

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… P9

⑤ 生活のことを知ろう… P10

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!

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、ネット等で申し込んだ契約	×	×	
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(権利)・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	

※催眠商法・・・安売商品を折込広告に掲載するなどにより会場に誘い、巧みな話術で雰囲気盛り上げ、会場にいる人を興奮させ冷静な判断を失わせてから高価な商品を購入させるなどの商法

- 1 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)。
- 2 クーリング・オフ制度があります(通信販売は除く)。
- 3 「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。
- 4 「特定継続的役務提供」と「連鎖販売取引」は、クーリング・オフ期間後も、一定の条件内で中途解約ができます。
- 5 事業者が嘘を言ったり、重要なことをわざ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。
- 6 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)。
- 7 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。
- 8 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?

契約書を受け取った日

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

株式会社

責任者様

契約解除通知

契約年月日 ○年○月○日

商品名 ○○○○○○

販売会社名 ○○○○株式会社

契約金額 ○○○○円

右記付の契約は解除します。

支払った○円を全額返金し、商品を引き取ってください。

○年○月○日

契約者氏名

訪問販売

突然来訪した事業者から「近隣の工事をしていたらお宅の屋根が壊れているのが見えた。このままでは雨漏りするから、すぐに修理したほうがいい。」と言われ、100万円の工事契約を結んでしまった。金額が高すぎて支払えないが、どうしたらいいか。

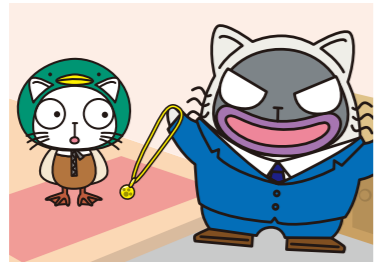
「すぐに屋根の修理をしないと大変なことになる」と言われて…



- 訪問販売で屋根工事(塗装工事を含む)や床下工事の契約をしたときは、クーリング・オフが可能です。
- クーリング・オフ期間内なら、たとえ工事が終了していても無条件で解約することができます。
- 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。



「不用品は何でも買取ると言われて…」



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「いない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。



- 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。



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。

電話で「産地直送のカニを半額で」と勧められて…



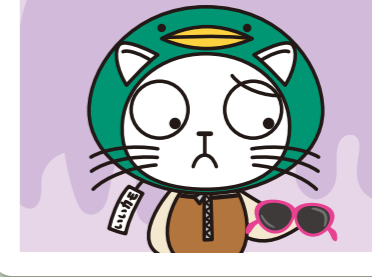
- 生鮮食料品でも、3,000円以上の契約は、クーリング・オフができます。
- 電話勧誘されても必要ないと思ったら、きっぱり「必要ありません」と断り、電話を切りましょう。



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。

注文した覚えのないサングラスが届いたが…



- 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)。

街で「ネイルのモデルになって」と誘われて…



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。



- 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。



定期購入

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、購入を試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。

お試しで購入したら、定期購入になっていた…



- 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、申し込み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。

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」と何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…



アドバイス



- 「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…



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ってくれず、借金の返済も苦しいので解約したい。



アドバイス



- 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。

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。

アプリで知り合った人に暗号資産の投資に誘われて…



アドバイス



- 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にインターネット上で取引できる「データ資産」のことです。

アポイントメントセールス

SNSで知り合った男性から「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。ダイヤのネックレスの購入を勧められ、断われずに契約してしまった。



電気通信サービス

訪問してきた事業者に「光回線の利用料が安くなるので契約しないか」と言われ、安くなるならと思って契約したが、やはり元の契約に戻したい。



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。



パソコンのサポート詐欺

「パソコンがウイルスに感染した」という警告表示が出た。慌てて画面に出ていた番号に電話をかけると、セキュリティ対策が必要と言われ、カード番号を伝えてしまった。



副業サイト

副業紹介サイトで相談相手になると報酬がもらえるとの誘いがSNSで届いた。報酬を受け取るには、保証金が必要と言われ、支払いを続けたが、報酬は受け取れない。



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。どうしたらよいか。



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。



賃貸住宅の敷金返還トラブル

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を請求され、敷金は返還しないと言われた。納得できない。



事例のアドバイスについて、詳しく知りたい方は、消費者行政センターのホームページをチェック!






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、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と特徴

種類	前払い	即時払い	後払い
支払い方法	事前に入金(チャージ)した金額から支払いを行う	即座に口座から代金が引き落とされる	商品やサービスを先に受け取り、後日代金を支払う
具体例	プリペイドカード 電子マネー など 	デビットカード など 	クレジットカード 携帯電話料金の支払い など 
特徴	<ul style="list-style-type: none"> 入金した金額の範囲内での利用となるため、使い過ぎを防止できる チャージに手間がかかる場合もある 	<ul style="list-style-type: none"> 口座に残っている金額が分かり、お金の管理がしやすい 口座にある金額以上の買い物はできない 	<ul style="list-style-type: none"> 手元にお金があっても支払いができる 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る 分割払い、リボ払い*の場合、手数料がかかる

*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

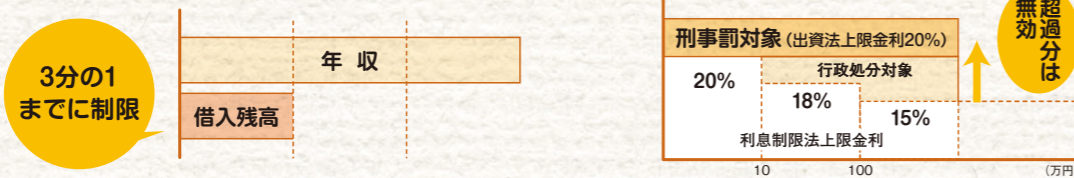
多重債務に注意

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。「返済のために別の貸金事業者から借り続けて借金が膨らんでしまった」「カードの限度額に達し、他社のカードを作って利用を重ねてしまった」などの事例もあります。多重債務は解決できる場合がありますので、まずは消費者行政センターに相談しましょう。

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。

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っ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。
- 定期的に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。

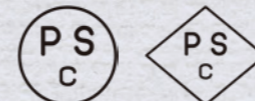
気づかずに使っていませんか?
あなたの家にもリコール製品が...



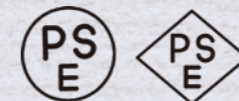
リコールされた製品をそのまま使用すると、重大事故につながる危険があります。日頃から消費者庁のHP等で、リコール情報の確認をおきましょう。また、リコール製品とわかったら、すぐに使用を止め、事業者に連絡して修理や回収に応じましょう。

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」



ライター等の民間認証マーク
「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」



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 IP電話は☎03-3556-5147

旅行に関すること

一般社団法人 日本旅行業協会
☎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
☎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、来所相談は12:00～14:00を除く)
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
※来所相談をご希望の方は事前に電話でご予約ください

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。

