

第2章

軽率な選択が招いた結果。

消費者トラブル9選。

PROFILE

A子さん

20歳

大学2年生



おしゃれが大好き。
アルバイトでためた
お金で洋服と化粧品
をたくさん買うのが
日々の楽しみ。

TROUBLES

001

架空請求

身に覚えのない請求

メール1通から始まった悲劇



002

不当請求

アダルトサイトを見ていたら…

高額請求！

003

セット割引

「安い」「お得」「限定」に目がくらんで結んだ

通信プランのセット割引

004

無料商法

友達から紹介された無料サンプル…のはずが

後日、請求書が届いてびっくり



005

ネット通販

見栄を張って購入した高級バッグ。

届いた商品はどう見てもニセモノだった…

大学生活を楽しむA子さんと、4月から就職するB太さん。

2人の毎日には「契約」に関する出来事がたくさん。

今回は成人になった2人に起こったトラブルを9つ抜粋し、ご紹介していきます。

PROFILE
B太さん
20歳
高専5年生



温厚で真面目。
県外の企業に
4月から就職予定。
新生活で、準備をしな
ければいけないこと
が多く焦っている。

006

無料
商法

キャッチ
セールス

「エステ体験、今なら無料です」

その一言につられた自分を叱りとばしたい…



007

製品
事故

安いからと買った携帯電話のモバイルバッテリー。

まさか発火するなんて…

008

マルチ
商法

先輩からの誘いにNOと言えない優柔不断な僕。

周りには優しい人だねと言われるけど…



009

賃貸
物件

きれいに使っていたのに、

退去時に高額請求！

架空請求にご用心！

みんなの
トラブル
事例

某インターネット通販会社を名乗る業者から、利用した覚えがないのに「有料コンテンツ動画を見たのでお金を払え」といった内容のメールが送られてきてビックリ！

下記のような相談が消費生活センター寄せられています。いずれも典型的な詐欺の手口ですので、慌てず冷静に対処しましょう。

「有料サイトの料金が未納になっています。本日ご連絡がない場合法的手続きをとります」などと記載されたショートメッセージやメールが届いた。

折り返すと、サイト運営業者から「未納料金の回収を依頼されている。支払いがなければ法的手続きをとる」と言われた。

コンビニなどで電子マネーを購入するよう指示され、その後ID番号を伝えたところお金をだまし取られた。

!
身に覚えのない請求に応じない。

!
知らない相手からの着信履歴やメールには連絡しない。

!
「電子マネーのIDを教えてほしい」は詐欺です。

架空請求・不当請求があったらすぐに相談を！

消費者ホットライン 188 (局番なし)

警察総合相談電話 #9110

COLUMN

SNSの乗っ取りに注意

SNSなどで、アカウントを乗っ取って他人になりますし、登録されている友人などに電子マネーの購入を持ちかけ、お金をだましとる詐欺も増加しています。

不審なメッセージが届いた場合は、相手が家族や友人であっても安易にSNSで返信せず、直接連絡をして本人からの連絡が確認してください。



TROUBLES

002

不当請求

アダルトサイトを見ていたら…

高額請求！

支払いを迫られても、
慌てない！



ご登録ありがとうございます。動画見放題で38万円です。期日までお支払いください。誤操作で登録されたまま解約処理で、ご連絡電話番号

操作で登録されたまま解約処理で、ご連絡電話番号

をしますの

ください。

○×△◇…



解約したいんですが



みんなの
トラブル
事例

インターネットサーフィンをしていたら、広告が何かをクリックしてしまった。すると、高額な金額の支払いをしてくださいという画面になった…。

アダルトサイトに「無料」とあり、年齢認証をクリックしただけで自動的に登録され、高額な利用料を請求される画面になるケースが多発しています（ワンクリック請求）。

中には「あなたの位置情報が特定されている」「自宅や職場に請求書を送る」「支払わなければ法的措置をとる」など、支払いを迫る文言が記載され、不安になって支払ってしまうという被害も。

! 安易に「enter」「無料登録」などをクリックしない！

! ワンクリックで個人は特定されないので慌てない。

! 請求画面や利用規約などは証拠としてデータ保存しておく。

! 請求画面にある連絡先に絶対に問い合わせしない

個人情報を教えていたために「支払わないで連絡する」など、業者から執拗に支払いを迫られるという二次被害も出ています。

COLUMN

セキュリティ対策はしっかりと

ウイルス対策ソフトのアップデートをこまめに行いましょう。請求画面がPCから貼りついで消えない場合はウイルス感染の可能性があります。

もし消えない場合は最新のウイルス対策ソフトをインストール・実行しましょう。



[【情報セキュリティについて】](#)

情報処理推進機構

COLUMN

二次被害に気を付けて！

「あなたのトラブル解決します」というサイト

自分で解決しようとインターネットで検索し、「ワンクリック請求などのトラブル無料相談」を行っている事業者を発見。相談したところ、調査費用として数万円を請求されたという事例があります。検索サイトで上位に表示されたWEBサイトが悪質なサイトであるケースも。

なお、自治体の消費生活センターが調査料や相談料を請求することは絶対にありません。

TROUBLES

003

セット
割引

「安い」「お得」「限定」に目がくらんで結んだ 通信プランのセット割引

「今より安くなる」「期間限定の特典」
何か裏は無いのか？



みんなの
トラブル
事例

夜遅く電話で勧誘され回線契約を申し込んだが、説明のなかつたプロバイダーも契約したことになっていたので、慌てて解約の連絡をすることに…。

携帯電話とモバイルルーターをセットにすれば安いと言われ、すでに契約しているモバイルルーターがあったが、携帯電話会社の新しいサービスだと思い、契約を承諾した。そして、元から契約していたルーターを解約しようとしたが、2年契約であったため、高額な解約金を請求された。

など、内容を十分理解できていないにもかかわらず契約を承諾してしまうケースが増加しています。



! 「安くなる」の言葉をうのみにせず、料金の内訳などがわかる書面を求め、契約内容などを十分に検討しましょう。

月額料金やオプションサービス、解約料などについて正確に把握しましょう。

! 大手電話会社名を名乗っていても、実態は代理店が販売をしているケースが多くあります。勧誘員がどこの会社（代理店）の人なのか、確認しましょう。

! 執拗な勧誘行為があったら、契約する意思がないことをはっきりと伝え、断ることも大切です。

! 携帯電話サービスや光回線は契約書面受領日から8日間以内であれば、違約金なしで契約解除可能ですが（電気通信事業法の確認措置または初期契約解除制度）。詳しくは消費生活センターへお問い合わせください。

ひとり暮らしをする人は
インターネット回線の契約をする
ことも多いので、要注意だね！



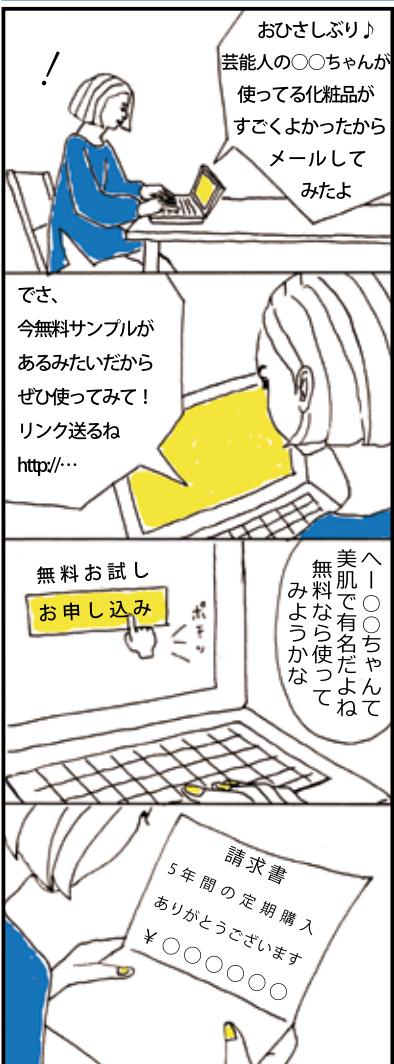
TROUBLES

004 無料商法

友達から紹介された無料サンプル…のはずが

後日、請求書が届いてびっくり

お試しだけのつもりが定期購入契約に

みんなの
トラブル
事例

頼んだ覚えもないのに、突然、封筒でサブリメントが送ってきた。「サンプル」と書いてあるが、私も家族も頼んだ覚えはない。放置していたら後日、請求書が送られてきた…。

インターネットで「ダイエット効果あり」「有名女優も使用」などの広告を見て、無料サンプルを申し込んだつもりだったが、実際は定期購入契約だったというトラブルが急増しています。

下記のような表示で、消費者の意思に反し定期購入契約を誘導するケースが増加しています。

「お試し価格」「初回無料」などの文字を目立たせ、お得感を過度に強調するような広告表示

2回目以降は自動的に定期購入へ切り替わるという規約を小さく表示



!
「お試し価格」「初回無料」などをうたう広告をみたら慎重に

小さい文字で「6ヶ月以上の購入が条件」などと書かれ、定期購入契約であることに気づかず、長期にわたる高額な契約をしてしまう可能性があります。規約はしっかりと読み、契約条件を十分に理解したうえで契約しましょう。

一度だけ試すつもりでも、
契約書は隅々まで
よく確認しようね！



TROUBLES

005

ネット
通販

見栄を張って購入した高級バッグ。

届いた商品はどう見てもニセモノだった…

インターネット通販は
返品ができないことも！
安易に購入するとトラブルに。



実物を確認せずに購入するインターネット通販では、様々なトラブルが発生しています。

特に下記のようなトラブルが発生しているので要注意！

届いてから
「偽物だった」「思っていた物と違う」

前払いして支払ったが、商品が届かない。

注文後に事業者に連絡をしようと思ったら、事業者の連絡先がメールアドレスしか記載されていない。メールを送っても返事がない、WEBサイト自体が消えてしまった。

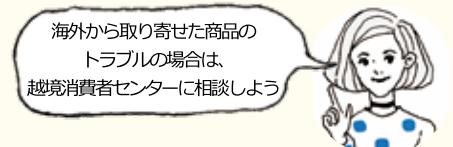
（！）信頼できる事業者から購入しましょう。

安心して通信販売が利用できるように活動しているJADMA(公益社団法人 日本通信販売協会)の会員社から購入する、など

（！）返品・交換ルールは必ず確認！

（！）不自然な日本語表記の場合は、海外事業者が販売している可能性あり！

（！）偽ブランドと知って、海外から商品を購入することは違法となり、消費者の責任が問われることもあります。



COLUMN 有名ブランドの公式サイトを装った偽サイトに注意！

近年、有名ブランドや大手スポーツメーカーの公式サイトを模した偽サイトが横行しています。

偽サイト一覧は、随時、消費者庁が公表しています。

偽サイトを
チェック
するには？



● 消費者庁

このページから最新の
「悪質な海外ウェブサイト一覧」を確認できます

便利！でも要注意

…インターネットショッピングを利用する際に注意したいこと

インターネットで買い物をする際には、そのサイトが本当に信頼できるのか、あらゆる角度からチェックしましょう。ほしい商品があるからといって即座に購入するのは危険！

右にあげたチェックポイントを参考にしながら、しっかり情報を確認し、吟味したうえで契約するかしないかを考えましょう。

☑ チェックポイント

ショッピング情報 ■ 所在地、責任者名、電話番号が記載されているか（架空のものではないか）

評判 ■ 「悪質サイトである」などの評判がないか

他店との比較 ■ 他店と比較し、価格が高すぎたり安すぎたりしないか

支払方法 ■ 口座振込の前払いだけでなくカード支払いや代金引換など、複数用意されているか（特に個人名義の口座への振り込みは要注意！）

通信販売（ネット通販を含む）は、クーリング・オフできないの？

Q. インターネット通販等、通信販売にはクーリング・オフ制度が適用されない？

高知県内
大学生の
正答率

39.7%

YES or NO

A. YES

インターネットショッピングを含む通信販売は、クーリング・オフ制度がありません。なぜなら、通信販売の場合、消費者が広告やカタログを見ながら、じっくり検討して注文できるので、不意打ち性がないからです。

ただし、特定商取引法では、返品特約（返品の可否と返品可能な場合の条件）を広告に表示することを通信販売業者に義務づけています。必ず購入前に返品特約を確認するようにしましょう。もしも返品可否や条件の記載がない場合は、商品が到着して8日間以内であれば、送料を自己負担することで返品が可能。返品不可と記載がある場合は原則返品できません。

☑ 通信販売で理解しておきたいこと

» 相手の顔が見えない契約ですので、業者の信頼性に少しでも疑問がある場合は契約しないことが大切です。

» 注文した内容、業者からのメールや確認画面は保存しておきましょう。

» 商品が手元に届いたら、すぐに中身を確認しましょう。

» もし商品に問題がある場合は、業者にすぐに連絡しましょう。

COLUMN フリマアプリ使用上の注意

利用者が急増しているフリマアプリでは、契約相手が個人の場合、消費者を守る特別な法律はなく、自己責任が原則です。

販売者に悪意がなかったとしても、購入者が想定していた商品と異なる物が届くことがあります。顔の見えない相手との取引なので、不安な点は事前に質問などで確認してから購入するようにしましょう。

みんなの
トラブル
事例

フリマアプリで、壊れたものが届いた。売り主に連絡したところ、返品などの取り決めはしていないと言われた。

TROUBLES

006

無料
商法キャッチ
セールス

「エステ体験、今なら無料です」

その一言につられた自分を叱りとばしたい…

みんなの
トラブル
事例

勧誘されて、語学教室に入学したけれど、お金だけを支払って、受けたいレッスンがことごとく予約をとれず…。

街中を歩いていたら、「無料体験だからぜひ試してみて」と言われて事業所につれて行かれ、サービスなどの提供後、高額な商品やサービスの契約を勧められるトラブルが多発しています。無料サービスを受けてしまった手前、断りきれず契約をし、後悔するはめに…などということがないよう、不要な勧誘はきっぱりと断りましょう。

! 「無料でお試し」と言われても、その後、何らかの有料の契約をさせられる場合があります。

! エステは、複数回にわたって施術を受けることが多いので、契約期間が長くなる場合があります。その間、関連する美容用品（美顔器や化粧品など）の購入を勧められるケースもあります。

COLUMN

事業者は契約内容が記載されている書面を渡すことが義務付けられています

長期間にわたってサービスを受ける契約の中で、以下7つの取引については、「クーリング・オフ」や「中途解約」を含む契約内容を記載した書面を消費者に交付する義務があります。

契約内容を記載した書面の交付が義務付けられている7つの取引



執拗な勧誘へは「契約しない」とはっきり意思表明！

昨今、言葉巧みに特典などを強調し、しつこく勧誘する事業者も多く、契約をするつもりではなかったのに、しぶしぶ(うっかり)契約をしてしまうというケースが多く見られます。



一人暮らしを始めたところ、新聞購読の勧誘員が景品を片手に勧誘に何度も来る。



街を歩いていたら「かわいいね」「モデルにならない?」と知らない人に声をかけられ、喫茶店などでエステの契約を迫ってくる。



先輩や友人から「ネットワークビジネスで副業ができる、儲かるよ」などと誘われ、その後の人間関係が崩れそうで断れない。

「契約しても後で何とかなるだろう」とその場しのぎで契約してしまうことはトラブルの元です。勧誘を断る際には「契約しません」「必要ありません」とはっきり意思表明をするようにしましょう。「今は時間がない」といったあいまいな言葉では、あなたの意思は相手に伝わりません。



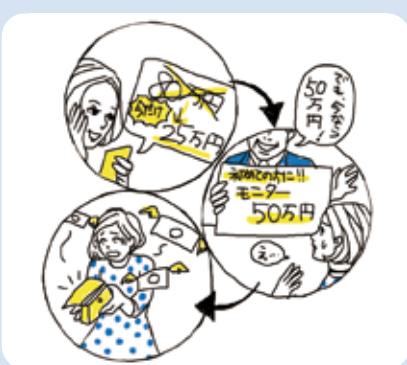
美容医療トラブル急増中！

「医療脱毛」「脂肪吸引」「二重まぶた手術」などの美容医療に関するトラブルが、ここ数年で増加傾向にあります。

- カウンセリングを行った美容外科で、広告に記載されていた費用より、はるかに高額な契約をさせられた。
- 二重まぶた手術を受けたが、顔全体が内出血をおこし、腫れが引かなくなったり。

美容医療で安さを売りにする広告も目にしますが、実際に施術を受けようすると、様々な理由をつけて契約金額が高額になるケースもあります。

また、美容医療は身体への危険が伴うものがあります。施術前後の比較写真やイメージ広告をうのみにしてはいけません。



契約前には価格だけでなく、施術内容やリスク、術後の経過（腫れがどのくらいで引くか、後遺症はあるかなど）について、医師から十分な説明を受けたうえで、慎重な判断をすることが肝要です。

TROUBLES

007

製品事故

安いからと買った携帯電話のモバイルバッテリー。

まさか発火するなんて…

「他の商品よりもなぜか極端に安い」
の裏には、理由がある！



私たちの身の回りには様々な製品が出回っています。同じものを買うのであれば、ついでに「安い」商品を選びがちです。低成本で生産された商品の中には、製品に何らかの問題が発生するケースもあり、思わぬ事故にあったり健康被害を受けることもあります。

❖ 格安のモバイルバッテリーを購入したら、普通に使用していたのに発火した。

❖ 海外の電動自転車を購入したら、ブレーキがきかず、スピードが出すぎて事故にあいかけた。

❖ 安いマニキュアを付けたら、爪が変色してしまった。

安さに飛びつくのではなく、製品の仕様、安全性、価格の相場を調べ、十分に検討しましょう。

① 「無料でお試し」と言われても、価格の相場を調べたうえで、商品を選択する。

② 「他の商品よりも極端に安い」ということは何か理由があると考え、その理由を考える、調べるようにする。

③ 事前に商品テストなどの情報や、表示・マーク(※)を確認したうえで商品を選択する。

商品の安全性を認証するマークの一例としてSGマークSafe Goodsの略があります。SGマークは家具・家庭用品など100品目以上の製品について安全基準を設け、この基準に適合した商品にのみSGマークが表示されます。

COLUMN

製品事故から身を守るために

- 商品購入時に安全性をチェックする。
(下記ページのなどで注意喚起が出されていないか)
- 取扱説明書などをよく読んで、正しい使い方をする。
- 保守・点検をこまめに行う。

製品事故
情報を
チェック



● 消費者庁
リコール情報サイト



● 製品評価技術基盤機構
事故情報検索ページ

製品事故から身を守る

「サービス」にも安全性が必要です！



製品安全だけでなく、サービス分野の安全性にも目を向けましょう。

過去には、「格安バスツアーに申し込んだら、高速道路で事故にあった。事故原因が運転手の過剰労働による居眠り運転だった」というケースがありました。価格、低コストを追求するあまりに、安全性が二の次になってしまふ、本来、そのようなことがあってはなりません。「学生向けサービス」「最安値保証」などどうたって、低品質なサービスを提供する悪質な事業者もいます。

サービスに関しても、相場を調べ、内容、条件などを十分に理解したうえで、安全なサービスを選ぶようにしましょう。

COLUMN 情報を読み解く力を高めましょう

いわゆる「IT社会」の進展に伴い、以前に比べるかに速く大量の情報を入手できるようになりました。その反面、インターネットなどで公開されている莫大な情報の正確性を見極めることは難しくなりました。特にインターネット上の情報は閲覧者を増やしたり、ランキングを上げたりするために様々な加工が施されており、中には意図的に私たちをだまそうとする情報もあふれています。



情報を集めることも大切ですが、その情報の正確性を見抜き、取捨選択する力を身につけるとともに、怪しい情報は信用しないようにしましょう。

- 情報をうのみにしない。
- 情報元が信頼できるかどうかを吟味する。
- 商品・サービスの利用者の声を調べるなど、多面的に情報を集める。

TROUBLES

008

マルチ商法

先輩からの誘いにNOと言えない優柔不断な僕。

周りには優しい人だねと言われるけど…

マルチ商法
に多い
トラブル事例

友人や親せきなどの親しい人を会員組織に加入させ、商品などを契約させてマージンを受け取り、販売組織を拡大していく商法をマルチ商法と言い、若者に多く被害が見られます。「ネットワークビジネス」「紹介販売」などと言いながら勧誘を受けても実態はマルチ商法であることがほとんどです。「簡単に稼げる」「紹介するだけでお金が入る」と言われて加入したのに、勧誘時に聞いたようには販売ができず、借金を抱えてしまったりします。

- ❗ 親しい人からの勧誘でもはっきりと NO !
- ❗ 「儲かる」「紹介料がある」甘い言葉に騙されないで !
- ❗ 借金をするなどのトラブルを誰にも相談できず状況が悪化することも。

マルチ商法に勧誘されたら?
これだけは知っておいてほしいこと

- » いつでも中途解約は可能 !
- » 法定書面を受け取った日または、再販する商品を受け取った日のどちらか遅い方から20日間以内はクーリング・オフが可能 !

 COLUMN SNSをきっかけにマルチ商法に巻き込まれるケースが増加中

見知らぬ人からSNSで突然「友達になってください」とメッセージが届き、仕事や趣味などの話をして親しくなった後に、実際に会ってみると喫茶店などで高額な株式投資や投資用DVDの購入を迫られるなどのトラブルが増えています。

中には高額な契約金を「学生ローンなどで支払えば金利も安くお得」などとすすめてくる場合もありますので、安易に契約しないようにしましょう。もしも契約してしまった場合でも契約書を受け取ってから20日間はクーリング・オフができるため、早めに相談を !

きれいに使っていたのに、

退去時に高額請求！

まずは賃貸借契約の
基本を理解しよう

原状回復とは

借主の故意・過失など通常の使用方法を超えた使用による破損や汚損を復旧することを指します。貸主・借主の負担は右下の図を参照してください。

退去後にハウスクリーニング、クロス張替え、畳表替えなどの原状回復費用として、高額な料金を貸主から請求され、敷金が返金されない、敷金を上回る金額を請求されたというトラブルが起こることがあります。

入居時に貸主と共に損耗箇所、程度、発生時期など、事実を記録するチェックリストをつける、写真に撮るなど、証拠を残しておくとよいでしょう。

原状回復費用の範囲や算定の考え方については、国土交通省が「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」として公表しています。

[原状回復 ガイドライン](#)

賃貸住宅へ入居する際には、賃貸借契約を締結することになります。賃貸借契約を締結する際には、多くの費用がかかりますが、それらがどのような性格のものであるかを理解しておきましょう。

☑ 賃貸借契約で使われる主な用語

家賃	部屋を借りる場合の賃借料 (通常は1ヶ月単位で金額提示)
共益費 ・管理費	集合住宅で生活するうえで 共同して負担する費用
敷金 ・保証金	住宅を出るときの清掃代や修復費、入居者の 家賃不払いがあったときに備え、貸主(大家) が家賃に充当することができる預り金。 家賃滞納がなく、きれいに部屋を使用してい る場合は原則全額返還。
礼金	貸主に対しての謝礼金で、返還されません。
仲介手数料	不動産会社が仲介して、借主を探す際の 仲介手数料。本来は貸主と借主が折半する ものですが、借主が1ヶ月分を支払うとする 契約が一般的になっています。
更新費	賃貸借契約期間が終了し、 更新するときに払う費用
保証料	賃貸借契約の際に求められる親族などの 連帯保証人に代わり、第三者が連帯保証人 となるサービスを利用する費用

(!) 契約書の内容はよく読んでおきましょう。

(!) 原状回復費（修理費）を請求された場合は明細書を確認し、納得するまで貸主に説明を求める。

(!) 相場に比べて極端に家賃が安い物件は、以前何かしらの事件や事故があった事故物件の可能性も。また、居住環境や室内設備に何らかのトラブルがある物件かもしれません。おかしいと思ったらなぜ安いのか、確認するようにしましょう。

原状回復費用の範囲	貸主の負担	建物・設備などの自然劣化 (例:畳、壁クロス、床材の変色など) 借主の通常の使用により生ずるもの (例:電気製品による電気やけ、画びょうの跡など)
	借主の負担	借主の故意・過失など通常の使用方法を 超えた使用による汚損など (例:落書きの跡、壁や天井のタバコのヤニ、 ペットによる傷痕など)