

その契約、本当に

大丈夫？

- ★ うまい話はまず疑う
- ★ 契約時は解約できるかチェックして
- ★ 前払い、現金一括払いは決してしない
- ★ しまったと思ったらすぐセンター



目次

はじめに	1P
Ⅰ 契約	
1. 消費者と業者の商品やサービス等の契約について	1P
2. 解約について	2P
3. クーリング・オフのはがきの書き方	5P
Ⅱ クーリング・オフが使えるよくある契約	
1. 家に訪問されて、外で呼び止められて、突然の電話で呼び出されて、 締め切った会場で契約した（訪問販売）	6P
2. 突然電話がかかってきてあいまいな返事をしているうちに承諾した （電話勧誘販売）	7P
3. 会員になって知人に売れば儲かるといわれ商品を購入した （マルチ商法）	7P
4. サービスを受けてみないと効果がわからない 6 業種 （特定継続的役務提供）	8P
5. 仕事を提供するから商品を買うようにいわれて契約した （業務提供誘引販売）	8P
Ⅲ 問題になりやすい契約	
1. カタログを見て申し込んだけれど（通信販売）	9P
2. 家族がだれも注文していないのに届いた商品 （送りつけ商法）	9P
3. インターネットショッピング、オークション	10P
4. ついつい、メールのやりとりが楽しくて（出会い系サイト等）	11P
5. 儲け話に気をつけて（金融商品）	12P
Ⅳ 製品・食品の安全	
1. 製品の安全	13P
2. 食品の安全：しっかり表示を確認しましょう	13P
Ⅴ その他	
1. 借金の整理について	14P
2. クリーニングのトラブル	16P
3. 外国からのダイレクトメールで賞金が当たったような通知が届いた（海外宝くじ）	16P
4. 帰宅後メールを開くと何十通も届いていて迷惑（迷惑メール）	17P
5. 契約していないのに請求された（ワンクリック請求）	17P
6. 架空請求・貸します詐欺	18P
7. 賃貸住宅退去時のトラブル（敷金）	19P

はじめに

近年消費者をめぐる、経済情勢の変化（不況等による悪質・詐欺的商法）、情報化社会の進展（匿名性の高いインターネット上のトラブル・決済方法の複雑化）等により、様々な取引をめぐるトラブル、食品や製品の事故の多発など、その環境に大きな変化が生じています。

環境の変化に的確に対処できる自立した消費者になるためには、消費者自らが必要な知識を習得し、情報等を収集して生活環境に適応する能力を身に付ける必要があります。

市民の方からの相談の中には、クーリング・オフさえ知っていればと思うことや、もっと早く相談していただければと思うことが多々あります。市民の皆様に必要な情報をお伝えすることが大切であると考え、この冊子を作成しました。消費者をめぐる被害の未然防止や、解決・理解のために活用していただければ幸いです。

I 契約

1. 消費者と業者の商品やサービス等の契約について

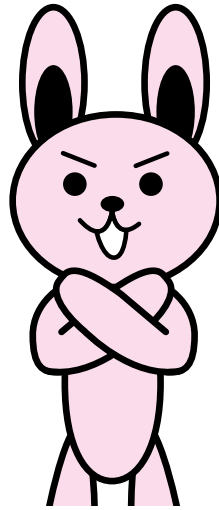
契約は口約束でも成立します。民法では、いったん契約した場合にはこれを守らなければならないとしています。一方的に契約をやめたりすることは、業者が契約の内容を果たさない場合などを除けば、原則として認められません。しかし、この民法の考え方は、契約した消費者と業者に情報や能力の差がないこと、十分考えたうえで契約がされていることなど「きちんとした契約」を当然の前提としています。

ところが、実際の契約では、プロの業者と素人の消費者とが契約するわけですから、情報や交渉力等に大きな格差があります。商品の情報や取引条件の情報が不十分だと、消費者には正しい判断が難しいといえます。

また、訪問販売などの不意打ち的な取引方法の場合には、消費者にとってよく考える余裕がないため、「きちんとした契約」からは随分かけ離れた契約の状態となります。

そこで、消費者が適正でない契約をさせられた場合に、契約をやめることができるようにクーリング・オフ制度があります。たとえば訪問販売では、通常のお店での販売のように出入りが自由で、商品を手にとって確かめたり、購入の意思を持って出向いているわけではない問題の多い取引のため、業者は「特定商取引に関する法律」（特商法）で決めた要件が書いてある契約書を消費者に渡さなければならない義務や、消費者のクーリング・オフを認めているのです。

考えて
「ノー」と言うのは
あなたの勇気



NO
NO

2. 解約について

クーリング・オフとは

・一定の条件にあてはまる取引（6～8ページ）で、一定期間内に相手に通知することによって無条件で契約を最初からなかったことにできる制度です。

<効果！>

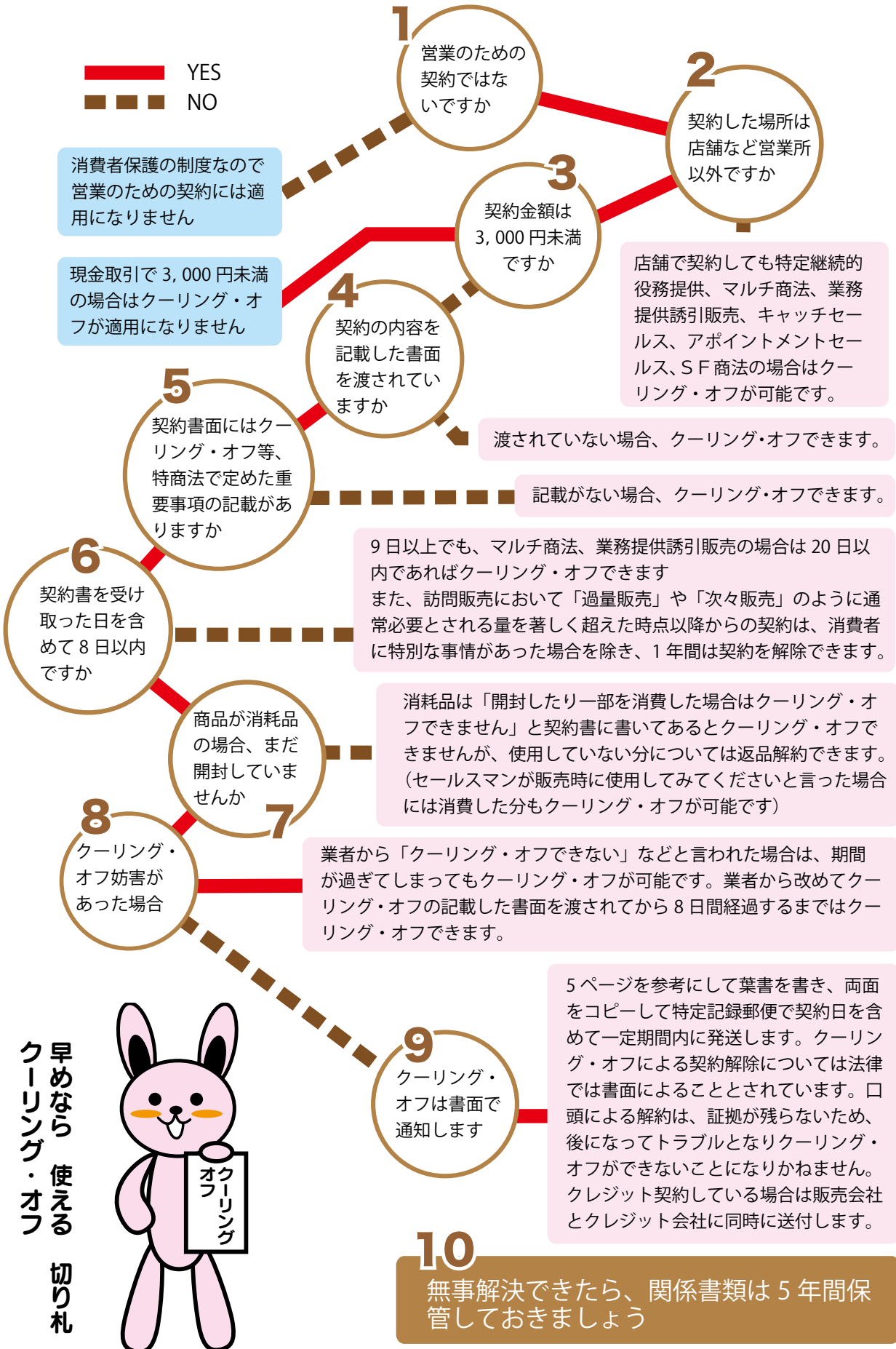
- ・発信した日に解除になる
- ・支払った料金があれば返金され、キャンセル料・違約金等一切請求されない
- ・商品の引き取り費用は業者が負担する
- ・工事等してあっても、原状復帰を請求できる
- ・使ってしまった消耗品の代金を支払う場合は、商品の最小単位で支払う

クーリング・オフできない場合

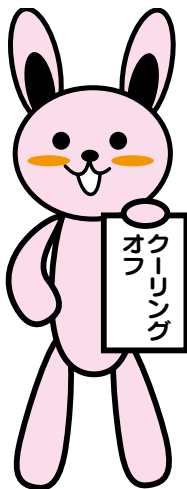
- ① 営業用の契約
- ② 自ら店舗に行って契約した場合（特定継続的役務提供、マルチ商法、業務提供誘引販売、SF商法、キャッチセールス、アポイントメントセールスの場合を除く）
- ③ 自ら自宅に呼んで契約した場合（呼んだ目的と異なるものを勧誘された場合は対象になる）
- ④ 契約日以前1年間に、有店舗業者であれば1回、無店舗業者であれば2回以上取引があった場合
- ⑤ 通信販売で契約した場合
- ⑥ 乗用自動車、電気、都市ガス、葬儀、株式会社以外が発行する新聞等
- ⑦ 総額3,000円未満で、商品の引渡しを受け、かつ現金で代金の支払が済んでいる場合
- ⑧ 政令で指定された消耗品で、契約書に使用するとクーリング・オフできなくなると記載があった場合、使用した最小単位部分（セールスマンが開封するよう促した場合を除く）

クーリング・オフできるかチェック

— YES
- - - NO



早めなら使える
クーリング・オフ
切り札



その他クーリング・オフ制度のある契約

契約内容	適用条件	期間
生命・損害保険契約	店舗外の契約、1年を超える契約、ただし医師の診察を既に受けた場合を除く	8日間
宅地建物契約	店舗外での宅地建物業者が売主となる宅地建物取引契約	8日間
預託等取引契約	指定商品の3ヶ月以上の預託取引、店舗契約を含む	14日間
投資顧問契約	店舗契約を含む	10日間
不動産特定共同事業契約	店舗契約を含む	8日間
ゴルフ会員権契約	50万円以上のゴルフ会員権の新規販売契約、店舗契約を含む	8日間
冠婚葬祭互助会契約	冠婚葬祭の入会契約、店舗契約を含む	8日間
個別クレジット(ローン)契約	特定商取引法でクーリング・オフできる取引	8日間 または20日間

クーリング・オフ以外に契約の解除、取り消し、無効を主張できる場合

- ・ 訪問販売による、日常生活において通常必要とされる量を著しく超えた商品の契約の解除（1年以内）
- ・ 特定継続的役務提供、マルチ商法のうち一定条件に該当した契約の中途解約
- ・ 事業者の以下のような不当な勧誘により、消費者が誤認または困惑して契約した場合の取り消し（追認できるときから6ヶ月または契約から5年以内）
 - ① うその説明や、事業者にとって不利な事実を告げない説明
 - ② 不確実な事項を確実であると断定的に説明
 - ③ しつこく勧誘し、断っても帰ってくれない行為
 - ④ 帰してくれない行為
 - ⑤ 消費者にとって一方的に不利な契約条項は無効
- ・ 業者が契約した内容を消費者に渡さないことによる契約解除
- ・ 未婚の未成年や判断能力が著しく低下した者が、単独で結んだ契約の取り消し
- ・ 詐欺、強迫により結んだ契約の取り消し
- ・ 錯誤、公序良俗違反、信義誠実の原則違反等の契約での無効の主張

3 クーリング・オフのはがきの書き方

表裏のコピーを取ったら特定記録郵便で郵送し、発信の控えとはがきのコピーは5年間契約書等関係書類と保管しましょう。

クレジット契約をしている場合は、販売会社とクレジット会社に同時に出しましょう。

販売店あて

□	□□□-□□□□
	○○○○○○○○ ○○○○○○○○
	××××販売株式会社
	代表者取締役 殿

平成○年○月○日
(購入者住所) ○○○○○○
(購入者氏名) ○○○○
平成○年○月○日、貴社担当○○○○氏と○○の契約をいたしました。が、解除いたします。つきましては、支払い済みの代金○○○円を至急返金してください。
なお、商品を貴社の費用でお引取りください。

クレジット会社

□	□□□-□□□□
	○○○○○○○○ ○○○○○○○○
	××××クレジット株式会社
	御中

平成○年○月○日
(商品名) はクーリング・オフします。
(販売業社名、担当者名) と契約した
(購入者住所) ○○○○○○
(購入者氏名) ○○○○

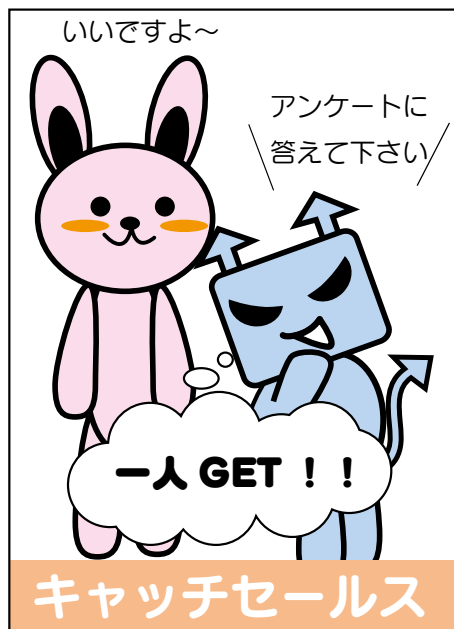
II クーリング・オフが使えるよくある契約

1. 家に訪問されて、外で呼び止められて、突然の電話で呼び出されて、締め切った会場で、契約した（訪問販売）

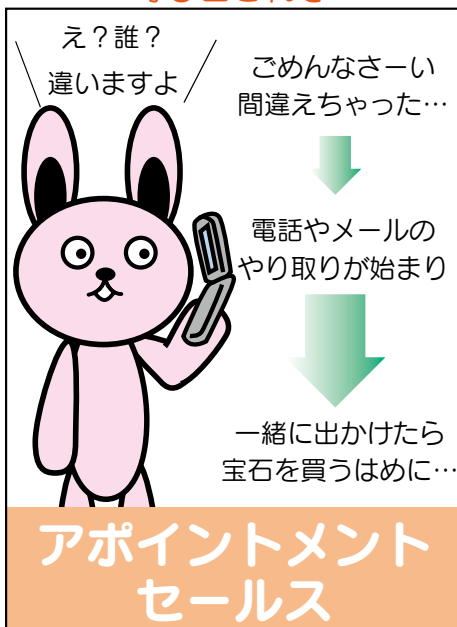
①家に訪問された



②路上で呼び止められて



③突然知らない人からの電話で呼び出されて



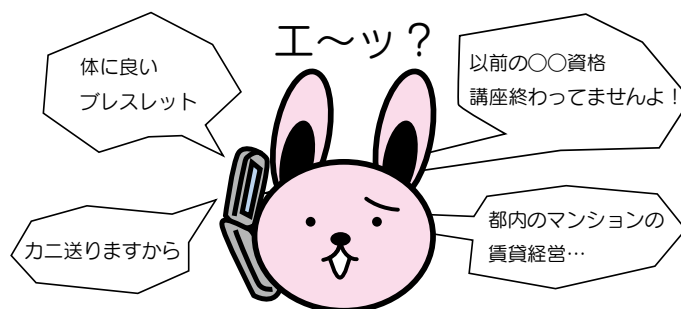
④チラシを見て出かけたなら締め切った会場で



1. クーリング・オフ期間は契約日を含めて8日間。
2. 「無料」「特別」「格安」「点検」にはご注意ください! 必要のない物ははっきり断りましょう。
3. 家の工事は高額になるので、数社見積もりをとってから納得のいく契約を。
4. 家に上げて居座られ、帰ってほしくて契約した事例があります。
5. 判断能力の衰えた方が「成年後見制度」を活用し、契約の無効を主張することも有効です。

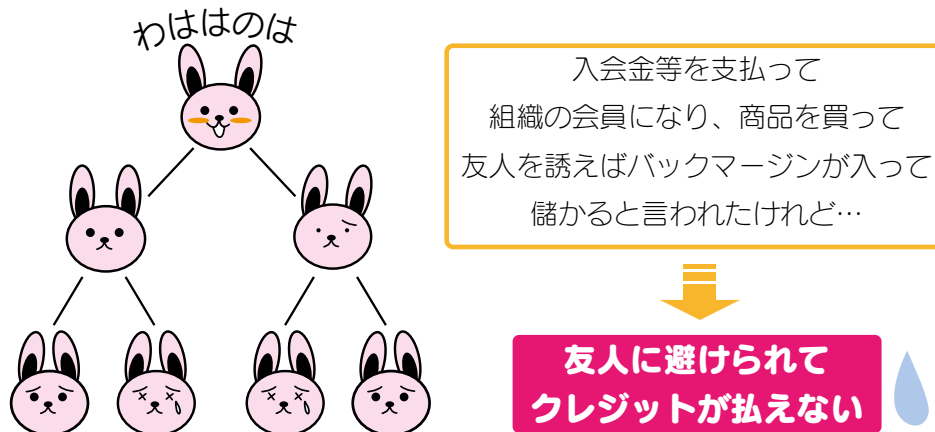
2. 突然電話がかかってきてあいまいな返事をしているうちに承諾した（電話勧誘販売）

- ・クーリング・オフ期間は契約書が到達した日を含めて8日間。
- ・電話口での最初の対応が一番肝心。不要な場合ははっきり断りましょう。あいまいな返事や長電話は絶対禁物。以後、見込み客にされて次々と勧誘されることがあります。
- ・以前の契約が支払い済みであるにもかかわらず、「生涯学習だから止められない、データを抹消するには費用がかかる」等ほうそであり、このような事例を二次被害と言います。惑わされないようにしましょう。
- ・迷惑なマンション等の購入勧誘は、宅建業法で禁止されています。業者名を聞いておきましょう。



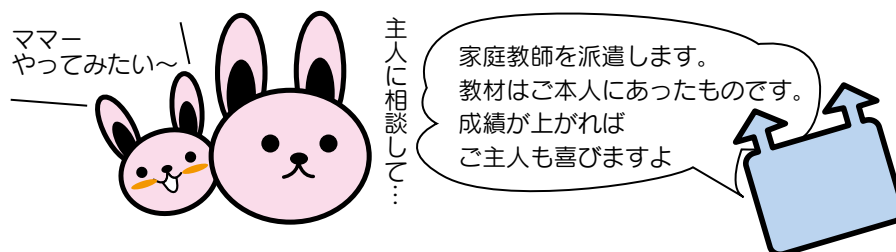
3. 会員になって知人に売れば儲かるといわれ商品を購入した（マルチ商法）

- ・クーリング・オフ期間の20日間で過ぎてしまっても、加入後1年以内で再販売しおらず退会した場合で、退会前90日以内に受け取った商品の未使用、傷のない分は代金の1割負担を上限に解約返品できます。
- ・友人からの誘いでも、おかしいと思ったらきっぱり断る勇気を持ちましょう。誘う相手には限界があるので、無理に友人等を誘い、人間関係を壊してしまう可能性があります。



4. サービスを受けてみないと効果がわからない6業種 (特定継続的役務提供)

- ・家庭教師の他にエステ、語学教室、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスは、商品の購入契約とは違い、サービス内容の良い・悪いは一定期間利用してみないとわかりません。また、長期にわたる契約であるため金額も高額となります。
- ・条件にあてはまれば、一定の損害賠償額を支払い、理由を問わず中途解約できます。また、これらの役務を受ける為、必要な物として契約した教材等も関連商品として同様にクーリング・オフができ、合理的な金額で中途解約できます。
- ・契約する時は、クーリング・オフ、中途解約の記載、教材や化粧品、婚約指輪等が関連商品に当たるか否かを必ず確認しましょう。関連商品でない場合、より慎重になる必要があります。サービスとセットである場合でも、そのサービス内容のくわしい説明を求め、記載した書面を必ず受け取るようにしましょう。長期間の契約は慎重に、関連商品は本当に必要か考えましょう。



5. 仕事を提供するから商品を買うようにいわれて契約した (業務提供誘引販売)

業務提供誘引販売とは

- ① 商品を販売しようとする業者が
- ② 商品を使って仕事をして、収入が得られると勧誘し
- ③ その業務に必要な商品を契約させる販売形態

- ・業者は、提供する仕事の内容（収入の目安となる事柄等）について、概要書面と契約書面を消費者に交付しなければなりません。
- ・勧誘時「うそ」があれば不実告知にあたります。
- ・世の中にそんなに「うまい話」はありません。なんらかの購入、支払が雇用条件になっている場合は特に注意しましょう。試験に合格しない、仕事がない、会社が倒産したといった事例もあるようです。

在宅で収入…



アフィリエイト?
ドロップジョッピング??
ウェブサイトを作って
掲載するだけで…???

Ⅲ 問題になりやすい契約

1. カタログをみて申し込んだけれど (通信販売)

- ・クーリング・オフ制度はなく、商品に傷や欠陥がないかぎり原則返品はできません。
- ・しかし、返品できるかどうか、返品できる場合はその条件を表示するよう義務付けられていますので、返品について表示がない場合は、8日間以内であれば、送料を消費者負担で返品が可能です。
- ・契約前に必ず規約で返品の可否、修理保証の有無、その期間や送料負担の有無等を確認しましょう。
- ・使ってみないと体に合うかどうか判らない化粧品や健康食品を購入した場合、未開封の商品の返品を認めているかどうか返品特約などの規約を確認しておきましょう。
- ・商品の広告、注文書や確認メールなどは印刷、保管しておきましょう。
- ・ジャドママークやオンラインマークを参考に、販売会社の連絡先、電話番号、代表者名、消費者相談窓口の有無などを確認しましょう。
- ・料金の前払いはやめましょう。



ジャドママークとオンラインマークは事業拠点が国内にあり起業1年以上、販売条件が法律にそって記載されており、誇大・不適切な広告表現がないと(社)日本通信販売協会が認めたマーク

2. 家族がだれも注文していないのに届いた商品 (送りつけ商法)

- ・注文していない物であれば代金を支払う義務も返送する義務もありません。
- ・商品は14日間(業者に引き取りを求めた場合は7日間)保管した後は自由に処分できません。途中使用、処分すると支払義務が生じますので注意しましょう。
- ・まず、家族全員に注文したか確認しましょう。代金引換配達で届けられた時、支払ってしまうと、返金交渉は難しいので、申込者が不明の場合は「受取保留」を、誰も申し込んでいない場合は「受取拒否」をしましょう。

注文した覚えがない!!



3. インターネットショッピング、オークション



- ・業者の所在を確認・保存しましょう。局留であったり、携帯電話は要注意。
- ・評判を見る。
出店しているショッピングサイト上やネット上における評判（事前に検索サイトを使ってショップの名前で検索する）を見ておくことや、オンラインマークやプライバシーマーク（※1）も参考にしましょう。

- ・注文した内容、業者からの確認画面は保存しておきましょう。
- ・返品についてチェックする
クーリング・オフの適用はないので、返品に関する記載内容を必ず確認しましょう。単に気に入らなかつた場合でも返品できるのかどうかを、事前に確認しておくこと。インターネットショッピングの場合は返品の可否、条件が表示されていない場合、8日間送料を消費者負担で返品できます。オークションの場合は原則個人間の取引であるため法律の保護がありません。（出品者の出品状況等で業者に該当することもあります）
- ・代金の支払いは、前払いは避け、商品到着後の振込みを利用しましょう。オークションでは、エスクローサービス（有料）（※2）を利用するなどの慎重さが必要です。
- ・商品が届いたら、すぐに中身をチェックしましょう。違うものや壊れた商品が届いた場合は、すぐに業者等に連絡すること。



オンラインマーク



プライバシーマーク

- （※1）個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者を（財）日本情報処理開発協会が認めたマーク
- （※2）出品者と落札者の間に立ち、入金や商品の確認後、発送業務を行う第三者預託と呼ばれる代行サービス

4. ついつい、メールのやり取りが楽しくて (出会い系サイト等)

出会い系サイトにはサクラと呼ばれる人間が存在することが多く、このため多くの会員が被害を受けることがあります。

サクラの目的は大きく分けて2つ

1

<個人的なサクラ>

メール相手に会う気もないのに恋愛感情を持っていると誤解させ、相手の反応をみて喜んでいるというもの。相手をからかって喜んでいるもの。

2

<運営会社が組織的に行っているサクラ>

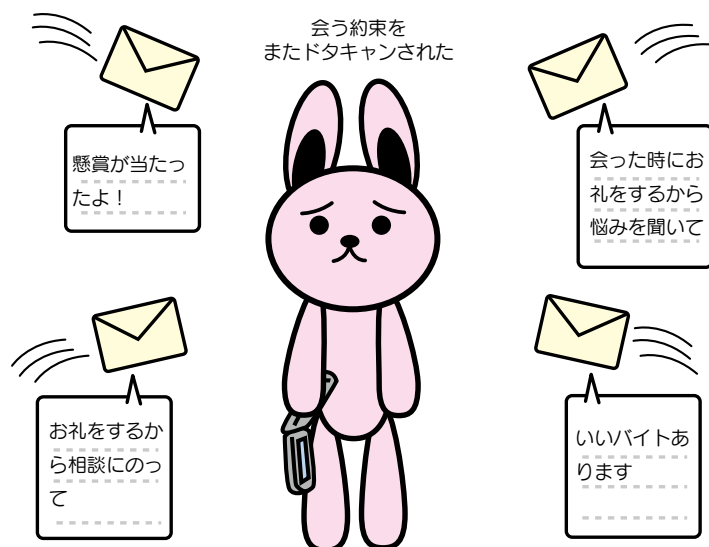
①メールを授受するたびに発生するサイト利用料を高額にさせるため、時には、報酬を払うから相談にのってほしいと言って親密になる、あるいは懸賞に当選したから懸賞金を払うと言って何回もメールをやりとりさせる等いろいろな口実をつけて利用代金を高額にします。実在しない架空の会員を自分のサイトに登録し、有料会員とメールのやりとりを行わせて利用料を巻き上げる手口は悪質そのものです。結局会う約束をしても直前にキャンセルになり、会うことはできずに支払いだけが残ることになります。きっかけは、無料のゲームサイト、懸賞サイト、占いサイト、着メロサイト、お小遣い稼ぎ登録等からいつの間にか誘導されたと情報があります。うまい話には気をつけましょう。

②ペニーオークションのように落札しなくても入札するたびに手数料がかかり、結局落札できず、支払いだけが残ることになるもの。

残念ながら、サクラ行為に対して会員側でチェックする機能や方法がないのが現状です。

サクラ行為の被害のほかには、おびき出されて危険な目にあう。会って親密になった後お金を貸したが、相手が行方不明になったため戻ってこない。退会できない。未納料金があるとして請求が来る等もあります。

サイト上では他人になりすますことは容易なため、特に注意が必要です。



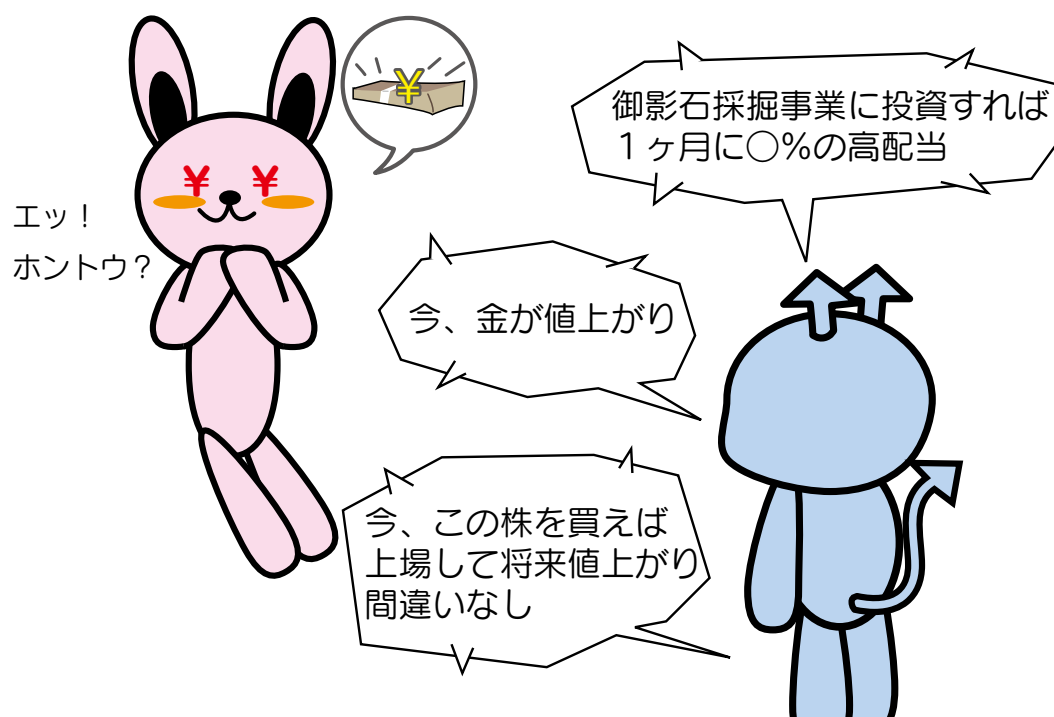
5. もうけ話に気をつけて (金融商品)

- 金融商品を扱う業者は金融庁の登録が必要です。詐欺的勧誘に遭わないためには正規業者か確認しましょう

登録の確認は金融庁 HP「免許・許可・登録等を受けている業者一覧」

<http://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyo.html>

- 説明は必ず書面に基づいて受け、パンフレット、説明書、質問したこと・回答のメモは契約が終わるまで保管しましょう。また、その場での契約は避け自分でもよく調べましょう。急がされた場合は契約しないこと。
- 金融商品の仕組みをわかるまで説明を受けましょう
- いつでも元本が保証されているか、追加の支払を求められることがあるか、手数料・報酬、解約条件の有無、クーリング・オフの可否、業者が経営破綻した場合の補償等あるか確認しましょう。
- 必ず儲かる投資はありません。収益率、利息が高ければ、危険も高いと考えましょう。
- 金融商品でクーリング・オフの対象となるものは、保険契約や投資顧問契約など限定されており、申込み方法が通信販売やインターネット販売による場合はクーリング・オフの対象であっても適用されないケースがありますので、さらに慎重にしましょう。



IV

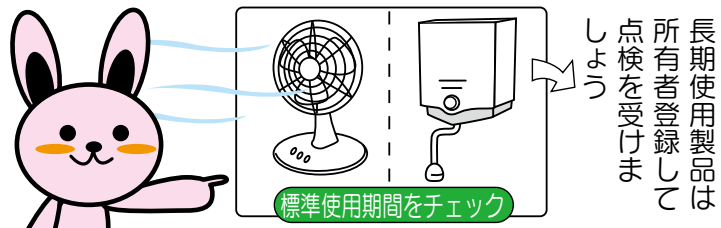
製品・食品の安全

1. 製品の安全

製品は年月が経つと故障しやすくなり、火災や死亡事故等おこす恐れがあります。危険性の高いものには、H21.4.1以降、長期使用製品として設計上の標準使用期間が表示されている物や、所有者登録をして点検が必要な製品があります。

製造または加工された動産の欠陥によって生命、身体または財産に被害を被った場合、そのことを証明した場合に、被害者は製造会社などに対して損害賠償を求めることができる製造物責任（PL）法があります。

製品事故にあったら被害者が製造業者等に対して、欠陥があったことや、損害が生じたことを証明することが必要です。そのためには、証拠品を残すこと（事故の現場や状況を写真やビデオに撮っておく、事故品を捨てないで保管しておく、病院で受診しておく、火災の場合は消防署に通知しておく、事件の場合は警察署に届けておくなど）が大切です。事故の紛争解決は製造業者等と話し合うことから始まります。万一解決ができない場合は、製品の分野ごとに設立されているPLセンターの窓口をご案内しますのでセンターに問い合わせてください。



2. 食品の安全：しっかり表示を確認しましょう

生産現場と消費者が離れている現代では、「表示」が重要な情報源になります。

● JAS 法、食品衛生法、健康増進法によって表示されている項目

生鮮食品には、名称、原産地等表示

加工食品には、名称、原材料（食品添加物、一部原料原産地）、内容量、消費期限もしくは賞味期限、保存方法、製造者の住所・氏名等

アレルギー物質を含む食品の原材料表示

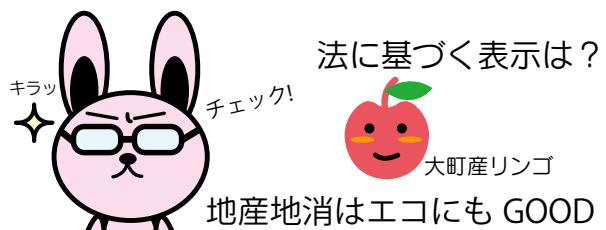
遺伝子組換え食品の表示

食品添加物

栄養成分表示

強調表示の基準

保健機能食品表示



● 地産地消で生産者の顔が見える食品を選択したり、消費者自身が自分の「五感」をみがき、本物の味がわかる味覚を持つことも、安全性を高めることにつながります。万一事故が発生した時には、表示が手がかかりになるので保存し、速やかに大町保健福祉事務所 食品・生活衛生課（電話 23-6528）に相談・情報提供しましょう。

V

その他

1. 借金の整理について

債務整理が必要な人

- ・完済（借金を返し終わる）のめどがつかない
- ・返済を続けているのに、元本がなかなか減らない
- ・返済のために借金をしている
- ・貯蓄がなく、収入の2割以上を返済にあてていて生活が苦しい
- ・いくつもの商品を分割払いで購入し、支払を続けていて生活が苦しい

整理方法

- ・「任意整理」裁判所を通さず、返済方法を和解する
- ・「特定調停」簡易裁判所が双方の間に立ち、利害関係を調整する
- ・「個人版民事再生」地方裁判所が認可した計画に従って、財産を処分することなく返済する
- ・「自己破産」地方裁判所を通じて、財産を処分し、債務の返済を免責してもらう

法律の専門家等に債務整理の依頼、申立てする利点は、以下のとおり

- ① 直接の取立てが一旦止まること
- ② 以前の高かった利息が計算し直されることで、残債の圧縮が見込めること
- ③ 将来の利息がカットされること

家族の援助

- ・家族は保証人になっていない限り、返済の義務はない。家族が立て替えると融資枠が広がり、かえって借金が拡大するおそれがある。援助するなら専門家等の費用を援助したほうが良い

費用

- ・専門家の費用がない場合、収入等の条件を満たせば法テラス「法律扶助制度」により、立て替えてもらうことができることがあります。

借金の所在を知りたい、身分証の紛失による悪用防止の登録をしたい

- ・銀行 / 信用金庫：
全国銀行個人信用情報センター TEL 0120-540-558 又は 03-3214-5020
- ・信販 / クレジット会社：
CIC TEL 0120-810-414
- ・消費者金融 / 金融機関等におけるローンやクレジット：
(株)日本信用情報機構 (JICC) TEL 0120-441-481

相続による債務

- ・相続人の順位
 1. 配偶者と子または孫
 2. 配偶者と直系の親
 3. 配偶者と兄弟、姉妹またはその子
 - ・相続の方法
 - 単純承認：財産、負債（保証債務も含む）ともに受け継ぐ
 - 相続放棄：財産、負債ともに受け継がない
 - 限定承認：負債が不明であり、相続人が相続した財産の限度で亡くなった方の債務を受け継ぐ
- 相続放棄と限定承認は相続の開始を知った時から3ヶ月以内に亡くなった方の最後の住所地を所管する家庭裁判所に手続きをします。

時効

- ・商人からの借入れの時効は5年（時効間際に債務を認めたり、一部返済する、裁判手続きされる等で時効の中断・停止がありえます）

抵当権の抹消

- ・返済が終わったら、債権者から渡される証明書（有効期限あり）で、忘れずに法務局に手続きして抵当権を消しておきましょう。

「クレジットカードの現金化」問題

- ・たとえば、月々の返済に困った人が、広告を見て業者（買取屋等）から価値のない商品50万円をクレジットカードのショッピング枠で購入し、40万円のキャッシュバックを受けて当座の返済にあてる。または業者（買取屋）から商品50万円をクレジットカードで購入し、それを業者が40万円で買い取ることで消費者に現金が渡る仕組みです。しかし、当座はしのぐことができても、結局クレジットへの返済がそれ以上残るという「クレジットカード現金化」の相談が近年増加しています。この行為はクレジット契約に違反する行為であり、クレジット業界で禁止している行為です。「クレジットカード現金化」を利用すると、消費者は退会処分等になることもあり、一度に利用金額を支払わなければならない等のおそれがあります。「クレジットカード現金化」が不正な利用方法と知りながら利用した場合、消費者自身も詐欺罪等に問われる可能性があります。



2. クリーニングのトラブル

- ・出す前に点数、種類、しみ、虫食い、ほつれ、ボタン、切り傷の有無をクリーニング店と一緒に確認しましょう。
- ・受け取る際にその場で点数、色、かたち、付属品を確認しましょう。
- ・収納時にはカバーを外しましょう。カバーには酸化防止剤が使われていますが、排気ガスなどに含まれる窒素酸化物と反応して衣類が黄変することがあります。
- ・石油臭があるときは、クリーニング溶剤が皮膚について、「化学やけど」をおこすことがあります。風通しのよい屋外で陰干しするか、再処理を依頼しましょう。
- ・LDマークとSマークのある店では、「クリーニング事故賠償基準」によって、事故の対応を図っており、その内容に沿って補償されます。



LD マーク

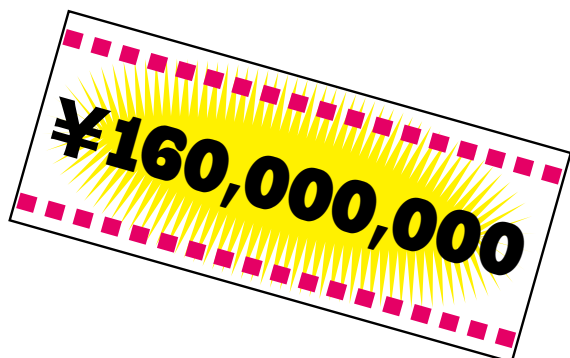


S マーク

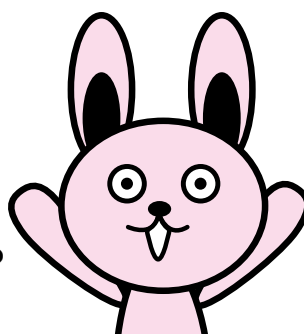
3. 海外からのダイレクトメールで賞金が当たったような通知が届いた（海外宝くじ）

ダイレクトメールには、高額な賞金がすぐ受け取れるかのように書いてあるため、懸賞に応募した覚えがないにもかかわらず、注文書を送ってしまいがちです。事業者は、外国政府の宝くじを注文者に代わって購入する事業者と考えられますが、実際に購入しているか確かめることは困難です。

- ・信用できない相手に個人情報をお教えしてはいけません。
- ・海外宝くじは、海外に出掛けた際、現地での購入には規定はありませんが、国内で海外宝くじの現物入手すると、刑法 187 条に違反するおそれがあります。
- ・以上のことから、海外宝くじは絶対に買わないという心構えが大切です。



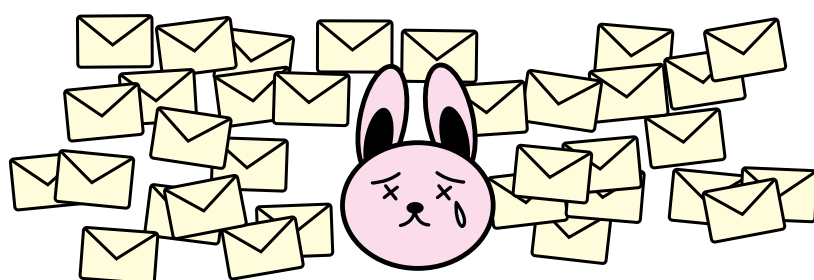
当たった〜!!?



4. 帰宅後メールを開くと何十通も届いていて迷惑 (迷惑メール)

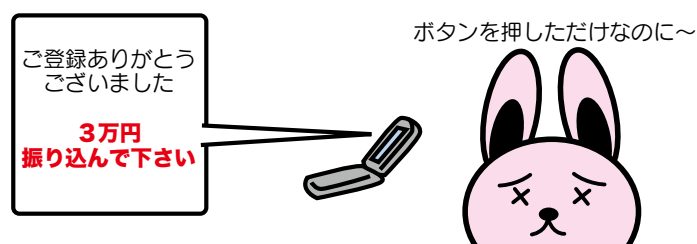
- ・あらかじめ消費者が請求や承諾をしない限り、業者の電子メール広告の送付は原則禁止（オプトイン規制）になっています。また、請求、承諾を得た場合でも消費者が拒絶の意思を表示した場合その後の送信は禁止されます。このため送信するメール広告には、メールアドレスやURL等を表示しなければなりません。
- ・事業者からの電子メールが送信されて困る。受信を拒否したのに、同じ事業者から再度電子メール広告が送られてくる場合は、そのままメールを（財）日本産業協会の以下の情報提供受付アドレスまで転送してください。

情報提供受付アドレス：spam-in@nissankyo.jp



5. 契約していないのに請求された (ワンクリック請求)

- ・業者は申し込みボタンを押すことが、購入（有料）になるとボタンを押す前に、容易にわかるよう明示しなければなりません。
- ・業者は消費者が申し込みボタンを押した後に、入力した内容を確認する画面と、それを訂正できる画面を設けなければなりません。
- ・以上のことを業者がしていない場合には、消費者の操作ミスによる申込みは無効になります。
- ・アクセスしたにすぎず、氏名、住所等個人情報を入力していない場合、電話番号、メールアドレスからは個人が特定されることは困難ですから、請求がされてもそれ以上の個人情報を教えないことが大切です。
- ・請求画面が消えない場合、ウイルスに感染している可能性が高いので、必要なファイルを保存後、初期化のうえ再インストールしましょう。



6. 架空請求・貸します詐欺

架空請求

突然使った覚えのない請求がきた。請求金額、販売店や情報提供会社は書いてない。

- ・利用してなければ払わない、連絡しない。連絡すると電話番号等が知られ、次の被害につながります。
- ・利用してないと思ってもはっきりしないならセンターに相談してみましょう。
- ・証拠は保管しましょう。
- ・悪質な取立ては警察へ届出ましょう。

貸します詐欺

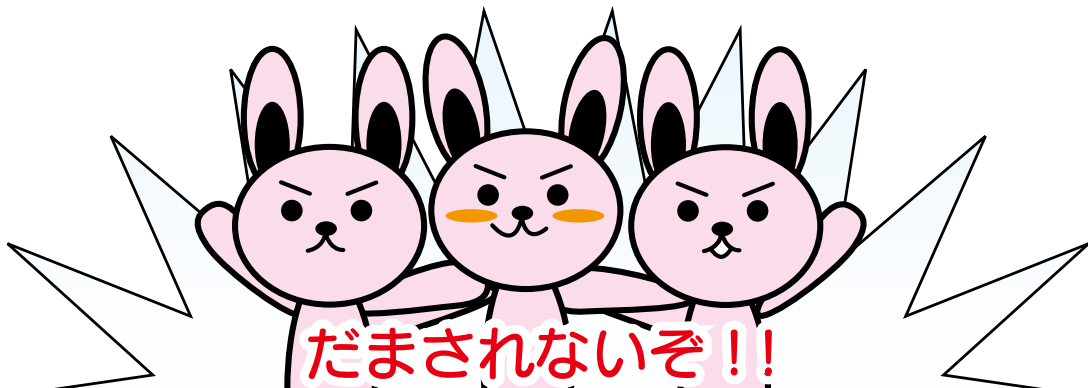
業者に融資を申し込んだが、「登録料」「一時保険金」「信用保証機関への紹介」「債務データの改善」などと理由をつけてお金を振り込ませ、結局融資はされません。貸金業を営むには、財務局長または都道府県知事の登録が必要です。【登録貸金業者情報検索入力ページ】で確認しましょう。

<http://clearing.fsa.go.jp/kashikin/index.php>

- ・借金返済のため借金をしている場合は、借金問題を解決する必要があります。センターにご相談ください。

被害に遭ったら

- ・警察と振り込み先の金融機関に届出する。
- ・「振り込め詐欺救済法」により預金保険機構 <http://www.furikomesagi.dic.go.jp/> が公告。公告の中に振り込みを行った口座がある場合、支払申請期間中に金融機関に申請を行い、金融機関から「被害回復分配金」の支払を受ける。



7. 賃貸住宅退去時のトラブル（敷金）

- ・賃貸住宅を退去する際問題になるのが、原状回復に係る費用を貸主・借主どちらで負担すべきなのかという点ですが、これについては、国土交通省が一般的な基準をとりまとめた、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」に沿って解決することが一般的です。このガイドラインには法的な強制力はありませんが、原状回復の考え方の指針となっています。
- ・そもそも敷金とは家賃の不払いや、室内を汚したり傷つけた場合の修理費用に備えるものです。契約時に貸主に預ける場合が多く、借主に家賃の滞納や不注意による破損などがない限り、退去時に返還されます。
- ・原状回復とは借主が借りた当初の状態に戻すということではありません。借主の不注意による傷等は、当然借主が修繕費を負担することになります。しかし、通常の使用をしていて、年数が経ったことによる劣化の修繕費用は月々の賃料に含まれているものであり、借主に原状回復義務はないとされています。
- ・契約前に重要事項説明書や契約書に不利な条項や特約があるか確認しましょう。
- ・入居前に貸主や不動産業者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く、退去時も以上のことをふまえて双方で立会いをしましょう。

引越立合い日

エ〜ツ？



お掃除 OK!
ピッカピカ



ハウスクリーニング代
お願いね！



大町市消費生活センター 26-3225

その契約、本当に大丈夫？



平成23年3月発行