

## 特集

消費者トラブルは

# あなたのすぐそばに

情報化やグローバル化の進展、高齢化の影響などで増加している消費者トラブル——。安心して暮らすためには制度や事例を知り、消費に関する高い意識を持つことが重要です。

問い合わせ 地域づくり課



### 消費生活相談の現状

全国の消費生活相談件数は高い水準で推移していて、平成30年度には約102万件と、11年ぶりに100万件を超えました。町の消費生活相談窓口に寄せられた相談は249件で、高齢者を狙った公的機関を騙る架空請求や還付金詐欺などの悪質取引に関する相談が多く寄せられています。

また、販売方法別の相談件数を見ると、ネットショッピングなどの「通信販売」のほか、特設会場で言葉巧みに高額商品を購入させる催眠商法などによる「店舗購入」の相談が多くなっています(図1)。

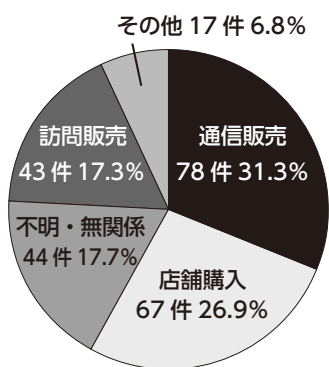


図1 販売方法別相談件数

### 消費者トラブルの今後の課題

スマートフォンなどの多機能化や手軽に取引できるネット通販の拡大、高齢化などにより今後は消費者トラブルのさらなる増加が見込まれます。

## 自分自身を守るための権利を知っておこう

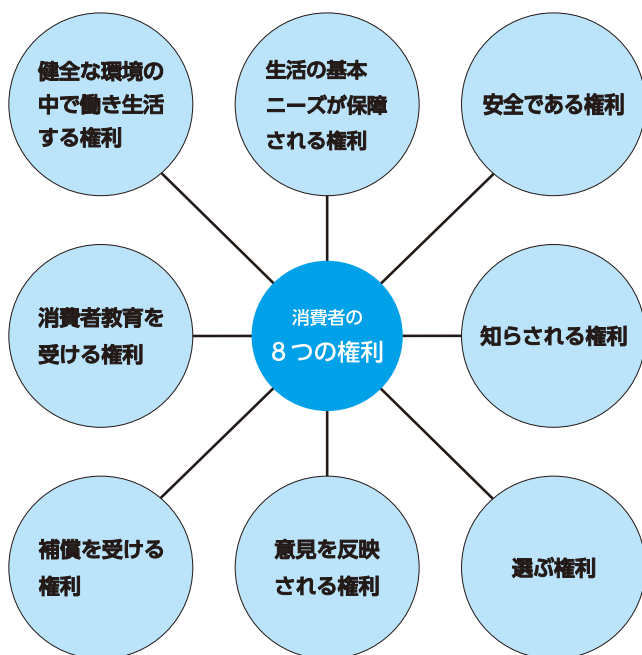


図2 消費者の8つの権利

### 消費者の8つの権利

私たち消費者が商品を買ったり、サービスの提供を受けたりすると

私たち消費者が安心して暮らすためには日ごろから消費に関する高い意識を持ち、消費者トラブルを未然に防ぐことが重要です。もし、消費者トラブルに巻き込まれたときは慌てることなく、適切な対応を心がけましょう。  
特に被害に遭いやすく、トラブルが深刻化しやすい高齢者は家族や関係機関と連携を図り被害の未然防止や拡大防止に努めましょう。

ときには、8つの権利が保障されています(図2)。特に重要なのは「安全である権利」や「知らされる権利」「選ぶ権利」です。  
商品の購入やサービスの提供を受ける前に「安全で消費者の意見が反映されているか」「商品やサービスの情報が十分に与えられているか」、自分の意志で選択できるかなどを確認しましょう。  
また、3ページでは「グリーンゲオフ制度」や「消費者契約法」など消費者の利益を守るための制度を紹介しています。あなたや家族の暮らしを守るための方法を考えましょう。



# クーリングオフ制度

表1 販売・取引方法によるクーリングオフ期間

販売・取引方法	期間
訪問販売（キャッチセールス・アポイントメントセールス・SF 商法など）	8 日間
電話勧誘販売	
訪問購入（押し買いなど）	
特定継続的役務提供（エステ・語学教室・家庭教師・学習塾など）	
業務提供誘引販売取引（内職・モニター商法）	20 日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	

商品を購入または購入する意思を示したときなど、契約が成立した後は一方的に解除することはできません。しかし、訪問販売や電話勧誘販売などの不意打ち性の高い販売方法では、冷静に判断できないまま契約してしまうことがあります。

そこで、消費者が本当に購入が必要だったのかを落ち着いて考えることができるように、特定商取引法では、契約後一定の期間内（表1）であれば、無条件で契約が解除できるクーリングオフ制度を設けています。この制度を利用するときは必ず特定記録郵便などで契約相手に通知しましょう。

※はがき記入例

〒 〇〇〇〇〇〇

〇〇県〇〇市〇〇町  
〇丁目〇番〇号

株式会社×××  
代表取締役 〇〇〇〇様

表面

**通知書**

次の契約を解除します。

契約年月日 〇年〇月〇日  
商品名 〇〇〇〇〇〇  
契約金額 〇〇〇〇〇円  
販売会社 株式会社×××  
          □□営業部  
          担当▲▲▲▲▲

支払った代金〇〇〇〇〇円を  
返金し、商品を引き取ってください。

〇年〇月〇日  
福岡県遠賀郡岡垣町  
〇丁目〇番〇号  
氏名 〇〇〇〇〇〇

裏面

## 手続きの方法を確認してください

- 特定記録郵便など証拠の残る書面で契約相手に通知
- 「契約を解除する」と必ず記入
- すでに支払っている分の返金、商品の引き取りなどを求める内容を記入
- クレジット契約の場合は、信販（クレジットカード）会社にも同じ内容で通知
- 書面のコピーを5年間保管



# 消費者契約法

消費者と事業者では持っている情報の質や量、交渉力に大きな差があります。この差を解消し、消費者の利益を守るための法律を消費者契約法といいます。

ここでは消費者契約法の代表的なものを紹介します。

## ■取り消し

不当な勧誘で交わされた契約は後から取り消すことができます。

- 商品のメリットだけ伝えられ、デメリットを言われていなかった
- 帰って欲しいと伝えても家に居座られた
- 販売店などでしつこく勧誘され、店から出られないようにされた
- 判断力が低下しているときに、不安をあおられ契約した
- 明らかに使いきれない量の商品を販売された など

## ■無効

消費者の利益を不当に害する契約は無効となります。

- 事業者責任がある場合でも責任を負わない
- 一切のキャンセルや返品・交換などを認めない など



■取り消し  
契約時にうそを言われた



■取り消し  
絶対に儲かると言われ、契約した



■無効  
消費者の解除権を放棄させた

引用：「政府広報オンライン」

# こんな話にご用心

お得に聞こえる、不安をあおる言葉はトラブルにつながる可能性があります。ここでは、よくあるトラブルの事例を消費生活相談員によるワンポイントアドバイスを交えて紹介します。

## 事例 1 訪問販売

「屋根瓦が危険です。無料で点検しますよ」

訪ねてきた業者に「屋根瓦がずれている。無料で点検できますよ」と言われ、点検してもらおうと「今修理しないと大変なことになります。当社で修理できますが、半額キャンペーンが今日までです」と契約を急かされてしまいました。信用していいのかわかりません。



### ワンポイントアドバイス

その場での契約はなるべく控えましょう。家族への相談や他社の見積もりとの比較をしてください。もし、契約した後も期間内であればクーリングオフできます。

## 事例 2 ネットショッピング



### ワンポイントアドバイス

インターネットなどの通信販売は不意打ち的な要素が無く、自分の意思で購入するためクーリングオフすることはできません。

現品を見ずに購入する商品は返品特約が定められているので、購入前に確認しておきましょう。また、通信販売では商品が届いたらすぐに中身を確認しましょう。

インターネットの通信販売で服を購入しました。数日後、届いた服を見てみると想像していたものと違ってしまいました。返品したいのですが、クーリングオフはできませんか。

思っていた商品と違うから返品したい



## 事例 3 (特定継続的役務提供) エステや語学教室などのキャンセル

支払い済みの料金が返金できないと言われた

近所にエステ店ができたので入会して基本のコースを契約しました。その後、次々とほかのコースの契約を迫られたので、契約の解除と退会を希望しましたが、支払い済みの料金が返金できないと言われました。



### ワンポイントアドバイス

エステや学習塾などの継続的にサービスを受ける契約は、契約を解除するときのキャンセル料の上限金額が定められています(表2)。詳しくは相談してください。

表2 特定継続的役務提供契約のキャンセル料の上限額

役務の種類	上限額	
	利用前	利用後※
エステティックサービス	2万円	未使用サービス料金の1割か2万円のいずれか低い額
語学教室	1万5千円	未使用サービス料金の2割か5万円のいずれか低い額
パソコン教室	1万5千円	未使用サービス料金の2割か5万円のいずれか低い額
学習塾	1万1千円	月謝相当額か2万円のいずれか低い額
家庭教師	2万円	月謝相当額か5万円のいずれか低い額
結婚相手紹介サービス	3万円	未使用サービス料金の2割か2万円のいずれか低い額

※キャンセル料のほか、既に利用したサービスの料金は支払う必要があります。





## 事例 4 インターネットトラブル



### ワンポイントアドバイス

知らない人から届くメールには、絶対に返信してはいけません。なかには、占いや懸賞メールなどの添付ファイルを開くと、知らないうちに出会い系サイトに自動的に登録されるというケースもあるようです。儲け話などのうまい話には特に注意してください。

気が付くとかなりの高額に知らぬ間にメールアドレスから「悩みを聞くだけで高額な報酬をもらえる」というメールが届いたことがきっかけで、出会い系サイトに登録しました。悩みを聞くためには有料ポイントの購入が必要と言われ、購入を続けていると、かなりの高額になっていました。報酬の支払いはなく、請求だけが次々にきてしまい、とても払える金額ではありません。

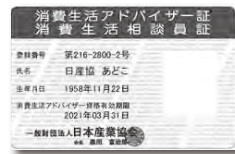


気が付くとかなりの高額に

## 困ったときは まず相談を

「消費生活相談員」とは

国民生活センターや地方自治体の消費生活センター窓口などで消費生活に関する相談に応じています。相談員は国家資格を持っていて、消費者からの相談に対する助言や指導のほか、事業者との折衝なども行います。



### 町の相談窓口

役場の地域づくり課内に、消費生活相談窓口を設置しています。電話での相談のほか、周りの人に相談内容が聞こえないように、仕切りのあるスペースで直接相談することもできます。

また、中間市・遠賀郡に住んでいる人は、県のセンターと住んでいる市町の窓口だけでなく中間市・遠賀郡のどこの窓口でも相談できます。消費関係のトラブルで困ったときは相談してください。



### 相談窓口

福岡県消費生活センター	電話相談	月～金	9:00～16:30
	092-632-0999	日(電話のみ)	10:00～16:00
岡垣町地域づくり課 (消費生活相談窓口)	電話相談	月～金	8:30～17:15
	093-282-1211		相談員への相談は 10:00～17:00

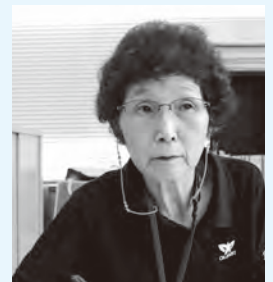
### 消費に関するトラブルはなんでも相談してください

平成30年度は249件、金額にして1億円以上の消費に関する相談がありました。「こんな契約するんじゃない」や「対処法を知りたい」など、困ったことがあれば相談してください。相談が早ければ早いほど、トラブルを解決しやすくなります。

消費関係トラブルの窓口・電話相談だけでなく、問い合わせや出前講座も行っていますので気軽に連絡してください。



岡垣町消費生活相談員  
はまもと ちえみ  
濱本 知英美 さん



岡垣町消費生活相談員  
いけやま きみこ  
池山 喜美子 さん