



こちらの QR コードを読み込めば携帯、スマートフォンからも「消費生活お知らせ版」がご覧いただけます。

若い世代に知って欲しい

消費者トラブル撃退法

若者に多い事例

ネット通販のトラブル

1回「お試し」のつもりが定期購入



スマホの動画投稿サイトを閲覧中「サブプリメントお試し500円」のポップアップ広告をみて1回だけのお試しと思い購入した。その後同じ商品と商品代6千円の請求書が届き驚いて販売店に問い合わせたところ「3回の商品購入が条件の契約」と言われ、サイトにも表記してあるので3回購入した後でないし解約に応じられないと言われた。

- ➡ 近年このようなトラブルが増えています。販売店と連絡が取れない、Web上でしか申出ができず進展しないなどの苦情もあります。
- ➡ 「初回のみ300円」「お試し価格500円」などの格安商品の場合「定期購入」などの条件がないか確認しましょう（文字が小さく分かり難い）
- ➡ 「解約・返品」条件をしっかりと確認しましょう。
- ➡ 「解約保証」とあっても、実際には厳しい条件があり解約困難なこともあります。

通信販売はクーリング・オフできません！

通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。返品に関する表示を必ず確認しましょう。返品特約の表示がない業者は、そもそも利用しないほうが安全です。万が一、表示がない業者を利用してしまった、返品しない場合は、商品到着後8日以内であれば返品できます（送料は購入者負担）。



フィッシングメールのトラブル

フィッシングとは実在の金融機関や企業になりすまし個人情報をだましとる手口のことです。フィッシングメールとは銀行、カード会社、通販業者、配送業者等を装ったメールやSMSで、偽のホームページ等にアクセスするよう仕向け、口座番号、カード番号、暗証番号、ID やパスワード等を巧みに盗み取る行為のこと。近年、フィッシングメールは多様化し、偽のホームページに誘導するだけでなく、正規のホームページを閲覧中に不正なポップアップ画面を出して、個人情報を入力させる手口なども出現している。

- ➡ 手口に応じてしまうと、口座預金を引出されてしまったり、不当なクレジット代金の請求を受けたりします。
- ➡ 金融機関等が個人情報をメールやSMS等で尋ねることはありません。そのようなメールが届いた場合や通販などいわゆる事業者名で通常と異なる手続きで個人情報の入力求められた場合等は安易に応じないようにしましょう。必要であれば当該事業者の正規の電話番号等で確認するなど慎重に対応しましょう。
- ➡ あやしいリンクは開かないこと！

情報商材のトラブル

稼げる方法って本当？
簡単にお金を



- ➡ SNS から、簡単に稼げるというサイトにアクセスし今なら1万円とあるのでクレジットカードで決済した。その後 SNS でもっと稼げるコースと進められ60万円をカード決済した。言われた通り作業したが全然儲からない！サポートもない。
- ➡ 情報商材は契約前に中身を確認することができません。ほとんど価値のない情報が、高額で売られていることもあります。
- ➡ カードでの高額決済や借金をしてまで契約してはいけません。
- ➡ 「返金保証」「もうかるまでサポートする」等の説明は安易に信用しないようにしましょう。

簡単にもうかる、うまい話は**ありません！**

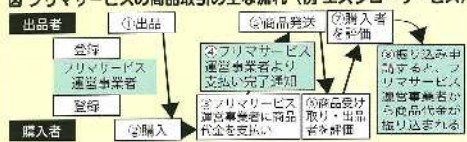
フリマサービスのトラブル



フリマアプリでブランド品のバックを見つけ、無傷、新品同様とあるのでクレジットカード決済し購入した。届いた商品は掲載内容と違い無数のキズがあり、とても持ち歩けない。出品者に苦情と返品を申し出たが、対応してくれない。

- ➡ フリマサービスは個人間の取引であり、トラブル解決は基本的に当事者間で図ることを求められます。
- ➡ 商品に疑問点があれば、必ず事前に確認しましょう
- ➡ 商品を出品や購入する際は、**利用規約**や**サポート体制**など、内容を十分に確認しましょう。
- ➡ 利用規約で禁止されている行為は絶対に行わないようにしましょう。
- ➡ 「商品が届かない」「代金を払わない」などのトラブルを避けるため、運営会社を介して代金を支払う「エスクローサービス」の活用も検討しましょう。

フリマサービスの商品取引の主な流れ (例 エスクローサービス)



仮想通貨（暗号資産）の投資トラブル



マルチ商法のトラブル (ネットワークビジネス)

友人にいい話があると誘われ、ファストフード店で友人と上位者から話を聞いた。「配当のいい仮想通貨（暗号資産）の投資がある。人を紹介すると手数料も入る（マルチ商法）」と説明され、仕組みは分からないまま消費者金融で20万円借りて契約したが、まったく儲からず、借金が残った。

- ➡ 仮想通貨（暗号資産）はネット上で流通する、電子的な通貨であり円やドルのような「法定通貨」ではありません。
- ➡ 仮想通貨（暗号資産）は「登録業者」のみが交換業を行うことができますので登録業者かどうか確認しましょう。「暗号資産交換業者一覧」（金融庁）
- ➡ 仮想通貨（暗号資産）は価格変動リスクを伴うため急落し、損をする可能性があります。
- ➡ 友人や先輩からの誘いでも、仕組が分からない場合は最初からきっぱり断りましょう。
- ➡ 仮想通貨などの投資話が、連鎖販売取引（マルチ商法）で行われることがあり、実際は借金が残って被害者となるだけでなく、自らが勧誘・販売することで加害者となり人間関係を壊すおそれもあります。十分に注意しましょう。

名義貸しのトラブル

借金だけが残った。



- ➡ 高校時代の友人に、「いいアルバイトを紹介する」と言われた。貸金業者から数十万円のお金を借り、これから紹介する個人事業者に渡せば、アルバイト料5万円がもらえる。借金は6ヶ月後に個人事業者が貸金業者に完済するが、その間の月々の返済額は借主（自分）の口座に振り込むというので応じた。しかし振込も途絶え、個人事業者とも連絡が取れなくなり、貸金業者から高額の残金の一括返済請求をうけている。
- ➡ 貸金業者に対する返済責任は名義を貸した人（借り主）にあります。
- ➡ このようなトラブルは友人や先輩を巻き込んで信用させるケースが多く、たとえ親しい間柄からの誘いであってもきっぱりと断り、名義を貸すことは**絶対にやめましょう**。
- ➡ 延滞すると信用情報機関に登録（ブラックリスト）される可能性があります。
- ➡ またクレジットカード等も安易に他人に渡したりしないよう注意しましょう。

契約について知っておこう

すべての取り引きは契約といえます



契約というと、契約書を交わして印かんを押す場面を想像するかもしれませんが、実は毎日の生活の中で、たくさんの契約が成立しています。例えば買い物をしたり、乗り物に乗ることも契約の一種。契約が成立すれば、契約書を交わしてなくても、権利と義務が発生します。

契約とは

法律上の権利と義務が発生する

約束

※契約は口約束でも成立する

契約の成立時点



お互いの合意で成立

一度契約が成立すると、どちらか一方の都合で契約をやめることはできない。

契約書はしっかり読みましょう

2022年から成年年齢が18歳からになります

成年（成人）になったら、自分で自由にものを買ったり契約することができるようになります。一方で、トラブルにあったら自分で責任を負わなければなりません。安心して消費活動を行えるように、今のうちから消費についてしっかり学んでおきましょう。※飲酒、喫煙、ギャンブル等は、20歳までできません。

18歳

“信用”を失うと家や車を買えなくなる！？ クレジットカード利用の注意点

クレジット（Credit）とは、「信用」という意味です。クレジット会社は消費者を信用して、代金を立て替えます。クレジットカードで商品を買うことは、クレジット会社に借金をしているということなのです。

クレジットカードは、「お金がなくても買い物ができるカード」ではないので、自分でしっかり管理し、支払い能力以上の買い物をしてはいけません。



困ったときは迷わず相談しましょう！

「クーリング・オフしたいけどどうしたらいいの」「買ったものが壊れていたのに返品できないって言われて困っている」「タップしたら請求画面が出たんだけどどうしよう」など、消費生活で困ったことや心配なことがあったら、消費者ホットラインに電話しましょう。（最寄りの消費生活センターなどの相談窓口につながります。）

消費者ホットライン

困ったとき、不安なときはすぐに連絡してください

一人で悩んだり、あきらめず、消費者ホットラインにお電話ください。お住いの近くにある消費生活センターなどの相談窓口につながります。受付時間は相談窓口によって異なります。

法的なトラブルや多重債務の相談

法テラス

☎0570-078-374

受付 平日9時～21時
土曜9時～17時

架空請求や詐欺

警察総合相談

☎#9110

ダイヤル回線、IP電話では使えません。土日、祝日及び夜間は「当直に接続」または、「留守番案内」のいずれかになります。

NPO法人 消費者市民ネットおきなわ
沖縄県那覇市宇安里45番地 久米国鼎会館4階
電話/FAX 098-988-8744 Email: oki-net@ossnet.jp

令和2年度沖縄県消費者行政強化補助金事業で作成されています

スマホ決済の注意 便利だけど・・・

私も始めたいけど何に気をつけたらいいんだろう？

話頭の“スマホ決済”。現金なしで面白い物！しかも早い！



キャッシュレス決済の1つとして注目されるスマホ決済。その多くは「〇〇Pay（ペイ）」と呼ばれ、使える店も増えています。

スマホ決済の仕組み	スマホをかざす	二次元バーコード・QRコードを読み取る
	スマホを読み取り機（リーダー）にかざして支払う	スマホ画面に表示させたコードを店舗の端末に読み取らせて支払う
		客側が店頭で設置されたQRコードをスマホで読み取って支払う

どんなトラブルがあるの？

- スマホを紛失したら、入金した残高が勝手に使われていた
- スマホが故障して決済アプリを入れ直したが、使えなくなった
- キャンセルした商品の代金が取り消されず、請求された



☑ スマホ決済のチェックポイント

- スマホ紛失時に備え、利用停止方法を事前に確認しておく。通信回線を止めても決済アプリの多くは利用できるため、紛失に気づいたら、すぐにアプリの運営会社や、アプリに登録したクレジット会社等に連絡する。
- スマホやアプリのロック機能は必ず設定する。
- 決済額は必ずその場で確認し、利用履歴を残す。
- スマホに登録したクレジットカードの利用明細はこまめに確認し、不正利用があればアプリ運営会社とクレジット会社に連絡する。
- 機種変更する際のデータ移行方法を、事前に確認しておく。

覚えておきたい クーリング・オフ制度

クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧誘など、思いもよらず不意打ち的にやって来て、冷静な判断ができないまま交わってしまった契約を、一定の期間内であれば無条件で解除できる制度です。販売業者に書面で通知することで、支払った代金は全額返金され、違約金や返品の送料は発生しません。

■クーリング・オフが可能な期間と取引の種類

8日 ● 訪問販売（キャッチセールス含む）

- 電話勧誘販売
- エステ・美容医療（※）
- 家庭教師
- 学習塾
- パソコン教室
- 結婚相手紹介サービス
- 訪問購入（押し買い）など

20日

- 連鎖販売取引（マルチ商法）
- 内職商法
- モニター商法など

※ 脱毛、にきび・しみなどの除去、しわ・たるみの軽減、脂肪の溶解、歯の漂白

■クーリング・オフが不可のもの

- × 店舗・営業所での契約
- × 通信販売
- × 使用してしまった消耗品
- × 自動車
- × 訪問販売・電話勧誘販売で3,000円未満の現金取引の場合など