

消費者トラブル

契約トラブル、詐欺・悪質商法

消費生活センター等に多く相談が寄せられている事例を紹介します。契約や買い物で「困ったな」と思ったら、消費者ホットライン（☎188）に相談してください。

定期購入

- (事例) 動画投稿サイトの広告を見てお試し500円のサブリを購入。その後、頼んだ覚えのない2回目の商品送付があり、2か月分まとめて2万円の請求がきた。
- (事例) 広告で通常より安いお試し価格とみて購入したところ、定期購入が条件だった。

- 契約条件（1回のみなのか、自動継続なのか等）や解約条件をしっかりと確認しましょう。
- 「お得」「今がチャンス」などの広告を安易に信用しない。
- 証拠を残すため、事業者に連絡した記録を残しましょう。

美容医療

- (事例) 美容外科クリニックで施術を受けたが、顔の腫れがひかず、生活に支障が出た。
- (事例) 広告を見て安いと思って店舗に行ったところ、高額なコースに勧誘された。

- 使用する薬等がどのようなものなのか自分でも確認しましょう。
- 効果だけではなく、リスクや副作用についても知り、他の方法や選択肢についても説明を聞いた上で納得して自分で選択しましょう。
- 契約時に申込書面の内容と支払方法を確認しましょう。
- その医療は今すぐ必要なのか、もう一度確認しましょう。

情報商材・マルチ・暗号資産など

- (事例) 知り合いに誘われて、ホームページのアクセス数を増やすことで簡単に稼げる情報を記載した90万円の情報商材を契約したが、一向に儲からず、その後友人を誘えばボーナスが入ると言われた。
- (事例) 知り合いから暗号資産の投資をすると絶対に儲かると言われて投資をしたが、出金できなくなった。

- 投資には必ずリスクがあります。「絶対にもうかる」という怪しい話にははっきり断りましょう。
- クレジットカードでの高額決済や借金をしてまで契約することはやめましょう。
- 安易に友人を誘うと加害者になってしまうことがあります。
- 暗号資産で投資する場合は、取引先の業者が無登録の暗号資産交換業者等ではないか確認しましょう。

マッチングアプリ

マッチングアプリをきっかけにして消費者被害にあう事例も増えていきます。アプリを悪用して近づいてきた相手から投資を勧められたり、高額な飲食代を請求されたりするなどの被害例が発生しています。

不当な寄付勧誘

お願いしても退去せず勧誘を続ける、勧誘と告げず退去困難な場所に同行し勧誘する等の不当な勧誘行為は禁止されています。このような経験をした場合には相談しましょう。



学生ローン・クレジットカード

18歳になると、親権者の同意なくクレジットカードを申込することができるなど、使えるお金の範囲が広がりますが、自己管理が必要です。また、友人同士のお金の貸し借りはトラブルの元となります。健全なお金の使い方を心がけましょう。

クレジットカード

リボ払いになっていて支払総額が高額になってしまった、ゲームの課金を続けてしまい支払能力を超える請求がきた、カード情報が漏洩し不正利用された等のトラブル事例があります。クレジットカードの支払い方法や仕組み、注意点を理解してから使用しましょう。

学生ローン

学生証だけで融資が受けられる等、手続きが簡単なため、利用を検討する人もいるのではないのでしょうか。学生ローンは金利が高く、結果として返済に追われて学生生活に支障をきたすおそれがあります。本当に必要なのか、返済はできるのか、よく考えてから利用するようにしてください。



クーリングオフ制度

商品の契約（申込）をした場合、その商品やサービスが本当に必要なか、消費者が冷静になって判断するために猶予期間が設けられています。この制度（クーリング・オフ）により、契約書を受け取った日を含めて8日間（マルチ商法等は20日間）は、無条件で解約することができます。一人で悩まないで消費者センター等に相談しましょう。

■クーリング・オフをメール等で通知する場合

- 契約書面を受け取った日を含めて8日または20日以内に通知します。
- 送信したメールは大切に保存してください。ウェブサイトの専用フォーム等は、画面のスクリーンショットを大切に保存してください。
- 支払った代金は、全額返金を請求できます。商品の引き取り費用は事業者負担です。

※ハガキなど文書で通知する場合は、「特定記録郵便」か「簡易書留」で送ります。ハガキの両面をコピーし、大切に保管してください。

■クーリング・オフができる期間

<ul style="list-style-type: none"> ●訪問販売 (キャッチセールス・アポイントメントセールス等) ●特定継続的役務提供 (エステティックサロン・語学教室等) ●電話勧誘販売 ●訪問購入 (いわゆる訪問買取) 	8日間
<ul style="list-style-type: none"> ●業務提供誘引販売取引 (サイドビジネス・マルチ商法等) ●連鎖販売取引 (マルチ商法) 	20日間

※通信販売は、原則クーリング・オフができません。

※消耗品(化粧品・健康食品)で使用した分は、原則クーリング・オフができません。