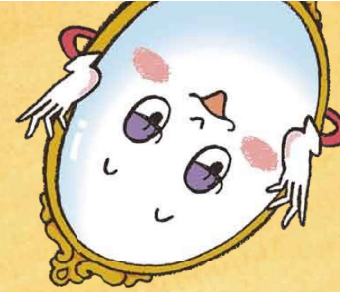




消費者啓発
DVD
ガイドブック



困ったときは
ピピッと相談!



最城市消費生活相談窓ロイメージキャラクター
こまどりのPIPI(ピピ)



ななの
消費生活
ものがたり

アニメで見る悪質商法
こんな手口に気をつけて!



知って下さい！ 若者を狙う消費者トラブル!!



若者をターゲットにした消費者トラブルはたくさん存在します。
しかし、トラブルの内容や手口を知っていれば防げることもたくさんあるはず!!
契約の基本から悪質商法の手口まで、さまざまな情報を紹介します。
消費者トラブルの被害に遭わないために、
そして、将来の自分のために覚えておきましょう!!

契約とは？



あまり意識していませんが、私たちは、日々「契約」を交わしながら生活しています。
例えば、コンビニで品物を買って、代金を支払うという行為は「契約」といわれる
ものです。

友達に会う「約束」は、道徳的な問題で、忘れたからといって、法的に会うことを
強制されるものではありません。しかし、「契約」は法律上の権利や義務が発生し、
道徳的な「約束」とは違ってきます。

この「契約」を理解しておくことが、消費者トラブルに巻き込まれないために重要
となります。

これらはすべて契約にあたります



電車で乗る



レンタルDVDを借りる



エステに通う



携帯電話を使う

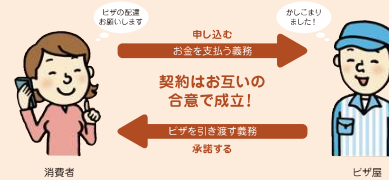


宅配ピザを注文する

契約の成立

- 契約は、一方の「申込み」と相手方の「承諾」という意思表示の合意によって成立します。
- 契約が成立すると、互いに権利と義務の関係が生まれ、互いに守らなければなりません。
- 契約は口約束でも成立します。
- 契約書は、すべての契約に義務付けられているものではありませんが、後々のトラブルを避けるために、契約の内容を明らかにする意味があります。

契約は双方の申し込みと承諾で成立します



契約の無効と取消し

契約は原則自由にできますが、一度成立した契約はお互いに守らなければならず、
一方的な都合だけで契約の内容を変更したり、やめたりすることはできません。
しかし、民法などの法律によって、契約の「無効」や「取消し」ができる場合があります。

無効

無効と認められる契約については、はじめからその契約による法的効果が
生じないということになります。

取消し

契約の取消しとは、法律で定められた要件を満たす場合に、取消権を持つ者が
相手方に対し、取消しの意思表示をすることによって、いったん成立した契約の
効果を失わせることです。

● 未成年者契約の取消し

満20歳未満の未成年者が、契約する場合は、原則、法定代理人(親権者など)の
同意が必要で、同意のない契約は、取り消すことができます。

※こんな場合は未成年者契約の取消しはできません!!

- 未成年者本人が「20歳以上とうそをついた場合」の契約
- ごく小規模な範囲内での契約
- 20歳未満でも結婚している場合 など

契約の成立

契約の無効と取消し

白雪姫になりたいくて ～エステラブル～



エステはとっても魅力的ですが、悪質な業者は、不安をあおって高額な契約をさせたり、無料体験から強引に契約をさせたりします。たとえば...

- 街中で「アンケートに答えて!」と呼び止めて、「今、お肌の無料診断をしている」と誘い、お店に連れていき、肌の診断後「このままだと肌の老化が進む」と不安をあおって高額な契約をさせる(キャッチセールス)
- 広告を見て、無料でエステのお試しコースを受けた後、長時間にわたり勧誘し、強引に契約させる(無料商法)
- DVDの物語のように、お店に通うたびに次々と契約させられ、また、勧められるままクレジットを組むことにより、結果的に支払えないほど契約をしてしまった、というケースなどがあります。

特定継続的役務提供とは?

エステや語学教室などのように、長期間にわたる6種類のサービスの契約は、特定商取引法において「**特定継続的役務提供**」として規制されています。

指定されている役務には

- エステティックサロン ○語学教室 ○家庭教師
○学習塾 ○パソコン教室 ○結婚相手紹介サービス
があります。

長期間の契約のため、事情により通えなくなったり、サービスの内容や質が自分に合わなかったり、事業者が突然倒産したりする場合があります。

- 契約書には、重要なことがたくさん書かれています。契約する場合は、契約内容をきっちり確認しましょう。
- 必要のない場合は、強引に勧誘されても、きっぱり断る勇気を持ちましょう。
- 「特定継続的役務提供」(契約金額が5万円を超え、かつ契約期間が2ヶ月(エステは1ヶ月)を超えるものが対象)に該当する場合は、契約書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフができます。
- クーリング・オフ期間を過ぎてても、サービス提供期間内であれば、一定の解約手数料を払って「中途解約」ができます。

※中途解約

エステや語学教室など、長期間にわたるサービスの契約については、「予約が取りにくい」「サービスがあわない」といったトラブルが生じることがあります。

特定商取引法では「特定継続的役務提供」について、クーリング・オフ期間を過ぎていても、契約期間内であれば中途解約が認められています。中途解約は、理由は必要なく、将来に向かって契約を解除することになります。

中途解約に伴う解約手数料の上限

役務(サービス)の種類	サービス開始前	サービス開始後
エステティックサロン	2万円	提供された役務の価格と2万円または未使用サービス料金の10%のいずれか低い額との合計
語学教室	1万5千円	提供された役務の価格と5万円または未使用サービス料金の20%のいずれか低い額との合計
家庭教師	2万円	提供された役務の価格と5万円または1ヶ月の月額相当額のいずれか低い額との合計
学習塾	1万1千円	提供された役務の価格と2万円または1ヶ月の月額相当額のいずれか低い額との合計
パソコン教室	1万5千円	提供された役務の価格と5万円または未使用サービス料金の20%のいずれか低い額との合計
結婚相手紹介サービス	3万円	提供された役務の価格と2万円または未使用サービス料金の20%のいずれか低い額との合計

※サービスを受けるために必要であると購入した関連商品(健康食品・化粧品・下着類など(エステ)、書籍・CD・ファクシミリ機器など(語学教室など))についても、中途解約ができます。ただし、商品を使用・消費したときは、一定の負担が必要となります。

クレジットやローンは「借金」です!!

クレジットは、消費者の「信用」をもとに、ショッピングの支払いをクレジット会社などに立て替えてもらう「代金後払い」のシステムのことです。サインひとつで簡単に買い物ができますが、支払いを先に延ばすだけのことです。

月々の返済額でみると少額なため「このくらいなら大丈夫が」と、返済能力を考えないままに無計画にクレジットを利用すると、結果的に月々の支払いが高額となり、返済が困難となります。クレジットを利用するということは、「借金」をすることと同じなのです。

利用するときは、次のことに注意しましょう。

- 本当に必要なに迫られた利用でしょうか?
- 利用しすぎていませんか?
分割払いやリボ払いは、月々の返済が少額で済むので、つい利用してしまいがちです。
利用した総額と月々の返済額を把握しておきましょう。
- 不用品カードを持っていませんか?
クレジットカードを作るのは意外と簡単です。そのカード、本当に必要なものですか?
- きちんと管理していますか?
盗難や紛失によって他人にカードが使われた場合は、クレジット会社が負担してくれますが、管理がいかげんな場合は、自分の責任になることがあるので要注意です。
- 借金返済のための借金ではないですか?
カード1枚で借りられる気安さから、借金を返すためにローンを利用するケースもあります。



多重債務に陥らないために、計画性と自己管理が大切です。

ランプ売りの少女 ～マルチ商法～



商品やサービスの販売組織の会員として個人を勧誘し、さらに次の会員を勧誘すれば収入になるとして商品を購入させて、販売組織を連鎖的に拡大していく商法で、若者が巻き込まれやすい消費者トラブルのひとつです。

「簡単で高収入。販売組織に入って、商品を友達に紹介するだけでいい」などと言葉巧みに勧誘します。しかし、実際には説明どおりの収入が得られないばかりか、会員になって強引な勧誘をして、人間関係を壊したり、責任を問われたりする場合があります。最近では、「ネットワークビジネス」などと説明することもあります。

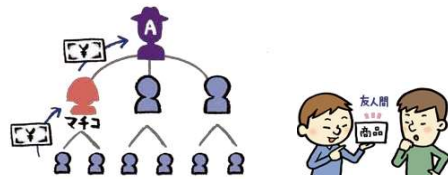
① 連鎖販売取引
(マルチ商法)とは？

相談事例

高校生の同級生から「いいバイトがある」と久しぶりにメールがあり、食事に誘われた。そこには初めて会う男性がいて、「商品を購入して、会員になり、人を紹介すればマージンが入り、会員を増やせば、さらに収入が上がるよ」と健康食品の販売代理店になるよう誘われた。お金がないと断ったが、「車を購入するためと言って、消費者金融から借りればいい。すぐに取り戻せるよ」と言われたので、契約してしまった。しかし、友人などを誘っても会員になってもええ、思うように収入が得られず、借金の返済も困難で、人間関係も悪くなったので、解約したい。

※ネズミ講との違い

マルチ商法によく似たものにネズミ講があります。マルチ商法が、商品などの販売組織であるのに対し、ネズミ講は、商品が介在せず、金品を払う参加者のみが無限に増加するという商法で、「無限連鎖講の防止に関する法律」によって全面的に禁止されている犯罪行為で、マルチ商法とは異なります。



5

マルチ商法は、
連鎖販売取引として規制されています！

特定商取引法では、マルチ商法は連鎖販売取引として規制されており、次のとおり定義されています。

- ① 物品の販売(または役務の提供など)の事業であって
- ② 再販売、受託販売もしくは販売のあっせんをする者を
- ③ 特定利益(マージンなど)が得られると誘引し
- ④ 特定負担(商品の購入代金、取引料など)を伴う取引をするもの

※具体的には、「他の人を勧誘して入金させると紹介料がもらえます」などと言って勧誘(このような利益を「特定利益」という)、取引を行うための条件として、「1円以上の負担をさせる(この負担を「特定負担」という)場合であれば「連鎖販売取引」に該当します。

実際は、もっと複雑な契約形態をとっており、入会金、保証金などの名目を問わず、取引を行うために何らかの金銭負担があるものはすべて「連鎖販売取引」に該当します。

マルチ商法では、事業者は「特定商取引法」を守らなくてはなりません。

勧誘の際には、連鎖販売取引の勧誘であること、事業者名や取扱商品の種類、利益が得られる仕組みなど、たくさんの項目を説明しなければなりません。

さらに、契約前には、概要を記載した書面(概要書面)を交付しなければなりませんし、契約した場合には、遅滞なく、契約内容を明らかにした書面(契約書面)を渡さなくてはなりません。その上、不当な勧誘行為等が禁止されているなど、厳しい規制があるのです。



トラブルに
遭わないためのアドバイス

- 友人、知人からの勧誘が多いため、契約内容や取引の仕組みを理解しないまま契約するケースがあります。友人、知人からの勧めでも、冷静に判断しましょう。
- 「簡単で高収入」と勧誘されても、実際に説明どおりの収入が得られる保証はありません。
- マルチ商法は、特定商取引法により「連鎖販売取引」として規制されており、契約書面を受け取った日、または、再販売をする商品を受け取った日のどちらか遅い日から20日以内であれば、クーリング・オフができます。
- クーリング・オフ期間を過ぎても、「中途解約」ができます。

※中途解約

マルチ商法では、販売商をいつでも辞めることができる「中途解約」の制度があります。これは、いったん、販売組織の会員になって、辞めたくても辞めさせてもらえないケースがあり導入された経緯があります。

さらに、商品を購入している場合には、次の条件を満たせば、返品が可能です。

- ① 入会後1年を経過していないこと
- ② 引き渡しを受けた日から90日を経過していない商品であること
- ③ 商品を再販売していないこと
- ④ 商品を使用または消費していないこと
- ⑤ 自らの責任で商品を滅失またはき損していないこと

6

傘地蔵かと思いきや ～次々販売～



一度契約した消費者に次から次へと新たな勧誘をし、契約させます。健康食品、ふとん類、リフォーム工事など様々な商品やサービスを勧められ、結果、複数の契約を結ばされ、契約金額が多額になり、毎月の支払いに追われるようになることもあります。特に一人暮らしの高齢者が狙われやすく、被害が深刻となっています。

問題点

- 悪質業者は優しい言葉で近寄り、高齢者の話し相手になってくれます。親しくなった業者を信頼して、次から次へと契約すること。
- 一度契約したことで、「カモリスト」と呼ばれている名簿が出回るなど個人情報が出し、さらなるターゲットになる可能性があります。
- 次々と勧誘され、結果的に、日常生活において、通常必要とされる分量を著しく超える商品やサービスを契約させられる場合があります。

対処法

- 訪問販売の場合、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフできます。
- 通常必要とされる量を著しく超える商品などの購入契約をした場合、契約後1年間は契約を解除することができます。(＝過量販売解除権)ただし、「家族の新生活のための準備」など消費者側にたくさん購入する特別な事情があった場合は、例外となります。
- 勧誘方法などに問題があった場合は、契約を取り消しできる場合があります。

クーリング・オフ期間を過ぎてしまっても…

- 事業者が消費者のクーリング・オフを妨害した結果、消費者がクーリング・オフできなかった場合には、契約から8日間を経過していても、クーリング・オフが可能です。
- また、業者から契約書面を交付されていない場合や、契約書面に重要な事項が記載されていないなど契約書面に不備があった場合は、クーリング・オフの起算日は進行せず、8日間を経過してもクーリング・オフが可能です。

過量販売とは？

過量販売とは、訪問販売により、日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品の購入や役務の提供を受けるものです。特定商取引法では、3種類の類型が定められています。

● 1回の契約が過量

1回の契約でその消費者の日常生活において必要とされる量を著しく超える商品や役務を販売。

(例)高齢者世帯において、ある業者が訪問販売で、日常生活での必要数を著しく超える布団の契約をした場合。

● 契約がすでに保有している商品等と合すると過量

既に保有している数量と合わせれば、日常生活において必要とされる量を著しく超えることを知りながら商品や役務を販売。

(例)高齢者世帯において、業者が訪問販売で、既に保有している布団とあわせて、日常生活での必要数を著しく超える(＝これ以降は過量販売になる)と知りながら布団の契約をした場合。

● すでに過量なのにさらに契約

既に過量状態になっているのを知りながらさらに販売。

(例)高齢者世帯において、既に通常必要とされる量を著しく超える布団を所有(＝過量販売の状態になっている)していることを知りながら、訪問販売でさらに布団の契約をした場合。

勧誘を受ける前に確認！

商品を勧める「事業者」と商品を購入する「消費者」とでは、情報の量や質に格差があります。そこで、「消費者契約法」では、消費者と事業者の間で結んだ契約について、**不適切な勧誘行為**による契約を取り消したり、**不当な契約条項**を無効にしたりすることで、消費者契約を適正化しています。

● 不適切な勧誘行為

- ① 不実告知……重要な項目について事実と違うことを言う。
- ② 断定的判断……不確実なことを確実であるかのように断定的に言う。
- ③ 故意の不告知……消費者にとって不利益になることを故意に言わない。
- ④ 不退去……「帰ってほしい」と言っているのに、事業者が消費者の自宅等から帰らないで勧誘を続ける。
- ⑤ 退去妨害……「帰りたい」と言っているのに、事業者が消費者を店舗等から帰らせないで勧誘を続ける。

● 不当な契約条項

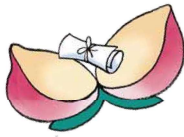
- ① その契約について事業者の責任を免除するような条項
- ② 契約解除の場合などに消費者の損害賠償責任を不当に重くする条項
- ③ そのほか消費者を不当に不利に取り扱うような契約条項

● 契約の取消しができる期間

誤認に気づいたとき、または困惑行為(不退去・退去妨害)から起したときから6ヶ月、契約してから5年以内です。



桃太郎の美味しい話? ~利殖商法~



利殖商法とは?

突然送付されたパンフレットをきっかけに「購入してくれたら高値で買い取る」などと複数の業者が登場する手口で勧誘したり、「以前の被害回復をしてあげる」などと救済を強調して、新たな契約を勧誘したりします。

「怪しい社債」のほか「未公開株」や外匯の通貨、金融商品かどうかも定かでない権利の取引を勧めてきます。また、社会情勢に合わせて投資対象が変化するなど、多様化・巧妙化しています。そもそも、このような投資話には実態のないことが多く、あとで買い取りが実行されることはまずありません。

劇場型

債券などの購入を勧める人や、あとから高値で買い取ると言ってくる人など、いろんな役を演じる人が登場し、まるで演劇のように仕立てられた中で勧誘してきます。近年はこの手口が横行し、巧妙な手口によって被害件数も多く、また被害金額も高額になっています。

被害回復型

過去に未公開株の購入で被害にあった人に「過去に購入した株を買い取って被害を回復してあげます」などと電話をかけ、実際は別の未公開株や社債の購入や手数料の支払いを要求します。

代理購入型

「お金を振り込むので、代わりに購入してほしい」などと、立て替え購入を依頼してきます。「申し込むだけでいい」などと言葉巧みに勧誘してきますが、申し込むと代金の立て替えを求められたりします。

こんな手口も!

「あなたの名前で申し込んだ。まもなく債券が届く」などといった、名義を勝手に使用したとする手口も。

どんな手口があるの??



対処法は?

- 電話で「必ず値が上がる」「後で高く買い取る」などと簡単に利益が得られるような勧誘を受けた後、タイミングよくパンフレットが送付されても、「そんな甘い話はない」と勧誘に応じないようにしましょう。
- 利殖商法のトラブルでは、甘い話だけを聞き流して、商品の内容や利益がでるシステムなどを理解していないことがほとんどです。商品の内容を理解できないものには決して手を出さないでください。
- 断ったとたん、業者から「裁判をする」「弁護士たてる」などと脅されても、毅然とした態度で対応してください。
- 過去に投資に関する被害にあった方は、悪質業者に名簿が出回っている可能性があります。再度、同様の被害にあう可能性が高いため特に注意が必要です。
- ご家族やご近所の方をお願いします。このような利殖商法は、高齢者の方がターゲットになりやすい傾向があります。被害の未然防止には、こまめな見守りとちょっとした変化への気づきが大切です。不審な郵便物が届いていないが、不審な人物が話かけてきたりしていないが、周りの方が声を掛けてあげてください。



みんなの味方、クーリング・オフ

みんなの味方、クーリング・オフ!

クーリング・オフ制度とは、訪問販売など特定の取引について、一定の期間内であれば、理由を問わず消費者が一方的に申込みの撤回または契約の解除ができる制度です。



特定商取引法によりクーリング・オフができる

訪問販売(キャッチセールス、アポイントメントセールスなどを含む)	8日間
電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供 <small>(エステティックサロン、延年教室、家庭教師、家庭訪問、パソコン教室、税務相談サービス)</small>	8日間
訪問購入(消費者の自宅等に訪問し、物品を購入するいわゆる「押し買い」) <small>(本、CDなど対象外の物品あり)</small>	8日間
連鎖販売取引(マルチ商法による取引)	20日間
業務提供誘引販売取引(内職商法・モニター商法)	20日間

(注)特定継続的役務提供は、契約金額が5万円を超え、かつ契約期間が2ヶ月(エステの場合は1ヶ月)を超えるものが対象

こんなときは、クーリング・オフできません!

- 店舗での購入
- 自動車、自動車リース
- 通信販売(※)
- 葬儀等
- 総額3,000円未満の現金取引
- 消耗品(化粧品、健康食品など)で使用または消費したもの

※通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんが、返品特約(返品ができる期間や条件、費用等)が明瞭に表示されていない場合は、商品を受け取った日から8日以内であれば、送料消費者負担での返品が可能です。

クーリング・オフの方法

- ① 契約書面を受け取った日を含めて、期間内に書面で通知します。
- ② はがきに必要事項を記入したら、控えとして両面のコピーを取り、大切に保管します。
- ③ はがきは「特定記録郵便」が「簡易書留」で送ります。

記載例(はがきの場合)

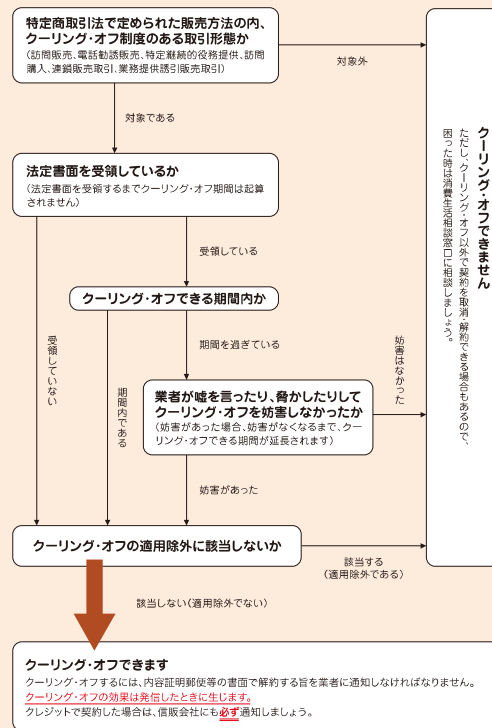


(表)

(裏)

みんなの味方、クーリング・オフ

クーリング・オフフローチャート



悪質業者はあなたを狙っています!



高齢者は、自宅にすることが多いため、訪問販売や電話勧誘販売の被害に遭いやすいのが特徴です。悪質な業者は、契約を得るために言葉巧みに勧誘をします。不安をおられたり、契約をせかされたり、消費者は冷静な判断ができなくなり、契約したことを後悔することにもなります。悪質業者の手法を知っていれば、被害を未然に防ぐことができます。

悪質業者を狙う高齢者

悪質業者は、「お金」「健康」「孤独」の不安を言葉巧みに使います。高齢者に対して親切そうに接して信用させ、預貯金や年金などの大切な財産を狙っています。



トラブルの特徴

- ① 悪質業者は優しい言葉で近寄り、高齢者の話し相手になってくれます。親しくなった業者を慕って、契約するケースもあり「まさか自分がだまされているとは思わないこともあります。また、判断能力が不十分な場合もあり、被害にあっていることに気づかないこともあります。
- ② 被害にあったと自覚していても、被害にあったことが恥ずかしく思ったり、迷惑をかけたくない、自分が悪いと責めたりして、トラブルを一人で抱えこみ、被害が表面化しにくい場合もあります。



みなさんの気づきや見守りが、大切です

- 高齢者をターゲットにした被害は後をたちません。ご自身が注意することも大切ですが、周りの方々の「気づき」や「見守り」がもっと大切です。
- 「高齢者のお宅に、見知らぬ人や車が入りしていませんか？」
 - 「しつこい勧誘電話がかかっていませんか？」
 - 「家の中に同じような商品がたくさんありませんか？」
- いつもと違う様子が見られたら、声をかけてあげてください。あなたの「気づき」や「見守り」が、高齢者の消費者トラブルを防ぎます。



トラブルに遭ったら、一日でも早く相談しましょう!!

消費生活相談窓口では、商品の購入やサービス利用など消費生活に関するトラブルや多重債務でお悩みの方の相談を受け、解決に向けてのお手伝いをします。お気軽にあなたのまちの相談窓口にご相談ください。

消費生活相談窓口



愛媛県内市町消費生活相談窓口

市町名	相談窓口の名称	電話番号
松山市	消費生活センター (市民相談課内)	089-948-6382
今治市	消費生活相談窓口 (市民生活課内)	0898-36-1531
宇和島市	消費生活センター (企業情報課内)	0895-20-1075
八幡浜市	消費生活センター (商工観光課内)	0894-22-5971
新居浜市	消費生活センター (市民生活課内)	0897-65-1206
西条市	消費生活相談窓口 (市民生活課内)	0897-52-1495
大洲市	消費生活センター (商工観光課内)	0893-24-1790
伊予市	消費者相談窓口 (企業経済課内)	089-982-1289
四国中央市	消費生活相談窓口 (市民生活課内)	0896-28-6143
西予市	消費生活センター (商工観光課内)	0894-62-6408
東温市	消費生活相談窓口 (総務課内)	089-964-4400
上島町	消費生活相談窓口 (産業振興課内)	0897-75-2500(内118)
久万高原町	消費生活相談窓口 (住民課内)	0892-21-1111(内122)
松前町	消費生活相談窓口 (企業課内)	089-985-4120
砥部町	消費者相談窓口 (企画財政課内)	089-962-2367
内子町	消費生活相談窓口 (住民課内)	0893-44-5026
伊方町	消費生活相談窓口 (市民課内)	0894-38-2653
松野町	産業振興課	0895-42-1116
鬼北町	消費生活相談窓口 (産業課内)	0895-45-1111(内2293)
愛南町	消費生活相談窓口 (商工観光課内)	0895-72-7315

愛媛県消費生活センター 089-925-3700