誰でも簡単に月収30万円」などと勧誘し、**高額な教材を購入させる副業サイト**にも注意してください。

事例6

通信販売・定期購入

広告で見た「お試し価格300円」という健康食品を注文した。後日商品が届き、代金はコンビニ払いで支払った。ところがその翌月、また同じ商品が届き、今度は5,000円請求された。確認したら半年間の定期購入になっていた。



アドバイス

通信販売には**クーリングオフ**が適用されず、定期購入の中途解約には**解約料**が発生する場合があります。**事前に契約内容をよく確認**しましょう。また、インターネットでは偽サイトにも注意しましょう。

## 「契約」を取り消せるとき

一度契約をすると、原則として取り消すことはできませんが、次の場合は取り消すことができます。

### 1 **クーリング・オフ**(裏面参照)が適用される場合

### 2 勧誘方法が**消費者契約法の禁止行為**に該当する方法だった場合

①事実と違うことを言う、②将来の変動が不確実なのに確実だと言う、③利益になることだけを言って不利益になることをわざと言わない、④帰ってほしいと言ったのに帰らない、⑤帰りたいたったのに帰してくれない

### 3 **未成年者**が親権者などの同意を得ることなく契約した場合

※ただし、**お小遣いの範囲内**で払える場合、「成年である」「親も同意している」など**嘘をついた場合、結婚している場合**などは、未成年者であっても**取り消しはできません。**

消費者センターにご相談ください



## 事例7

### 光回線サービス

「光回線が今より1,000円安くなる」との電話があり、今の契約会社だと思って承諾した。後日書類が届くと知らない会社で、さらに、不要なオプションが付いていて、結局安くならない。元に戻したいが解約料を請求された。



### アドバイス

大手通信会社と勘違いさせるような勧誘の事例もあります。すぐに返事をせず、内容をよく確認すること、必要ないと思ったらきっぱり断ることが大切です。8日間以内なら初期契約解除ができます。

## 事例8

### 訪問購入(不用品買取)

「古着を買い取る」との電話があり、訪問を承諾した。ところが来訪した事業者は古着は買い取らず、「貴金属はないか」としつこく言ってきた。仕方なく「見せるだけ」と指輪を見せたら、強引に安い値段で買い取られてしまった。



### アドバイス

不用品買取の名目で来訪し、強引に貴金属を買い取っていきま。話と違うものの売却を求められたらはっきり断りましょう。クーリングオフが適用可で、8日間は物品を引き渡さないことができます。

## 高齢者の消費者被害を見守りの力で防ぎましょう

高齢者の消費者トラブルが増加傾向にあります。

高齢者の中には、被害にあっても本人が気づいていなかったり、相談をためらうかたもいます。

高齢者の消費者被害を防ぐためには、家族や地域の見守りの力が大切です。

### 見守りのポイント

- ・不審な業者の出入り
- ・見慣れない車
- ・お金に困っている様子
- ・急に元気がなくなった
- ・未開封の段ボールや新しい布団・健康器具がある等

認知症のかたはさらに被害にあいやすい傾向にあります。心配な時は、成年後見制度の活用も考えてみましょう。



## リコール対象製品を使っていますか？

ストーブ、空気清浄機、ベビーカー、自転車など、様々な製品でリコールが出ています。

リコール対象製品を使い続けると、**重大な事故**につながる恐れがあります。お使いの製品がリコール対象になっていないか、消費者庁リコールサイトなどで確認しましょう。

消費者庁 リコール情報 検索

もし、お使いの製品がリコール対象だった場合は、**すぐに使用をやめ、製造者へ連絡**してください。



### 最新情報をお届けします



または「長崎市消費者センター」で検索

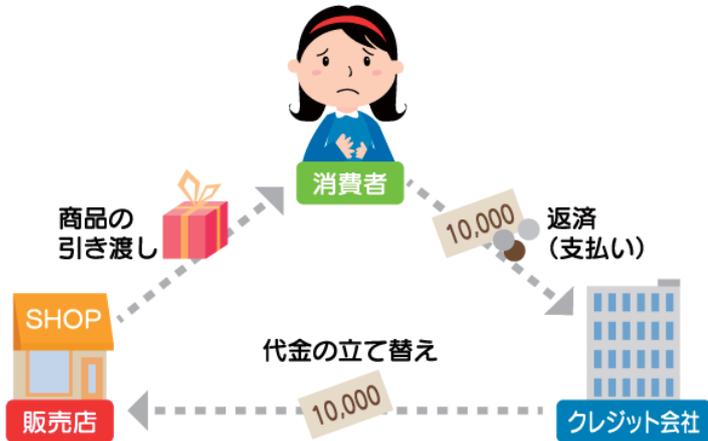
公式ホームページは

長崎市消費者センター 検索

# クレジット契約のしくみ

## クレジットとは…

クレジットとは「代金を後払いする契約」のことで、翌月一括払い、分割払い、リボルビング払い(リボ払い)があります。便利ですが、クレジットは「借金」することと同じです。また、分割払いやリボ払いには利息などが発生するので注意が必要です。



### 利用の注意点

- ① 月々の返済額や総額をきちんと把握し、計画的に利用しましょう。
- ② 安易に保証人や連帯保証人になってはいけません。また、名義貸しや他人にカードを貸してはいけません。
- ③ カードは厳重に管理し、紛失した場合はすぐにカード会社と警察に連絡しましょう。
- ④ 暗証番号は絶対に人に知られないようにしましょう。誕生日や電話番号などを暗証番号にしてはいけません。

## 分割払いとリボルビング払いの違い

### 分割払い

利用金額を指定した回数で分割して支払う方法

#### メリット

支払い回数を決めるため、支払い終了の時期がわかりやすい

#### デメリット

利用金額によっては、月々の負担が大きい



### リボ払い

利用金額や件数にかかわらず、毎月の支払額がほぼ一定になる支払い方法

#### メリット

毎月の支払額が一定で、月々の負担が小さい

#### デメリット

- 支払い総額や回数がわかりにくくなる
- 使いすぎてしまう恐れがある
- 利息が高い



## 支払い停止の抗弁

クレジットを利用した契約で、「商品が届かない」「商品に欠陥がある」「サービスの提供がない」などのトラブルが発生した場合には、クレジット会社に対し、一時的に支払いを停止することができます。(ただし、翌月一括払いの場合は対象外)

毎月の利用明細はしっかり確認しましょう!



# クーリング・オフ

## クーリング・オフとは

訪問販売や電話勧誘販売など、十分に考える余裕のないまま契約をしてしまったときに、**契約を解除できる**制度です。

右の表のとおり、取引内容によってクーリング・オフができる期間も違います。

※契約書などの書面受領日を起算日とする。

取引内容	期間	取引内容	期間
訪問販売 〔キャッチセールス アポイントメントセールス 催眠商法を含む〕	8日間	特定継続的役務提供 〔エステ、美容医療、 語学・パソコン教室、 学習塾、家庭教師、 結婚相手紹介サービス〕	8日間
電話勧誘販売	8日間	訪問購入(不用品買取)	8日間
連鎖販売取引(マルチ商法)	20日間	生命・損害保険契約 (契約期間1年超)	8日間
業務提供誘因販売取引 (内職商法)	20日間	冠婚葬祭互助会契約 (業界標準約款)	8日間

## クーリング・オフの方法 **必ずハガキで!**

①右の見本を参考に作成してください。

②ハガキの表・裏のコピーをとります。

③郵便局の窓口で特定記録郵便または簡易書留で出します。

※クレジットカード利用の場合は、先にカード会社へ通知。

## 契約解除通知

申込日 ○○年○月○日  
書面受領日 ○○年○月○日  
販売会社名 ○○○○○○○  
住所 ○○○○○○○  
電話番号 ○○○○○○○  
商品(役務)名 ○○○○○○○

上記申込は撤回し、契約は解除します。  
(既払金○○円をお返し下さい。)

○○年○月○日

切手

□□□-□□□□

○○市○○町○○番地

○○○○会社  
代表者 様

住所  
氏名



## クーリング・オフすると…

違約金はかからず、払ったお金は返金されます。商品を使用したり、サービスを利用したり、工事が終わっている場合でも契約解除でき、商品の引き取りや原状回復の費用は事業者の負担となります。ただし、化粧品や健康食品などの消耗品は開封分を買い取らなければいけない場合があります。

## クーリング・オフできないもの

自分の意思で店舗に出向いての契約、3,000円未満の現金取引、通信販売※などには適用されません。

※通信販売では、返品に関する表示(返品の可否、条件、送料負担など)があればその表示に従う。返品に関する表示がなければ商品を受け取った日を含めて8日間は送料負担で返品できる。

## 特定継続的役務提供 の中途解約

右の表の業種については店舗契約であっても中途解約ができます。ただし、利用済みの料金と右の表の解約料を支払うこととなります。

業種	適用条件		解約手数料	
	契約期間	金額	サービス利用前	サービス利用後
エステ	1ヶ月超	5万円超	2万円	2万円または契約残額の10%のいずれか低い額
美容医療			2万円	5万円または契約残額の20%のいずれか低い額
語学・パソコン教室	2ヶ月超		1万5千円	5万円または契約残額の20%のいずれか低い額
学習塾			1万1千円	2万円または1ヶ月分の月謝のいずれか低い額
家庭教師			2万円	5万円または1ヶ月分の月謝のいずれか低い額
結婚相手紹介サービス			3万円	2万円または契約残額の20%のいずれか低い額