

消費生活 安心ガイド



かしこい消費者になろう

① 消費者力を知ろう……P1

② 契約のルールを知ろう…P2

③ 事例を知ろう……P5

④ お金のことを知ろう…P11

⑤ 生活のことを知ろう…P13

きりふだ 6カ条



- 1 いらないときは「いりません」とはっきり断る!
- 2 サイン、押印は慎重に! 口約束も要注意!
- 3 うまい話に安易にのらない!
- 4 買う前に家族や友人に相談を!
- 5 契約書の内容はよく確かめて!
- 6 前払い、クレジット購入は慎重に!

はじめに

川崎市では、消費者の主権の確立と消費生活の安定・向上を図るため、消費者行政センターを設置し、消費生活に関する相談事業及び消費者啓発・教育事業を実施しています。

本ガイドでは、契約における基礎知識からトラブルの多い相談事例、その他消費生活に関する情報を掲載しています。この「消費生活安心ガイド」が皆様の安全で快適な消費生活のお役に立てれば幸いです。

1 消費者力を知ろう

消費者力チェック あなたの消費者力を知ろう

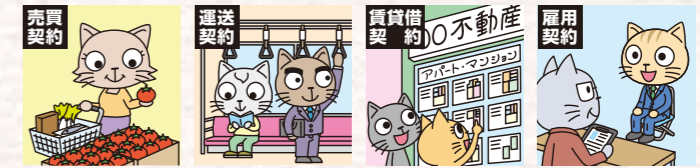
- 1 お店でセーターを買ったが、家に帰って気が変わった。着用していないから返品できる。 P2へ
- 2 インターネット広告を見てバッグを購入したが、届いたバッグはイメージと違う。未使用なので「クーリング・オフ」できる。 P3へ
- 3 チラシを見てエステ店に行き、半年間のフェイシャルエステ10回コースを20万円で契約した。3回利用したが残りは解約できる。 P3へ
- 4 突然来訪した事業者と住宅修理工事の契約をしてしまったが、今から解約はできない。 P5へ
- 5 突然来訪した事業者に金のネックレスを売る契約をしたが、品物はその場で渡さなくてもよい。 P5へ
- 6 突然電話でカニの購入を勧められ、後日代引きの宅配便でカニが届いた。「クーリング・オフ」できる。 P5へ
- 7 インターネットでアダルトサイトに入り、ワンクリックで登録、98,000円請求された。事前に料金表示がなかったので、料金は支払わなくていい。 P8へ
- 8 買い物に行き、クレジットカードで代金を支払った。リボ払いを選択したが、手数料はかからないはずだ。 P11へ

答え 1 × 2 × 3 ○ 4 × 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ×

契約の基礎知識 これだけは知っておこう

身近な契約

私たちは日常生活の中で、「契約をする」と意識をしなくても、様々な契約をしています。



契約は法的責任が伴う「約束」のこと

私たちが「これをください」と申し込み、相手方が「売ります」と承諾すれば契約は成立します。従って、口約束だけでも成立します。

契約が成立したときの義務

契約が成立すると、当事者双方はその契約を守る義務が生じます。売買契約であれば、売り手には「商品を引き渡す義務」が生じ、買い手には「代金を支払う義務」が生じます。



契約書の意味は？

契約金額が高額だったり、契約内容が複雑なときに、契約内容を明確にして、トラブルが起こらないようにするために契約書が作成されます。契約書にサインすることは（印鑑を押さなくても）原則、契約内容を全て承諾したものとみなされるので注意が必要です。

契約はやめられるの？

いったん契約が成立すると、お互いにその契約を守る義務が生じ、一方的にやめることはできません。ただし、特定商取引法などのクーリング・オフ制度（P3～4）、消費者契約法、民法などにより、契約を解消することができます。

契約をやめることができる場合

消費者契約法 事業者の不適切な勧誘で契約した場合は契約を取り消すことができます。

1 不実告知

契約内容の重要な事項等について嘘を告げられた場合



2 断定的判断の提供

将来の変動が不確実な事項について、確実な情報として告げられた場合



3 不利益事実の不告知

有利な点ばかり強調し、それを聞いていたら契約しなかったような不利な事実を事業者が告げなかった場合



取消期間 不適切な勧誘で契約したことに気づいたときから1年以内で、契約締結から5年以内の契約

4 困惑

- 帰ってほしいと言ったのに帰ってくれない、帰りたのに帰らせてくれない場合
- 不安をおおったり、恋愛感情等を利用した場合
- 加齢等による判断力の低下を利用した場合
- 靈感等による知見を用いた場合



取消期間 困惑の状態から脱したときから1年以内で、契約締結から5年以内の契約
ただし、靈感等による知見を用いた場合は、困惑の状態から脱したときから3年以内で、契約締結から10年以内の契約

※その他、必要な量を著しく超える商品を契約した場合も、契約の取消しができます。

民法

未成年者契約の取消し ※2022年4月に改正民法が施行され、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました。18歳未満の未成年者が契約する場合は、原則として法定代理人（両親などの親権者又は後見人）の同意が必要です。同意がない契約は、本人又は法定代理人から取り消すことができます。

ただし、次の場合は取消しができません

- 1 自分が18歳以上であると偽った場合
- 2 結婚している場合
- 3 法定代理人からあらかじめ同意を得ている場合
- 4 契約金額が、法定代理人によって許可された金額の場合
- 5 法定代理人から営業を許可されている場合は、その営業に関わる契約

2 契約のルールを知ろう

特定商取引法

特定商取引に関する法律

訪問販売や電話勧誘販売など、消費者トラブルが起こりやすい特定の販売形態を対象に、事業者が守るべきルールとクーリング・オフなどの消費者を守るルールを定めています。

特定商取引法で定められた販売方法と主な規制

取引の種類	内 容	契約書面 交付義務	クーリング・ オフ期間	中途 解約
訪問販売	自宅などへの訪問販売、キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠(SF)商法など	○	○8日間	
電話勧誘販売	電話で勧誘される契約	○	○8日間	
通信販売	新聞、雑誌、テレビ、ネットなどの広告を見て、郵便、電話、ネット等で申込んだ契約	×	×	
			返品規定について、 広告に表示義務がある	
特定継続的役務提供	エステ、語学教室、パソコン教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービス、美容医療の7つの継続的な契約	○	○8日間	○
連鎖販売取引 (マルチ商法、 ネットワークビジネス)	個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を契約させ、組織を連鎖的に拡大していく商品・役務の販売	○	○20日間	○
業務提供誘引販売取引 (内職商法、モニター商法など)	仕事を紹介するので収入が得られると勧誘し、仕事に必要として商品やサービスの契約をする取引	○	○20日間	
訪問購入	事業者が、消費者の自宅等へ訪問して、物品の買取りを行う取引	○	○8日間	

- 事業者は消費者に対し、契約書面交付義務があります(電子でも可)。
- クーリング・オフ制度があります(通信販売は除く)。
- 「特定継続的役務提供」「連鎖販売取引」「業務提供誘引販売取引」は、自分から店舗に行き契約した場合も、クーリング・オフができます。
- 「特定継続的役務提供」と「連鎖販売取引」は、クーリング・オフ期間後でも、一定の条件内で中途解約ができます。
- 事業者が嘘を言ったり、重要なことをわざとと言わなかったために契約した場合は、契約の取消しができます。
- 訪問販売、電話勧誘販売で、必要な量を著しく超える商品を契約した場合は、契約の解除ができます(契約後1年間)。
- 消費者が「契約しない」と断った商品を再度勧誘することは、原則禁止されています。
- 訪問購入において、突然消費者の自宅等に飛び込んで勧誘することは禁止されています。

クーリング・オフ制度

あきらめる前に利用しましょう

クーリング・オフ制度とは、訪問販売などのように消費者が不意打ち的に勧誘され、冷静に判断できないまま契約してしまった後に、契約書面(情報)を受け取ってから一定期間であれば無条件に契約を解除できる制度です。

クーリング・オフできる販売方法と期間は?



日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

訪問販売
電話勧誘販売
特定継続的役務提供
訪問購入などは
8日以内
(消印有効)

連鎖販売取引
(マルチ商法、ネットワークビジネス)
業務提供誘引販売取引
(内職商法、モニター商法など)は
20日以内
(消印有効)

P3表を参照

クーリング・オフの効果は?

①すでに支払った代金は全額返金されます。②受け取った商品は、事業者負担で返品できます。③すでに工事が行われている場合も、事業者の負担で元に戻してもらえます。

クーリング・オフできない場合は?

①自動車、葬儀サービスなど ②化粧品、健康食品などの一部を消費した場合 ③3,000円未満の現金取引 ④自分から店に出向いて買った商品 ⑤通信販売で買った商品(ただし、返品特約で解約が可能な場合があります) ⑥訪問購入については、自動車、家電、家具、有価証券、本、CD、DVD、ゲームソフト等

期間が過ぎたらクーリング・オフできないの?

基本的にはできません。ただし、次の場合は期間が過ぎてもクーリング・オフの主張が可能です。

- 契約書面を受け取っていない場合
- 契約書面を受け取ったが、法律で決められた内容の記載がない場合(契約日やクーリング・オフの記載がない等)
- 事業者がクーリング・オフについて嘘を言ったり、脅かしたりして、クーリング・オフを妨害した場合

クーリング・オフの方法は?

- 必ず書面もしくは電磁的方法(メールなど)で通知します。ハガキの場合は、特定記録郵便または簡易書留で郵送します。両面をコピーして保管しましょう。電子書面も保存しておきましょう。
- 解約の理由は必要ありません。
- 電話等で直接申し出る必要ありません。

訪問販売の場合

郵便はがき

切手

販売会社の住所

〇〇〇株式会社
責任者様

特定記録郵便

契約解除通知

契約年月日 〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇〇〇
販売会社名 〇〇〇株式会社
契約金額 〇〇〇〇円
右記付の契約は解除します。
支払った〇〇円を全額返金し、商品を引き取ってください。
〇年〇月〇日
契約者住所
契約者氏名



事例1 訪問販売

突然来訪した事業者から「雨どいが壊れている。火災保険を使って修理しないか。保険会社への申請は当社が代行する」と言われた。保険を使って無料で修理ができるならと思い、火災保険申請と雨どい修理工事の契約を交わした。しかし、契約書をよく読むと、修理工事内容が未確定なのに、この事業者に工事を依頼しない場合、キャンセル料として保険認定額の50%を支払うことも記載されていた。不審なので解約したい。

アドバイス



- 訪問販売で保険金の請求申請代行や住宅修理工事の契約をしたときは、クーリング・オフが可能です。
- 自然災害で住宅が損傷したときは、加入している保険会社に相談して、自分で保険申請をしましょう。
- 住宅修理工事は、複数の事業者から見積りをとって比較検討しましょう。



「保険金を使って無料で住宅修理ができる」と言われて…



事例4 送りつけ商法

自宅の郵便受けに不審な荷物が届いた。住所と名前は正確に書かれていたので、受け取って開封したら、中身はサングラスだった。請求書は入っていないが、注文した覚えはない。今後不当な請求をされるのではないかと不安だが、どのように対処すればよいか。

アドバイス

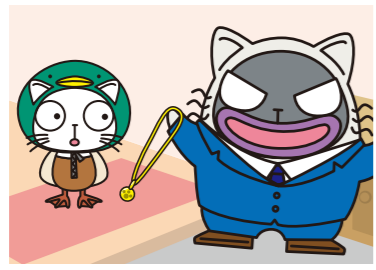


- 特定商取引法により、一方的に商品を送りつけられたときは、消費者は金銭の支払い義務はなく、直ちに商品を処分することが可能です。
- 事業者から金銭の請求をされても、応じないようにしましょう(知人や親族からのプレゼントの可能性もあるので、一応確認してみましょう)。

注文した覚えのないサングラスが届いたが…



「不用品は何でも買取る」と言われて…



事例2 訪問購入

「不用品があれば何でも買い取る」と電話で言われ、古着を買い取ってもらう約束をした。来訪した事業者に「いろいろな指輪やネックレスはないか」としつこく聞かれ、金のネックレスを買い取ってもらったが、安く売ってしまったと後悔している。ネックレスを取り戻したい。

アドバイス



- 訪問購入は、クーリング・オフが可能です。
- 突然訪問して買取りの勧誘をすることは禁止されています。
- クーリング・オフ期間中は、物品の引渡しを拒むことができます。
- 売却したくないのであれば、電話で誘われても、きっぱりと断りましょう。



街で「ネイルのモデルになって」と誘われて…



事例5 キャッチセールス

街で突然「ネイルのモデルになって」と誘われサロンに行った。「肌のチェックもしてあげる」と言われ、チェックを受けると「お肌がぼろぼろ。今から手入れをしないと将来が大変」と美顔器を使ったお試し施術を勧められた。施術の後、「美顔器を購入するとエステに通うよりお得」と勧められ、クレジットで契約してしまったが解約したい。

アドバイス



- キャッチセールスで契約をしたときは、クーリング・オフが可能です。
- 「アンケート」や「モデルに」などと声をかけられても立ち止まらないようにしましょう。
- 無料やお試しなどの言葉に惑わされず、必要のない契約は、きっぱりと断りましょう。



事例3 電話勧誘販売

突然電話で「今なら産地直送で2万円のカニを半額の1万円にする」と勧められ、後日代引きの宅配便でカニが届いた。しかし、とても1万円とは思えない粗末なカニだった。返品したいと電話したが、「生ものは返品できない」と取り合ってくれない。

アドバイス



- 生鮮食料品でも、3,000円以上の契約は、クーリング・オフができません。
- 電話勧誘されても必要ないと思ったら、きっぱり「必要ありません」と断り、電話を切りましょう。



電話で「産地直送のカニを半額で」と勧められて…



事例6 アポイントメントセールス

SNSで知り合った男性から「宝石店に勤めている。自分のデザインしたアクセサリーを見に来ないか」と誘われ、営業所に行った。ダイヤモンドのネックレスを見せられ、「つけてみたら」「とても似合う」と購入を勧められた。断りきれずに50万円でクレジット契約してしまったが解約したい。

アドバイス



- アポイントメントセールスで契約をしたときは、クーリング・オフが可能です。
- 「見るだけでいい」「景品をプレゼント」などの誘いに安易に応じるのは危険です。必要ないものは、きっぱりと断りましょう。



「アクセサリーを見るだけ」と誘われて…



事例 7

利殖商法 (投資用マンション)

勤務先に投資用マンションの勧誘電話が何度もあり、話だけ聞くとつもりで飲食店で会った。「マンションのオーナーになれば、定期的な収入が得られる。節税対策にもなる」と長時間も勧誘をうけた。断ると、「ここまで来て何を言うか、失礼だ」とすこまれ、怖くなって購入申込書にサインしてしまった。



投資用マンションの購入を強引に勧められて…



- 「宅地建物取引業法」で、自宅や職場、飲食店など事務所以外で契約し、契約書面を受け取ってから8日以内であれば、原則クーリング・オフで契約の解除が可能です。
- 長時間勧誘や深夜の勧誘、威迫して契約させる行為などは、宅地建物取引業法で禁止されています。
- 家賃が将来確実に入る保証はなく、ローンの負担が残るリスクもあります。

知人から「毎月10万円は稼げる」と誘われて…



事例 8

マルチ商法

知人から「化粧品やサプリメントなどを購入して会員になり、知人や友人を会員に誘うだけで月に10万円は稼げる」と言われ、クレジットカードのキャッシングで50万円借りて商品を購入し、ネットワークビジネスの会員登録をした。その後、友人を誘ったが誰も会員にならず、借金の返済も苦しいので解約したい。



- マルチ商法は、契約書面を受け取ってから20日以内であれば、クーリング・オフが可能です。
- 中途解約により、いつでも組織から脱会できます。入会から1年を経過しておらず、商品の受け取りから90日を経過していない未使用品は返品ができます。
- 強引な勧誘や嘘の説明をすると特定商取引法違反になり、勧誘した人も加害者になってしまいます。
- 楽をして儲かる話はありません。ネットワークビジネス(マルチ商法)は、組織の上位者だけが儲かるシステムです。

事例 9

暗号資産 (仮想通貨) の投資トラブル

マッチングアプリで知り合った異性に暗号資産の投資を勧められ、教えられるまま海外の暗号資産交換所に口座を作り、10万円で暗号資産を購入した。交換所のサイトでチャートを見ると、資産が増えていたため、送金を繰り返したが、突然サイトが見られなくなり、相手とも連絡が取れなくなってしまった。返金してほしい。



- 日本人を相手に投資助言を業として行ったり、出資を募り運用する場合、海外の事業者であっても、金融庁の登録が必要です。取引を行う前に、金融庁のウェブサイトや金融商品取引業者の登録がされているか確認しましょう。
- 投資した交換所のサイトのチャート上では、資産がどんどん膨らんでいるように見えますが、サイト自体がダミーである可能性があります。
- 実態のない事業者に送金してしまった場合、被害を回復するのは非常に困難です。

暗号資産ってなに?

財産的価値を有し、銀行などの第三者を介さずインターネット上で取引できる「データ資産」のことです。

アプリで知り合った人に暗号資産の投資に誘われて…



事例 10

電気通信サービス

「光回線の利用料が安くなるので契約しないか」と事業者が訪問してきた。プロバイダも変更になると説明され、安くなるならと思って契約し、転用番号も事業者に連絡してしまったが、やはり元の契約に戻したい。



- 光回線やプロバイダなどの電気通信サービスは、改正電気通信事業法が定める「初期契約解除制度」によって、契約書を受け取ってから8日以内であれば、電気通信事業者の合意なく契約が解除できます。
- 光回線サービスの乗換えによって必ず料金が安くなるわけではありません。オプション等の契約により、最終的に現在の契約よりも高額になる場合がありますので、契約内容をよく確認しておきましょう。

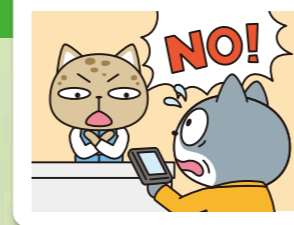
初期契約解除制度ってなに?

初期契約解除制度とは、一定範囲の電気通信サービスの契約について、契約書面を受け取ってから8日が経過するまでは、電気通信事業者の合意なく利用者の都合のみにより契約を解除できる制度です。クーリング・オフに似た制度ですが、取引形態に関わらず、はがき等の書面を事業者に対して送付することで、契約解除ができます。ただし、初期契約解除制度の対象とならない電気通信サービスもあるので注意しましょう。また、契約解除までに受けたサービスの料金や工事費用等は支払う必要があります。

「光回線の利用料が安くなる」と言われ、契約したが…



スマートフォンを解約したいと申し出たが…



事例 11

スマートフォンの契約

スマートフォンに機種変更をしたが、実際に利用してみると操作が難しかったので、「元の機種に戻したい」と申し出たが、できないと言われた。



- 電気通信サービスと一緒に契約した携帯電話、スマートフォン等の端末は、初期契約解除制度の対象ではありませんが、「確認措置制度」により、サービスと端末を同時に解約できる場合があります。
- ただし、確認措置制度で解約するためには、いくつか条件があり、使い勝手が悪いという理由だけでは、解約の申し出は受けられないので注意しましょう。

確認措置制度ってなに?

主要な移動通信サービスで、総務大臣の認定を受けているサービスについては、サービス開始または契約書面受領日のいずれか遅い日から8日以内に申し出て、電波のつながりが悪い場合や事業者による説明等が不十分であると判明した場合に端末と通信サービスの両方を解約できる制度です。

事例 12

不当請求・ワンクリック請求

スマートフォンで無料のアダルトサイトを検索してアクセスした。「18歳以上」をクリックし、動画再生ボタンを押したら「登録完了」となり、「98,000円を3日以内に支払うように」という画面が出た。あわてて「退会したい」とメールを送ったが、「支払いをしないと退会できない」と返信が来た。

請求画面が消えない!

スマートフォンやパソコンの中に不正なプログラムをダウンロードした結果と思われる。不正なプログラムは、システムの復元やタブの削除などで改善する場合があります。

参考：独立行政法人 情報処理推進機構 (IPA) <https://www.ipa.go.jp/security/>



- 申込みの意思がなく勝手に登録された場合、契約が成立しているとはいえません。
- 電話番号やメールアドレスを伝えてしまっても、住所や氏名などの個人情報はわかりません。あわてて事業者に連絡したり、支払いをするのはやめましょう。

無料のアダルトサイトにアクセスしたら…



事例 13

副業サイト(サクラサイト)

副業紹介のサイトに登録したら「家族関係の悩みの相談に乗ってもらえれば、報酬を支払う」という誘いがSNSで届いた。報酬を受け取るには、個人情報の交換が必要で、そのために1万円の保証金をポイント購入するよう指示され支払った。その後も次々と手続きに必要と言われ、高額なポイント購入を促され支払ったが、報酬は受け取れない。



- アドバイス**
- SNSで「悩みの相談に乗るだけで報酬をあげる」「支援金を渡す」などと偽って勧誘し、ポイント代等の名目でお金をだまし取る手口です。
 - メール相手はサクラと思われませんが、証明するのは容易ではありません。
 - 副業で収入を得るためと思っても、ポイント代等を請求されたら、支払う前に冷静に考えましょう。「報酬を支払う」などの甘い言葉を絶対に信用しないことです。

副業紹介サイトで相談相手になると報酬がもらえると誘われて…



事例 14

定期購入

お試しで購入したら、定期購入になっていた…



スマートフォンで、ダイエットサプリメントの広告「お試し!初回は送料込の500円」とあったので、購入をしてみたが効果を感じなかったため、もう買わないつもりだった。しかし、4週間後に同じ商品が届き、8,000円を請求された。販売サイトを読み直すと、4回目を受け取るまで解約できない定期コースの申込みをしたようだ。



- アドバイス**
- 通信販売にクーリング・オフの制度はありません。
 - 極端に安い初回価格や、「お試し」「無料」などの言葉に惑わされず、申し込む前に購入条件や返品特約をよく確認しましょう。
 - 申込みの最終確認画面で定期購入であること、契約期間、各回の金額と契約期間内の支払代金の総額等を表示することなどが定期購入契約の表示ルールです。

事例 15

フリマアプリ

フリマアプリで有名ブランドのコートを購入したが、届いた商品を見ると模造品だった。出品者に「本物の証明をしてほしい」と求めたが、「ブランド店で購入したから本物だ」との返事だった。ブランド店にコートを持参し、確認したが、「当店では判断できない」と言われ、真偽を確かめることもできず困っている。

フリマアプリで商品を買ったら偽物が届いた…



- アドバイス**
- フリマアプリのように、個人間の取引で起きたトラブルについては、消費者行政センターは原則、解決のお手伝いできません。ただし、フリマアプリ事業者に対しては、申し出ができる場合もあります。
 - 利用規約をよく読み、フリマアプリ事業者が設定したルールや商品、送料についての情報収集をしっかりと行いましょう。
 - 取引相手の取引履歴や評価欄などについてもよく確認しましょう。

事例 16

クリーニングトラブル

セーターをクリーニングに出したら、縮んだ上に色あせた。1年しか着用していないので補償してほしい。

クリーニング時の注意

- 衣類にシミや傷がないか等を事業者と一緒に確認しましょう。
- クリーニング後は、できるだけ早めに受け取り、数や仕上がり状態をすぐに確認しましょう。
- 衣類は必ず袋から出して収納しましょう。

クリーニングに出したらセーターが縮んでしまった…



- アドバイス**
- 「Sマーク」や「LDマーク」を掲げたクリーニング店の場合、クリーニングが原因でトラブルが起こったとき、原則として「クリーニング事故賠償基準」に基づいて賠償が行われます。



- 賠償額は次のような基本方式で算定します。
賠償額 = (物品の再取得価格) × (購入時からの経過月数に応じた補償割合)
- 消費者が衣類を受け取ってから6か月。また、クリーニング業者が物品を受け付けてから1年を経過したときは、本基準による支払いも免れます。

事例 17

賃貸住宅の敷金返還トラブル

賃貸マンション退去時に高額な修理代を請求された…



住んでいた賃貸マンションを退去したら、ハウスクリーニング代やクロスの張り替え費用等を請求され、敷金は返還しないと言われたが、納得できない。



- アドバイス**
- 2020年4月1日に施行された改正民法では、「賃借人は、賃借物を受け取った後に生じた損傷について原状回復義務を負うが、通常損耗や経年変化については、原状回復義務を負わない」と明記されました。
 - 賃借人は、故意や不注意、または手入れ不足等で汚したり、壊したりした部分の修繕費用に限り、義務を負うことが明確化されました。なお、タバコのヤニや臭い、ペットがつけた柱のキズ等は通常損耗・経年劣化に当たらないとされています。
 - 改正民法の対象となるのは、2020年4月1日以降に締結された賃貸借契約です。それ以前の契約でも、施行後に賃借人と賃貸人が合意して更新した賃貸借契約(合意更新)は改正民法が適用されますが、自動的に更新された賃貸借契約(法定更新)は対象外と考えられます。

参考：国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」
<https://www.mlit.go.jp/common/000991391.pdf>

キャッシュレス決済

現金を使わずに料金の支払いを行えるキャッシュレス決済が普及しています。キャッシュレス決済は、以下の3つのタイプに分けることができます。

- 前払い…事前に入金(チャージ)した金額から支払いを行う
- 即時払い…即時に口座から代金が引き落とされる
- 後払い…事業者が一時的に代金を立て替え、後日その会社に代金を支払う



キャッシュレス決済は、非常に便利な反面、「お金を使っている」という実感が薄くなってしまいます。いくら使ったか、いつ支払うのかを確認し、計画的に利用しましょう。

また、盗難や不正使用にも注意が必要です。パスワードや暗証番号の厳重な管理とあわせ、より安全な2段階認証をできるだけ利用しましょう。

主なキャッシュレス決済の手段

電子マネー 前払い 後払い

交通系や流通系のカードに事前にチャージしておいて利用するものが多く、支払いの際に、専用端末にカードをかざすことで決済を行います。入金した金額の範囲内での利用となるので、使い過ぎを防ぐことができます(クレジットカードを登録してチャージするものもあるため、一部のものは後払いになります)。

デビットカード 即時払い

署名または暗証番号の入力によって支払いを行うことができます。すぐに登録口座から代金が支払われるため、分割払い等は利用できません。口座にお金が入っていないと代金を支払うことができないため、お金の管理はしやすくなります。

クレジットカード 後払い

署名または暗証番号の入力によって、その場で買い物をするのですが、後日、カード会社が指定した日に代金が口座から引き落とされます。翌月一括払いは手数料がかかりませんが、分割払い・リボ払い(利用金額や件数に関わらず、毎月、一定金額を支払う方法)は手数料がかかるので、支払い方法の選択には注意しましょう。また、クレジットカードでキャッシングすると消費者金融と同等の年利がかかりますので、キャッシングには注意しましょう。

クレジットカードは非常に便利ですが、代金の支払いまでに時間がかかるため、お金の管理が難しくなります。支払日を必ず確認し、使いすぎに注意しましょう。また、紛失しないようクレジットカードの管理もしっかりと行いましょう。

スマートフォン決済 前払い 即時払い 後払い

アプリ等をダウンロードし、スマートフォンで支払いを行います。専用端末にスマートフォンをかざすことで決済を行うものや、店舗が提示した二次元コードを自分のスマートフォンで読み込むことで決済を行うものなど、様々な種類があります。支払いのタイミングも各サービスによって異なるので、確認した上で自分に合ったサービスを選びましょう。

多重債務 すぐに相談してください

消費者金融会社やクレジット会社から借金を繰り返し、雪だるま式に借金が増え、返済が困難になることを多重債務と言います。

多重債務に陥る原因はこんなところに



事例 1

勤務先の業績が悪く、給料が減った。子どもの教育費などが必要で、貸金業者から借金をした。返済予定日に返済ができなくなり、仕方なく別の貸金業者から借りて返済にあてたが、気づくと高額な借金になっていた。



事例 2

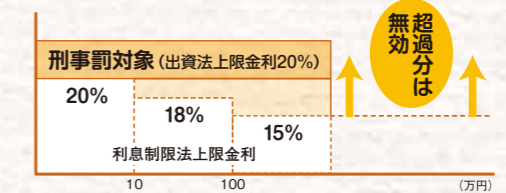
就職をきっかけにクレジットカードを作り、洋服や家電製品の買い物をした。カードが限度額に達してしまったので、他社でもカードを作り、使い続けていたところ、返済ができない額になってしまった。

貸金業法の規制について

(図は参考です)

総量規制 総借入額が年収の3分の1以上となる貸し付けは禁止

上限金利 借入金額によって、15%~20%が上限



- 借金をすると、元本だけでなく利息も支払わなければなりません。
- 金利、毎月の返済額等を確認して無理のない返済計画を立てることが大切です。

4つの借金整理の方法

多重債務は解決できる場合があります。一日も早く消費者行政センターに相談してください。

任意整理

裁判所を通さずに、金融業者と交渉して利息や返済方法を見直す方法

特定調停

裁判所の調停の場で金融業者と話し合い、利息や返済方法を見直す方法

個人再生手続き

裁判所の手続きで、債務の一部を原則3年間で支払って、残りは免除してもらう方法

自己破産・免責

裁判所の手続きで、資産があれば清算して、残った借金は全額免除してもらう方法

ヤミ金業者からは絶対に借りないで

ヤミ金とは、国や都道府県の登録を受けずに貸金業を営む業者です。違法な高金利で、悪質な取り立てなどを行います。



- 電話やダイレクトメールで勧誘されても、絶対に借りないこと
- 違法金利は支払わないこと
- 脅迫的な取り立てがあつたら警察に相談すること
- 「借金を一本化する」「クレジットカードで商品を購入すれば現金を渡す」などの誘いに乗らないこと

製品事故

製品事故から身を守ろう

製品事故とは

- 製品に問題がある事故（設計や構造上の問題、経年劣化また取り付けの問題）
- 誤使用や不注意による事故

製品事故から身を守るために大切なこと

購入するとき

- 情報を集め、安全に配慮した製品を選ぶ。
- 製品安全に関するマークを見る。

使うとき

- 製品の取扱説明書を必ず読み、正しく製品を使用する。
- 定期的手入れや点検をする。
- 「長期使用製品安全点検制度」を活用する。

参考：経済産業省「製品安全ガイド」
https://www.meti.go.jp/product_safety/

製品事故が起こったら

- 事故製品を保存して、事業者に連絡する。
- 場合によっては、消防署や消費者行政センターに連絡する。

気づかずに
使っていませんか？
あなたの家にも
リコール製品が…



リコールされた製品をそのまま使用すると、重大事故につながる危険があります。

日頃から消費者庁のHP等で、リコール情報の確認をしておきましょう。また、リコール製品とわかったら、すぐに使用を止め、事業者に連絡して修理や回収に応じましょう。

商品を購入するときには、製品安全に関するマークを確認しましょう

消費生活用製品安全法に基づくマーク(義務) 「PSCマーク」 	電気製品 「PSEマーク」 	ガス製品(都市ガス、LPG) 「PSTGマーク」「PSLPGマーク」
介護用ベッドのJISマーク(任意) 「JISマーク」 	電気製品の民間認証マーク 「Sマーク」 	消費生活用製品の民間認証マーク 「SGマーク」
玩具の民間認証マーク 「STマーク」 	ガス製品の民間認証マーク 「JIA認証マーク」 	ライターの民間認証マーク 「型式確認適合品マーク」
		自転車の民間認証マーク 「BAAマーク」

消費者市民社会

できることから始めよう

消費者市民社会とは

私たち消費者は、毎日お金を支払って、様々な物やサービスを購入しています。皆さんは、どのようなことを考えて、その選択を行っていますか。

現代社会には、消費行動によってさまざまな社会問題が発生しています。このような状況の中で、私たち消費者が皆、自分自身のことだけを考えて消費活動をしていくと、問題は蓄積されていくばかりです。

そこで、自分自身のことだけでなく、「地球環境」「社会経済」「将来生まれる人」のことなども考えながら消費生活を送ることが、私たち消費者には求められています。このような動きが社会全体に広がって、消費者が社会の発展と改善に積極的に参加する社会を「消費者市民社会」と言います。

エシカル消費ってなに？

エシカル消費とは、「倫理的な消費」という意味で、環境や社会問題の解決に貢献できる商品を購入することを指します。

皆さん一人ひとりが、エシカル消費を行っていくことで、消費者市民社会の実現につながっていきます。



私たちに できること

マイバッグを持参する



公正に取引された製品を買う



食べ残しをしない



フェアトレードってなに？

格安商品の中には、開発途上国の人の低賃金労働や児童労働等によって作られるものもあります。フェアトレードは、開発途上国で生産されたものを適正な価格で販売する取組のことを指します。このような取組のもと作られたフェアトレード商品を購入することで、開発途上国の生産者の労働環境の改善や生活向上を目指します。

契約に関する相談機関一覧

住宅のリフォームに関すること
公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター「住まいのダイヤル」
☎0570-016-100

旅行に関すること
一般社団法人 日本旅行業協会 消費者相談室
☎03-3592-1266

自動車・二輪車の契約に関すること
一般社団法人 自動車公正取引協議会
☎03-5511-2115

引越しや宅配に関すること
公益社団法人 全日本トラック協会
☎03-5925-8981

生命保険に関すること
一般社団法人 生命保険協会「生命保険相談所」
☎03-3286-2648

お役立ちサイト

一般財団法人 不動産適正取引推進機構 <https://www.retio.or.jp/>
不動産の売買や賃貸契約に関する情報提供を行っています。

独立行政法人 情報処理推進機構(IPA) <https://www.ipa.go.jp/>
コンピューターウイルスやセキュリティに関する調査や情報提供を行っています。

困ったときの相談窓口

川崎市消費者行政センター 相談窓口 ☎044-200-3030

相談時間 月～金曜日 9:00～16:00(金曜日は電話相談のみ19:00まで受付)
土曜日 10:00～16:00(土曜日は電話相談のみ受付)
※日曜日・祝日・年末年始(12月29日～1月3日)を除く

相談対象 川崎市内在住・在勤・在学の消費者

消費者ホットライン 局番なし☎188 いやや!

※川崎市在住の場合、川崎市消費者行政センターにつながります

区役所での予約出張相談

区役所での出張相談をご希望の場合には、事前の電話予約により、中原区役所(金曜日)・高津区役所(水曜日)・多摩区役所(月曜日)に相談員が出張して相談をお受けします(相談時間9:00～16:00)。前日(土・日曜日・祝日の場合は、その前の平日)の16:00までに、相談窓口電話番号へ予約してください。

※出張相談の曜日は変更になる場合がありますので、最新情報はホームページ等でご確認ください。

電子メール等による相談

専用フォームから電子メール等による相談をお受けします。詳細は、消費者行政センターのホームページをご確認ください。

ホームページ

消費者行政センターの案内や消費生活相談に関する情報、イベントや講座の情報を発信している他、リーフレットなどを掲載しています。



メールマガジン配信サービス

「かわさき消費生活メールマガジン」を配信しています。消費生活に関する相談事例や講座、イベントなどの情報を発信しています。

