

もしもトラブルに巻き込まれてしまったら…

消費者ホットライン☎188(いやや)に相談しましょう

(最寄りの消費生活センターにつながります)

### こんなとき

- ・お試し購入のつもりが2回目、3回目が届いた 定期購入かも？
- ・脱毛やエステの中途解約をしたいが返金してもらえない
- ・身に覚えのない請求が来た 架空請求かも？
- ・通信販売で注文したものと異なる物が届いた
- ・高価な品物を買わされた 霊感商法かも？



消費者庁 消費者ホットライン188  
イメージキャラクター イヤヤン

## 若者に多いトラブル

### マルチ取引

「人に紹介すれば報酬を得られる」等と勧誘し、商品やサービスを契約させるマルチ取引の相談が増えています。

友人や先輩、SNSで知り合った人から飲食やセミナーに誘われて会ったところ、もうけ話に勧誘され契約したがもうからないばかりか、商品等を購入した際のローン(借金)だけが残ってしまったということも。

知人、友人を勧誘する仕組みのため、今度はあなた自身が加害者になってしまう恐れもあります。借金をさせてまで強引に契約を迫る手口によるトラブルも増えています。

簡単にもうかるうまい話はありません。誘われてもきっぱりと断りましょう！借金をしなくても契約しないようにしましょう！



### ネット広告等をきっかけとしたトラブル

ネット広告を見て、トイレの詰まりや水漏れなど水回りの修理を依頼したところ、高額請求を受けたというトラブルが増えています。

- ・「500円～」などの表示がある場合、実際にはその価格より高額となる可能性があるため、表示内容をうのみにしないようにしましょう。
- ・不安に感じたときは、作業を断りましょう。
- ・高額請求を受けた場合は、その場では支払いをしないようにしましょう。
- ・料金を支払ってしまった後でも、クーリング・オフができる場合があります。消費生活センターに相談しましょう。

#### ◎トラブルが生じる前の確認・準備が大切です

- ・作業を依頼する前に、複数社の見積りをとるようにしましょう。
- ・事前に住宅メーカーや施工業者などにトラブル時の対応について相談しておきましょう。

## 特集 身近に潜む、消費者トラブル

### 18歳からもう大人!

令和4年4月1日から、民法改正により、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました。これにより18歳は、法律上で大人として扱われるようになりました。

#### 18歳になったらできること

- 保護者の同意がなくても「契約」ができる！
- ☆自分名義のクレジットカードが持てる
- ☆ローンが組める(借金ができる)
- ☆部屋の賃貸借契約ができる



#### これまでと変わらないこと(20歳までできないこと)

- ★お酒を飲む
- ★タバコを吸う
- ★競馬、競輪などのギャンブルを行う



## 消費者トラブルにあわないために覚えておきたいこと

### 解約したいと思っても…

未成年は、取引の知識、経験、判断力が未熟なため、法律で保護されています。

これまでは、保護者の同意を得ずに19歳以下が結んだ契約は「未成年だから」という理由で取り消すことができました。これを未成年者取消権といいます。

しかし、18歳で成人になったら、その権利を行使できなくなります。学生や18歳になりたてであっても、未成年者契約の取消しはできません。

### 自分で責任を持って契約する

契約とは、法的な拘束力を持つ約束で、基本的に一方の都合だけでやめることはできません。新成人は、社会経験がまだ浅く、様々な勧誘のターゲットになる可能性が懸念されています。自分にとって本当に必要な契約か内容を理解し、よく考えて納得した上で決めることが大切です。契約前には契約内容をしっかり確認しましょう。

ただし、万が一契約後に問題が発生した場合でも解決できる方法があるかもしれません。まずは消費者ホットライン☎188(いやや)に相談してみよう。

## 「クーリング・オフ制度」を利用しましょう

クーリング・オフとは、訪問販売、電話勧誘販売など特定の取引の場合に、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。※通信販売にはクーリング・オフはありません。

### ■クーリング・オフの手続の手順(※クーリング・オフは電子メールでもできます)

- ①契約書面を受け取った日を含めて8日又は20日以内に、書面で通知します。
- ②ハガキに書いて、両面をコピーします。コピーは大切に保管してください。
- ③ハガキは「特定記録郵便」又は「簡易書留」で送ります。
- ④支払ったお金は、全額返金を要求できます。商品の引き取り費用は事業者負担です。

### ■クーリング・オフができる取引の期間と種類

#### 8日間

- ・訪問販売
- ・特定継続的役務提供(いわゆるエステティック・語学教室等)
- ・電話勧誘販売
- ・訪問購入(いわゆる訪問買取)

#### 20日間

- ・連鎖販売取引(マルチ商法)
- ・業務提供誘引販売取引(サイドビジネス商法等)

※クーリング・オフの適用には条件があるため、詳しくは消費生活センター等にお問い合わせください。

### ■ハガキの書き方の例

#### 契約解除通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 令和〇年〇月〇日  
商品名 〇〇〇〇  
契約金額 〇〇〇,〇〇〇円  
販売会社 株式会社××××□□営業所  
担当者△△△△  
支払った代金〇〇〇,〇〇〇円を返金し、  
商品を引き取ってください。

令和〇年〇月〇日  
埼玉県東松山市〇〇町〇丁目〇番〇号  
氏名 〇〇〇〇



国民生活センターHP

## 高齢者に多いトラブル

### 不要なリフォーム・点検商法

屋根や外壁、床下を「無料で点検しますよ」と突然来訪し「屋根がゆがんでいる」「床下の湿気がひどい」「このままでは大変なことになる」と言葉巧みに消費者の不安をあおり、強引に工事や清掃サービスなどを契約させる悪質なトラブルが起きています。一度契約すると、次々と他の契約をさせようとしてくるケースもあります。



事業者の説明をうのみにせず、必要のない契約はきっぱり断りましょう。突然の訪問で契約した場合や来訪を依頼した内容と違う契約をした場合など、クーリング・オフができる場合があります。消費生活センターに相談しましょう。

### 当選金トラブル

電子メールで「当選金が受け取れる」等とサイトに誘導し、登録後に利用料金や手続き費用などとして高額なお金を請求する手口がみられます。

電子メールで「〇億円が当たりました」等簡単にお金をもらえる話をされても返信しないでください。購入したプリペイドカードの番号等を伝えてしまうと、返金を求めることは困難です。

### トラブルを未然に防ぐために

悪徳業者は、高齢者の不安につけ込んできます。離れた家族ともこまめに連絡を取り合い、普段から話しやすい関係を築いておきましょう。

## 消費生活センターってどんなところ？

消費生活センターでは、商品やサービスの契約をして事業者とトラブルになった場合や、購入した商品や利用したサービスが原因でけがをしてしまった場合などに、専門の消費生活相談員が、解決のための助言、あっせん、情報提供などを行っています。

素早い対応がトラブルの早期解決につながります。困った時は、一人で悩まず、お気軽にご相談ください。

### 消費生活相談員から

「インターネットで商品を検索。安さにひかれて注文し、代金を振り込んだが商品が届かない。」といったご相談も増えています。詐欺的サイトに気をつけましょう！



### ■相談先

- ・契約や買い物で「困ったな」と思ったら・・・
- 消費者ホットライン ☎188 ※「いやや(188)泣き寝入り！」
- 東松山市消費生活センター ☎21-1414 (平日午前10時～午後3時30分)
- ・詐欺被害については警察へ ☎#9110



消費者ホットラインHP