だまされやすさ 心理チェック

あてはまる項目に○をつけてください。

1. 自分のまわりには あまり悪い人は いないと思う
2. 相手に悪いので 人の話を 一生懸命聞く方だ
3. たまたま運の悪い 人がトラブルに あうのだと思う
4. 知人から「効いた」「良かった」と聞くと、やってみようと思う
5. 有名人や肩書きの ある人の言うことは つい信用してしまう
6. 人から すすめられると 断れない方だ
7. 迷惑をかけたく ないので家族にも 黙っていることがある
8. 実際、身近に 相談できる人が あまりいない
9. しっかり者だと 思われたい

心理チェックの結果

○が多いほど、消費者トラブルにあう危険性が高い傾向にあります

①②③に○を付けた人
トラブルに対して
危機意識がうすい傾向

④⑤⑥に○を付けた人
だまされているのに
気がつかない傾向

⑦⑧⑨に○を付けた人
だまされたとき
一人で抱え込んでしまう傾向

消費者庁　消費者教育ポータルサイトより

専門相談の案内（金沢市近江町消費生活センター）076-232-0070まで

専門家による無料相談を行っています。ご利用ください。

相談名	相談内容	相談日・時間
多重債務相談 （※前日までに予約が必要です）	弁護士、司法書士による 多重債務相談	【弁護士による相談】 第1・3月曜日　10:00～12:00 【司法書士による相談】 第2・4木曜日　13:00～16:00

毎月第2・4水曜日13:00～17:00（受付は16:30まで）に民間支援団体による多重債務・生活なんでも相談を実施しています。
毎月第3火曜日13:00～17:00（受付は16:00まで）に民間支援団体による多重債務・生活再建相談会を実施しています。

出前講座の案内

職員がお伺いして、ご説明します。ご利用ください。

内容

- ●高齢者を詐欺被害から守る
- ●消費トラブルの現状と予防
- ●悪質商法に対する高齢者の被害防止（寸劇）
- ●よくわかる食品安全の基礎知識
- ●暮らしに身近なお金や経済の情報
- ●消費トラブルを防ぐ契約の知識
- ●消費トラブル対処の法律知識

対　　象　金沢市内に所在し活動する団体・グループ、企業等（10名以上）
経　　費　無料
申込方法　開催希望日の1ヶ月前までに所定の申込書（ホームページからダウンロードできます）により、FAXまたは郵送でお申込みください。
申　込　先　金沢市　人権女性政策推進課　〒920-8577　金沢市広坂1-1-1
https://www4.city.kanazawa.lg.jp/22075/syouhipage/
電話：(076)220-2095　FAX：(076)260-1178

金沢市　人権女性政策推進課　〒920-8577　金沢市広坂1-1-1　電話：(076)220-2095 FAX：(076)260-1178

発行　R2.3

消費者被害を防ごう

消費者トラブルの実態とその対策

監修：金沢弁護士会

金沢市近江町消費生活センター
電話　(076) 232−0070
FAX　(076) 260−6730
住所　金沢市青草町88番地（近江町いちば館5階）
ホームページ
http://www4.city.kanazawa.lg.jp/22075/syouhipage/

不安を感じたらご相談ください

消費者ホットライン　局番なし☎188（いやや！）
最寄りの市町の消費生活相談窓口につながります

「契約」ってなんでしょう?

契約とは、約束した者同士が約束した事柄を守らなければならない法的な責任が生じる約束事です。

Q.「契約」の成立は、いつでしょう?

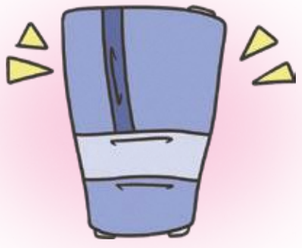
金沢さんは、家電量販店に冷蔵庫を買いに出かけました。
次の❶から❹の場面で契約が成立するのは、どの時点でしょうか?

❶ 店員に注文したとき

❷ 注文書(契約書)を書いたとき

❸ お金を支払ったとき

❹ 冷蔵庫が自宅に届いたとき



例えば、

あなたがケーキを買いに行き、「ショートケーキを5個下さい」と申し込みして、店員さんが「かしこまりました」と言ったとき、口約束でもこの契約は成立します。この場合、契約書はいりません。

すると、

あなたに、代金1千円を支払う義務とケーキ5個を受け取る権利が生まれます。そしてお店には、代金を請求する権利とケーキを引き渡す義務が生まれます。

もし、勝手にやめると、

契約違反となります。

答え ❶

クーリング・オフ制度

契約から一定の期間内であれば理由を問わず無条件で契約を解除できる制度

取引内容	適用対象	解除できる期間
訪問販売	店舗外での訪問販売(キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠商法では店舗取引を含む)	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による取引	
特定継続的役務提供	エステティック、美容医療、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の継続的契約	
訪問購入	店舗外の場所で、貴金属契約を含む原則すべての物品を事業者が消費者から買い取る契約	
連鎖販売取引	いわゆるマルチ商法	20日間
業務提供誘因販売取引	いわゆる内職商法、モニター商法	

クーリング・オフができない場合

①店舗購入
②通信販売(インターネットショッピング、テレビショッピングなど)での取引
③総額が3,000円未満の現金取引
④消耗品(健康食品、化粧品など)で使用した分
⑤自動車、葬儀、電気通信サービスなど
⑥訪問購入のうち、車、大型家電、書籍など

クーリング・オフの方法

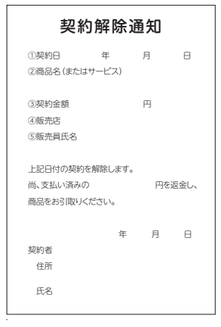
①書面(はがき)で通知
②必ず両面コピーをして保管
③郵便局窓口から「特定記録郵便」で発送

契約書(申込書)を受け取った日

訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供、訪問購入などは8日間

マルチ商法、内職商法などは20日間

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	30	31		

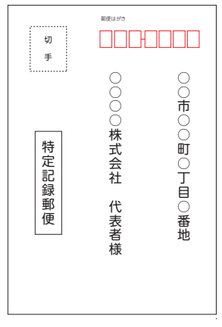

契約解除通知

①契約日　　年　　月　　日
②商品名(またはサービス)

③契約金額　　円
④販売店
⑤販売員氏名

上記日付の契約を解除します。
尚、支払い済みの　　円を返金し、
商品をお引取りください。

年　　月　　日
契約者
住所
氏名


切手

□□□-□□□□

○○市○○町○丁目○番地
○○○○株式会社　代表者様

特定記録郵便

キリトリ線

契約解除通知

①契約日　　年　　月　　日
②商品名(またはサービス)

③契約金額　　円
④販売店
⑤販売員氏名

上記日付の契約を解除します。
尚、支払い済みの　　円を返金し、
商品をお引取りください。

年　　月　　日
契約者
住所
氏名

賢い消費者になるために

だまされないための「5つのポイント」

① 安易なもうけ話はまず疑う

もうけ話を他人に紹介することは通常考えられません。

② きっぱり断る

最初の電話や訪問時が肝心です。曖昧な断り方は止め、きっぱりと断りましょう。

③ 個人情報を教えない

「話だけなら」と聞いているうちに大事な個人情報を聞き出されることがあります。不要な電話はすぐに切りましょう。

④ 契約書をしっかり確認

内容が分からない契約にうかつに署名・捺印をしてはいけません。契約書は大切に保管しましょう。

⑤ 一人で悩まず相談を

契約する前に家族や友人に相談をしましょう。不審に思ったら被害が拡大する前に消費生活センターへ相談を。

金沢市では高齢者の方を対象に、無償で「通話録音装置」の貸出しをおこなっています。

高齢者の消費者トラブルは、訪問販売や電話勧誘がきっかけとなっていることがほとんどです。

貸出し対象となる方

市内在住の
高齢者（65歳以上）の方で
- 一人暮らしの方
- 高齢者のみの世帯に属する方
- 日中に高齢者のみとなる世帯の方

貸出し期間

半年間（最長1年まで延長可能）

キリトリ線

郵便はがき

切手

特定記録郵便

代表者様

トラブル事例① 訪問販売

住宅の修理サービス

事例

突然自宅に業者が訪れ、
「保険金を使って負担なしで雨どいの修理をしませんか」と勧められた。
保険金請求のサポートもすると言われ申込書にサインした。
申込書をよく見たら、高額な保険金請求の手数料が必要な契約だったので解約したい。

アドバイス

- 訪問販売で契約をした場合は、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・オフができますが、この期間を過ぎると原則として一方的に解約することはできません。
- 損害保険金がいくら支払われるか分からないまま契約してしまうと、後に損害保険金が十分に受け取れなかった場合、自己負担金が発生します。損害保険金がいくら支払われるか自分自身で保険会社へ確認しましょう。
- 損害保険では、自然災害などの事故による被害を対象にしているため、経年劣化による建物の損害は補償を受けられません。事業者の話を鵜呑みにせず、保険の契約内容について自分自身で保険会社へ確認しましょう。
- 住宅修理の契約とは別に損害保険金の請求手続きのサポート契約を結ぶ場合がありますが契約する前に手数料の有無、キャンセル時の違約金などの契約内容について事業者に確認し、その場ですぐに契約をしないようにしましょう。
- 勧誘を不審に感じた場合はきっぱりと断り、修理を行う場合は複数の業者からの見積もりを比較しましょう。

トラブル事例② 通信販売

テレビショッピング

事例 テレビショッピングで化粧品を購入し商品が届いた。その後、注文していないのに1カ月後に同じ商品が届き、業者に確認すると「定期お届けコース」だったことが判明した。お試しのつもりで注文したので返品して定期購入を解約したい。

アドバイス

- テレビショッピング等の通信販売は、不意打ち性が無いため、クーリング・オフの制度はありません。
- 注文するときは、表示の内容や返品特約をよく確かめましょう。特にテレビショッピングでは，表示時間が限られており、契約条件について見逃してしまう事もありますので要注意です。ただし、「お客様の都合による返品は受け付けない」という特約も有効なので注意が必要です。
- 電話で注文する際にオペレーターが定期購入等の契約条件を説明する場合があります。しっかりと話を聞いて、契約内容が分からない場合は自分から確認し、納得してから注文しましょう。

インターネットショッピング

事例 インターネット通販で欲しいスニーカーがあったので、代金は前払いの銀行振り込みで購入したが商品が一向に届かず、サイトを確認したところ、業者の住所や電話番号の記載が無いことに気づいた。店舗の責任者は日本人だったし、商品説明も日本語だったので安心なサイトだと思った。

アドバイス

- 電話番号も無く、メールも通じず、住所も不明な場合は、相手と連絡が取れないため返金はほぼ不可能です。
- 海外事業者との取引で、消費者から事業者へ直接問い合わせても解決しない場合は、「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」のサイトでトラブル解決のお手伝いをしています（ただし一部の国に限る）。
- ネット通販などは、商品の注文画面、確認画面などは、内容を確認し、スクリーンショットなどで保存しておくと後日トラブルが生じたときの証拠になります。

〈トラブルに合わないために〉「悪質な通販サイトを見抜く4つのチェックポイント」を確認しましょう

1. 正確な運営情報（運営者氏名・住所・電話番号）が記載されていない
2. ブランド品が、正規販売店の販売価格よりも極端に値引きされている
3. 日本語の表記が不自然である
4. 支払方法が銀行振込のみとなっており、クレジットカードが利用できない

悪質な海外ウェブサイト一覧（消費者庁）

消費者庁では、模倣品や詐欺が疑われる悪質な海外ウェブサイトに関する情報を消費者庁のホームページで公表しています。

広告メールのURLから通販サイトを表示すると、偽サイトに誘導される可能性があります。
信頼できるサイトのURLをブックマークに登録するなどして、信頼できる通販サイトを利用しましょう。
（公社）日本通信販売協会のJADMAマーク も信頼の目安になります。

トラブル事例③ 架空請求

ハガキ

事例 「消費料金に関する訴訟最終告知」というハガキが届いた。
訴訟や差し押さえなどと書かれており、管理番号と取り下げ最終期日が記載されている。
何のことだかわからないが、本人が連絡するようにとある。
どうしたらよいか。

アドバイス

- 公的機関を思わせる団体（被害例：法務省管轄支局民間訴訟告知センターなど）から、身に覚えのない料金を請求するハガキが届いたという相談が全国的に寄せられています。
- 法律用語を使って不安をあおり、ハガキに記載の連絡先に電話をかけさせ、示談金などを請求する手口です。
- このようなハガキが届いても、決して連絡してはいけません。

SMS（ショートメッセージサービス）

事例 スマートフォンに「有料動画の未納金がある。本日中に連絡なき場合は法的措置を取る」とのSMSが届いた。
身に覚えはなかったが電話をかけたら、
無料期間中に退会しなかったため、
20万円が未納であるとして、
コンビニでプリペイドカード型電子マネーを
購入するよう指示された。

アドバイス

- 業者に電話をすると、電話番号が知られたり、個人情報を聞き出されたりします。心当たりのない不審なメールやSMSが届いても連絡しないようにしましょう。
- 「プリペイドカードを購入するように」は詐欺です。プリペイドカードの番号を伝えることは相手に譲ったことになり、取り戻すことは困難です。

トラブル事例④ パソコン

ワンクリック請求

事例 無料だと思ってアダルトサイトを閲覧し、動画再生ボタンなどを押したら、突然、カメラのシャッター音と共に「登録完了」の画面が現れ高額な請求画面が表示された。
「退会の手続き」との案内があったので電話をかけたが、「キャンセルはできない」と言われた。
請求画面が消えないが、支払わなければならないか。

アドバイス

「無料」のキーワードでサイトを検索をしても無料のサイトとはかぎりません。動画再生ボタンを押しただけであれば契約の意思表示をしたことにならず、契約は成立していないと思われます。
「退会の手続き」、「誤操作の場合はこちらへ」と案内があっても決して連絡をしてはいけません。支払いを求められるだけでなく個人情報を聞き出される危険性があります。請求画面が消えない場合には**「独立行政法人情報処理推進機構（IPA）」**のホームページを参考にしましょう。

セキュリティ対策ソフト

事例 パソコンで動画を見ていたら、突然警告音が鳴り出し、止まらなくなり、画面の「対策をする」という表示のあった電話番号に連絡してしまった。
電話の相手が、1万円ほど支払えば音を消してくれると言うので、仕方なくお願いし、クレジットカード番号を教えた。
相手の指示に従いパソコンを操作した後、遠隔操作により警告音と画面は消えたが不審である。

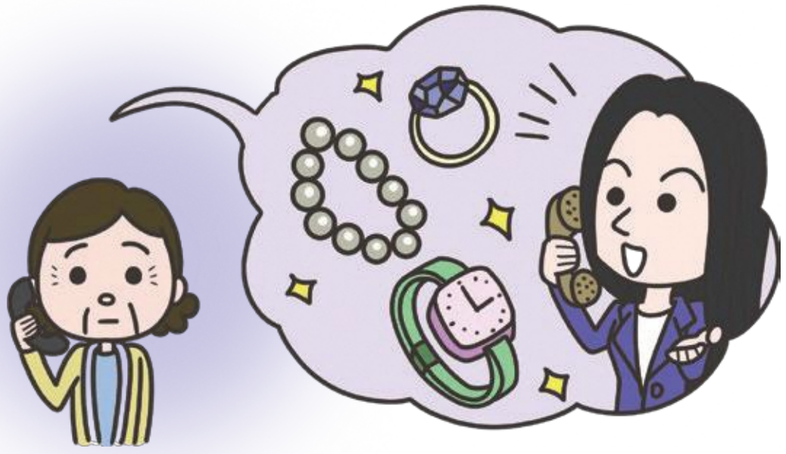
アドバイス

パソコンでサイトの閲覧中に、突然現れる警告表示は本当の危険やエラーなどを知らせるものとは限らず、消費者の不安をあおりセキュリティソフトの購入手続きに誘導する「広告」やニセの警告音の可能性があります。とにかく慌てず、パソコンの音量をOFFにするなどして落ち着くことが大切です。
決して画面の連絡先に電話をしてはいけません。警告音や画面を消す方法は**「独立行政法人情報処理推進機構（IPA）」**のホームページを参考にしましょう。

トラブル事例⑤ 訪問購入

不用品買取

事例 1 「不用品があれば何でも買い取る」「査定だけでもどうか」と女性から電話があった。
ちょうど処分しようと思っていた衣類などがあったので、翌日来てもらうことにした。
男性が来訪したが、玄関先に用意していた不用品には見向きもせず、「ネックレスや指輪はないか」と強引に上がり込まれ、貴金属数点を出したところ、5千円で買い取られた。あまりにも安価だと思い、業者に買い戻したいと連絡したが別の業者に渡したと言われた。



事例 2 突然来訪した業者に「不用品はないか」と言われた。
衣類や食器を探そうと思ったら、指にはめている指輪を見て「売らないか。他にもアクセサリーはないか」と言われ、数点を買い取ってもらった。
母の形見の指輪だったので後悔し、業者に電話をかけたが繋がらない。

アドバイス

- 突然訪問して勧誘することは禁止されています。いきなり訪問してきた購入業者は家に入れないようにしましょう。
- 消費者が勧誘を受け入れた物品以外の勧誘をすることは禁止されています。事前に買い取りを承諾していない貴金属の売却を迫られたら、きっぱりと断りましょう。
- 契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフ（P2参照）ができますが業者と連絡が取れなかったり、物品が返ってこないことがあります。買い取りを依頼するかどうかは慎重に判断しましょう。
- 買い取りを依頼する場合でも、クーリング・オフ期間内は、購入業者に物品の引き渡しを拒むことができます。
  ※クーリング・オフできない場合
  ・消費者自ら自宅での契約締結を請求した場合等
  ・自動車（2輪のものを除く）、家具、家電（携行が容易な物を除く）、本・CD・DVD・ゲームソフト類、有価証券

高齢者や障害のある人の消費者トラブルの特徴

両者に共通する特徴

特徴1 だまされたことに気づきにくい

優しい言葉で巧みに近寄ってくる悪質業者を信じ込んでしまい、自分がだまされているとは気づかずに契約してしまうケースが多くあります。

特徴2 被害にあっても誰にも相談できない

だまされた自分が悪いと自らを責め、人に迷惑をかけまいと誰にも相談できずにいる方もいます。中には、悪質業者から口止めされているケースもあります。

特徴3 一度だまされると続けてだまされることがある

一度被害にあうと、悪質業者は次々と契約を迫ってきます。周囲の人が気づかないうちに被害が高額化・深刻化しているケースも少なくありません。

高齢者が抱える3つの不安（3K）

- 訪問販売や電話勧誘がきっかけとなることがほとんどです。
- 悪質業者は、不安につけこみ親切丁寧で優しい人を装って近づいてきます。

障害のある人の特性

※障害のある人には、身体に障害のある人、知的障害のある人、精神に障害のある人などさまざまな方がいます。障害の種類、程度によって状況が異なるため障害のある人の特性を一律に論じることはできません。

- 契約に必要な情報が十分に得られない。
（例：契約書が点訳されていない）
- 前向きな思いを逆手に取った被害も発生しています。

地域で声を掛け合い被害を防ぎましょう

ご家族やまわりの方々が日頃から様子を気にかけることが被害防止につながります。

気づきのポイント

見慣れない来客がよくある
投資などに関心を持ち始めた
家の中に段ボール箱や健康食品などが急に増えた
身なりに変化がある
食欲がなくなったり、元気がなくなったりしている
電話口で困ったり、怖がったりしている

声かけ

高齢者・障害のある人の意思を尊重しながらゆっくりと話を聞きましょう
相談のきっかけをつくりましょう
本人の意思を尊重しながら考え直すことをすすめましょう
相談窓口へ誘導しましょう

トラブルに気づいたときは、相談機関へ

高齢者・障害のある人の様子の変化に気づく

地域住民 → 地域住民からの情報 → 高齢者・障害のある人に身近な関係者（民生委員など）

↓

高齢者・障害のある人に事実を確認

↓

消費生活相談を勧める

- 高齢者・障害のある人が相談することを**望まない**
  - ※被害拡大のおそれが高まるため、関係機関に相談を
  - ※ 高齢者・障害のある人に身近な関係者が相談（本人も家族も相談できない場合）
  - ※ 家族が相談
  - ※ 本人が相談
- 高齢者・障害のある人が相談することを**望む**
  - ※ 高齢者・障害のある人に身近な関係者が相談（本人も家族も相談できない場合）
  - ※ 家族が相談
  - ※ 本人が相談

※ 地域包括支援センター、福祉事務所などの相談機関に連絡 ⇔ 連携 ⇔ 金沢市近江町消費生活センター（076）232-0070

金沢市近江町消費生活センターへの相談の前にご準備を
（スムーズに進みやすくなります）

- いつの契約ですか
- 契約書類はありますか
- 商品はありますか