

# 他人事だと思いませんか？ 気をつけて!! 消費者トラブル

テレビや新聞でも度々取り上げられる消費者トラブル。他人事だと思いませんか？  
消費者トラブルは誰にでも起こりうるものです。あなたは大丈夫でも、家族や友人は・・・。  
手口や対処法を知ること、トラブルを未然に防ぐことができます。  
よくある相談事例をみてみましょう。

消費者庁消費者ホットライン188イメージキャラクターイヤン



**消費者ホットライン 188** 泣き寝入りは、いやや

相談日時：平日 9時～12時 13時～16時  
(土日祝祭日・年末年始はお休みです)

< 沖縄県消費生活センター > 098-863-9214  
< 宮古分室 > 0980-72-0199  
< 八重山分室 > 0980-82-1289

お住まいの市町村又は県で消費生活相談をお受けしています。  
消費者ホットラインは、最寄りの相談窓口につながります。

## 事例1 インターネット通販 ～1回だけのつもりが定期購入～

SNS広告を見て「お試し価格 980円」のシミ取りクリームを1回だけのつもりで購入した。後日、さらに3か月分の商品と約3万円の請求書が届いたため驚いて販売業者に連絡したところ、「解約の連絡をしない限り送り続ける定期購入契約で、サイトにも記載している。必ず払ってもらおう。」と言われ返品に応じてもらえない。



な一回だけじゃなかったの？

### アドバイス

- ◆ 通信販売はクーリング・オフの対象外です。
- ◆ 「初回のみ」「お試し価格」「モニター価格」の商品を注文する際は「定期購入」などの条件がないかしっかり確認しましょう。
- ◆ 「解約保証」をうたっていても、実際には厳しい条件があり解約困難なこともあります。
- ◆ ネット通販で申し込む際は、最終確認画面で商品の内容や取引条件・解約条件などを慎重に確認しましょう。

## 事例2 副業・在宅ワーク・情報商材 ～怪しいもうけ話に注意～

ネットで副業を探していたら、「誰でも1日で数万円稼げます」「スマホで簡単作業」というサイトを見つけた。SNSで事業者とやり取りをしたところ、「サポート代金の負担はあるが、儲けですぐに取り戻せます」「サポートするので絶対に稼げます」などと言われ、借金をして申し込んだ。しかし、実際には具体的なノウハウやサポートはなく、大金を失っただけで全く稼げなかった。



消費者庁イラスト集より

### アドバイス

- ◆ “誰でも” “簡単に” “確実に” “高収入が得られる” 等のうまい話には注意しましょう。これらは詐欺的商法の常套句です。
- ◆ 申込み段階では無料でも、「利益を得るためには契約が必要」と高額な費用負担を求められたら要注意です。借金して契約することは絶対にしないで下さい。
- ◆ 悪質な副業サイトの場合、宣伝のほとんどが虚偽または誇大であることが多いです。
- ◆ マッチングアプリなどで知り合った人から、暗号資産を使ったもうけ話などを勧められることもあります。

## 事例3 美顔や脱毛エステ等の中途解約・精算トラブル

- なかなか予約が取れず解約を申し出たが、1回だけの施術で高額な解約料を請求された。
- 途中解約したが返金されない。解約後もクレジットの引き落としが続いている。
- 契約途中に店舗が閉店したので連絡がとれない。返金等はどうか。
- 施術の効果が見られない。脱毛でやけどを負った。



### アドバイス

- ◆ 脱毛や美顔エステ等の長期間にわたる契約は、解約条件をよく確認し、心配なときは都度払いができるコースやエステ店を選択しましょう。
- ◆ 必ず契約書面で有償の期間・回数と単価を確認しましょう。
- ◆ 施術による皮膚トラブル等が起きたら、速やかに医療機関を受診しましょう。

## 事例4 賃貸住宅の退去時に伴う原状回復トラブル

- 契約書に無い、鍵の交換やハウスクリーニングの費用を請求された。
- 退去時に喫煙を理由に全クロス張替え費用を請求された。
- ペット可の賃貸住宅を退去したら、ペットのトイレのにおい等が見ついているとすることで、200万円の退去費用(全クロスの張替え等)を請求された。



### アドバイス

- ◆ 入居前に部屋の状況を確認し、毀損等があれば写真などで記録を残しておきましょう。
- ◆ 原状回復の基本的な考え方は、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」をご参照ください。ただし、契約時の特約や個別の状況にもよります。

賃貸人(家主)負担・・・経年劣化や通常使用の傷など

(例：日焼け退色、家具設置跡、設備老朽化など)

賃借人(入居者)負担・・・故意・過失や通常でない使用の傷など

(例：落書き、煙草のヤニ、ペットのつけた傷、台所油污れなど)

## 困ったときは? クーリング・オフを有効活用しよう!

### クーリング・オフとは

クーリング・オフ制度とは、消費者が契約した後で冷静に考え直す時間を与え、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。

この制度は「契約は守らなければならない」とする原則の例外であり、法律や約款などに定めがある場合に限られます。通信販売の場合、クーリング・オフ制度はありません。注文の前に返品規定についてよく確認して下さい。

\* クーリング・オフができるかどうか、その条件については消費生活センターに問い合わせてください。

取引内容	適用	対象期間
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、催眠高法では店舗契約を含む)	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による取引	8日間
特定継続的役務提供	エステティック、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、美容医療	8日間
訪問購入	店舗外の場所で、貴金属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	8日間
連鎖販売取引	いわゆるマルチ高法	20日間
業務提供誘引販売取引	いわゆる内職高法、モニター高法	20日間

### クーリング・オフはメールやFAXでもできます。

まず契約書面を確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照して通知しましょう。通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等の画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

### クーリング・オフの手続き方法

書面で通知します。はがきに必要事項を書いて、両面をコピーし保存のうえ、「特定記録郵便」など記録の残る方法で送りましょう。

切手	0000-0000	○県○市○町○番地	契約申込み年月日
特定記録	○販売株式会社 御中	担当者名	
自分の住所		商品名	
		契約金額	
		右記の契約を解除します。	
		令和〇〇年〇月〇日	

\* クレジット契約している場合は、そのクレジット会社にも送付して下さい。

相談窓口

クーリング・オフ



## クーリング・オフ期間が過ぎてしまった!

クーリング・オフ期間が過ぎてしまったり、そもそもクーリング・オフ制度の適用されない契約については、いったん成立した契約を一時的に解消することは出来ないのが原則です。

ただ、勧誘方法に問題があった場合、例えば重要な事項について嘘の説明を受けて契約したり、ハイリスクの金融商品なのに値上がり確実であると断定的な説明を受けて契約した場合などは消費者契約法等で取消しが可能です。特定継続的役務提供のように一定の要件の下、中途解約が可能な場合もあります。いずれにしても、しまった、おかしい、納得できないと思ったら早めに相談することが解決につながります。

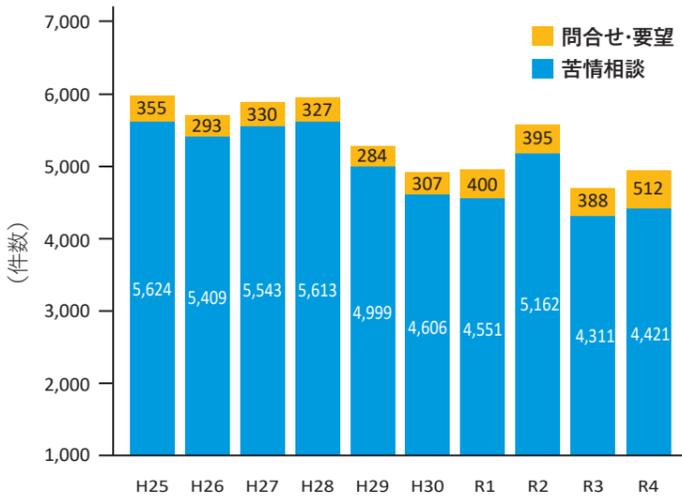
# 消費生活相談の概況

(沖縄県消費生活センター)

沖縄県消費生活センターでは、このような業務を行っています。

- 消費生活相談** 衣・食・住など消費生活全般に関する商品・サービスへの苦情や相談について、問題解決のお手伝いをしています。
- 消費者教育講座** 暮らしのなかで知っておきたい苦情相談の事例や身の回りの事柄などをテーマとした各種講座を開催しています。講師派遣は無料です。
- 消費生活情報の提供** 暮らしに役立つ情報や消費者被害未然防止のための啓発資料等を提供しています。

## ① 消費生活相談件数の推移



## ② 苦情相談の多い商品・役務トップ6 (令和4年度)

単位: 件

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代
他の教養・娯楽	36	理美容 114	賃貸アパート 54	化粧品 90	化粧品 163	化粧品 131	商品一般 77
化粧品	23	商品一般 28	理美容 35	賃貸アパート 53	商品一般 67	商品一般 74	化粧品 64
健康食品	13	内職・副業 28	化粧品 33	商品一般 46	健康食品 38	健康食品 52	健康食品 47
商品一般	9	自動車 24	自動車 33	健康食品 37	賃貸アパート 24	インターネット通信サービス 27	移動通信用サービス 30
娯楽等情報配信サービス	9	フリーローン・サラ金 21	フリーローン・サラ金 29	自動車 31	役務その他 23	移動通信用サービス 22	フリーローン・サラ金 21
理美容	7	移動通信用サービス 16	役務その他 26	他の教養娯楽品 25	インターネット通信サービス 22	役務その他 21	役務その他 21
		他の教養・娯楽 16		移動通信用サービス 25			
		役務その他 16					

### ポイント

- 令和4年度は「化粧品」や「商品一般」に関する相談が上位を占めています。「商品一般」とは、迷惑メールや不審な電話、架空請求に関する相談などです。
- 「化粧品」「健康食品」は、定期購入に関するトラブルが主です。
- 移動通信用サービス(携帯電話等)やインターネット通信サービス(光回線等)は、よく分からないまま勧誘を受けトラブルになった事例が多くみられます。

## 成年年齢が18歳に!

令和4年4月1日から、成年年齢が18歳になりました。未成年者は法律で保護されていますが(未成年者契約の取り消し)、成年に達すると親の同意を得ずに様々な契約ができるようになります。つまり自分の意思で契約を決め、責任も自分で負うことになります。

### トラブルをさけるために重要な点です

- ・ クレジットカードでの高額決済や**借金してまで契約はしない**。名義も貸さない!
- ・ 勧誘は不審に思ったら流されず**きっぱりと断る!**
- ・ 契約内容、解約条件(解約の方法)をしっかり**確認**しましょう



契約や買い物は、しっかりと「考えて」慎重に判断しましょう

## 借金で悩んでいませんか? ~多重債務は解決できます~

借金に追われることは大きな心理的負担です。家族や身近な人に迷惑をかけたくないと思い一人で悩み続けたり、何とかしようとして「ヤミ金」に手を出してしまうこともあります。**できるだけ早く、弁護士・司法書士などの法律の専門家や消費生活センター、市町村相談窓口、法テラス等の信頼できる相談窓口にご相談ください。**

### <借金を整理する方法>

- 任意整理**▶▶ 貸金業者等ごとに直接交渉し、今後の返済方法などを話し合い、和解する手続き(借り手自身が行ってよいが、一般には弁護士や司法書士に委任)
- 個人再生手続き**▶▶ 裁判所が認可した計画に基づいて一定額を返済すれば、残りの債務を免除する地方裁判所での手続き(一般には弁護士、司法書士に委任)
- 特定調停**▶▶ 借金整理を目的とした簡易裁判所の調停手続きです。調停委員会のあっせんにより、今後の返済方法などを債権者と話し合い、和解する手続き(借り手本人が簡易裁判所に申し立てることが多い)
- 自己破産**▶▶ 原則として、自分の持っている財産の全部を借金の返済に充てて、残りの債務の支払いを免れる、地方裁判所での手続き(弁護士・司法書士に委任することが多い)

## 消費者被害防止!!

### だまされやすさを測る心理傾向チェック!

「自分は大丈夫」と思っていませんか!? 点数を付けて合計点を出してみましょう。

- 1点: ほとんど当てはまらない
- 2点: あまり当てはまらない
- 3点: どちらともいえない
- 4点: やや当てはまる
- 5点: とても当てはまる

出典: 消費者庁ウェブサイト

項目	点数	あなたの合計点数	危険度レベル1	危険度レベル2	特に注意すべきポイント				
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 拜まれるようお願いされると弱い</li> <li>② おだてに乗りやすい</li> <li>③ 自信たっぷりに言われると納得してしまう</li> <li>④ 見かけの良い人だとつい信じてしまう</li> <li>⑤ 素敵な異性からの誘いだと断れない</li> </ul>	→	14点以上は危険	18点以上は特に危険!	勧誘者の信じすぎに要注意				
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>⑥ マスコミで取り上げられた商品はすぐ試したくなる</li> <li>⑦ 好きな有名人が勧める商品は買いたくなってしまふ</li> <li>⑧ 新しいダイエット法や美容法にはすぐにとびつく</li> <li>⑨ 専門家や肩書きがすごい人の意見には従ってしまう</li> <li>⑩ 無料だったり返金保証があるならいろいろ試してみたい</li> </ul>					→	14点以上は危険	18点以上は特に危険!	売り口上の信じすぎに要注意
C	<ul style="list-style-type: none"> <li>⑪ 資格や能力アップにはお金を惜しまない</li> <li>⑫ 良いと思った募金にはすぐ応じている</li> <li>⑬ 欲しいものは多少のリスクがあっても手に入れる</li> <li>⑭ どんな相手からの電話でも最後まで聞く</li> <li>⑮ 試着や試飲をしたために、つい買ってしまったことがある</li> </ul>								

## 消費者の行動が社会を変える

私たちは、安心して豊かな消費生活を送るために、被害に遭わない消費者、合理的な意思決定ができる自立した消費者にとどまらず、社会の一員として、持続可能な社会のために、積極的に関与する消費者になることが求められています。私たちの消費は、社会のあり方を変える大きな力を持っています。一人ひとりが自覚ある消費者として社会的責任を理解し、社会や地球環境への影響も考えた行動ができれば、社会をよりよい方向に変えていくことができます。



### ~かっこいい消費者になるためのアドバイス~

#### 1 よく考えて選択・契約しましょう

- 購入・契約の前に必要性をよく考え、情報収集・確認をして商品を選択しよう。
- 契約による権利と義務、ルールを理解し、トラブル解決の制度(クーリング・オフ)や相談機関(消費生活センターなど)があることを知っておこう。
- 口約束だけでも契約が成立します。

#### 2 生活設計を考えながら計画的にお金を使いましょう

- 自分の持っているお金の動きを把握し、生涯を見通した生活管理や計画を立てよう。
- 必要なものと欲しいものを区別し、何を買うか優先順位を意識しよう。

#### 3 情報に対して批判的な思考力を持ちましょう

- 期間限定、残りわずか、簡単に儲かるなどのキャッチコピーに惑わされず、情報を批判的に吟味して適切な行動を取ろう。
- 広告や表示に問題があったときは消費生活センターに連絡しよう。

#### 4 情報社会のルールやモラルを守りましょう

- 個人情報の扱いや流出に注意しよう。
- 情報を発信するときは責任を持とう。
- 著作権を無視したサイトにはアクセスしないようにしよう。

#### 5 商品の安全に対する意識を持ちましょう

- 商品の安全性に関する表示等を確認し、危険を回避しよう。
- 事故・危害が生じたとき、事業者に対し補償や改善、再発防止を求めて適切な行動を取ろう。

#### 6 私たちの消費生活が社会と繋がっていることを意識しましょう

環境(エコ商品) 価格や好みだけじゃなく 地域(地元のもの) 社会(フェアトレード商品) めざせ食品ロス0 消費者支援(消費者支援) 消費者支援(消費者支援)

## 情報発信中!

### 国民生活センター公式LINE登録

よくある消費者トラブルについてカテゴリ別に分類されており、選択すると解決策や詳細情報のリンクが表示されます。

- LINE登録方法 ◆ QRコードからの登録 ◆
- 右のQRコードを読み取り、「友だち」登録してください。



### 安心ゆいメール(沖縄県警察)

県民のみならず地域に関する情報をタイムリーかつピンポイントに提供しています。

右のQRコードを読み取り、空メールを送信し、返信メールに記載されたURLにアクセスしてください。

※登録は無料ですが、メール受信に伴う通信料は受信者の負担となります。



### 困ったときの相談先

海外ショッピングでトラブルにあった相談

### 国民生活センター越境消費者センター(CC)

<https://www.ccj.kokusen.go.jp/home>  
メールにて相談を承ります。

架空請求や詐欺

### 警察相談専用電話

☎ # 9110

ダイヤル回線、IP電話では使えません。