



あなたならどうする？

若者を狙う
さまざまな

ネット
トラブル

悪質商法と対処法

マルチ
商法

出会い
系サイト

だまされる人が悪い、
なんて思っていないですか？
消費者トラブルは、
わたしたちの身近にある商品や
サービスに関するものであり、
誰もが被害者になる
可能性があるのです！



契約って？



ふだんの生活で“契約”を意識することはありませんが、実は社会生活はさまざまな契約の上に成り立っています。

身近な契約



コンビニでパンを買う

売買契約



レンタルショップでDVDを借りる

賃貸借契約



バスに乗る、電車に乗る

運送契約



アルバイトをする

雇用契約

契約とは？

●契約とは簡単にいうと“約束”ということ。

あなたが申込みをし、相手が承諾（しょうだく）すれば契約は成立します。

契約するかしないか、どのような契約を結ぶかは自由に決められますが、一方的に契約を結ぶことはできません。

●“約束”をしたらきちんと守ること、守れない“約束”はしないこと。

契約が成立すると、お互いに契約の内容を守らなければなりません。契約はお互いに内容について納得していれば、口約束だけでも成立します。

原則として契約は、一方の都合により取り消すことはできません。相手と話し合っ、お互いが合意すれば契約を取り消すことができます。

ただし、社会的妥当性や道徳観に反するような内容の契約は結べません。

また、人をだましたり、脅したりして結ばせた契約は無効です。

契約はよく考えて、慎重にしましょう！



あなたを狙う

悪質商法に気をつけて！

ネットトラブル ワンクリック請求一

事例1

スマホによるワンクリック詐欺

スマートフォンで、あるサイトの広告にアダルトサイトを見つけアクセスした。無料動画とあったので「18歳以上の方」をタップし、動画を見るためのアプリをインストールしたら料金請求の画面が出てきて消えなくなった。携帯電話番号、メールアドレス、現在位置情報が表示され、99,800円を3日以内に振込むようにとある。料金についての確認画面はなかったはずなのにとあわてていると、「3日以内に入金しないと料金が15万円になり、法的手段に訴える」とメールが届いた。(17歳男)

対処法

支払う必要はありません。また業者に連絡をしてはいけません。

「ハイ」「OK」「ENTER」などの認証ボタンをクリックしただけでは契約の申込みではありません。また、サイト事業者は、消費者に対して申し込み内容(利用内容、料金等)を再度確認させるための画面を用意する義務があるので、確認ページが無い場合は、契約が無効となります。

動画を見るためのアプリの中には、事業者電話番号、メールアドレス、位置情報等の個人情報を自動的に送信するものもあります。今回の場合、支払わず、アプリを削除すれば一応の対処はできますが、サイトに送信された情報は取り戻せません。

スマートフォンを利用する場合、アプリは公式マーケットから入手する、提供元不明のアプリはインストールしない、セキュリティソフトを利用するなどパソコン同様のセキュリティを心がけましょう。



事例2

請求画面がパソコンの画面に張りついた!

アイドルのサイトで「無料動画」とあったのでクリックしたら、「18歳以上ですか」と出たので、「ハイ」を押した。次にダウンロードを実行したところ、「登録完了、登録日時、IPアドレス、リモートホスト、プロバイダ名、ID番号」が表示され、「3日以内に28,000円を支払わない場合は、回収に行く」と出た。

支払わねばならないか。パソコンに請求画面が出たまま消えない。(18歳男)

対処法

支払う必要はありません。また業者に連絡をしてはいけません。

契約内容が表示され、それを理解したうえで契約することはできますが、内容がわからないまま「18歳以上」をクリックしただけでは契約になりません。

業者に連絡をしないこと。また、プロバイダはIPアドレスからその契約者の個人情報を教えることはありません。

パソコンのトップ画面に張り付いた 請求画面の削除方法

削除するにはパソコンの「システムの復元」を行います。それでもダメなときは、パソコンを初期化することで確実にウイルスを削除することが出来ます。

削除の方法は、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)ホームページ <http://www.ipa.go.jp/> をご覧ください。

ネットトラブルが急増しています！

ネットトラブル — ネットショッピング —

事例3

ブランド品購入トラブル

価格比較サイトで、欲しかった人気ブランドバッグが“ワケあり特価”で格安販売されているショップを見つけた。口コミの評価も良かったので、指定の口座に前払いで代金を振り込み申し込んだが商品が届かない。連絡方法はメールしかなく、販売サイトもいつの間にか消滅していた。だまされたのだろうか？ (20歳女)



対処法

前払いした代金を取り戻すのは大変困難です。

ネットショップの中には、実体のない業者もあります。サイトの品ぞろえや価格、口コミの評判だけで信用できるかどうか判断するのは難しく危険です。安全なネットショップかどうかの見極めで特に注意したい点は「特定商取引に基づく表示」がきちんと記載されているかどうかです。また、ショッピングサイトの支払いページが暗号化されて個人情報が保護されているかどうかも確認しましょう。

通信販売にはクーリング・オフ制度はありません！

ネット広告や雑誌広告などを見て商品を選択して注文する通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。ただし、広告に「返品不可」などの返品に関する記載がない場合は、商品が届いてから8日以内なら消費者が送料を負担することで返品できます。

返品・交換特約をしっかりと確認することが大切です。

事例4

ネットオークショントラブル

オークションサイトでスニーカーを扱っているショップから、新品未使用のスニーカーを5,200円で落札した。しかし実際に商品が届いてみるとサイズが合わない。メールと電話でショップに連絡して、返品交換してほしいといったができないといわれた。(16歳男)



対処法

返品可能かどうかは、広告に記載された返品条件によります。

返品交換の条件はあらかじめ広告に記載するよう法律で決められています。今回の場合は「返品不可」と書いてあったので、返品はできません。ただし明らかに表記とサイズが違う場合は返品を主張することは可能です。また、個人間のオークション取引ではこの法律の適用がないのでより注意が必要です。



ネットトラブル 無料で勧誘

事例5

ゲームサイトトラブル

テレビで無料ゲームサイトの宣伝をしていた。高校生の息子がその戦闘ゲームに夢中になり主人公が強くなるための武器をゲーム内の貨幣で購入していたようだ。翌々月4万円あまりの請求が携帯電話会社の料金請求書に計上された。携帯電話会社と何度も事情を話し交渉したが、「契約名義人に支払ってもらう決まりだ」と言うばかりで解決しない。(45歳男)

対処法

未成年者の契約取消が可能な場合もあります。

ゲームサイトのテレビ広告では、無料ばかりが強調され有料の部分は非常に小さい文字で表示されていました。ゲームサイト運営会社に、テレビコマーシャルでは有料コンテンツがあるとの表示がわかりにくいこと、また有料コンテンツについても無料と勘違いして利用していたとの主張を伝え、未成年者の契約の取消し通知を出したところ、ゲームサイト運営会社は請求を取下げました。

最近是有料コンテンツを含むことがコマーシャルの修正により一般的に理解され、有料コンテンツ購入の際に勘違いが起こらないよう、申込み手順の見直しをしたサイトも多くなっています。

ネットを利用するときの注意点

古いサイトや懸賞サイトから有料メール交換サイトに誘導されるケースがあります。メール交換するためには、次々とポイントを購入しなければならず、サイトはメール交換を止めさせないように「サクラ」を使っている疑いがあり、高額な被害となります。

また、自分や友人知人の名前や住所、生年月日などの個人情報は決してメールや掲示板など、インターネット上に書き込まないようにしましょう。

事例6

サクラサイト商法

アルバイト情報を検索していたところ副業サイトを見つけた。ネット上の評判もよく登録も無料だったので軽い気持ちで会員登録をしたところ、資産家という人から「お礼をあげるから悩みを聞いてほしい」というメールがきた。無料でメールのやりとりをしたところ大変気に入られて「800円の謝礼を受け取ってほしい」といわれた。

謝礼を受け取るには別のサイト(出会い系)に登録するよう言われ3千円支払った。その後もさまざまな理由で次々と請求され、合計数十万円を支払ったが、いつまでたっても謝礼は受取れない。もう謝礼はいらないので支払ったお金を返してほしい。(26歳女性)

対処法

すぐにメール交換はやめましょう。

サクラサイト商法には、異性との“出会い”を目的としてメール交換をする【出会い型】、悩みを抱えているという人の相談に応じるためメール交換を行い、途中でやめたいと思っても、責任感や同情心からやめられない【同情型】、「高収入が得られる」等というメールや広告、内職情報サイトがきっかけとなり、出会い系サイトでメール交換を行う【利益誘引型】などがあります。

メールの相手が実在する人物か、メール内容が本当かを確認することは極めて困難です。特に最近「お金をあげる」と言われ、メール交換をしてトラブルに遭うケースが多くなっています。「お金をあげる」という相手とは絶対にメール交換をしないことです。



若者に多い消費者トラブル

マルチ商法 (連鎖販売取引)

事例1

1カ月前先輩に、「楽しく簡単にもうかる良いバイトがある。月収100万円も夢ではない。」と誘われ、説明会に行った。「会員になれば商品を安く買え、売上げの一部が利益となる。会員を増やせば、その売上げの一部もあなたの利益となる。とても良い商品なので面白いほど売れ、会員も増やせる。」と説明され、健康食品の契約をし、借金をして商品をたくさん買った。

しかし、友人や親類に勧めたが誰にも会員になってもらえず、在庫の山を抱え、借金の返済もできなくなった。何よりも友人が自分を遠ざけるので辛い。どうしたらよいか。(20歳大学生)

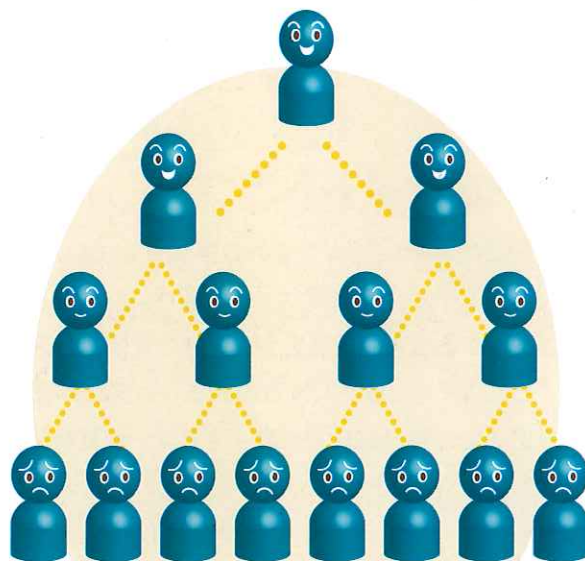
対処法

未使用であれば中途解約ができます。

マルチ商法(連鎖販売取引)のクーリング・オフは20日間です。

この事例では期間が過ぎていたのでクーリング・オフはできませんが、会員となって商品を購入した個人が、入会后1年以内に退会した場合は、退会申し出前90日以内に受け取った商品で、未使用であれば返品できる中途解約権があります。しかも、解約に伴う損害賠償額は、返品する商品の10%以内と法律で規定されています。

この商法は、ニュービジネス、コミュニケーションビジネス、ネットワークビジネスなどと呼ばれ、パソコンやケータイを使って会員を増やしていくケースも増えています。また、まわりの忠告を聞かずマルチ商法にのめりこみ、中途解約をするのが遅くなるケースもあります。



会員を増やせば収入が得られるとあって販売を拡大させる取引。1人が2人ずつ誘ったとしても28代目には日本の人口を突破してしまう破綻必至の危険な商法で、もうかるのは上層部のごく一部の人だけに限られる。

マルチ商法の手口あれこれ

★インターネットを利用したマルチ商法

友達から「インターネット関連のいいアルバイトがあるので話を聞きに来ないか」と説明会に誘われ出向いた。会場では上位の会員が「ネット上のHPで健康食品や化粧品を紹介するだけ。また次に会員になる人を紹介すればマージンもはいるシステムなので絶対もうかる」と言われ、端末機と登録料40万円を借金して支払い会員になったが、収入がない。

★最初はマルチと言わないマルチ商法

友人から馬券購入補助ソフトでもうかると勧誘され、断り切れず消費者金融から借金しソフトを購入した。実際は勧誘時のうまい話とは違いもうからない。「マルチ商法ではない!」と説明されたが友人は紹介料を得ていた。

マルチ商法の注意点

マルチ商法で実際にもうかるのはごく一部の初期からの参加者のみで、多くの会員は、売れない商品を抱え借金だけが残ってしまいます。また、友人・知人などを誘うため人間関係を壊し、自分が加害者になってしまうこともあります。先輩や友人などから誘われても冷静に考え、必要がない場合は勇気を出して断りましょう。

訪問販売・エステトラブル

— 新聞販売店・悪質エステ店 —

事例1

新聞契約トラブル

4月に引っ越したばかりの自宅アパートに新聞販売店(以下、販売店)の勧誘員が来て「新聞を取ってくれないか」と言われた。「読まないから」と断ったが、勧誘員が大学の先輩で授業に必要と言われたので、3カ月間だけ取ることにして契約書にサインした。

しかし7月になっても続けて新聞が配達されるので、販売店に確認したところ3年契約になっているので解約できないと言われた。授業にも使わないし止めたい。(18歳男)



契約書の控えを確認しましょう。

対処法

クーリング・オフ期間を過ぎているので、一方的に解約はできません。

勧誘員のセールストークに問題があってもそれを証明するのは大変難しいので、契約書に購読期間が3年間と記載されていればそちらが優先されます。

契約するときは、契約書をきちんと確認してから署名しましょう。



事例2

エステ美容トラブル

街で友達と買い物中に、突然「美肌アンケートにご協力ください」と声をかけられたので気軽に応えところ、お礼に1万円分のエステ無料チケットをもらった。前からエステには関心があったので翌週予約してその店に行ったところ、美肌チェックで肌年齢が50歳代といわれた。今すぐお手入れすれば何とかなると勧められて、47万円の美顔コースの契約をしたが、よく考えると高額なので解約したい。(20歳女)

クーリング・オフで無条件解約ができます。

対処法

契約して8日間以内であれば、エステ、語学教室、パソコン教室などの契約(特定継続的役務提供)はクーリング・オフができます。またその間に施術を受けたエステ代金は支払う必要はありません。クーリング・オフの通知は、必ず書面でしないとイケないので注意しましょう。

エステの中途解約

契約期間が1カ月を超え、契約金額が5万円を超えるエステや関連商品は、クーリング・オフ期間を過ぎても、理由を問わず中途解約ができます。

しかし、受けたエステ代金、開封した商品代金及び解約損料を支払わなければなりません。事業者が請求できる解約損料の上限は法律で決められており、2万円または契約残額の10%のいずれか低い金額となります。

クーリング・オフ制度を知



クーリング・オフって？

クーリング・オフとは？

契約書がなくても契約は成立します。しかし、販売員から突然勧誘されて契約したものの、説明とは違う内容のものだったりしてトラブルになることがあります。

そこで、以下の契約の場合、販売業者等は一定の事項を記載した契約書を渡すことが法律で義務付けられています。消費者は契約書をもってから冷静に考え、一定期間であれば契約を無条件で解除することができます。これをクーリング・オフ（「頭を冷やす」という意味）といいます。

クーリング・オフは、契約書を受け取った日を1日目とカウントし、クーリング・オフ期間内に郵便局で特定記録郵便か簡易書留にして送付します。

★クーリング・オフするときは、書いたはがきの両面をコピーし、受領書と一緒に保管しておきましょう！

クーリング・オフすると

- 損害賠償金や違約金は請求されない
- 契約時の前払い金や一時金があれば、支払ったお金は全額消費者に返還される
- 受け取った商品の返送費用は事業者が支払う

	販売方法	クーリング・オフ期間
訪問販売	自宅での訪問販売・キャッチセールス・アポイントメントセールス・SF商法ほか、営業所以外でした契約	8日間
電話勧誘販売	業者の電話勧誘によって申込みをした契約	8日間
特定継続的役務提供	エステ、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の契約（店舗での契約を含む）	8日間
連鎖販売取引 （マルチ商法）	他の人を加入させれば利益が得られるとあって、商品やサービスなどを契約させる（店舗での契約を含む）	20日間
業務提供誘引販売取引	内職・モニター商法による契約（店舗での契約を含む）	20日間
訪問購入	業者が消費者の自宅等を訪ねて、商品の買取りを行う契約（※自動車、家電（携行が容易なものを除く）、家具、書籍、有価証券、CD・DVD等は除く）	8日間

これら以外にもクーリング・オフできる場合があります。
消費生活センターにご相談ください。

悪質業者の手口



悪質業者は、私たち消費者の心のスキにたくみにつけこみ、だまします。だまされやすい消費者の心理とは、どのような状態でしょうか。だましの手口を知って対処法を身につけましょう。

手口
1

無料で誘う

無料だといつ油断してしまう

「無料お試し・・・」「今だけ特別割引・・・」と言われたら要注意!!

昔から「タダより高いものはない」ということわざもあります。結局高いものを買わされるはめに。

今だけ
特別なのよ



手口
2

うまい話で誘う

人はうまい話ほど信じたくなる

「簡単にもうかるバイトがある・・・」「これを飲むだけで痩せる・・・」「お金をあげる・・・」「あなただけ特別に・・・」等々。

世の中にうまい話はありません。うまい話はまず疑いましょう。

簡単に
もうかる方法が
あります!



手口
3

不安にさせる いい気分にさせる

感情に揺さぶりをかけられると簡単にだまされる

「この資格を持ってないと就職に不利・・・」「10年後には、お肌がほろほろ・・・」など、不安をあおって商品を買わせたり、商品を買わせるために恋人のふりをする、親切にするなどの手口があります。そんな状態で結論を出すのは後悔の元! 日をあらためて冷静になって検討しましょう。

そんなこと
なるまえに
ぜひ今のうちに・・・



手口
4

断りづらくさせる

争いたくない、イヤな奴だと思われたくない

長時間勧誘されたり、強い口調で契約をせまられると、断りづらくなります。同様に、プレゼントをもらったり、親切にされても断りづらくなります。

自分が購入したくないものは、相手に何と思われようときっぱり断る勇気が必要です。

メル友になって・・・



チャレンジ! クーリング・オフできる? できない?クイズ

Q1

お店で気に入った洋服を買った。家に戻って着てみると家族から「似合わない」と言われた。まだ値札がついたままの状態なので、返品したい。



Q2

ネット通販でダイエット効果があると宣伝している器具を購入した。届いた商品が思ったより大きくて部屋に置く場所がない。返品したい。



Q3

1週間前にアパートに新聞の勧誘員が来た。「新聞を購読していないと就職に不利!」と言われ1年間の購読契約をした。



翌日から新聞が配達されたが、読む暇がないのでやめたい。

Q4

インターネットのクーポンサイトで美容室のカットとトリートメントのクーポン券を購入した。通常では6,000円のコースを2,000円でサービスを受けられるとのことだったが、購入後、他のサイトでこの美容室に関する口コミを見ていると評判があまり良くなかったのでやっぱりやめたい。



Q5

アニメの無料動画に登録するつもりで事業者からパスワードをもらい、登録したらアダルトサイトだった。いきなり登録料9,500円の請求。事業者から住所は分かっている、必ず回収すると脅迫的な電話があり困っている。登録を取り消したい。



A1. お店で購入した場合はクーリング・オフができません。契約は成立しているので一方的に返品はできません。お店の人とよく話し合ってください。

A2. 通信販売の場合はクーリング・オフができません。返品をするときの条件(返品特約)は、商品によってそれぞれ違います。注文前に返品条件をきちんと確認しましょう。

A3. クーリング・オフで解約できます。訪問販売なので、クーリング・オフ期間内(8日間)なら無条件で解約ができます。しかしクーリング・オフ期間経過後は、一方的に解約することはできません。

A4. クーリング・オフできません。一度購入してしまうと返品できないことが多いので、商品やサービスについて調べ、クーポンサイトの利用条件等をよく確認してから購入すること。また、クーポン券には利用期限が決められているものもあるので、自分のスケジュールに十分な余裕があるか確認しましょう。

A5. そもそも契約は成立していません。登録を取り消す必要も登録料を支払う必要もありません。支払わずに無視しましょう。今後、再三電話があれば、着信拒否をしてください。

POINT

●消費者トラブルの情報を積極的に収集しましょう。

消費者トラブルにあった人は「まさか自分がだまされるとは思ってもみなかった」といいます。「消費者トラブルにあうのは一部の人」「自分は絶対だまされない!」と思って過信していると、消費者トラブルに対する備えがないので、だまされやすくなります。情報を積極的に収集しましょう。



情報収集先の紹介

- 消費者庁
<http://www.caa.go.jp/>
- 独立行政法人 国民生活センター
<http://www.kokusen.go.jp/>
- 福岡県消費生活センター
<http://www.shouhiseikatsu.pref.fukuoka.lg.jp/>

POINT

●契約はよく考えて、慎重にしましょう!

POINT

●もしトラブルに会ったら、すぐに相談することが解決への早道です

困ったら、消費生活センターや消費生活相談窓口相談を!

Q1 消費生活センターや消費生活相談窓口とは?



A 契約や商品・サービスに関する相談を受け付け、解決に向けた助言やあっせんを行ったり、消費生活に関する情報を提供している地方自治体の機関です。

Q2 相談料っているの?



A 相談は無料。秘密は厳守します。被害にあっていないなくても、疑問や困ったことなどがあれば相談してください。

福岡県消費生活センター ☎092-632-0999

〒812-0046
福岡市博多区吉塚本町 13-50
吉塚合同庁舎 1階

■相談時間

月～金 9:00～16:30
日(電話のみ) 10:00～16:00

■URL

<http://www.shouhiseikatsu.pref.fukuoka.lg.jp/>

福岡県消費生活センター

検索

消費者ホットライン



ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ みんなを

0570-064-370

*お住まいの地域の消費生活センターや相談窓口へつながります。

北九州市立消費生活センター	☎(093)861-0999
福岡市消費生活センター	☎(092)781-0999
大牟田市消費生活相談窓口	☎(0944)41-2623
久留米市消費生活センター	☎(0942)30-7700
直隼広域消費生活センター	☎(0949)25-2162
飯塚市消費生活センター	☎(0948)22-0857
田川市消費生活相談窓口	☎(0947)44-2000
柳川・みやま消費生活センター	☎(0944)76-1004
朝倉市消費生活センター	☎(0946)52-1128
八女市消費生活相談窓口	☎(0943)23-1183
筑後市消費生活相談窓口	☎(0942)65-7021
大川市消費生活相談窓口	☎(0944)86-5105
行橋市広域消費生活センター	☎(0930)23-0999
豊前市消費生活相談窓口	☎(0979)82-1111
中間市消費生活センター	☎(093)246-5110
小郡市消費生活相談室	☎(0942)72-2111
筑紫野市消費生活センター	☎(092)923-1111
春日市消費生活センター	☎(092)584-1155
大野城市消費生活センター	☎(092)580-1968
宗像市消費生活センター	☎(0940)33-5454
太宰府市消費生活相談窓口	☎(092)921-2121
古賀市消費生活センター	☎(092)410-4084
福津市消費生活相談窓口	☎(0940)43-8106
糸島市消費生活センター	☎(092)332-2098
遠賀町消費生活相談窓口	☎(093)293-7783
筑前町消費生活センター	☎(0946)42-6619
苅田町消費生活相談窓口	☎(093)434-3352
志免町消費生活相談窓口	☎(092)936-1594
新宮町消費生活相談室	☎(092)410-2182
田川郡消費者センター	☎(0947)28-9300
水巻町消費生活相談窓口	☎(093)201-4321
宇美町消費生活相談窓口	☎(092)934-2258
那珂川町消費生活相談窓口	☎(092)953-0733

*詳しくはお住まいの都道府県・市町村役場などにお問い合わせください。

*平成 25 年 6 月現在の情報です。