

## 若年層が陥りやすい消費者トラブル例

### 1. マルチ商法

個人を商品の販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘すれば収入になると商品の購入をさせ、販売組織を連鎖的に拡大しつつ、商品・サービスの提供を行う商法です。

#### 【事例】

久しぶりに学生時代の友人から連絡があり、ためになる話があるとセミナーに誘われ会場に行った。友人の恩師という人から「健康食品を購入し、友達に売ればマージンが入る。さらに、自分が勧誘した人が新たに会員を増やしていくとボーナスが入る」と誘われた。

- (1) 悪質なマルチ商法は、一部の成功例を強調し、あたかも全員が成功するかのよう  
に勧誘してくることがあります。「必ず儲かる」ウマイ話はありません。
- (2) 多量の商品を購入したが、思ったように売れず、収入にならない。職場の同僚や  
友人を勧誘することが多いため、職場での信頼や友人関係を壊すことも多く、場合  
によっては、会社等の就業規則に違反することもあります。
- (3) マルチ商法を行う者は、特定商取引法（連鎖販売取引規制）によって、契約内容  
を説明した書面の交付が義務付けられています。書面には、商品や金銭負担の内容  
だけでなく、利益の計算方法等を明示することになっていきますので、取引の仕組み、  
リスク等をよく理解し、冷静な判断をすることが重要です。
- (4) なお、商品が介在しない、いわゆる「ねずみ講」は「無限連鎖講の防止に関する  
法律」で禁止されています。

### 2. アポイントメントセールス、キャッチセールス

電話で「あなたが特別に選ばれましたので、を取りに来てください」  
などと言って販売目的を告げずに営業所などに誘い出し、商品やサービス等  
の購入の契約をさせるアポイントメントセールス。

駅前や路上で呼び止めて営業所などに連れていき、商品やサービス等を販  
売するキャッチセールス。

#### 【事例】

街で「美容に関する調査をしています。協力してくれたら、化粧品のサンプルを差し上げます」と声を  
かけられた。営業所についていきアンケートに答えたが、終わると別の人が現れ、高額な化粧品の購入を  
勧められた。閉め切った部屋で勧誘され、契約しないと帰れない雰囲気だった。

- (1) どちらの商法も営業所などに連れていき、長時間にわたり勧誘し契約を迫って  
きます。

- (2) 「ただ」に釣られて、簡単について行かないことが肝心です。
- (3) 不要な商品の販売には、毅然と断ることが大事です。

### 3 . デート ( 恋人 ) 商法

携帯電話等の「出会い系」で知り合った異性からデートに誘われ、イベント会場でアクセサリー等を契約させられてしまう商法です。

#### 【事 例】

携帯の「出会い系」サイトで知り合った若い異性に、「今度デートしようよ」と誘われた。デートの途中、近くで自分がデザインしたアクセサリーを展示しているイベントをやっていると連れて行かれ、好きだったらアクセサリーを購入するよう勧められた。嫌われたくないからローンで契約してしまった。

- (1) 恋愛感情を巧みに利用し、契約へ誘導するのが目的です。
- (2) 一度買ってしまうと、また購入してもらえと思われ、次々に商品をせがまれることがあります。
- (3) 大事な人に高額な商品売りつけるなんておかしいと気づきましょう。
- (4) 少しでも怪しいと思ったら、周りの友人などに相談しましょう。

### 4 . 身に覚えのない架空請求

利用した覚えのない架空の有料サイト利用料、ダイヤルQ2と称する情報料、債権などを請求する文書が、電子（携帯）メール、ハガキ、封書等で届けられる場合があります。

#### 【事 例】

携帯のメールに「アダルトコンテンツ利用料」の請求が届いた。内容を見ると「こちらは債権代行であり、あなたがご覧になったホームページの運営責任者より利用料金の回収を委託されていて、今回の通告で期日までに連絡がないと自宅や勤務先に回収に行く」と書いてある。見た覚えはないが、回収に来られると困るから「見た覚えがない」と連絡した方がいいのかなあ？

- (1) 何らかの名簿を入手した悪質業者が、アトランダムに根拠のない請求書を大量に送ったものです。
- (2) 身に覚えがない場合は徹底的に無視しましょう。
- (3) 返信などして、新たな個人情報を教えてしまうと、次の被害に繋がる恐れがあるので、これ以上個人情報は知られないようにしてください。
- (4) 根拠のない悪質な取り立ての場合は、警察に届けましょう。

## 5 . 訪問販売

### 自宅や職場へ販売員が訪問してくる商法

#### 【事 例】

「お届けものです」と人が訪ねてきた。ドアを開けると、実は新聞の勧誘員で「部数を伸ばしたいので、名前だけでも良い。いつでも解約できるから」と執拗に勧誘され、夜だったので押し問答になるのも面倒で契約をした。

- (1) 一人暮らしや留守番のときを狙って突然訪問し、電話会社や消防署の職員を装ったり、無料点検と言って家に上がり込み、商品の購入を長時間、執拗に勧める場合があります。
- (2) 簡単にドアを開けたりせず、用件を再度確認する。服装やセールストークに惑わされることなく、契約は慎重にしましょう。

## 6 . 資格商法を中心とした電話勧誘販売

自宅や職場に電話をかけてきて、資格取得のために講座の受講や教材の購入契約をさせる商法。

#### 【事 例】

教育振興センターといった公的機関を装い電話をかけてきて、「あなたの会社から依頼を受け、将来有望な選ばれた人にだけ当講座を紹介しています。定員は残りわずかです」と言われ契約をしたが、同僚に聞いてみるとそんな事実は無かった。

- (1) 長時間、何度も執拗に勧誘して契約を迫り、「結構です」「はいはい」といった曖昧な返事をもって契約が成立したと主張し、契約書へ署名させ代金の支払いを迫ってきます。
- (2) 「近く国家資格になる」、「試験が免除される」、「昇進に有利」、「会社から依頼を受けた」等、実際と違ったり、誇大なセールストークで勧誘するケースが多い。
- (3) また、過去に類似の資格講座を受講していた人に、資格を取得するまで契約が続いていると言って更新費用の支払いを求めたり、あなたの名前を受講者名簿から削除するには抹消料が必要と言って費用を請求してくる二次被害も発生しています。
- (4) 電話による承諾でも契約は成立するので、慎重に考えて返事をする、必要がなければはっきり断ることが重要です。
- (5) 職場に勧誘電話があり困ったときは、上司や同僚に相談するなど、1人で抱え込まないようにしましょう。

## 7. 特定継続的役務提供

身体の美化、知識の向上等を目的として、継続的に役務（サービス）を提供する取引のことで、エステティックサロン、語学教室、学習塾、家庭教師派遣、パソコン教室、結婚相手紹介サービスがこれにあたります。

### 【事例】

エステの無料体験に軽い気持ちで行ってみた。体験後、「今ならキャンペーン中」と勧められ1年コースの契約をしたが、思うような効果が現れない。前払いで1年分払ってしまったが、解約はできないと言われた。

- (1) 契約期間が比較的長期にわたり、料金が高額で一括前払いのものが多い。サービスの内容が違った、期待した効果が現れない、業者が倒産しサービスが受けられなくなる等のトラブルがあります。
- (2) 契約の締結にあたっては、サービス内容や契約期間、中途解約（退会）時の精算方法、対価の支払方法（クレジット等）等、契約内容について十分確認した上で、慎重に行うことが重要です。特に、長期間の高額な前払いの契約は避ける方が無難です。
- (3) それまで受けたサービス代金と一定の損害賠償金を支払えば、理由を問わず中途解約が可能です。

## 8. インターネット通信販売

インターネット上で契約の申込み等を行うインターネット通信販売（ネット通販）が普及し、自宅で手軽に買い物ができるようになりました。

### 【事例】

通販のホームページで、ブランド物のバックが格安で販売されていた。早速、申込み、代金も振り込んだがなかなか商品が届かない。電子メールや電話で催促しても「近日中に配送予定」と答えるばかり。やっと届いた商品は、ニセブランド商品であった。

- (1) ネット通販は便利になった反面、商品が届かない、事業者と連絡が取れなくなるなどのリスクもあります。
- (2) 利用する際は、支払総額、配送時期、返品条件や、会社名・所在地・電話番号等、トラブルが生じた場合の連絡先を確認するとともに、注文内容、確認メール等の記録をプリントしておきましょう。
- (3) ネット通販等、通信販売には特定商取引法によるクーリング・オフ制度はありません。
- (4) なお、特定商取引法の遵守等、一定の基準を満たした事業者に社団法人日本通信販売協会及び日本商工会議所から「オンライン・ショッピング・トラストマーク」が付与されています。安心できるネットショップかどうかを判断する目安になります。



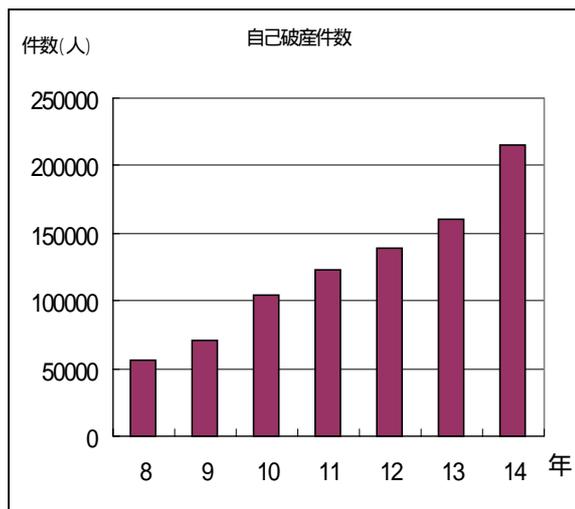
## 9 . 多重債務

クレジットで楽しくショッピング、気軽にキャッシング。でもこれは借金。複数の金融機関やカード会社から多額の借金をして、返済が困難になった人を多重債務者と言います。

(1) クレジットの無計画な利用、消費者金融等からの安易な借入で多額な債務を抱え、自分で返済できずに自己破産するケースが急増しています。

(2) クレジット等の利用は、月々の収入でゆとりをもって返済できる範囲で利用することが鉄則です。無計画で安易にクレジットを利用していると、多額の借金を抱えることになります。もし、返済に困ったら、財団法人日本クレジットカウンセリング協会 (TEL : 03 - 3226 - 0121) に御相談を。

(3) また、カードの盗難やデータを盗んで偽造する犯罪が急増しています。利用するときは目を離さない、人には貸さない等、カード利用の基本的なルールを守ることが肝心です。



## クーリング・オフ制度

特定商取引法では、一定期間内であれば無条件で契約の解除ができることを認めています。

クーリング・オフの期間は、契約書面を受け取った日から、その日を含めて

8日間..... 電話勧誘販売、特定継続的役務提供、

訪問販売（アポイントメントセールス、キャッチセールスを含む）

20日間.....連鎖販売取引（マルチ商法）、業務提供誘引販売取引（内職商法）

上記の期間内に、書面（ハガキ等）で通知します。通知は簡易書留扱いが確かです。

原則として、支払った代金は全額返金されますが、クーリング・オフできない場合もありますので、詳しくは下記相談窓口へ御相談ください。

なお、通信販売には、特定商取引法によるクーリング・オフ制度はありません。

## 相談窓口

経済産業省消費者相談室 <a href="http://www.meti.go.jp/">http://www.meti.go.jp/</a>	☎03-3501-4657	近畿経済産業局消費者相談室 <a href="http://www.kansai.meti.go.jp/">http://www.kansai.meti.go.jp/</a>	☎06-6966-6028
北海道経済産業局消費者相談室 <a href="http://www.hkd.meti.go.jp/">http://www.hkd.meti.go.jp/</a>	☎011-709-1785	中国経済産業局消費者相談室 <a href="http://www.chugoku.meti.go.jp/">http://www.chugoku.meti.go.jp/</a>	☎082-224-5673
東北経済産業局消費者相談室 <a href="http://www.tohoku.meti.go.jp/">http://www.tohoku.meti.go.jp/</a>	☎022-261-3011	四国経済産業局消費者相談室 <a href="http://www.shikoku.meti.go.jp/">http://www.shikoku.meti.go.jp/</a>	☎087-861-3237
関東経済産業局消費者相談室 <a href="http://www.kanto.meti.go.jp/">http://www.kanto.meti.go.jp/</a>	☎048-601-1239	九州経済産業局消費者相談室 <a href="http://www.kyushu.meti.go.jp/">http://www.kyushu.meti.go.jp/</a>	☎092-482-5458
中部経済産業局消費者相談室 <a href="http://www.chubu.meti.go.jp/">http://www.chubu.meti.go.jp/</a>	☎052-951-2836	沖縄総合事務局消費者相談室 <a href="http://ogb.go.jp/move/">http://ogb.go.jp/move/</a>	☎098-862-4373

相談の受付は月～金（年末年始を除く）です。受付時間は局によって異なります。