

ひとごと

他人事じゃない!! 身近に潜む消費者トラブル



訪問販売

1. 布団



❗チェックポイント

- ・目的がはっきりしない場合は、家にあげてはいけません。「点検に来ました」、「無料で～します」はトラブルへの第一歩。
- ・「健康」という万人の願望につけ込む悪質業者が数多くいます。本当に必要か、セールストークで話された効果が本当にあるのか、落ち着いてよく考え、慎重に契約しましょう。
- ・契約してしまった場合でも、法律で決められた書類を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。いろいろな理由を挙げて「クーリング・オフはできない」という事業者もいますが、クーリング・オフができない事例はほとんどありません。不安があれば、是非お近くの消費生活センターに相談してみてください。

訪問販売

2.住宅リフォーム



❗チェックポイント

- ・目的がはっきりしない場合は、家にあげてはいけません。「点検に来ました」、「無料で~します」はトラブルへの第一歩。
- ・「今日なら安くできる」などと言って契約を急がされたら要注意。その場で契約してはいけません。
- ・契約してしまった場合でも、法律で決められた書類を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。8日間を過ぎてしまった場合でも、クーリング・オフができる場合があります。是非お近くの消費生活センターに相談してみてください。

訪問販売

4.SF商法



❗チェックポイント

- ・チラシや試供品を配ったり、セミナーなどの名目で呼び込みをして、テントや空き店舗、貸し会議室に人を集め、無料プレゼントなどをしながら、集団心理を利用して最後に高額なものを買わせる悪質商法トラブルが数多くあります。
- ・契約してしまった場合でも、法律で決められた書類を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。8日間を過ぎてしまった場合でも、クーリング・オフができる場合があります。是非お近くの消費生活センターに相談してみてください。

電話勧誘販売

1. 浄水器



❗チェック ポイント

- ・急に浄水器や化粧品などのセールスの電話がかかってきたら要注意。あいまいな返事をしてはいけません。
- ・「健康」という万人の願望につけ込む悪質業者が数多くいます。本当に必要なか、セールストークで話された効果が本当にあるのか、落ち着いてよく考え、慎重に契約しましょう。
- ・契約してしまった場合でも、法律で決められた書類を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。8日間を過ぎてしまった場合でも、クーリング・オフができる場合があります。是非お近くの消費生活センターに相談してみてください。

電話勧誘販売

2.化粧品

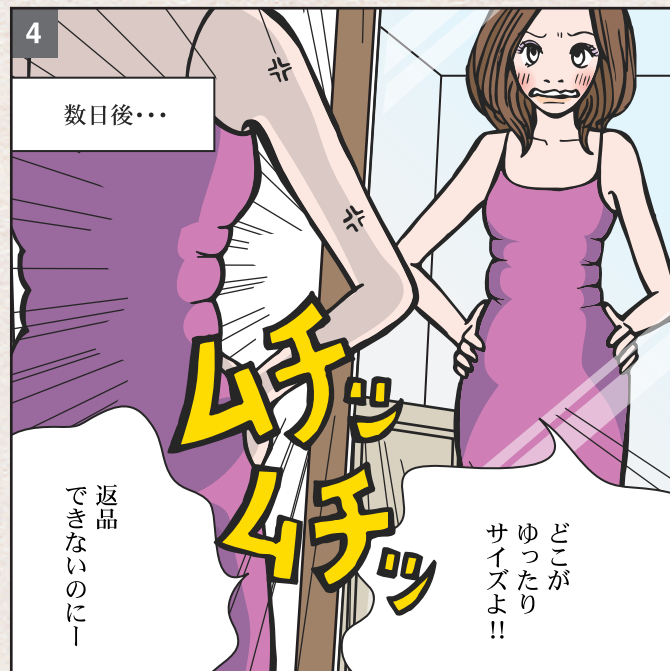


❗チェックポイント

- ・手紙、電子メールや広告で「あなたが選ばれました」「モニター募集」といって、電話をかけさせ、実際はセールスだったというトラブル事例が多数あります。
- ・「美しさ」や「若返り」という万人の願望につけ込む悪質業者が数多くいます。本当に必要な、セールストーク通りの効果が本当にあるのか、落ち着いてよく考え、慎重に契約しましょう。
- ・契約してしまった場合でも、法律で決められた書類を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。8日間を過ぎてしまった場合でも、クーリング・オフができる場合があります。是非お近くの消費生活センターに相談してみてください。

通信販売

インターネット・オークション(衣料)



❗チェック ポイント

- ・インターネットで購入する場合は、掲載されている写真だけをうのみにしてはいけません。中古品の場合は特に気をつけましょう。
- ・購入する前に、必ず、返品ができるかどうか、返品ができる条件は何かを確かめましょう。
- ・通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。
- ・購入する前に、売り手と確実に連絡が取れるかどうかを確かめましょう。

連鎖販売取引(いわゆるマルチ商法)

ホームパーティ



❗チェックポイント

- ・ラクしてもうかるうまい話はありません。「簡単」「すぐにお小遣いが手に入る」はトラブルへの第一歩。
- ・消費者金融で借金をしたり、クレジット契約をしないとできないような取引は特に危険です。嘘の職業や年収を書くように言われた場合は、契約してはいけません。
- ・契約してしまった場合でも、法律で決められた書類を受け取ってから20日間はクーリング・オフができます。20日間を過ぎてしまった場合でも、クーリング・オフができる場合があります。是非お近くの消費生活センターに相談してみてください。

特定継続的役務提供

パソコン教室



❗チェックポイント

- ・無料体験を受けてみると、長時間の勧誘をされる場合もありますので要注意。契約するつもりがなければ、「帰ります」と言いましょ。
- ・「パソコン教室、エステ、語学教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービス」の契約は、違約金などが決められていても、実際にサービスを受けた分以外は、全額返金を受けられると法律で決められています。
- ・契約してしまった場合でも、法律で決められた書類を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。いろいろな理由を挙げて「クーリング・オフはできない」という事業者もいますが、クーリング・オフができない事例はほとんどありません。不安があれば、是非お近くの消費生活センターに相談してみてください。

業務提供誘引販売取引

パソコン内職



❗チェックポイント

- ・「在宅で簡単に高額収入」と言いながら、仕事をもらうための課題が非常に難しかったり、仕事がほとんどもらえないというトラブルが多数あります。「簡単にできる」「誰でもできる」はトラブルへの第一歩。
- ・高額な教材やパソコンの購入が必要と言われたら要注意。
- ・契約してしまった場合でも、法律で決められた書類を受け取ってから20日間はクーリング・オフができます。20日間を過ぎてしまった場合でも、クーリング・オフができる場合があります。是非お近くの消費生活センターに相談してみてください。

消費者の方々へのアドバイス(1/8)

● 訪問販売

(1) 訪問販売とは

あなたが以下の契約をする場合に、特定商取引法が適用される類型の一つです。

- ・店舗や営業所など以外の場所で、商品やチケットなどを購入する
- ・店舗や営業所など以外の場所で、リフォームやレンタルなどの役務(サービス)を受ける

※事業者があなたの家を訪問してセールスする場合だけでなく、街で声をかけるいわゆるキャッチセールスや、電話で外に呼び出すいわゆるアポイントメントセールスもこれに該当します。

(2) 消費者を守るためのルール

契約をしてしまった場合に、法律で定める書面(契約内容を記載した書面)を受け取ってから8日間以内であれば、クーリング・オフができます。クーリング・オフは、はがきなどの書面で手続きをしてください。クーリング・オフでは、商品が引き渡されたり、サービスが提供されたりした後であっても、全額返金されます。事業者は違約金や解約料を取れないと法律で決められています。また、引き取りや返品も事業者の負担になります。

また、クーリング・オフをさせまいとして、「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったり、脅迫まがいにクーリング・オフを妨げたりすることは違法行為であるばかりか、この場合には、その後もクーリング・オフをすることができます。(但し、事業者から再度改めて書面を受け取ると、そこから8日間がクーリング・オフ期間となります。)

さらに、クーリング・オフ期間が過ぎた場合でも、契約の解除ができる場合があります。この場合にあらかじめ契約の中に事業者が高額な違約金(損害賠償)を求められることができると定められていたとしても、法律上請求できる金額には上限が定められており、この上限を超える額の金銭を事業者に払う必要はありません。

(3) 事業者が守らなければならないルール

【事業者の義務】

- ①事前に販売目的の訪問であることを告げること
- ②法律で定める書面を交付すること

【禁止行為】

- ③勧誘時に、嘘を言うこと
- ④消費者にとって不利な事実があってもわざとしないこと
- ⑤脅迫まがいに契約を迫ること
- ⑥契約をするまで長時間居座ること
- ⑦「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったりして、クーリング・オフを妨害すること
- ⑧勧誘目的を隠して、不特定多数の人が自由に入出入りしないような場所で勧誘すること

※キャッチセールスやアポイントメントセールスで【エステ】、【語学教室】、【パソコン教室】、【家庭教師】、【学習塾】、【結婚相手紹介サービス】の契約をした場合は、特定継続的役務提供の条文も適用されます。(特定継続的役務提供の解説も御覧下さい。)

● 通信販売

(1) 通信販売とは

あなたが以下の契約をする場合に、特定商取引法が適用される類型の一つです。

- ・雑誌や折込チラシ、通販カタログ、インターネット上の通販サイトなどの広告を見て契約する
- ・電話や郵便、電子メール、インターネット上のフォームで商品やサービスの申し込みをする

※通信販売にはクーリング・オフはありません。返品ができるかどうか、どういう条件でできるのかは、事前にしっかりと確認するようにしましょう。

消費者の方々へのアドバイス(2/8)

● 通信販売(つづき)

(2) 事業者が守らなければならないルール

【事業者の義務】

① 広告時に、価格や送料、返品可否、事業者名、電話番号などを明記すること

【禁止行為】

② 虚偽・誇大広告をすること

③ いわゆるワンクリック詐欺のように、そのクリックが申込みとなることを明示しないこと

(3) 広告メール(迷惑メール)についてのルール

広告メールの送信についても、メールの件名の最初に「未承諾広告※」を記載しなければならないことなどのルールが決められており、これによっていわゆる迷惑メール対策を行っています。

● 電話勧誘販売

(1) 電話勧誘販売とは

あなたが以下の契約をする場合に、特定商取引法が適用される類型の一つです。

・事業者からかかってきた電話で勧誘されて、商品やサービスの契約をする

・「あなたが特別に選ばれましたので、お電話下さい。」などと書かれたメールやはがきが送られてきて、販売目的がわからないまま電話をかけさせられ、商品やサービスの勧誘を受けて契約する

(2) 消費者を守るためのルール

契約をしてしまった場合に、法律で定める書面を受け取ってから8日間以内であれば、クーリング・オフができます。クーリング・オフは、はがきなどの書面で手続きをしてください。

クーリング・オフでは、商品が引渡されたり、サービスが提供された後であっても、全額返金されます。事業者は違約金や解約料を取れないと法律で決められています。また、引き取りや返品も事業者の負担になります。

また、クーリング・オフをさせまいとして、「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったり、脅迫まがいにクーリング・オフを妨げたりすることは違法行為であるばかりか、この場合には、その後もクーリング・オフをすることができます。(但し、事業者から再度改めて書面を受け取ると、そこから8日間がクーリング・オフ期間となります。)

さらに、クーリング・オフ期間が過ぎた場合でも、契約の解除ができる場合があります。この場合にあらかじめ契約の中に事業者が高額な違約金(損害賠償)を求めると定められていたとしても法律上請求できる金額には上限が定められており、この上限を超える額の金銭を事業者に払う必要はありません。

(3) 事業者が守らなければならないルール

【事業者の義務】

① 事前に販売目的の電話であることを告げること

② 法律で定める書面を交付すること

【禁止行為】

③ 勧誘時に、嘘を言うこと

④ 消費者にとって不利な事実があってもわざとやらないこと

⑤ 脅迫まがいに契約を迫ること

⑥ 契約をするまで長時間あるいは繰り返して勧誘の電話をすること

⑦ 「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったりして、クーリング・オフを妨害すること②消費者が契約をしないという意思表示した場合は、それ以降勧誘を続けたり、再度勧誘の電話をすること(☆これは電話勧誘販売に特有のルールです。)

消費者の方々へのアドバイス(3/8)

● 連鎖販売取引

(1) 連鎖販売取引(いわゆるマルチ商法)とは

あなたが以下の契約をする場合に、特定商取引法が適用される類型の一つです。

・他の人を勧誘して加入させることによって利益を得られるとあって、商品やサービスの契約をする

※すぐに元が取れる、すぐに儲かるという消費者をあおり、入会時に大量の商品を購入させたり、友人・知人を勧誘しても実際にはうまくいかず友人関係がこわれたりして、解約を巡るトラブルになる事例が多く見られます。

(2) 消費者を守るためのルール

①クーリング・オフ

契約をしてしまった場合に、法律で定める書面を受け取ってから20日間以内(再販売用の商品は、書面よりも後にその商品を受け取った場合は、その日から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・オフは、はがきなどの書面ですする必要があります。

クーリング・オフでは、商品が引渡されたり、サービスが提供された後であっても、全額返金されます。事業者は違約金や解約料を取れないと法律で決められています。また、引き取りや返品も事業者の負担になります。

また、クーリング・オフをさせまいとして、「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったり、脅迫まがいにクーリング・オフを妨げたりすることは違法行為であるばかりか、この場合には、その後もクーリング・オフをすることができます。(但し、事業者から再度改めて書面を受け取ると、そこから20日間がクーリング・オフ期間となります。)

②中途解約・返品ルール

クーリング・オフ期間が過ぎた後でも、連鎖販売取引に加入して1年未満であれば、法律のルールにもとづく中途解約ができます。

この場合、購入してから90日を過ぎない未使用の商品については、法律で返品ができることになっており、違約金の定めがある場合でも、購入価格の1割以上を支払う必要はありません。

(3) 消費者を守るためのルール

【事業者の義務】

- ①事前に販売を伴う勧誘であることを告げること
- ②法律で定める書面を交付すること
- ③広告時に、負担金の額や事業者名などを明記すること

【禁止行為】

- ④勧誘時に、嘘を言うこと
- ⑤加入者にとって不利な事実があってもわざとしないこと
- ⑥脅迫まがいに契約を迫ること
- ⑦長時間にわたってしつこく勧誘すること
- ⑧「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったりして、クーリング・オフを妨害すること
- ⑨勧誘目的を隠し、不特定多数の人が自由に入出入りしないような場所で勧誘すること
- ⑩虚偽・誇大広告をすること

消費者の方々へのアドバイス(4/8)

● 特定継続的役務提供

(1) 特定継続的役務提供とは

あなたが以下の契約をする場合に、特定商取引法が適用される類型の一つです。

- ・エステ
- ・語学教室
- ・パソコン教室
- ・家庭教師
- ・学習塾
- ・結婚相手紹介サービス

※これらのサービスに付随して商品を購入した場合は、そちらも対象となります。また、これらのサービスは比較的長期間継続するため、中途解約を巡るトラブル事例が多く見られます。

(2) 消費者を守るためのルール

①クーリング・オフ

契約をしてしまった場合に、法律で定める書面を受け取ってから8日間以内であれば、クーリング・オフができます。クーリング・オフは、はがきなどの書面ですする必要があります。

クーリング・オフでは、商品が引渡されたり、サービスが提供された後であっても、全額返金されます。事業者は違約金や解約料を取れないと法律で決められています。また、引き取りや返品も事業者の負担になります。

また、クーリング・オフをさせまいとして、「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったり、脅迫まがいにクーリング・オフを妨げたりすることは違法行為であるばかりか、この場合には、事業者から再度改めて書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができると法律で決まっています。

②中途解約

クーリング・オフ期間が過ぎた後でも、法律のルールにもとづく中途解約ができます。

この場合、契約に違約金の定めなどがある場合でも、その契約ではなく、法律のルールによる中途解約の処理がされる必要があります。

具体的には、既に提供されたサービスの対価分だけが事業者を支払われることになり、まだ提供を受けていない分については返金を求めることができます。

(3) 事業者が守らなければならないルールとしては、

①法律で定める書面を交付すること

などが義務づけられています。

また禁止行為として、

②勧誘時に、嘘を言うこと、

③消費者にとって不利な事実があってもわざと知らないこと

④脅迫まがいに契約を迫ること、

⑤契約をするまで長時間居座ること、

⑥「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったりして、クーリング・オフを妨害すること

⑦虚偽・誇大広告をすること

などが法律で禁止されています。

※キャッチセールスやアポイントメントセールスで契約させられることも多く、その場合には訪問販売の条文も適用されます(訪問販売の解説も御覧下さい)。

消費者の方々へのアドバイス(5/8)

● 業務提供誘引販売取引

(1) 業務提供誘引販売取引とは

あなたが以下の契約をする場合に、特定商取引法が適用される種類の一つです。

- ・紹介・提供するといって、その仕事のために必要だとして、商品やサービスの勧誘を受けて契約する
- ・仕事を紹介・提供するといって、登録料などの名目で金銭を支払った

※誰でも簡単にできる仕事を紹介するといって、そのために高額な教材や機材を購入させられたにもかかわらず、実際は非常に難しい課題に合格する必要があったり、結局ほとんど仕事の提供がされないということで解約を巡るトラブルになる事例が多く見られます。

(2) 消費者を守るためのルール

契約をしてしまった場合に、法律で定める書面を受け取ってから20日間以内(再販売用の商品は、書面よりも後にその商品を受け取った場合は、その日から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・オフは、はがきなどの書面ですする必要があります。

クーリング・オフでは、商品が引渡されたり、サービスが提供された後であっても、全額返金されます。事業者は違約金や解約料を取れないと法律で決められています。また、引き取りや返品も事業者の負担になります。

また、クーリング・オフをさせまいとして、「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったり、脅迫まがいにクーリング・オフを妨げたりすることは違法行為であるばかりか、この場合には、その後もクーリング・オフをすることができます。(但し、事業者から再度改めて書面を受け取ると、そこから20日間がクーリング・オフ期間となります。)

さらに、クーリング・オフ期間が過ぎた場合でも、契約の解除ができる場合があります。この場合にあらかじめ契約の中に事業者が高額な違約金(損害賠償)を求めることができると定められていたとしても、法律上請求できる金額には上限が定められており、この上限を超える額の金銭を事業者に払う必要はありません。

(3) 事業者や勧誘者が守らなければならないルール

【事業者の義務】

- ①事前に販売を伴う勧誘であることを告げること
- ②法律で定める書面を交付すること
- ③広告時に、負担金額や事業者名などを明記すること

【禁止行為】

- ④勧誘時に、嘘を言うこと
- ⑤加入者にとって不利な事実があってもわざと知らないこと
- ⑥脅迫まがいに契約を迫ること
- ⑦長時間にわたってしつこく勧誘すること
- ⑧「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったりして、クーリング・オフを妨害すること
- ⑨勧誘目的を隠し、不特定多数の人が自由に入出入りしないような場所で勧誘すること
- ⑩虚偽・誇大広告をすること

消費者の方々へのアドバイス(6/8)

● 消費者救済のための民事ルールの整備

- ①事業者が、商品の性能など重要な事実を言わなかったり、嘘を言ったことで、消費者が誤って契約をした場合は、クーリングオフ期間に関係なくその契約を取り消すことができます。
- ②事業者が嘘を言ったり、おどしたりして、クーリング・オフを妨害し、それにより誤解したり、こわくなってクーリング・オフできなかった場合は、期間が過ぎても、クーリング・オフすることができます。

● 事業者への規制強化

- ①商品の販売などの勧誘をする前に、販売が目的であることを明示することを義務づけ。
- ②商品の性能などに関する重要な事実をわざと消費者に言わない行為を、罰則をもって禁止。
- ③販売目的を隠して、公衆の出入りしない場所に誘いこんで勧誘することを禁止。

● 消費生活センターについて

「クーリング・オフ制度やクーリング・オフのやり方がよくわからない。」、「本当にクーリング・オフができるかどうか不安。」といった場合は、クーリング・オフ期間を過ぎないうちに、ぜひお近くの消費生活センターに直接訪問するか電話で相談をしてみてください。

消費生活センターが、あなたに代わって事業者と連絡をしたり、クーリング・オフの必要な手続きについて教えてくれます。相談を受け付けている時間や場所、電話番号など、詳しくはお住まいの都道府県・市町村にお問い合わせ下さい。

● 成年後見制度について

判断能力の低下した高齢者に、次から次へと必要のない高額な商品を買つけたり、住宅リフォーム工事の契約などを結ばせる悪質な事例が多発しています。あらかじめ、成年後見制度を利用していれば、こうした契約を取り消す(なかったことにする)ことができます。

—ご相談は最寄りの市区町村の高齢者福祉担当などへ—

・最寄りの市区町村の高齢者福祉担当や家庭裁判所の連絡先がわからないときは、
内閣府 生活・物価ダイヤル **03-3581-3199** まで

※成年後見制度を利用するための申立の手続きや必要書類、費用などについては、最寄りの家庭裁判所にお問い合わせ下さい。

・成年後見制度についてお知りになりたい方は、
法務省民事局参事官室 **03-3580-4111** まで

消費者の方々へのアドバイス(7/8)

●クーリングオフ制度について

■クーリング・オフとはどんな制度？

してしまった契約をなかったことにできる(契約の解除)制度です。クーリング・オフをした場合、

- ①支払った金額は全額返金されます。
- ②契約書に「キャンセル料」や「違約金」について書かれていても、これらを一切支払う必要がありません。
- ③商品・権利の引き取りにかかる費用は事業者の負担となります(着払いで返送できます)。
- ④サービス(役務)の場合は、そのサービス(役務の提供)を受けた後でもなかったことにできます。
- ⑤住宅リフォームの場合などは、無料で元通りに戻す(原状回復)ことを事業者に求めることができます。

※クーリング・オフができない場合

- ・クーリング・オフ期間を過ぎた場合はできない。
- ・法律で決められている商品・権利やサービス(役務)以外のものについての契約の場合はできない。
- ・化粧品、健康食品などを使用した場合に、その使用済みの分はできないが、事業者に使われた場合はクーリング・オフができる。
- ・代金が3000円未満の場合はできない。
- ・通信販売はクーリング・オフができない。

■クーリング・オフできる期間は何日間？

法律で決められている書類を受け取った日から、下記の期間はクーリング・オフができます。

訪問販売 / 電話勧誘販売 / 特定継続的役務提供	8日間
連鎖販売取引 / 業務提供誘引販売取引	20日間

■期間が過ぎたらクーリング・オフできないの？

8日間、20日間の期間が過ぎた場合でも、次のような場合はクーリング・オフができます。

- ・受け取った書類が、法律で決められた通りにクーリング・オフについての注意書きをしていないなどの不備がある場合。
- ・事業者が、「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったために、できないものだと誤解をして期間を過ぎてしまった場合。
- ・事業者が、クーリング・オフをさせないよう、おどしたりしたために、こわくなって期間を過ぎてしまった場合。

消費者の方々へのアドバイス(8/8)

●クーリングオフ制度について(つづき)

■クーリング・オフってどうやってやればいいのか?

記載例を参考にしながら、次の点に注意して、ハガキなどの書面でしてください。

【注意点!】

- ①必ずハガキなどの書面です(書面であることが法律で決められています)。
- ②契約(申込)日、販売会社名、担当者名、商品名、商品の価格を書いて、この契約を解除するということを書く。あなたの住所、氏名を書くのを忘れずに。
- ③ハガキを書いたら、両面コピーを取る(証拠を残すため)。
- ④ハガキは郵便局の窓口で、配達記録や簡易書留などの「出した日付」がわかる方法で出して、配達記録郵便物受取証などの紙をもらう
(クーリング・オフは書面を出した瞬間に有効になるため、仮に事業者が「受け取っていない」と言っても、クーリング・オフは成立します)。
- ⑤両面コピーと配達記録郵便物受取証などの紙を保存する(この2つが、クーリング・オフをしたことの証拠になります)。

切手	□□□□□□□□
配達記録	○○県○○市○○番地
自分の住所 自分の氏名	○○販売株式会社 御中

右の契約を解除します。 平成○○年○○月○○日	●契約(申込み)年月日 ●販売会社名 ●担当者名 ●商品名 ●契約金額
----------------------------	---

POINT1

クーリング・オフは書面(ハガキ可)する必要があります。

POINT2

証拠としてコピーを取り、郵便窓口から配達記録郵便で出しましょう。

困ったときは、お早めに下記の相談窓口へ

経済産業省消費者相談室
03-3501-4657

- 北海道経済産業局消費者相談室・・・011-709-1785
- 東北経済産業局消費者相談室・・・022-261-3011
- 関東経済産業局消費者相談室・・・048-601-1239
- 中部経済産業局消費者相談室・・・052-951-2836
- 近畿経済産業局消費者相談室・・・06-6966-6028
- 中国経済産業局消費者相談室・・・082-224-5673
- 四国経済産業局消費者相談室・・・087-811-8527
- 九州経済産業局消費者相談室・・・092-482-5458
- 沖縄経済産業局消費者相談室・・・098-862-4373

■消費生活安心ガイド <http://www.no-trouble.jp>
(経済産業省提供)