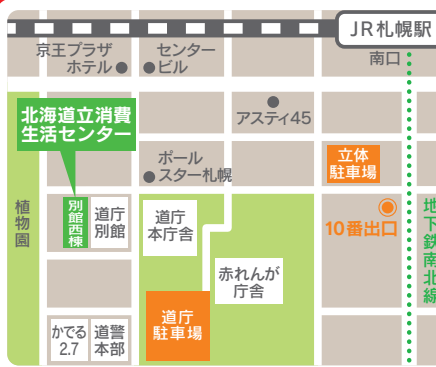


北海道立消費生活センター案内

北海道立消費生活センターでは、消費者トラブルに関する相談を受け付けている「消費生活相談」のほか、消費者の苦情などによる生活用品の品質や食品の安全性を確かめる「商品テスト」を行ったり、消費生活に関する消費者教育啓発講座を開催しています。また、施設見学も随時受け付けていますので、お気軽にご利用ください。



JR札幌駅 南口

開館時間
午前9時～午後5時

相談受付
午前9時～午後4時30分
※土日・祝日・年末年始
(12月29日～1月3日)は休館です。

アクセス
J R…札幌駅南口から徒歩10分
地下鉄…南北線・東豊線「さっぽろ」駅下車、10番出口から徒歩8分

困ったときは、ひとりで悩まず相談しましょう！

北海道立消費生活センター 相談専用電話

受付時間 平日/午前9時～午後4時30分
☎050-7505-0999

〒060-0003
札幌市中央区北3条西7丁目北海道庁別館西棟
TEL(代表):011-221-0110
FAX:011-221-4210
<http://www.do-syouhi-c.jp>

北海道立消費生活センター



消費者ホットライン

いやいや
☎188 「嫌や!」泣き寝入り

全国共通の電話番号「消費者ホットライン」では、お住まいの市町村など、お近くの消費生活相談窓口をご案内します。

消費者被害防止メルマガ 消費者ほっとメール

<http://www1.hokkaido-jin.jp/mail/magazine/>
北海道のメールマガジン

「自分だけは大丈夫」なんて思っていませんか？
北海道立消費生活センターには若者から高齢者まで幅広く消費生活相談が寄せられています。多様化する消費者トラブルの予防、早期発見、拡大防止で「ほっと」するために、「ホットな」関連情報を定期的に配信します。
発行:北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課



北海道立消費生活センター



消費者トラブルって何だろう？



「契約」とは何か、皆さんはすぐに答えられますか？例えば電車に乗ったり、DVDを借りたり、洋服を買ったり、これらは全て「契約」をした結果なのです。中には、強引に買わされた、頼んだ商品が届かない、不当に高額な料金を請求されたなどの被害が発生しているものがあり、これらを「消費者トラブル」とよんでいます。このハンドブックは、特に若者がトラブルに遭いやすい事例を中心に消費生活の場面でぜひ知っておいてほしい内容を盛り込みました。皆さんもこのハンドブックを読んで、悪質な手口による消費者トラブルから自分を守り、個人の消費生活を豊かにすることに加えて、このハンドブックで得た知識を周りの人へ伝えるなど、一市民として社会全体をよりよくするための積極的に行動することにより、「消費者市民社会」の構築をめざしましょう！

〇×クイズに挑戦！

ハンドブックを読む前にクイズに挑戦！キミは何問正解できるかな？
ハンドブックを読み終わったらもう一度チャレンジしてみよう！

- | | | |
|-----|--|--|
| Q1 | 契約は口約束では成立しない。 | |
| Q2 | 「インターネット通販」では、必ず商品は届き、偽物が届くなどのトラブルはない。 | |
| Q3 | ワンクリック請求の料金は必ず支払うべきだ。 | |
| Q4 | 訪問販売で新聞購読を勧められた。景品をもらってしまったので解約できない。 | |
| Q5 | 「仲間を増やせば絶対に儲かる」と、友人からマルチ商法を勧められて契約したが、8日を過ぎているので、クーリング・オフできない。 | |
| Q6 | 人気の車種の中古車を購入する時は、ネットで見つけたら価格が変わらないうちに、即断即決した方がよい。 | |
| Q7 | 携帯電話などの通信機器サービスは、契約期間内であれば中途解約しても料金は発生せず、機器代金の残金も支払う必要はない。 | |
| Q8 | アパートの賃貸契約を締結する場合は、退去時にトラブルにならないよう契約前に契約内容を確認する必要がある。 | |
| Q9 | 自分名義でスマホを契約しても、そのスマホを他人に渡して、自分が実際に使用していない場合は、請求を拒否できる。 | |
| Q10 | 他の金融業者から借金して返済出来るので、借り入れ額を気にせず借り入れてもよい。 | |

左のクイズにでてきた状況は、すべてに契約が関係しています。
では、契約とは何でしょう？

契約のしくみ



「契約」とは、片方の「申込み」に対して、もう片方が「承諾」し、お互いの意思が合致(合意)した場合にできる「法的な責任が生じる約束事」を意味します。契約が「成立」するのは、お互いの意思の合致(合意)があったときです。電車に乗ったり(旅客運送契約)、DVDを借りたり(賃貸借契約)、洋服を買ったり(売買契約)、これら全ては「契約」をした結果なのです。

「契約」は「法的な責任が生じる約束事」

契約が成立すると、お互い契約した内容を守る責任が発生します。一方的に契約を変更したり、やめたりすることは原則としてできません。契約内容を守らなかった場合は法律により、契約を実現するように求めたり、契約が実行されなかったために受けた損害を賠償請求することができます。また、「契約書を取り交わしていない」「印鑑は、まだ押していない」「単なる口約束」など、成立していないと思われがちですが、契約自由の原則により、「契約の形も自由」なのでたとえ、口約束であっても契約は成立しています。

「かしこしか」&「ちえ子さん」 キャラクター紹介 03	事例6:車(中古車)の購入契約 今日買わないと後悔する…強引な勧誘 09
事例1:インターネット通販 ネット通販の前払いは慎重に 04	事例7:通信機器の契約 スマートフォンのセット契約 10
事例2:アダルトサイト あわてないで!ワンクリック請求 05	事例8:不動産賃貸の原状回復 賃貸アパートの退去時のトラブル 11
事例3:アダルトサイトの被害回復(二次被害) 二次被害に気をつけて 06	事例9:名義貸し 先輩に頼まれた…携帯電話の契約 12
事例4:訪問販売 しつこい新聞の勧誘 07	事例10:多重債務・クレジットカード 多重債務に陥らないためには 13
事例5:連鎖販売取引 SNSを利用した悪質なマルチ商法に注意! 08	しっかりと知っておきたい! クーリング・オフ制度の基礎知識 14

※ここに掲載してある事例は一つの参考事例として掲載したものです。
同じような商品・サービスに関するトラブルであっても、個々の契約などの状況が異なるため、解決内容も違ってきます。

キャラクター紹介

北海道では、消費者教育の普及啓発及び消費者被害の未然防止を図るために、より道民に親しみやすく関心をもっていただくよう、PRキャラクターを消費者からの公募により決定いたしました。

北海道消費者教育
PRキャラクター
かしこしか



北海道の消費者教育の啓発に使命感を感じ、立ち上がった賢い鹿。よりよい行動を実践した人をあたたかく讃えたり、ときには愛のある叱咤を送って消費者を導きます。座右の銘は「鹿を追う者は山を見す」*

*利益を得ることに熱中している者が道理を見失うとえ。

あっ
ちよとまって
北海道消費者教育
PRキャラクター
ちえ子さん



色々なことを知っているちえ子さん。マイバッグの中に「?(はてな)」を持っていて、いざというときに「あっちよとまって」と「?(はてな)」を差し出して立ち止まって考える時間を与えてくれます。



ネット通販の前払いは慎重に



こんなトラブル

ネット通販は、自宅にいながら買い物ができるという便利さの反面、実物を確認せずに購入することになり、「商品が届かない」「偽物が届いた」などのトラブルが多くあります。返品したくても連絡が取れない事例も。



振り込む前に確認!

連絡方法がメールしかない、正規品より極端に安い、日本語の表現が不自然、支払方法が前払いで個人名義の銀行口座に振り込ませるようなサイトは注意が必要です。

かしこしかの対処法

クーリング・オフ制度がないので、購入する前に、必ず事業者の連絡先、返品特約の有無などを確認しましょう。また、サイトの信頼性の基準となる「オンラインマーク」の有無や決済画面が「暗号化(SSL)」に対応しているかも参考に。



2 アダルトサイト あわてないで!ワンクリック請求



こんなトラブル

不当請求の手口の一つでアダルトサイトや出会い系サイトなどにパソコン、携帯、スマートフォンなどからアクセスするといきなり料金請求の画面が表示されるという手口。請求画面が消えなくなることも。



しかとみた!

ちえ子さんの **ちょっとまって POINT**

請求されても支払わないで!

無料と思い申し込んだ場合は、契約内容に合意していないため、契約は成立しているとはいえませんがほとんどです。請求された料金は支払う必要がありません。たとえ脅迫まがいのメールや電話がきても、業者に絶対に連絡せず、無視しましょう。しつこい時は、着信拒否やメールアドレス・電話番号の変更も検討してみてください。

かしの対処法

請求画面がデスクトップ画面に貼り付いて消えない場合は、ウイルスに感染している場合があります。消去方法は、(独)情報処理推進機構(IPA)のホームページを参考にしてください。

3 アダルトサイトの被害回復(二次被害) 二次被害に気をつけて



こんなトラブル

ワンクリック請求の被害を救済するといつて、費用を請求される二次被害が多発しています。公的機関や被害救済機関を名乗って、「無料の相談窓口」と思わせているケースもあります。



落着くそう。

ちえ子さんの **ちょっとまって POINT**

困っている時に 狙われる二次被害!

ワンクリック請求は、契約が成立しているとはいえないので、慌てて支払ったり連絡しないこと。また、探偵事務所などが被害を救済するといつて契約を迫ることもあります。しかし、解約や返金交渉などを行うことはできません。

かしの対処法

無料相談窓口という広告をみて、電話で有料の被害回復サービスを勧誘され、契約してしまった場合には、クーリング・オフが出来る場合もあります。



こんなトラブル

一人暮らしを始めた大学生などから、新聞の訪問販売に関する相談が寄せられています。勧誘目的が告げられず「挨拶に回っている」、「宅配です」などと勧誘員に言われドアをあけてしまい、無理やり景品を置いていかれて契約させられるケースもあります。

もしかして!



必要がなければ
きっぱり断って!

勧誘目的を告げず、ドアをあけさせ、強引で悪質な勧誘を行う事業者が後を絶ちません。ドアをあける前に、インターホンやドア越しに事業者名と用件を聞くこと。たかさんの景品に感わず、必要がなければきっぱりと断りましょう。

かしこがの対処法

訪問販売の場合、クーリング・オフの期間内(8日間)であれば、契約を解除することができます。また、未成年者契約や勧誘方法に問題があるときには、クーリング・オフ期間を過ぎても、契約を取り消すことができる場合があります。



こんなトラブル

マルチ商法は、友人・知人に商品を売ったり、会員になることをすすめ、次々と組織を拡大していく商法です。「簡単に儲かる」などと勧誘されても、販売に不慣れな人が商品をおくことは難しく、後に支払いだけが残るケースも。



そのアドレス交換
大丈夫?

SNS*は、交友範囲が広がる反面、登録している情報を利用される危険性があることを認識しましょう。マルチ商法は、周囲を巻き込んで、人間関係を壊してしまう危険性も。友人からの誘いであっても、はっきり断りましょう。

*SNS Social Networking Service(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)の略。友人関係を広げることを目的に参加者が友人を紹介し合い登録していくコミュニティサイト。

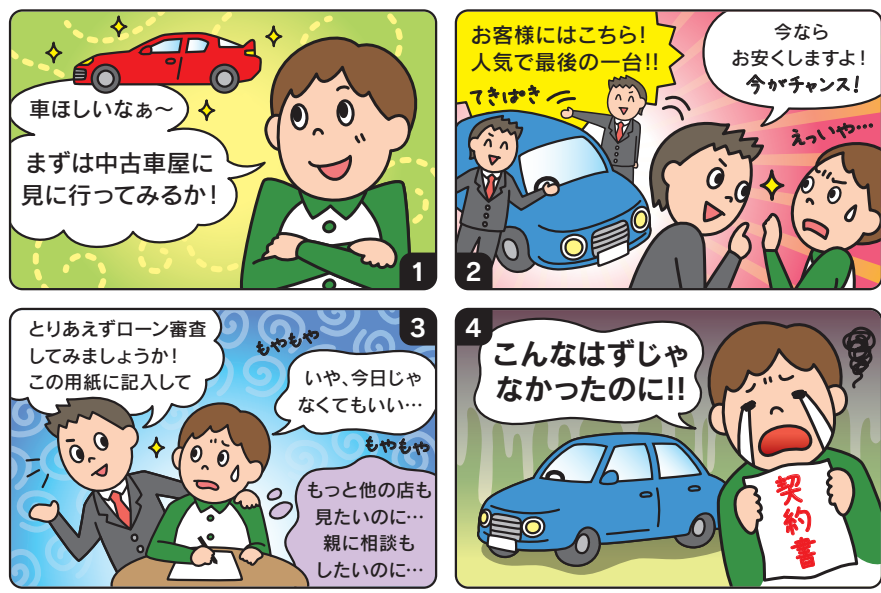
かしこがの対処法

契約してしまった場合でもクーリング・オフ期間内(20日間)であれば、契約を解除することができます。期間経過後も、一定の条件であれば、中途解約が可能です。



6 車(中古車)の購入契約

今日買わないと後悔する…強引な勧誘



こんなトラブル

中古車の売買では、「今日契約したら特別価格にする」と契約を焦らせたり、「人気の車種で在庫が無くなる」など、有利な条件を示して購入を迫るなど強引な勧誘がみられます。このほか「解約を申し出たら、高額なキャンセル料を請求された」、「ネット広告をみて契約した車が動かない」などのトラブルも。



その場で契約を迫る事業者は要注意!

中古車といっても自動車は決して安い買い物ではありません。契約に際しては、表示内容(走行距離や修復歴、保証の有無など)や契約の成立時期や条件について書面で確認し、十分な説明を受けたうえで、慎重に検討しましょう。業界団体などに所属しているかどうか目安になります。

かしのこの対処法



契約成立時期について、一般的に業界団体の標準約款では、「登録」、「改造など」、「引渡し」の最も早い日とされています。ローンの場合、ローン会社の承認がなければ、契約は成立しません。

7 通信機器の契約

スマートフォンのセット契約



こんなトラブル

デジタルフォトフレームやWi-Fiルーター、モバイル端末機器などは本来、機器代金と通信料がかかるものであり、それらを契約することになります。



それって本当に必要?

携帯電話やスマートフォン、デジタルフォトフレームやWi-Fiルーター、モバイル端末機器などは、契約期間があるので、途中で解約すると、原則、解約料が発生します。条件がよくなるからといって、本当に必要なものか、見極める必要があります。契約時によく確認しましょう。

かしのこの対処法



一部の電気通信サービスは、一定期間内であれば契約者の希望により解約できる初期契約解除制度が導入されました(平成28年5月1日より)。本制度では電気通信サービスと一緒に販売されたスマートフォンなどの端末の契約までは解除されません。しかし、本制度に代えて「確認措置」が適用され、端末を含めて契約を解除できる場合があります。

8 不動産賃貸の原状回復 賃貸アパートの退去時のトラブル



こんなトラブル

本来は、借主(入居者)が負担する必要のない場合でも、貸主が次の入居者を獲得するために、リフォーム費用を「原状回復費」と称して、貸主から請求される場合があります。

ちえ子さんのちょっとまってPOINT

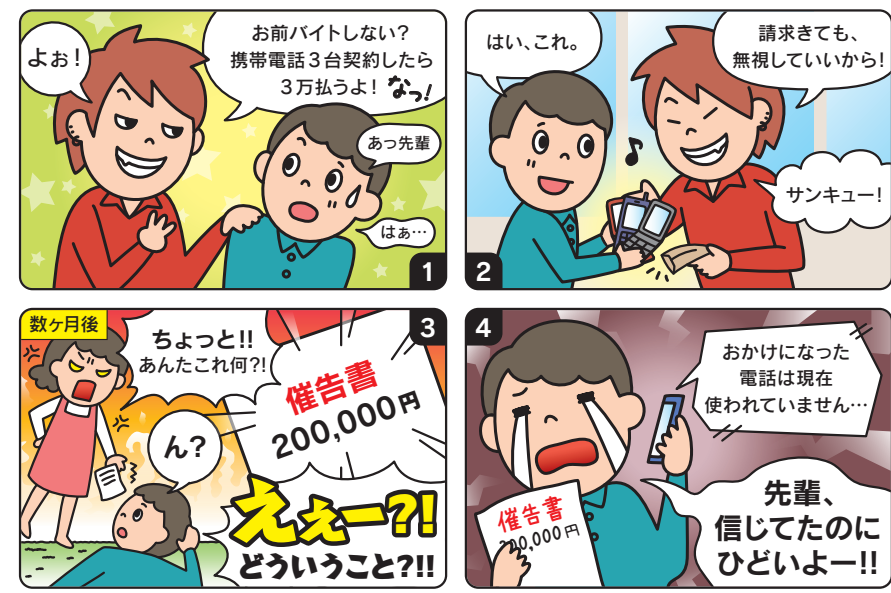
退去時にトラブル発生!

契約書には解約時にかかる費用など、重要なことが書かれています。契約する前に十分に説明を聞き、内容をよく確認しましょう。入居時には、借主・貸主双方が立ち会って部屋の状況を確認し、話した内容や部屋の状況を写真にとったりしておくことが重要です。

かしこしの対処法

国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では、借主が本来負担すべき原状回復費用は、借主の故意・過失や通常を超える使用などによる損耗を復旧するための費用のみとしています。

9 名義貸し 先輩に頼まれた…携帯電話の契約



こんなトラブル

「名前を貸すだけの、いいアルバイトがある」と誘われ、携帯電話を契約して「名義貸し」することにより支払い義務が生じ、犯罪に巻き込まれる危険性があります。

ちえ子さんのちょっとまってPOINT

絶対に携帯電話の名義貸しはしない!

自分名義の携帯電話を他人に渡さないこと。請求は、契約の名義人にきます。先輩後輩の人間関係や、簡単にお金がもらえるなどという理由で名義貸しをもちかけられても、絶対にやめましょう。

かしこしの対処法

渡した携帯電話を「振り込め詐欺」や「ヤミ金融」など犯罪に利用される可能性が高く、名義を貸した本人も法にふれ、責任を問われる恐れがあります。携帯電話のほか、自分の名義で銀行口座をつくり、通帳やキャッシュカードを他人に渡すことも同様です。

10 多重債務・クレジットカード

多重債務に陥らないためには



こんなトラブル

すでにある借金の返済に充てるために、他の金融業者から借り入れる行為を繰り返すと、利息の支払いもかさんで借金が雪だるま式に増え続け、「多重債務」に陥ることになります。

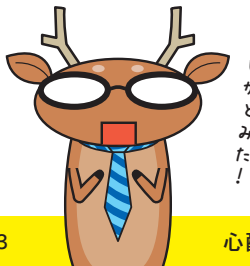
ちえ子さんのちょっとまってPOINT

生活設計を考えて!

クレジットカードは、身近なところで作ることが可能で、ポイントカードなどにも機能が付いているものが多くあります。ただし、クレジットカードでの買い物やキャッシングは、「借金」です。安易にクレジットカードを使いすぎると大きな借金をつくることになります。日頃から収入と支出のバランスを考えた生活を心掛けましょう。

かじこしかの対処法

多重債務に陥った場合、弁護士などを通じて貸金業者と話し合う「任意整理」や多重債務者が直接裁判所に申し立てる「特定調停」のほか、「個人再生」、「自己破産」で債務を整理することができます。



心配なときはお近くの消費生活センター等へ

STUDY

しっかりと知っておきたい!

クーリング・オフ制度の基礎知識

クーリング・オフとは?

商品購入や権利・サービスを受ける契約をした場合、一定の期間であれば理由なしに解約できる制度です。



●クーリング・オフできる契約

取引形態	販売方法	期間	適用対象
訪問販売	店舗以外で契約 (キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む)	8日間	店舗以外でのすべての商品・役務・指定権利の取引
電話勧誘販売	事業者からの電話による勧誘行為で契約	8日間	すべての商品・役務・指定権利の取引
連鎖販売取引	いわゆるマルチ商法。店舗での契約を含む	20日間 中途解約権あり	すべての商品・役務・権利 返品ルールあり
特定継続的役務提供	店舗での契約を含む	8日間 中途解約権あり	7業種(エステ・語学教室・学習塾・家庭教師派遣・パソコン教室・結婚相手紹介サービス・美容医療)の取引
業務提供誘引販売	いわゆる内職・モニター商法。店舗での契約を含む	20日間	すべての商品・役務・権利
訪問購入	店舗以外の場所で、事業者が消費者から買い取る契約	8日間	すべての物品

※期間や対象品目などの適用要件が異なりますので、事前にご確認ください。

クーリング・オフの効果

書面を発信した時点でその効果が生じ、支払った代金は全額返還されます。商品を受け取っている場合は、事業者が費用を負担して引き取ります。なお、訪問購入の場合は、引き渡した物があれば返してもらい、受け取った代金は返金します。

クーリング・オフできない場合

(例) ●訪問販売や電話勧誘販売
3千円未満の現金取引、消耗品(化粧品など)を消費した場合、その他、自動車など。

●訪問購入
自動車(2輪を除く)、家電(携行が容易なものを除く)、家具、本、CD・DVD・ゲームソフト類、有価証券

クーリング・オフの書き方って?

- 1.クーリング・オフは必ず書面で通知します。
- 2.書面の両面をコピーして保管しておきます。
- 3.「簡易書留」又は「特定記録郵便」で送付します。
- 4.クレジット契約している場合は、クレジット会社に送付の上、念のため販売会社にも送付してください。



●はがき記載例

〒□□□□□□ (会社) 郵便 都府県 市区町村

契約(申込)解除 通知
 契約(申込)日 平成 年 月 日
 書面受領日 平成 年 月 日
 販売会社名
 販売員氏名
 商品(役務)名
 契約金額

上記の契約を解除します。
 つきましては、すでに支払っている金額(金)を返金し、商品は引取ってください。
 尚、今後二度と勧誘をしないでください。

申出日 平成 年 月 日

(契約者) 住所 氏名