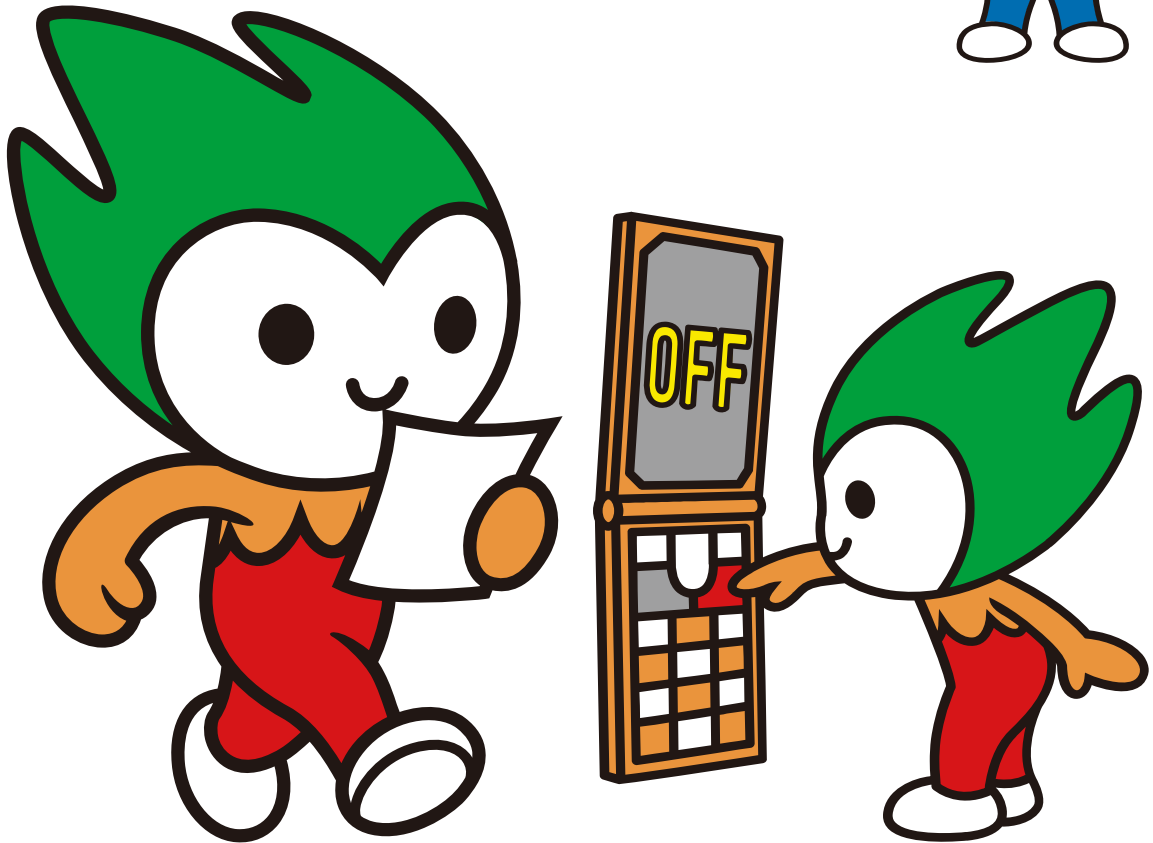


あなたはだいじょうぶ?

しょう ひ せい かつ と ら ぶ る

消費生活のトラブル



山口県 ・ 山口県手をつなぐ育成会

はじめに

いま 暮らしに 欠かせない「携帯電話」や「スマートフォン（スマホ）」。
便利な分だけ、「あれっ？」っていう、「落とし穴」や「誘惑」などがあります。

あなたに近寄ってくる、そんな「よくわからないこと」の中には、本当にあなたを
だまそうとすることも あります。

「知らなかった」「わからなかった」では、あなた自身や 親しい人が 嫌な思いを
することになってしまいます。

どうすれば、そんなことから 自分を守れるのか、このパンフレットから ヒントを
見つけてください。

だまそうとする人は、あなたの個人情報を狙って、やさしく甘い言葉で 誘いますよ。
「あれっ？」「なんかへん！」は、一人で悩まずに、家族や信頼できる支援者に 相談
しましょう。

目次

	ページ
◆はじめに・目次	1
◆携帯電話も パソコンも「インターネット」は 楽しく安全に	2
◆契約ってなに？ ～ 守らないといけない約束	3
◆契約書（申込書）ってなに？ ～ 約束を証明する書類	4
◆消費生活のトラブル	
1. インターネットショッピング	5
2. インターネットオークション	6
3. 架空請求・不当請求（ワンクリック詐欺）	7
4. デート商法（アポイントメントセールス）	8
5. キャッチセールス	9
6. マルチ商法	10
◆相談しよう。そうしよう。（消費生活相談窓口）	11

けいたいでんわ ばそこん
携帯電話も パソコンも

いんたーねっと たの あんぜん
「インターネット」は 楽しく 安全に！

こみゆにけーしょん たの るーる まな コミュニケーションを楽しむためのルールとマナー

- 1 あいて じかん きも かんが
相手の時間や 気持ちを 考えよう
- 2 わるくち
悪口や うそは やめよう
- 3 だいじ そうだん やくそく ちよくせつ あ はな
大事な相談や 約束は、直接 会って 話そう

あいて かお み 見えなくても、なまえ す ばしょ し 知らなくても、こみゆにけーしょん
相手の顔が 見えなくても、名前や 住んでいる場所を 知らなくても、コミュニケーションを
たの めーる いんたーねっと
楽しむメールや インターネット。

しかし、まな-いはん おお とらぶる いや おも
しかし、マナー違反が 大きなトラブルになり、イヤな思いを することもあります。

いんたーねっと あんぜん つか ちゅういてん インターネットを 安全に使うための注意点

- 1 こじんじょうほう なまえ じゅうしょ でんわばんごう きがる か
個人情報（名前、住所、電話番号）を 気軽に書かない！
かぞく ともだち おし
家族や 友達のこと 教えないようにする！
- 2 し ばんごう 知らない番号からの でんわ で かけ直さない！
し あどれす 知らないアドレスからの めーる ひら
知らないアドレスからのメールを 開かない！
- 3 つうしんはんばい ネットゲームなどの かいいんとうろく しんちよう
通信販売や ネットゲームなどの「会員登録」は 慎重に！
- 4 じかん き あんぜん ばしょ つか
時間を決めて 安全な場所で使う！

家族・支援者の方へ

- ① 名前、住所、電話番号、メールアドレスなどの個人情報は悪用されがちです。ブログなどの日記に、家族や友達のことを書くのも危険です。
- ② 電話で個人情報を引き出そうとする悪質業者の危険性があります。メールの場合、ウイルスに感染させられることもあります。
- ③ 利用規約をよく読み、そのサイトについての評価を調べて、使っても大丈夫かどうかを検討しましょう。「有料」であることを見えにくい場所に載せているサイトもあるので十分注意が必要です。
- ④ チャットやネットゲームは時間を忘れて没頭してしまいがちです。また、街で歩きながら携帯電話やスマートフォンを使うのはやめるよう注意しましょう。

契約ってなに？ ～ 守らないといけない 約束

◆ 「契約」って聞いて、「私には関係ない」って思っていないですか？

私たちは、ふだんの生活の中で、次のような 様々な契約を 交わして 暮らしています。

- 携帯電話を使う
- レンタルショップで DVD を借りる
- バスに乗る
- 映画を観る
- ハンバーガーを買う など

◆ 契約した（買った）ものは、あなたの都合だけでは返品できない！

例えば、あなたが欲しかったパソコンを 電気屋さんで見つけて、店員さんに「このパソコンを 買いたい」と、買うことの申込みをしました。そして、店員さんが「はい、12万円です」と、売ることを承諾しました。この瞬間に、契約は成立しています。 **口約束でも、**



契約なのです。

さて、**契約は お互いが 合意（納得）して 約束したことです**から、どちらか一方が 契約（= 合意したこと）をやめたり、内容を 変えたりすることはできません。

もっと安いパソコンを 他のお店で見つけたからと、買ったパソコンを 返品したくなくても、あなたの一方的な都合で 返品することはできないのです。



◆ 契約は約束！

今 あなたは、どういう約束をしようとしているか、大人の責任として、きちんと考えよう。

けいやくしょ もうしこみしょ やくそく しょうめい しょうい 契約書(申込書)ってなに? ~ 約束を証明する書類

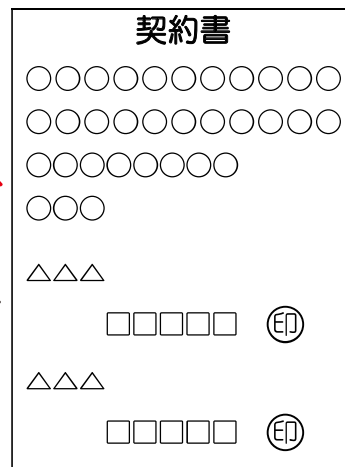
◆ けいやくしょ なん 契約書をつくるのは、何のため?

それは、**けいやく** 契約をするときに、**やくそく** 約束したことを **ぶんしょ** 文書にして、**お互いが見て確認** ができるようにすることです。

けいやくしょ 契約書に署名 (サインすること) や **おういん** 押印 (ハンコを押すこと) することは、「書かれていること全てに **どうい** 同意 (納得) しています」という **やくそく** 約束をしたことになります。

例えば、**かたろぐ** カタログの品物を **ちゅうもん** 注文するときの **もうしこみしょ** 申込書 (= 契約書) に、「**しょう** 仕様が多少異なる場合があります。**ごうじょう** ご了承ください」と書かれていた場合は、**とど** 届いた品物の **かたち** 形が少し違っても、**へんぴん** 返品 (申込みの取消し) ができない場合もあります。

だから、**わからない** 契約書には、**なまえ** 名前を書いたり、**はんこ** ハンコを押さないようにしましょう。



◆ けいやく と け れいがいてき ばあい 契約を取り消せる 例外的な場合は?

① はたちみまん みせいねんしゃ けいやく 20歳未満の未成年者の契約

ほごしゃ 保護者など **ほうていだいりにん** 法定代理人の同意を得ないで **かわ** 交わした契約は、**と け** 取り消すことができます。

ただし、**こづか** 小遣いの範囲での **けいやく** 契約や、**ねんれい** 年齢を偽ったりした場合は、**と け** 取り消すことができません。

② くーりんぐ・おふ てきよう ばあい クーリング・オフが適用できる場合

ほうもんはんばい 訪問販売などの **けいやく** 契約で、**ほうりつ** 法律で決められた **き** 期間内であれば、**と け** 契約を取り消すことができます。

③ さいむふりこう かいじよ 債務不履行などによる解除

しょうひん 商品を受け取る **やくそく** 約束の日になっても、**しょうひん** 商品が届かなかったりしたときは、**けいやく** その契約を **と け** 取り消すことができます。

インターネットショッピング

携帯電話やスマートフォン、パソコンから 買い物をしたけれど…

- お金を振り込んだのに、いつまでたっても品物が届かない!!
- 届いた品物が、頼んだものと違う!!
- 問い合わせをしようとしても電話に出ない!!

まえ
ってなる前に



インターネットで買い物をするときは…

- ① 本当に必要なものなのか、支払いができるのか、ちゃんと考えよう。
- ② 本当にあるお店なのか、誰かに相談して確かめよう。
- ③ 注文するときは、商品や金額などの契約内容と連絡先がわかる画面を保存するか、紙に印刷しておこう。
- ④ お金の支払いは、前払い（品物が届く前にお金を支払うこと）を避けよう。
- ⑤ 商品が届いたら、注文したものが③で控えていた契約内容とあっているか、また、壊れたり不具合がないか確認しよう。

家族・支援者の方へ

- インターネットショッピングは通信販売です。通信販売は自分の意思で相手に連絡して商品を注文するので、クーリング・オフ（無条件解約）が適用されません。ただし、条件が記載されていない場合は、商品を受け取った日から8日を経過するまでの間は消費者が送料を自己負担することで返品（申し込みの撤回・契約解除）が可能です。
- 通信販売を利用する時には、次の点に注意するように、アドバイスしましょう。
 - (1) 注文前
 - ① 本当に必要か
 - ② 支払いが可能か
 - ③ 返品、交換、解約条件
 - ④ 業者の信頼性（評価）や連絡先
 - (2) 注文ボタンを押す前
 - ① 入力間違いがないか
 - ② 注文画面や業者の連絡先等の印刷・保管
 - (3) 商品が届いたらすぐに中を確認

インターネットオークション

携帯電話やスマートフォン、パソコンからオークションに参加して…

- コンサートチケットを落札して、出品者の口座にお金を振り込み、チケットを待っているが、いつまでたっても送ってこない!!
- 問い合わせをしても電話が繋がらない!!
- 落札できなかったのに、お金の請求がきた!!

まえ
つてなる前に



オークションは、個人間取引です。

- ① そのサイトは、安心できるサイトですか？出品者は実際にいる人ですか？誰かに相談して確かめよう。
- ② オークションに参加するだけで、お金がかかることがあります。どういうオークションなのか、いくらまでお金をかけられるのか、きちんと調べよう。

家族・支援者の方へ

- ネットオークションは個人間の取引であり、クーリング・オフ（無条件解約）は適用されません。
- 競争相手がいると、落札するために冷静な判断ができなくなることがあります。参加を希望するときは、事前によく話し合しましょう。
- オークションに参加するときは、次の点を習慣づけるようにしましょう。
 - ① 本当に必要か
 - ② いくらまでなら払っていいか
 - ③ エスクローサービス（インターネット取引において売買の当事者以外の第三者が代金支払や商品の受け渡しを仲介するサービス）などトラブル防止策を講じている信頼できるサイトを選ぶ。
 - ④ 相手の信頼性（評価）、取引条件、連絡先等を事前に確認する。

架空請求・不当請求(ワンクリック詐欺)

とつぜん けいたいでんわ すまーとふおん ぱそこん
突然、携帯電話やスマートフォン、パソコンに…

- 知らない会社などからメールがきて、「お金を支払うように」とか、「連絡するように」というようなことが書かれていて、ビックリ!!
- 「無料〇〇」というようなメールがきて、興味本位でインターネットサイトに つないでみたら、登録完了画面になってビックリ!!



ビックリして、あわてないように…

- ① あなたが知らない人や知らない会社からのメールは、基本的に無視して返信しない。
- ② それでもしつこくメールが来るときは、携帯電話やスマートフォンを買ったお店などに相談して、「着信拒否」や「迷惑メールフィルター」などの処置をしたり、自分のメールアドレスを変更しよう。
- ③ とにかくあなたの名前、住所、生年月日、電話番号などの「個人情報」を絶対に教えないこと。

家族・支援者の方へ

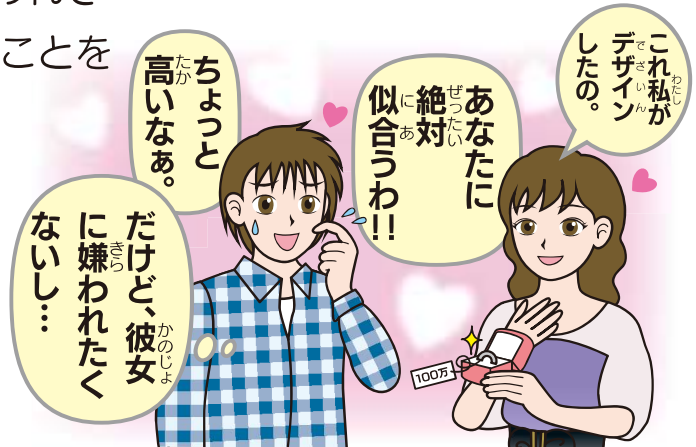
- 「架空請求」とは、突然、携帯電話やパソコンに、「料金未納」等と根拠のない支払いを要求するメールを送付してくるものです
- 「不当請求」とは、メールにあったサイトアドレスをクリックしたり、無料と書いてあるサイトの画像を見ようとボタンをクリックすると、突然請求画面が表示され、お金の支払いを要求するものです。ワンクリック詐欺ともいいます。
- 対処方法
 - ① アドレス等をクリックしただけでは、契約の成立は認められないので、支払う必要はありません。
 - ② 相手に連絡すると、名前や住所などの個人情報を知られ、さらに請求が激しくなったり、脅かされることもあります。相手には絶対に連絡せず、消費生活センターにまず相談するようにアドバイスしてください。
 - ③ パソコンを起動するたびに請求画面が表示される時は、システム復元等により対処できます。

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

デート商法(アポイントメントセールス)

とつぜん めーる がきて…、街で 声をかけられて…、
出会い系サイトで知り合って…

- 「お話をしましょう」などと言われて
会っているうちに、商品を買うことを
勧められた。どーしよう…
- はじめは、楽しかったけど、
そのうちにわたしの お金の
ことを聞かれたりして、
なんか変…



「いい人だから」とが「また会いたいから」と思うまえに…

- ① 本当の友だちや恋人は、商品売りつけたり、買わせたりしません。
どういふ出会いだったか思い出してみよう。
- ② 相手がどんな人でも、いらぬものは「いらぬ」ってはっきり答えよう。
- ③ 相手の人がお付き合いを隠そうとしたり、変な感じがするときは、
すぐにあなたの家族や信頼できる支援者などに相談しよう。

家族・支援者の方へ

- 電話やメールなどで近づき、好意があるように装って仲良くなったところで、高額な商品を勧めて断りにくい状況に追い込んで契約させる商法です。
- 販売目的を隠して「抽選に当たったので景品を取りに来て」「特別モニターに選ばれた」などと事前に連絡をとって呼び出して契約させる、アポイントメント・セールスもあります。
- 契約書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフができます。クーリング・オフ期間を過ぎていても契約方法に問題点があれば、契約の取消ができる場合もあります。
- 「様子に変だな?」「被害に遭ったのかな?」と気づいたときは、責めたり叱ったりせず、まず話を聴いてあげて、すぐ消費生活センターへ一緒に相談するようにしましょう。

きゃっちせーるす キャッチセールス

まち こえ
街で 声をかけられて…

- 「お肌のアンケートに 答えてください。
お礼として、今なら無料で エステ体験
できます」と誘われて、興味本位で
お店に行くと、別の商品を勧められ、
契約してしまった。



「無料」「キャンペーン」「今だけ」の誘いにのらないように…

- ① 街で声をかけられても、嫌なときにはきっぱり断ろう。
- ② 興味があっても、すぐについて行かない。
- ③ 「アンケート」などを求められたら、簡単に名前、住所、生年月日、
電話番号などの「個人情報」を記入しないこと。欄があっても
書かなければ大丈夫。
- ④ 断りきれないときは、家族や信頼できる支援者に その場で電話などを
かけて、相談しよう。

家族・支援者の方へ

- 路上で「無料」や「キャンペーン」と称し、勧誘してお店に連れ込み、高額な商品やサービスを契約させる商法です。
- 「アンケート」「無料」「キャンペーン」などという言葉に惑わされず、安易に呼びかけに応じたり、個人情報を伝えたり、お店について行ったりしないよう、日頃から伝えておきましょう。
- 契約書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフができます。クーリング・オフ期間を過ぎていても契約方法に問題点があれば、契約の取消ができる場合もあります。
- 「様子がおかしい?」「被害に遭ったのかな?」と気づいたときは、責めたり叱ったりせず、まず話を聴いてあげて、すぐ消費生活センターへ一緒に相談するようにしましょう。

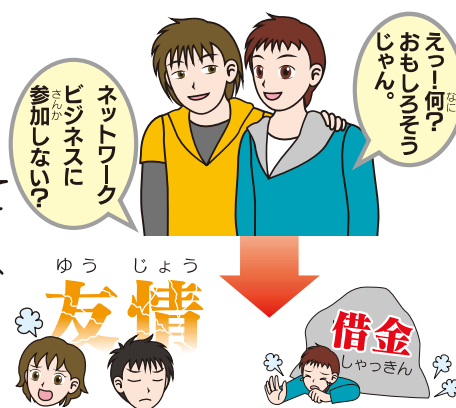
し あ ゆうじん
知り合いや友人から…

- 「いい化粧品があって、いい話がある」と声をかけられ、説明会に行った。「会員になって、その商品を売ると儲かるし、それに友だちも誘って会員になってもらったら、友だちも儲かるし、その売り上げからもまたお金が入るよ」と説明された。なんか儲かりそう。どうしようかな？



い ん た - ね っ と み
インターネットサイトを見ていたら…

- 「ネットワークビジネス」という記事があって「会員になってがちり！会員紹介すれば、さらにがちり!!」という儲け話。どうしようかな？



き
気をつけよう！ うまい話や 儲け話には 裏がある

- ① 儲け話のように思えるけれど、商品を仕入れるためのお金は売れなくても払わないといけないので、商品が売れなければ絶対に儲かりません。
- ② 自分が儲かるためには、友だちや知り合いを誘うようになります。(自分が加害者になることもあります)

家族・支援者の方へ

- 会員が新規会員を入会させたり、商品を購入させるとマージン（手数料）がもらえて儲かると入会を勧め、連鎖によって会員を増やしていく商法で、「ネットワークビジネス」と称することもあります。
- 「友達だから」と安易に契約しても儲かる保証はないこと、自分が勧誘や販売をしないといけないこと、勧誘して損をした人から見れば誘った自分が加害者となって人間関係を損なうことなど、マルチ商法の問題点をよく伝えておきましょう。
- 契約書面を受け取った日から20日以内であれば、クーリング・オフができます。クーリング・オフ期間を過ぎていても契約方法に問題点があれば、契約の取消ができる場合もあります。