

～教員の皆様へ～

消費者教育副読本

「Caution！（コーション）“これからを生きる”応援ブック」

P8～10

「若者に多い消費者トラブル」事例 ケース3～12

消費生活センターからのアドバイス

消費者教育副読本「Caution！（コーション）“これからを生きる”応援ブック」は、若者や家族が同じようなトラブルに巻き込まれないよう12のケースについて紹介しています。（P4～10）

ケース3以降（P8～10）の事例については、スペースの関係上、相談内容のみ掲載していることから、「消費生活センターからのアドバイス」を下記のとおり紹介します。

副読本を授業等で活用される際の参考にしてください。

また、新潟県消費生活センターのホームページでも、下記内容を掲載しています。

P8 **ケース3** 「アポイントメントセールス」

○アポイントメントセールスとは

販売目的を明らかにしないで、電話や郵便で展示会場等に呼び出し、契約しないと帰れない状況にするなどして、商品やサービスを契約させる販売方法です。

また、事例のような場合は、デート商法とも言われ、勧誘時に言葉巧みに近づき好意を抱かせ、それに付け込んで商品を売りつけます。男性には女性販売員が、女性には男性販売員が電話をかけ、親しくなると展示会場やホテル等に呼び出します。会場では、契約するまで帰れない、長時間勧誘されて疲れた、一刻も早く帰りたい等の理由で、高額な契約をしてしまうケースが多いようです。

○トラブルに巻き込まれないためには

事例の場合、携帯に見知らぬ女性から電話があり、つい誘いに乗ってしまったことでトラブルに巻き込まれています。知らない番号の電話には出ないことです。怪しい誘いの電話は、ハッキリ断わりましょう。

○もし契約してしまったら…

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。もし契約してしまった場合は、すぐに消費生活センターに相談しましょう。

P8 **ケース4** 「悪質な出会い系サイトのトラブル」

○悪質な出会い系サイトとは

近年、増加しているインターネットトラブルです。このケースは典型的な事例で、相談者はメール相手が実在していると思い込んでいます。相手の悩みを聞くためにメール交換を頻繁に行い、その結果、多額のサイト利用料（ポイント代）が発生してしまいます。支払いに困りメール相手に相談すると、「会った時に、これまでの利用料を払う」と言われ、仕方なく続けます。しかし、相手にはなかなか会えず、その内に騙されているのではないかと気づき始める、というものです。サイト利用料の支払い方法には、銀行決済、クレジットカード決済、コンビニ決済等があります。

○トラブルに巻き込まれないためには

知らない人からのメールは無視すること、怪しいサイトには近づかないこと等、携帯の使い方に十分気をつけることが大切です。

○もし契約してしまったら…

インターネット利用の売買契約は「通信販売」にあたり、クーリング・オフ制度はありません。事例の場合は、利用料の発生した経過と解約返金の要望を書面にし、クレジット会社、決済代行会社とサイト業者に通知をして交渉することになります。通知をしたからといって、請求が取り消されたり、返金されるとは限りません。なかなか解決ができず難しい交渉となりますが、早めに消費生活センターに相談しましょう。

P8 **ケース5** 「友達が利用したゲームサイトの利用料金」

○サイト利用料の請求

携帯電話会社から、通常の通話料等と併せて利用料を請求されるサイト（いわゆる公式サイト）を利用した場合、携帯電話の契約者に支払い義務が生じます。契約者には、携帯の管理責任も求められるので、友人に貸した行為について責任を問われます。

○トラブルに巻き込まれないためには

安易に友達に貸すことは、トラブルの原因になるので絶対にやめましょう。

○もしトラブルになってしまったら…

事例の場合、契約者が電話会社に料金を支払った後、実際に使った人との間で、個人的に清算の話し合いをしてはどうかとセンターからアドバイスしました。（未成年者の場合は、親権者に責任が生じます。）

P8 **ケース6** 「キャッチセールス」

○キャッチセールスとは

駅や繁華街の路上で、アンケート調査に協力してほしいなどと呼び止めて、喫茶店や営業所に連れて行き、長時間勧誘し、不安をあおるなどして、商品やサービスを契約させる販売方法です。

○トラブルに巻き込まれないためには

路上で呼び止められて言葉巧みに勧誘されても、警戒心を持ち、きっぱりと断ることが大切です。

○もし契約してしまったら…

契約書面を交付されてから8日以内であれば、クーリング・オフができます。意に添わない契約をしてしまったらクーリング・オフを検討しましょう。クーリング・オフは書面で通知します。通知方法がわからなければ消費生活センターに聞きましょう。

P9 **ケース7** 「マルチ商法」

○マルチ商法とは

連鎖販売取引、ネットワークビジネスなどとも言われ、学生時代の先輩後輩や友人を勧誘することが多いようです。会員が新規会員を誘い、その会員がさらに新規会員を誘引するという連鎖によって組織を拡大し、会員やその配下の新規会員が支払う加盟料や商品購入代金等によって、自分の利益が増える仕組みの販売方法です。

○トラブルに巻き込まれないためには

勧誘時の説明とは違い、簡単には商品は売れず、新規会員も勧誘できず、損をすることが多いよ

うです。マルチ商法は、金銭的な損害だけでなく、大切な友人も失うこともあるので、契約には十分気をつけましょう。

○もし契約してしまったら…

20日間のクーリング・オフ期間があり、中途解約も可能です。会員契約はいつでも解除でき、商品も契約後1年以内の解約であれば未使用の商品は返品できます。マルチ商法の仕組みを理解するには時間を要するので、クーリング・オフ期間が20日間と長いのです。

P9 **ケース8** 「エステティックサービス契約」

○エステティックサービス契約のトラブル

美顔、痩身、脱毛エステ等があり、無料券や割引チケットがきっかけでお店に出向き、勧められるままに、高額な契約を分割払いでしてしまうことが多いようです。その後、効果がない、支払いが続けられない等の理由で解約を希望し、トラブルになるケースもあります。

○トラブルに巻き込まれないためには

自分に本当に必要な施術か、自分の収入で支払いを続けることは可能か等、契約は慎重に行いましょう。また、交付される契約書面には、クーリング・オフや中途解約の清算方法等、記載すべき内容が法律で定められています。契約書の内容もしっかり確認しましょう。

○もし途中でやめたいと思ったら…

サービス提供期間が1カ月以上で総額5万円以上の契約なら、クーリング・オフや中途解約が可能です。解約時の清算方法に疑問が生じた時などは消費生活センターに相談しましょう。

P9 **ケース9** 「賃貸アパート」

○賃貸アパート契約のトラブル

退去する際に、借主が貸主から敷金を返してもらえない、高額な修理代を請求されたというトラブルが後を絶ちません。

○トラブルに巻き込まれないためには

契約する前に、重要事項説明書や契約書の内容をしっかりと確認し、入居前に貸主と室内の点検を行い、室内の状態の記録や写真を残しておきましょう。

退去時も同様の点検を行い、修繕が必要かどうか確認しましょう。

○もし納得できない修理代を請求されたら…

借主が故意に汚したり壊してしまった箇所の修理代は借主負担ですが、経年劣化に伴うものは貸主負担です。国土交通省の示す「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」に費用負担の一般的な基準が示されています。それをもとに自分で負担割合を確認しましょう。

また敷金は、借主の家賃滞納や故意や過失で壊した場合の修理費用の担保として、契約時に預けていますが、そのような事がなければ返還されるべきものです。敷金が修理代と相殺される場合が多いようですが、請求内容や契約内容をよく確認し、納得がいかなければ貸主に十分な説明を求めましょう。

P9 **ケース10** 「クレジットカードの現金化」

○クレジットカードの現金化とは

クレジットカードには、商品やサービスを購入して、後払いにする「ショッピング」の機能と、カードを用いてお金を借り入れる「キャッシング」の機能があり、それぞれに利用できる金額枠が設定されています。

「クレジットカードのショッピング枠の現金化」とは、本来、商品やサービスを後払いで購入するために設定されている「ショッピング」枠を、現金を入手することを目的として利用することです。

○絶対、利用してはダメです。

クレジットカードのショッピング枠の現金化はクレジット会員規約に違反するもので、クレジット業界では禁止されている行為です。クレジットカードが利用停止になる恐れがあります。

また、「入金されない」「キャンセルできない」などのトラブルも発生しており、結局は借金が増え、多重債務に陥るケースがあります。

P9 ケース11 「多重債務」

○多重債務とは

借金（債務）の返済のために、別の金融機関で借金をするという行為を繰り返すことで、借金が雪だるま式に膨れ上がっていくことです。

○多重債務に陥らないためには

①少額だからといって安易にキャッシングしない、②返済のための借り入れはしない、③安易に保証人にならない、④クレジットカードは、収入に応じた使い方をすることが大切です。

○もし多重債務におちいってしまったら…

借金の整理方法として、任意整理、調停（特定調停）、個人版民事再生、自己破産などがあります。自分の収入と比較して借金がそれほど多額でない場合は、任意整理や調停（特定調停）により借金を整理することができます。住宅を保持しながら整理をする場合は個人版民事再生があります。任意整理や調停、個人版民事再生による借金整理も困難なほど多額の借金を抱えてたり、安定した収入のない人は、自己破産をすれば借金の重荷から解放されて再出発することができます。

まずは一人で悩まず、早めに消費生活センターに相談しましょう。

P10 ケース12 「高齢者が狙われる次々販売」

○次々販売とは

業者が言葉巧みに高齢者に近づき、高齢者が一度契約すると、必要の無い商品やサービスを次々と契約させる販売形態を言います。複数の事業者が入れ替わり次々と販売することもあります。

○トラブルに巻き込まれないためには

突然、業者が家を訪れても不用意に玄関を開けない、すぐに契約しない、一人で決めないことが大切です。高齢者の場合、被害にあったことに気づかないことも多いようです。家族や地域の人々が協力して、被害にあわないように見守ることが大切です。

○もし契約してしまったら…

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・オフができます。また、クーリング・オフ期間が過ぎても、販売方法に問題がある場合は契約の取り消しができます。

あきらめないで、消費生活センターに相談しましょう。

新潟県消費生活センター
〒950-0994
新潟市中央区上所2丁目2-2
新潟ユニゾンプラザ1階
TEL 025-281-5516
FAX 025-281-5517
E-mail ngt035010@pref.niigata.lg.jp

◆県弁護士会、司法書士会とも連携して相談を受け付けています。