

消費生活のトラブルに巻き込まれないために

- その1 いらないものを勧められたら、あいまいな返事はせず、きっぱりと断りましょう。
- その2 契約を急がされてもその場で契約せず、家族や友人に相談しましょう。
- その3 “うまい話”や“もうけ話”には乗らないようにしましょう。
- その4 商品・サービスの内容や価格について、他社のものと比較検討するようにしましょう。
- その5 クレジットを利用する場合は、自分の収入や返済能力に見合った利用とすることが大切です。
- その6 困った時は、すぐに消費生活センターなどへ相談しましょう。



一人で悩まず、すぐに消費生活センターへ相談してください!

福島県消費生活センター

相談専用
電話

024-521-0999

〒960-8043 福島市中町8-2(自治会館1階)

受付 月～金曜日 / 午前9時～午後6時30分

(来所による相談は午後5時まで)

第4日曜日 / 午前9時～午後4時30分

(電話相談のみ)

※12月29日～1月3日、祝日を除く

ホームページ

消費者
ホットライン

188

音声ガイダンスが流れ、郵便番号などを入力するとお住まいの地域の消費生活センターをご案内します。



編集・発行 平成31年1月発行
福島県生活環境部 消費生活課
☎ 024-521-7736
編集発行協力 福島県金融広報委員会
福島県教育庁高校教育課



CONSUMER'S EYE

消費者の眼 学生・新社会人編

若者に多い消費者トラブル

インターネット・
トラブル

悪質商法

借金・
多重債務

契約
トラブル



C O N T E N T S

- 消費者市民社会について …………… 3～5
- インターネット・トラブル …………… 6～15
- 悪質商法 …………… 16～21
- 契約トラブル …………… 22～26
- 相談事例へのアドバイス …………… 27
- 契約って何? …………… 28～29
- クーリング・オフ制度 …………… 30～31
- クレジットと金融問題…………… 32～35

消費者市民社会について

私たち消費者が少し気をつけて消費行動をとれば、世の中は大きく変わります。単なる商品・サービスの受け手としてではなく、一人一人が社会、経済、環境などに消費が与える影響を考えて行動をとる社会、それが「消費者市民社会」です。

さあ、皆さんも消費者市民社会の一員になりませんか？

1 未来のために

私たちは安い商品を選びがちです。しかし、その商品は生産されるたびに公害を撒き散らしてはいないでしょうか。買い物をするとき、余計な包装がされていないでしょうか。安いからといって必要以上に買いすぎ、消費期限を過ぎて廃棄してはいないでしょうか。

国連環境計画によれば、全世界の人が先進国と同じレベルの生活をすると、地球があと2つ必要になります。今の先進国の消費のあり方は持続できるものではないのです。

しかし、環境へ配慮した生産活動をしている企業の製品を購入したり、余計な包装を省いてゴミを減らしたり、長く使える物を購入したりすることで、持続可能な社会を作ることができます。企業は消費者が購入する商品を通して消費者のニーズを把握し、多くの消費者に購入してもらえるよう商品を開発・販売しています。言い換えれば、私たち消費者がどのような商品を購入するかによって、企業が販売する商品を変えることができるということです。消費者が社会や環境に与える影響はとても大きいのです。



2 社会のために

「フェアトレード」の例を参考に、具体的に考えてみましょう。

例えば、みなさんが普段食べているチョコレート。驚くほど安く販売されていることがありますが、その安さを生み出すため、原料カカオの生産国では子どもたちを低賃金で働かせている場合があることを知っていますか？

フェアトレードとは「公平な貿易」という意味です。開発途上国の原料や製品を適正な価格で購入することにより、立場の弱い開発途上国の生産者や労働者の生活改善を目指すしくみです。チョコレートであれば、生産者に正当な対価が支払われているなどの基準を満たした商品のパッケージに、フェアトレードの認証ラベルが表示されています。

チョコレートのほかにも、身近な製品を作るために不当に苦しんでいる人がいます。



国際フェアトレード認証ラベル

「例えば、ある学校で人間の尊厳について話をしました。彼らの町には洋服工場があるので、生徒達は自分たちが着ている洋服がどのようにつくられるのかというのを調べました。その中で彼らはその洋服工場が使用している綿が、ロシアにあるウラル山脈の向こうから来ているということを発見しました。そこで子どもたちは、ウラル山脈の向こうの地域の子どもたちとインターネットを通じて話をし始めました。そして、その地域に住んでいる子どもたちの半分以上が、病気、癌になっているということに気づくのです。その子どもたちがなぜ病気になっているのかという理由は、良質の綿が取れるように散布される化学物質である殺虫剤によつての病気だということに気づきます。

そこで子どもたちは工場に行つて、「他の子どもたちを病気にするような洋服は着たくない」と言ったのです。以前でしたら単に反対して洋服を買わないという運動をしたものですが、今それをやってしまうと、その子どもたちの親たちが仕事を失ってしまうことにつながります。

そこで会社は、その子どもたちを招いて、シャツを作る新しい原材料の仕入れ先を見つける作業を手伝ってもらいました。こうして今では、その会社では綿を使わず、ペルーで殺虫剤を使わずに生産されている他の材料を使ってシャツを作っています。

ですから、子どもたちの行動が状況を変化させたのです。」

〔ピクトリア・トーレンセン氏講演会報告書〕(2010年日本弁護士連合会)より抜粋

私たち消費者は商品の品質や表示を確認し、環境に優しい商品かどうかを調べ、社会・経済・環境といった幅広い視点から消費について考えていく責任があります。



3 自立した消費者になるために

安心して豊かな消費生活を送ることができる社会の実現のために、私たち消費者は商品の品質や表示を確認し、環境に優しい商品かどうかを調べ、社会・経済・環境といった幅広い視点から消費について考えていく責任があります。そして、合理的な判断でトラブルを回避し、万が一被害に遭った場合に適切に対処することができる、自立した消費者としての能力を身につけなければなりません。

そのためには、私たちを取り巻くさまざまな消費者トラブルなどについてしっかり認識しておくことが大切です。この「CONSUMER'S EYE 消費者の眼 学生・新社会人編」では、若者に多いインターネット・トラブルや悪質商法、契約トラブル等について解説しています。事例を参考に学んでいきましょう。

有料サイトの不当請求

パソコンやスマートフォン等のインターネットで、「無料」のサイトに登録したはずなのに後になって登録料や利用料を請求されたり、画像などをクリックしただけで有料サイトに登録され、高額な料金を請求されたりしたという相談が後を絶ちません。



対処法とアドバイス

- ◆興味本位でアダルトサイトや出会い系サイトに接続しないようにしましょう。
- ◆「無料」と表示されていたのに後で料金を請求されるような「不当請求」の場合は、料金を支払う必要はありません。請求は無視してください。
- ◆請求先に連絡を取ってしまうと、あなたの個人情報相手方へより詳しく知られてしまうこととなります。自分からは絶対に連絡しないでください。
- ◆「ネットで知り合った人に紹介されたサイトが有料サイトだった」、「無料のサイトに登録したら同時に有料の姉妹サイトに勝手に登録されて高額な料金を請求された」という事例も数多くあります。注意しましょう。



詳しく学ぼう



- 一方的に会員登録などの利用契約が結ばれた場合や、「無料」となっていたのに途中で「有料」と言われた場合は、当事者間の「合意」がありませんので、契約が成立したとは言えません。契約が成立していないのであれば、支払う義務はありません。
 - 登録するつもりがなかったのに操作を誤って会員登録してしまった場合の多くは、「錯誤(勘違い、間違い)」による契約の無効が主張できます(→28頁参照)。
 - サイトへの支払い方法として、プリペイドカード等を
-
- コンビニで買わせ、番号を教えるなど指示する例が増えています。
 - 未成年者の場合には、「未成年者の契約」として取り消せる場合があります(→28頁参照)。
 - 電子消費者契約法により、事業者は消費者に申込み内容を確認する機会を提供することが義務付けられており、最終の申込ボタンをクリックする前に、申込み内容を確認する画面の表示がなかった場合は、契約の無効を主張できます。

事例①

無料のアダルトサイトに接続。年齢確認の後に「動画再生ボタン」をクリックしたら、「入会ありがとうございます。2日以内の振込ならキャンペーン価格59,000円、それ以降は79,000円になります」という請求画面が表示された。パソコンを何回再起動させても請求画面が消えない。業者に電話すると、コンビニの端末から支払番号を入力して料金を支払うよう指示された。

事例②

スマートフォンに「サイト利用料金が発生。今日中にご連絡ください。」などとメールが届いたので、メールに記載されていた番号に電話した。「利用料5万円が未納なので裁判になる。30分以内に手続きすれば裁判を取り下げる。」「まずはコンビニでプリペイドカードを購入し、カードの番号を伝えて欲しい。」と言われた。

県内の相談事例

サクラサイト商法

サイト業者に雇われたサクラが異性やタレント、占い師等になりすまして、消費者のさまざまな気持ちを利用してサイトに誘導し、有料のメール交換等を利用させ、支払を続けさせるものです。



対処法とアドバイス



- ◆ サイト利用のきっかけとなる迷惑メール等には絶対に返信しないようにしましょう。心当たりのないメールは開かないようにしてください。本人かどうか確認できない相手とはメール交換しないようにしましょう。
- ◆ サイトへの登録や一定期間の利用が無料であっても、途中から有料となるサイトが多くなっています。やり取り内容や相手が本物かどうか確認できない場合はお金を支払わないようにしてください。万一、利用する場合は、自分が支払った金額をこまめに確認するようにしましょう。
- ◆ 詳細な個人情報をサイト業者に伝えた結果、トラブルが発生している場合も見受けられるので、業者とは絶対連絡をとらないようにしてください。

詳しく学ぼう



- ◎ サクラサイトへは、迷惑メールや内職・副業に関するサイト、懸賞サイト、占いサイト等への登録後に届くメール、SNSや無料コミュニケーションアプリのメッセージ機能等から誘導されます。
- ◎ サクラサイトでは、「お金・収入を得る」「著名人などの相談に乗る」「相手に会う」「運気をあげる」などの目的で行うメール交換や手続きのほか、「チーム制で競うゲームで勝つため（勝敗はポイント購入額の多少で決まる）」などとポイント購入を持ちかけられます。
- ◎ 最初は少額(1,000円程度)の請求でも、支払いを繰り返すうちに数十万円支払ってしまったというケースもあります。
- ◎ スマートフォン等で画面が小さくても、最後までスクロールし、サイトの表示や利用規約を確認することが重要です。
- ◎ 知らない人とやりとりをする場合は、可能な限りメールを保存またはプリントアウトしておき、支払いの記録を残しておきましょう。

事例③

出会い系サイトに登録し、最初は無料ポイントを使って1人の女性とのメール交換を始めた。無料ポイントがなくなった後は有料ポイントを購入しやり取りを続け、何度も会う約束をしたが、相手とは結局一度も会えなかった。サイト利用の料金として80万円も請求された。

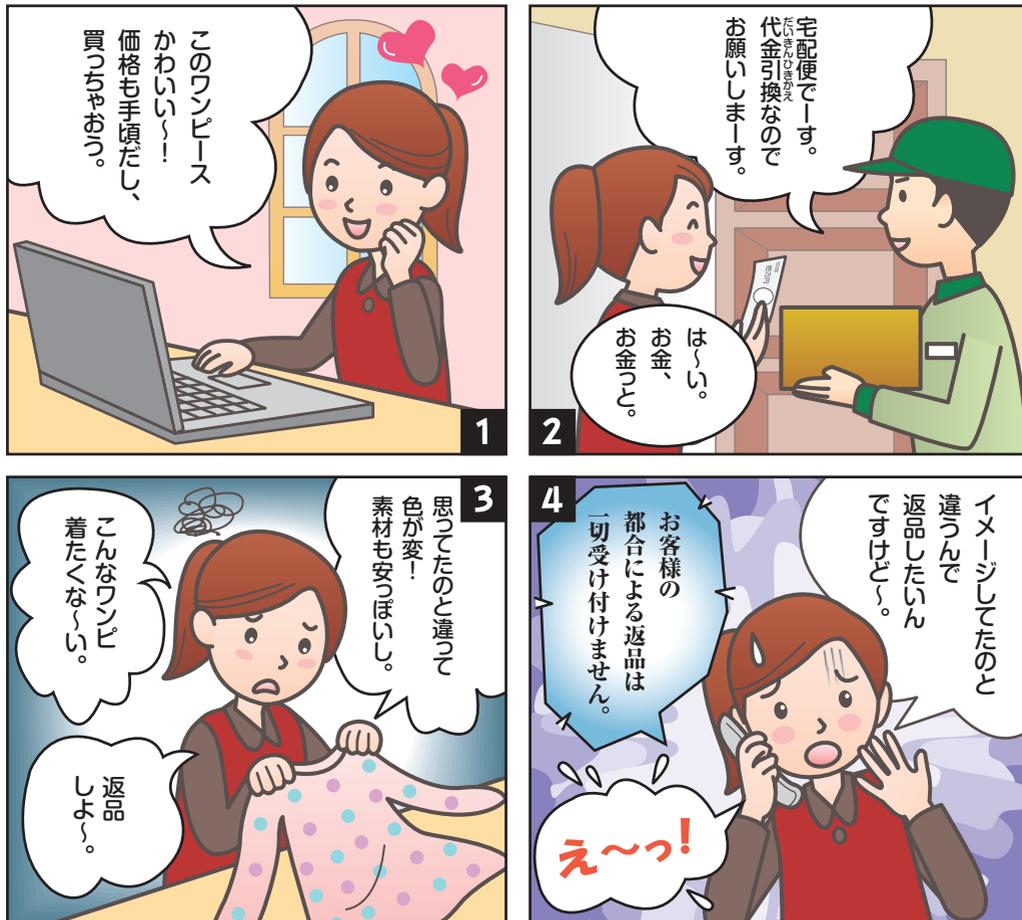
事例④

携帯電話に知らない人からメールが届くようになった。最初は無視していたが、「悩みを聞いてくれるとお礼にお金を渡す」とのメールが何回も届いた。アルバイト感覚でメールのやり取りを始めたが、お金を取るために必要と言われ、さまざまな名目で費用を請求され、後でお金をもらえると信じて200万円も支払ってしまった。

県内の相談事例

ネットショッピング

パソコンやスマートフォン等のインターネットを使って買い物をするネットショッピングでは、「代金を支払ったのに商品が届かない」、「業者と連絡が取れない」、「返品・交換したいが業者が受け付けてくれない」といった相談が目立ちます。



対処法とアドバイス

- ◆通信販売(ネットやテレビ・雑誌などを見て、自分からネットや電話などで申し込む取引)にはクーリング・オフ(契約の無条件解除)制度がありません。返品できるかどうかはそれぞれの契約で規定されます。注文する前に返品の可否や条件をよく確認してください。
- ◆ショップの代表者または責任者の氏名、住所、電話番号、メールアドレスを確認し、これらが書かれていないショップとは取引しないようにしましょう。
- ◆支払い方法が前払いだけでなく、カード払いや代金引換など複数用意されているショップを選び、なるべく商品到着後に支払いする方法を選びましょう。
- ◆商品が届いたら中身をすぐに確認し、注文と違っていたり壊れていたりした場合はすぐにショップへ連絡しましょう。



詳しく学ぼう



- ◎「通信販売」は、その広告で返品の可否や内容を消費者に分かりやすく表示するよう特定商取引法(→29頁参照)で義務付けられています。
- ◎返品の定めが広告に表示されていない場合、商品が届いてから8日間以内であれば消費者が送料を負担することで返品できます(クーリング・オフとは異なります)。
- ◎注文する商品が複数回継続での「定期購入」が条件となっていないか、よく確認しましょう。
- ◎検索サイトなどを使い、ショップ・業者のネット上の評判を事前に見ておくのも大切です。
- ◎トラブルに備えて、注文した内容や業者からのメール・確認画面は保存したり印刷したりしておくようにしましょう。

事例⑤

ネットショッピングで格安の中古パソコンを注文した。しかし、注文後に自分が使いたい機能が付いていないことが分かり、解約したくなった。商品は明日届く予定になっている。解約・返品するにはどうしたらよいか。

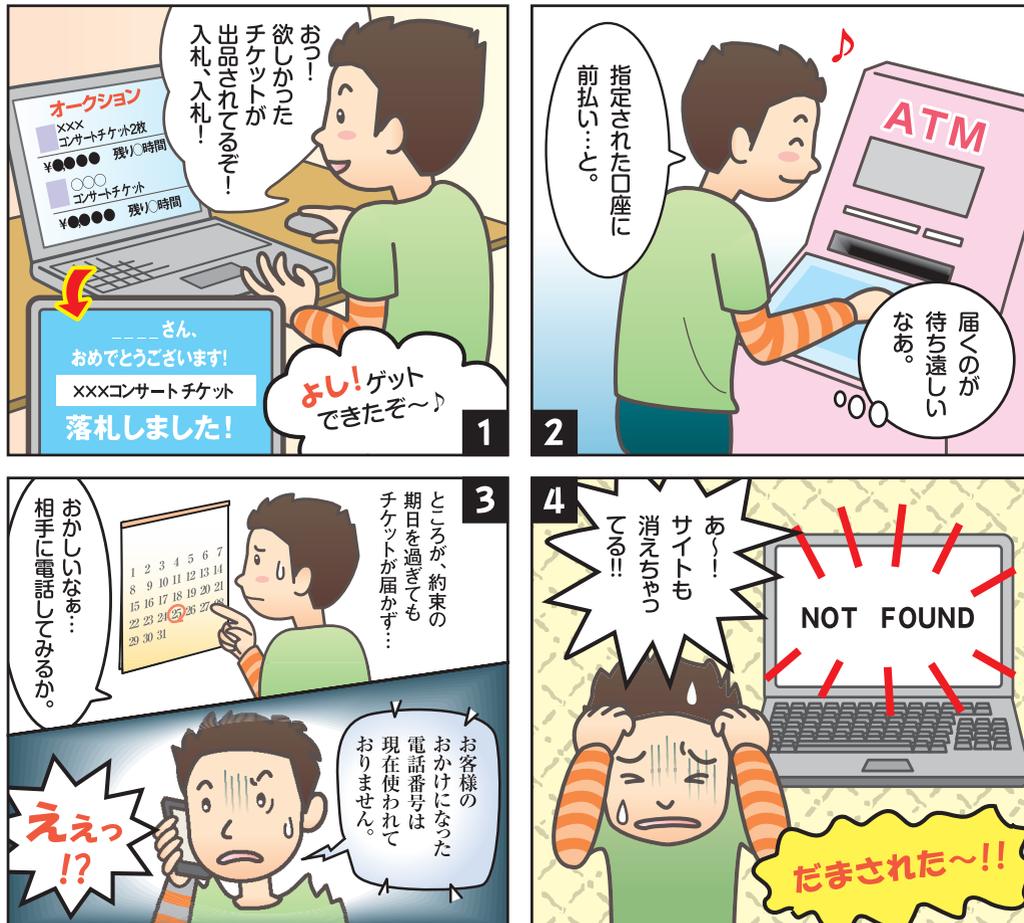
事例⑥

ネットショッピングで靴を購入したが、届いてみると、小さくてサイズが合わないので返品を申し出たところ断られた。もう一度サイトを確認すると返品不可と確かに書いてあったが、注文したときにオペレーターからは返品不可の説明は受けていない。

県内の相談事例

個人間取引 (ネットオークションやフリマアプリなど)

ネットオークションやインターネット上でフリーマーケットのように物品の売買ができるフリマアプリでは、人気商品を流通価格より安く購入できたり、希少価値のある商品を手に入れることができたりしますが、その一方で「代金を支払ったのに商品が届かない」、「届いた商品に不具合があった」といった相談が数多く寄せられています。



対処法と アドバイス

- ◆信頼できるサイト・業者・取引相手なのか事前に確認してください。相手側のメールアドレスや携帯電話番号だけでなく、住所や固定電話番号を確認し、事前に連絡を取り合みましょう。
- ◆「代金を支払ったのに商品が届かない」といった詐欺被害を防ぐために、エスクローサービスなどを利用しましょう。(*下記参照)
- ◆前払いの取引はなるべく避けて、商品到着後に支払う方法を選びましょう。
- ◆トラブルがあった場合は、「利用サイトに補償申請をする」、「相手の連絡先に対して代金の返還請求を書面で行う」などの方法があります。



詳しく学ぼう



- ネットオークションやフリマアプリは個人間取引が原則なので、相手の信頼性の判断は、最終的に自分で行わなければなりません。オークションサイトの書き込み欄などで取引相手の評価を確認しましょう。
- トラブルに備えて、取引の状況などを保存し、印刷しておくとともに、振込の控えなども保管しておきましょう。
- (*※)エスクローサービスとは？ 売り手と買い手の間にエスクローサービス提供会社が入り、買い手から代金を一時的に預かり、買い手が商品の受領・内容物の確認を行った後にエスクローサービス提供会社が売り手に代金を支払うサービス。

事例⑦

ネットオークションで同じ相手から何度か商品を購入していた。その後オークションを介さず直接相手と取引することになり、バッグや洋服を購入し、代金30万円を先払いした。しかし、何日たっても商品が届かず、不審に思って相手に連絡したところ携帯電話が解約されていて連絡が取れなくなってしまった。

事例⑧

ネットオークションにカーナビを出品した。県外在住の男性が5万円で落札したので、こちらからすぐに商品を送付したが、相手が代金を振り込んでくれない。男性に電話をしても出でくれない。メールは受信拒否をされている。どうしたらよいか。

県内の相談事例

オンラインゲーム

パソコンやスマートフォン等でインターネットを介して遊ぶオンラインゲームに関する相談が寄せられています。無料とうたっていても、すべてが無料で利用できるわけではありませんし、有料サイトに誘導されることもあります。



対処法とアドバイス



- ◆ 広告では無料となっても、ゲームによっては進行上有料のアバターやアイテムが必要となる場合があるなど、すべてが無料でできる訳ではありません。利用に際しては通信費もかかります。
- ◆ オンラインゲームを利用する場合は、利用規約に目を通し、有料コンテンツが含まれるのか、どのような場合に料金が発生するのかをあらかじめ確認してください。
- ◆ ゲーム内で知り合った人とアイテムの交換やポイントのやりとりをしているうちに、名前や住所、メールアドレスなどの個人情報を教えてしまい、思わぬトラブルに巻き込まれることもあります。注意しましょう。

詳しく学ぼう



- サイト等で知り合った人から別の無料のゲームサイト等を教えてもらっても安易にアクセスしないようにしましょう。
- 個人情報を教えてしまって、その相手と連絡がとれなくなり、迷惑メールが届くようになったり、その個人情報が悪用されたりする危険もありますので注意してください。
- ネット上の見知らぬ相手を信用しないようにしましょう。
- 携帯ゲーム機でも、無線LANを利用できる環境があれば、自宅や飲食店等で簡単にインターネット接続ができます。携帯ゲーム機でインターネット検索中にアダルトサイト等にアクセスし、不当請求されたという例も見られます。

事例 ⑨

友人に無料だからと誘われ、ゲームサイトに会員登録した。しかし、実際には、アバターやアイテムが有料で、それを購入しないとゲームの進行ができない課金システムだった。そのことに気づかないまま利用し、高額な料金を請求された。

事例 ⑩

オンラインゲームで知り合った人から「新規会員は無料」というゲームサイトを紹介され、そのサイトに登録したところ、突然、年会費3万円とゲームのポイント料金2万円を請求され、振り込んでしまった。後から不審に思い、退会手続きを申し出たら、退会手続きにも3万円が必要と言われた。

県内の相談事例

キャッチセールス

街頭で「アンケートをお願いします」などと本来の目的を隠して通行人に近づき、喫茶店や営業所に連れて行って商品やサービスを売りつける販売方法です。



対処法とアドバイス

- ◆街頭で「アンケート」や「無料診断」などと声をかけられたら要注意! 化粧品やアクセサリ、絵画などを購入させるのが目的です。
- ◆喫茶店や営業所について行くと断りにくい状況になってしまいます。声をかけられても相手にせず、ついて行かないようにしましょう。
- ◆必要のないものを勧められたら、「いません」、「帰ります」ときっぱりと断りましょう。訪問販売において、再勧誘は特定商取引法により禁止されています。
- ◆キャッチセールスは、契約書面を受け取った日から8日間以内であれば、クーリング・オフ(契約の無条件解除)ができます。(→30～31頁参照)



詳しく学ぼう

- キャッチセールスは、特定商取引法が規制する「訪問販売」に該当します(→29頁参照)。
- 化粧品などの消耗品を使用した場合は、クーリング・オフができなくなるので注意しましょう。
- クーリング・オフ期間が過ぎた後でも、業者の説明に嘘があったり、帰りたいのに帰してもらえず執拗に勧誘を受けて契約させられたりした場合などは、契約を取り消すことができます(→28～31頁参照)。

事例 ⑪

駅前で「肌の調子が悪そうですね」と声をかけられた。ホテルのラウンジに連れて行かれ肌診断を受けると「今使っている化粧品が合わないのではないが。このままだと大変なことになる」と言われ、不安になって美顔器と化粧品のセットを50万円で購入してしまった。冷静になって考えてみると高額なので解約したい。

事例 ⑫

駅前で「アンケートに答えてください」と声をかけられ、アンケートに答えているとインターネットで商品を安く買えるカードの話になった。友人の分も入れて10枚あげると言われたのでもらった。「1枚1万円なので10万円支払うように」と言われた。断ったが、押し切られ結局支払ってしまった。返金してもらいたい。

県内の相談事例

アポイントメントセールス

電話や電子メール、SNSのメッセージ機能を利用して「懸賞に当選した」「友達になろう」等と言い、本来の目的を隠して営業所や喫茶店に呼び出し、高額な商品やサービス売りつける販売方法です。



対処法とアドバイス

- ◆知らない人(特に異性)から電話などで誘われても、安易な気持ちで出かけないようにしましょう。
- ◆販売員が優しく親切なのは、商品やサービスを売るための手口です。必要がなければ「いません」「帰ります」ときっぱりと断りましょう。
- ◆出会い系サイトなどで知り合った人からデートを装って呼び出され、強引に商品などを売りつけられる事例も多くあります。
- ◆アポイントメントセールスは、契約書面を受け取った日から8日間以内であれば、クーリング・オフ(契約の無条件解除)ができます。(→30～31頁参照)



詳しく学ぼう



- アポイントメントセールスは、特定商取引法が規制する「訪問販売」に該当します(→29頁参照)。
- クーリング・オフ期間が過ぎた後でも、業者の説明に嘘があったり、帰りたいのに帰してもらえず執拗に勧誘を受けて契約させられたりした場合などは、契約を取り消すことができます(→28～31頁参照)。
- 過去にアポイントメントセールスで商品の購入や旅行などの会員サービスの契約をしたことがある人が、数年後に、商品代金や会費の未納分、会員サービスの解約料などと称して代金を請求される「アポイントメントセールスの二次被害」の相談も多く寄せられています。

事例 13

男性(異性)から電話があり喫茶店で会うことになった。初めは世間話をしていて、途中から仕事の話になり、アクセサリーの販売をしているということで指輪を見せられた。「今だと安く買える」などと数時間にわたり購入を勧められ、食事もごちそうになっていたため断り切れずに契約してしまった。

事例 14

5年前にアポイントメントセールスでネックレスを購入。代金は既に支払っている。最近になって知らない業者から「ネックレス購入時に登録した個人情報を削除するため解約手続きを取って欲しい」という電話がくるようになった。先程も「今日中に解約手続きをしてください。解約料は95,000円です」と電話があった。

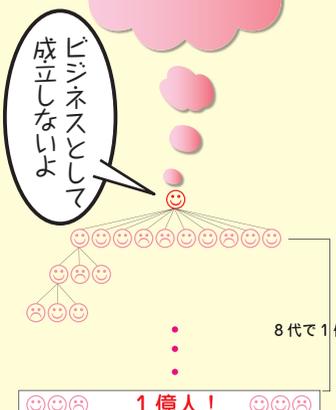
県内の相談事例

マルチ商法

化粧品や健康食品などの商品やサービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージン(利益)が入るネズミ講式の販売方法です。



対処法とアドバイス



- ◆「必ずもうかる」などと勧誘されますが、説明されるほど利益は上がらない場合がほとんどです。
- ◆例えば勧誘された人がそれぞれ10人ずつ勧誘したら、8代で1億人になってしまいます。
- ◆マルチ商法は、友人・知人が勧誘の対象になりやすいため、これらの信頼関係が壊れてしまうこともあります。
- ◆組織に加入し販売活動をする事で「加害者」として罪が問われる可能性もあります。嘘の説明や強引な勧誘は処罰の対象になります。
- ◆マルチ商法は、契約書面を受け取った日から(再販売をする商品の場合、契約書面を受け取った日と商品の引き渡しを受けた日のいずれか遅い日から)20日間以内であればクーリング・オフ(契約の無条件解除)ができます。(→30～31頁参照)

詳しく学ぼう



- マルチ商法は、特定商取引法が規制する「連鎖販売取引」のことで(→29頁参照)。他にも「ネットワークビジネス」などとも呼ばれています。
- クーリング・オフ期間が過ぎた後でも、業者の嘘の説明により契約させられた場合などは、契約を取り消すことができます(→28～31頁参照)。
- マルチ商法はいつでも中途解約ができます。さらに、一定条件のもと商品を返品することができます*。
- マルチ商法自体は違法ではありませんが、加入する際は十分注意しましょう。
(*)契約から1年以内に解約する場合で、解約時からさかのぼって90日以内に引き渡しを受けた未使用の商品については最大1割の負担で返品できます。

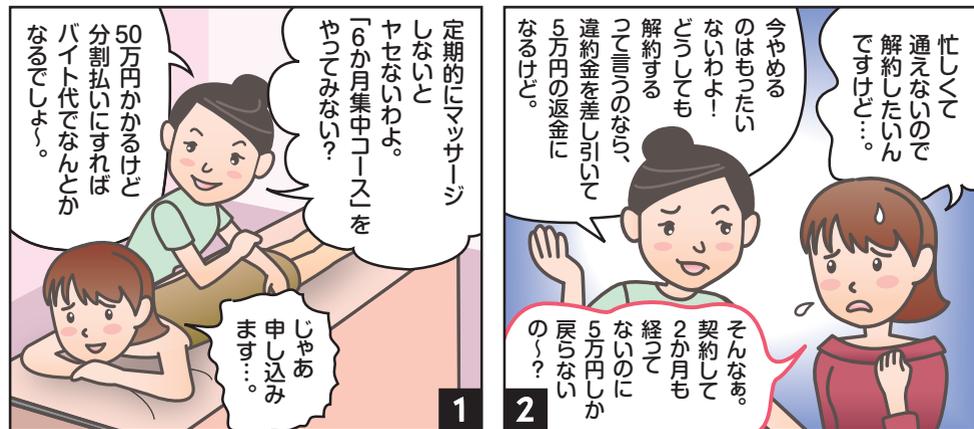
事例 15

友人からマルチ商法の組織に誘われ、健康食品の購入を勧められた。「あまりお金がない」と伝えると消費者金融から借りることを勧められ、すぐに消費者金融に行き30万円を借りて商品を購入した。その後、家族から反対され、自分でもやめたいと思うようになったがどうしたらよいか。

事例 16

会社の同僚に誘われその同僚のアパートに向くと、「マルチ商法の会員になって化粧品を購入し、さらに他の人に勧めると紹介料がもらえる」などと8時間近くも勧誘され続けた。結局断り切れず会員になり、化粧品と健康食品10万円分を購入してしまった。解約したいがどうしたらよいか。

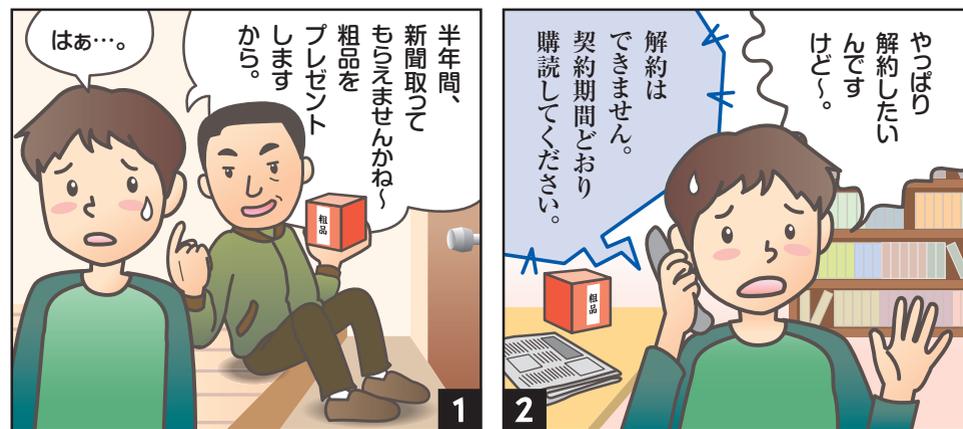
県内の相談事例



対処法とアドバイス

- ◆「無料体験」の言葉につられて店舗に出向くと、強引な勧誘を受けることがあります。契約の意思がないときは、きっぱりと断りましょう。
- ◆長期間にわたる契約や代金の一括払いは慎重にしましょう。途中で店が倒産してしまう場合もあります。
- ◆エステや語学教室の契約は、特定商取引法の「とくていしょうとりひきほう 特定継続的役務提供」であるため、契約書面を受け取った日から8日間以内であれば、クーリング・オフ(契約の無条件解除)ができます。(→30～31頁参照)
- ◆クーリング・オフ期間が過ぎてしまった場合でも、すでに受けたサービスの代金と一定の解約料を払うことにより中途解約できます。

長期間にわたる契約は慎重にね！



対処法とアドバイス

- ◆購読の意思がないときは、きっぱりと断りましょう。
- ◆契約する際は、契約書の内容(購読期間や開始日など)を十分に確認し、契約書の控えは必ず受け取り、保管しておきましょう。
- ◆契約書面を受け取った日から8日間以内であればクーリング・オフ(契約の無条件解除)ができます。(→30～31頁参照)
- ◆クーリング・オフ期間を過ぎると、一方的な理由での解約は困難になります。何年にもわたる長期間の契約は避けましょう。

必要がない場合はきっぱりと断ろう！

事例 17

4ヶ月前に英会話教室の契約をした。契約期間は1年間で授業料や教材代として約12万円を前払いで支払った。最近、担当の講師が変わったこともあり、解約したいと思うようになった。レッスンはあと5、6万円分くらい残っているが、中途解約をした場合に前払いしたお金は全く返金されないのだろうか。

県内の相談事例

事例 18

3年前に脱毛エステの契約をした。はじめは何度か通っていたが、行くとたびに化粧品を勧められるのが嫌になり、また、予約が取れにくいこともあり、かれこれ1年以上行っていない。先日、業者に中途解約を申し出ると「施術期間が過ぎているので解約、返金はできない」と断られた。本当にできないのだろうか。

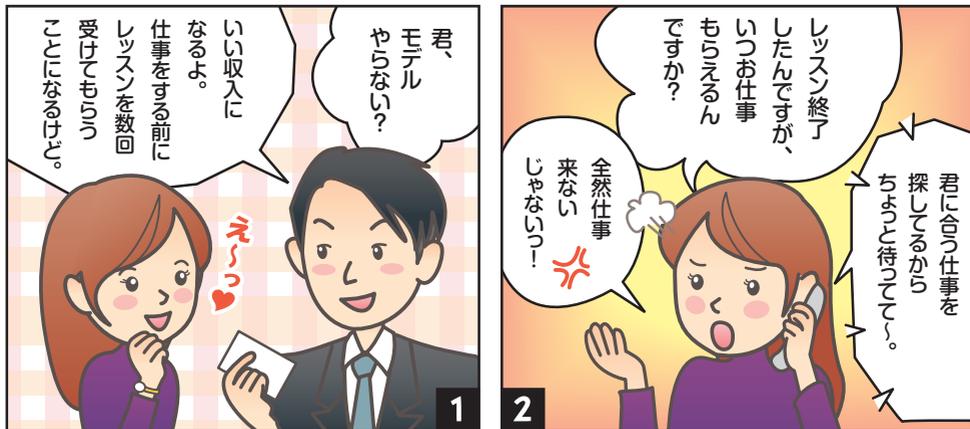
事例 19

進学のため一人暮らしを始めた。2日前に新聞の勧誘員が来て契約を勧められた。学生で新聞を購読する金銭的な余裕がないので断っていたが、強引に勧誘され続け、仕方なく契約してしまった。解約したいがどうしたらよいか。

県内の相談事例

事例 20

就職のため一人暮らしを始めた。業者が訪ねてきて新聞の購読を勧誘され、1年間の契約をした。しかし、勤務先でも新聞は読めるので解約したくなり、業者に2週間後に解約を申し出たところ「契約期間満了まで解約できない」と言われた。解約に応じないのは問題ではないか。どうしたらよいか。



対処法と
アドバイス

- ◆知らない人から「モデル／タレントになれる」などと声をかけられたら要注意。高額なレッスン料やエステ・化粧品の契約を求められることがあります。
- ◆「仕事を紹介するので収入になる」と勧誘し、そのために必要だとしてレッスンや教材の費用を負担させる取引は、特定商取引法の「業務提供誘引販売取引」として規制の対象になります。
- ◆「業務提供誘引販売取引」は、契約書面を受け取った日から20日間以内であれば、クーリング・オフ(契約の無条件解除)ができます。(→30～31頁参照)

業者の目的を見極めよう!



対処法と
アドバイス

- ◆中古自動車は、品質や価格が一台ごとに異なります。試乗するなど車の状態をよく確認しましょう。
- ◆乗用自動車は、クーリング・オフ(契約の無条件解除)ができませんので注意してください。
- ◆契約成立後の解約は困難です。価格、必要経費、保証などについて書面でよく確認し、慎重に契約しましょう。
- ◆解約料は、解約によって業者に実際に生じた損害の範囲内とされ、それを超えた解約料は不当とされています。

自動車はクーリング・オフができないよ!

事例 ⑳

インターネットで商品の広告を掲載し、その商品が売れると紹介料が振り込まれるという副業を見つけ、登録料と専用のウェブサイトを用意するための費用として10万円を支払った。「もうかるのですぐに取り戻せる」と言われていたが、まったく利益が出ないため解約したい。

県内の相談事例

事例 ㉒

在宅ワークをしたいと思い、インターネットで業者を検索し、パソコン入力の在宅ワークについて資料請求をした。資料が届き内容を確認すると、仕事をする前に教材費や講習料として38万円を支払う必要があるとのことだった。講習を受けた後にテストがあり、合格すれば仕事を紹介してもらえるようだ。信用してもよいだろうか。

事例 ㉓

「車検付き・保証なし」の中古車を購入した。購入直後にオイル漏れが2回あり、2回とも販売店に無償で修理してもらった。再びオイルが漏れたので販売店に連絡すると、「元々『保証なし』の車だから」と無償修理を渋られた。確かに「保証なし」の条件で購入した車だが、販売店側に修理する責任は全くないのだろうか。

県内の相談事例

事例 ㉔

ネットで良い中古車を見つけ、販売店に出向いた。「すぐに売れてしまうので今すぐ契約を」と言われ、その場で150万円の購入契約をした。自宅に帰ってよく考えてみると自分には高額だと思い、翌日、解約を申し出た。販売店からは「契約金額の20%の解約料が必要」と言われたが、解約料が高すぎると思う。



対処法とアドバイス

- ◆賃貸住宅を契約する前には契約書をよく読み、退去時の取扱いに関して納得できない条項が入っていないか確認してください。
- ◆入居時には、貸し主の立ち合いのもと写真を撮るなどして使用開始時の状況を記録しておきましょう。
- ◆日焼けによる畳の変色など通常生活で生じた汚れや損傷の修繕費用は、家賃に含まれるとされています*。
- ◆「敷金」は、借り主に家賃滞納や不注意による住宅の破損がない限り、借り主に返還されるものとされています。トラブルが生じた場合は貸し主とよく話し合うようにしましょう*。

(※)国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考にしてください。



ガイドラインを参考に、貸し主とよく話し合ってください。

事例 25

4年間住んだアパートを退去した。畳替えやリフォーム代として6万円の請求を受けた。新築アパートではなかったので入居したときも畳などは新品ではなかった。入居時に敷金も払っている。請求にはまだ応じていないが、今後どのように対応すればよいか。

県内の相談事例

事例 26

未成年の息子がアパートを退去することになった。入居したときには敷金として4万円(家賃の1ヶ月分)を支払っている。敷金と修繕費等の請求を精算した結果、約5千円しか返金されなかった。壁にポスターを貼っていたので傷つけてしまった部分はあるが、大きな傷ではない。修繕費が高すぎると思う。

事例 1 2

不当請求に対しては支払う義務はありません。請求は無視してください(7ページの「詳しく学ぼう」参照)。コンビニの端末からの支払いや、プリペイドカードの購入を指示する詐欺被害が増えているので、注意が必要です。請求画面を削除・修復する方法は、独立行政法人情報処理推進機構のホームページに詳しく掲載されていますので参考にしてください。

事例 3 4

メールの相手はサイトの業者が仕立てた「サクラ」だと思われます。「サクラ」はメール交換を頻繁に行うよう消費者を巧みに誘導し、高額な利用料金を支払わせようとしています。料金をまだ支払っていないのであれば、今後はアドレスを変更するなどして相手との接触を避けるようにしてください。もし料金を支払ってしまった場合、返金交渉できる場合があるため、これまでのやりとりや支払記録を保存し、消費生活センターへ相談してください。

事例 5 6

ネットショッピングなどの通信販売はクーリング・オフができず、返品可否・条件はそれぞれの契約で規定されます。事例⑤は返品可否・条件がどうなっているかを確認した上で、それをもとに事業者へ返品を申し出てください。事例⑥のように表示されていた場合は、原則として従わなければならない。

事例 7 8

事例⑦は商品の発送を、事例⑧は代金の支払いを相手に求める必要がありますが、内容証明郵便により「〇月〇日まで」と期限を設定して督促してください。また、オークション主催者の相談窓口や警察にも相談してください。

事例 9 10

広告では無料となってもすべてが無料ではありませんし、通信費は別にかかります。ゲーム内で知り合った人に安易に名前や住所等の個人情報を教えてしまって思わぬトラブルに巻き込まれてしまうこともあるので注意してください。

事例 11 12 13

キャッチセールスやアポイントメントセールスは契約書面を受け取った日から8日間以内であればクーリング・オフができるので、クーリング・オフの書面を販売業者へ簡易書留で送ってください(支払いがクレジットの場合はクレジット会社へも送付)。
*クーリング・オフ期間が過ぎても業者の販売方法に問題がある場合は契約を取り消すことができます。詳しくは消費生活センターへ相談してください。

事例 14

以前に契約した業者や、その業者から顧客名簿を入手した別の業者が「名簿から名前を消す」、「代金が未払いだ」などと言ってお金を請求する手口です。以前の契約が支払済みであったり、解約手続きが済んでいるのであれば、請求は無視し、支払わないでください。

事例 15 16

マルチ商法は契約書面を受け取った日から(再販売をする商品の場合、契約書面を受け取った日と商品の引き渡しを受けた日のいずれか遅い日から)20日間以内であればクーリング・オフができるので、クーリング・オフの書面を販売業者へ簡易書留で送ってください(支払いがクレジットの場合はクレジット会社へも送付)。
*クーリング・オフ期間が過ぎても業者の販売方法に問題がある場合は契約を取り消すことができます。また、マルチ商法はいつでも中途解約ができます。詳しくは消費生活センターへ相談してください。

事例 17 18

エステや語学教室などの「特定継続的役務提供」の契約は中途解約できますが、その際、すでに受けたサービスの代金と一定の解約料を支払う必要があります。精算する際は、業者へ精算額の根拠や明細を求めるようにしましょう。ただし、事例⑱のように施術期間(契約期間)が過ぎると中途解約はできません。
*業者の販売方法に問題があった場合は、未使用分の返金を求めるなど業者と交渉する余地があります。詳しくは消費生活センターへ相談してください。

事例 19 20

訪問販売で契約した場合、契約書面を受け取ってから8日間以内であればクーリング・オフができます。クーリング・オフ期間を過ぎてしまうと、事例⑳のように原則として業者が承諾しない限り契約期間満了まで解約できません。

事例 21 22

「在宅で高収入が得られる」などと勧誘し、登録料や教材商品などの高額な契約をさせる内職商法は、原則として契約書面を受け取ってから20日間以内であればクーリング・オフができます。ただし、事例㉑のようなケースは契約者が商品の広告を行うという点で、事業者に当たると判断され、クーリング・オフができない可能性もあります。仕事をしてお金を得る前に教材等の費用を求められる取引(業務提供誘引販売取引)はトラブルになるケースが多いので、契約は慎重にしましょう。

事例 23 24

「保証なし」で販売された車でも「隠れた瑕疵(取引のときは分からなかった傷や欠陥)」があった場合、販売店は修理に応じなければならない(民法)。事例㉒の場合、販売店がオイル漏れを見落としていたり、オイル漏れの件を購入者へ事前に説明していなければ、購入者は販売店に対し無償修理を要求することができます。事例㉒の場合、解約料は、解約によって販売店が実際に生じた損害(車の輸送費など)とされています。販売店に解約料の根拠や明細について説明を求め、妥当な金額になるよう交渉してください。

事例 25 26

貸し主に請求額(精算額)の根拠や明細を求め、26ページの「対処法とアドバイス」の考え方をもとに貸し主と話し合うようにしてください。納得できない場合は、裁判所における「少額訴訟手続」や「民事調停」を利用する方法もあります。その場合、まずは弁護士会や司法書士会等の無料法律相談窓口にご相談してみてください。

1 契約の成立

- 契約とは、法律的に責任が生じる約束のことです。
- 契約は、一方の「申込み」と相手方の「承諾」という意思表示の合致(=「合意」)によって成立します。
- 契約が成立すると、互いに権利と義務の関係が生まれ、互いに守らなければなりません。
- 契約は口約束でも成立します。
- 契約書は、後々のトラブルを避けるため契約の内容を明らかにする意味があります。



2 契約の「無効」と「取り消し」

契約は自由にできますが、一度成立した契約はお互いに守らなければならず、一方的な都合だけで契約を解消することはできません。しかし、民法や消費者契約法、その他の法律によって契約の「無効」の主張や「取り消し」ができる場合があります。

無効
最初から効力が発生しないこと。
取り消し
有効に成立した契約が、取り消しによって初めにさかのぼって無効とされること。

3 民法

次のような場合は、民法により契約を取り消すことができます。

- だまされたり(詐欺)、強迫されたりした場合
- 未成年者が法定代理人(親など)の同意なく契約した場合

注意

未成年者の契約でも「成年者と嘘をついた場合」、「ごぶかひの範囲内での契約」、「結婚している者が行った契約」などは取り消しできません。



4 消費者契約法

消費者と事業者との間には情報の「質」や「量」、「交渉力」に大きな差があります。消費者契約法はその差を埋めるためのルールです。

- 消費者にとって、**不当・不利益な契約条項**は無効になります。

不当に高額な解約料や遅延損害金

消費者の利益を一方的に害する条項 など

- **事業者の不適切な行為**により結んだ契約は取り消すことができます。

契約内容の重要な事項について嘘をつく

消費者の自宅に居座り契約するまで帰らない など

取り消しを主張するには？

■ 事業者に対し、内容証明郵便などで理由を示して契約取り消しの意思表示をします。

■ クーリング・オフ制度(→30日参照)のように無条件に解約できるものではなく、事業者から反論があった場合には裁判になる可能性があります。この場合、立証責任は消費者にあるので証拠を残しておく必要があります。

5 特定商取引に関する法律

「特定商取引に関する法律」(以下、特定商取引法という)とは、消費者トラブルが生じやすい特定の取引類型を対象にトラブル防止のルールを定め、事業者の不正な勧誘行為などを規制する法律です。

対象となる7つの取引

取引の種類	内容	書面交付	クーリング・オフ等	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、SF(催眠)商法などで勧誘され契約	●	● 8日間	
電話勧誘販売	電話で勧誘され契約	●	● 8日間	
通信販売	テレビ、雑誌、カタログ、ネットなどの広告を見て、郵便、電話、ネット等で契約	×	×	返品特約による
特定継続的役務提供	エステ、美容医療、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の継続的取引(店舗契約を含む)	●	● 8日間	●
連鎖販売取引(マルチ商法)	個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させ、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・役務の販売(店舗契約を含む)	●	● 20日間	●
業務提供誘引販売取引(内職・モニター商法)	「仕事を提供するので収入が得られる」と勧誘し、仕事に必要であるとして商品等を売りつける取引(店舗契約を含む)	●	● 20日間	
訪問購入	自宅を訪問し、貴金属等を買取る契約	●	● 8日間	

特定商取引法の特徴

- 事業者は消費者に対し契約書面を交付する義務があります。(※通信販売を除く)
- 「クーリング・オフ制度」(→30～31日参照)があります。(※通信販売を除く)
- 「特定継続的役務提供」と「連鎖販売取引」は、クーリング・オフ期間が過ぎた後でも一定条件のもとに中途解約ができます。
- 「事業者が嘘を言う」、「重要なことをわざとと言わないで契約させる」ことは禁止されており、違反した場合は業務停止命令などの行政処分のほか、罰則の対象になります。
- 事業者の嘘の説明により消費者が誤認(勘違い)をして契約した場合などは、消費者は契約を取り消すことができます。
【例】『これを飲めばどんな病気でも治ります』と業者に嘘を言われて健康食品を購入した場合
- 電話勧誘販売及び訪問販売では、再勧誘が禁止されています。また、電話勧誘販売及び訪問販売において消費者が日常ではとうてい必要でない量の商品を購入する契約をさせられてしまった場合は、それが別業者の契約であっても、契約後1年間は契約の取り消しが可能です。

改正「特定商取引法」～2017年12月施行～

- 悪質事業者への対応が強化されました。
 - ・ 業務停止を命ぜられた法人の役員及び使用人等に対し、新たに法人を設立して同じ業務を継続すること等が禁止されました。
 - ・ 罰金額や懲役刑の上限引き上げなど、刑事罰が強化されました。

次々と法人を立ち上げて違反行為を行うために改正されたんだよ!



クーリング・オフとは？

- 訪問販売や電話勧誘販売などでは、消費者が突然、不意に勧誘を受けることが多く、冷静に判断ができないまま契約してしまうことがあります。
- このため、訪問販売や電話勧誘販売などの**特定の取引に限り、一定の条件のもとで**消費者が一方的に契約を解除できる「クーリング・オフ制度」が設けられています。



クーリング・オフとは

「頭を冷やす」という意味なんだよ！



クーリング・オフできる主な取引と期間

取引の種類	期間	取引の種類	期間
訪問販売	8日間	れんまはんばいとりひき 連鎖販売取引(マルチ商法)	20日間
電話勧誘販売	8日間	ぎようむいいきうゆういんはんばいとりひき 業務提供誘引販売取引(内職・モニター商法)	20日間
とくていけいぞくてきえきむいいきよう 特定継続的役務提供(エステ、美容医療、語学教室など)	8日間	訪問購入(貴金属等の買い取り)	8日間

※取引の種類の内容は、29頁を参照してください。

- 訪問販売や電話勧誘販売は、契約書面を受け取った日から8日間以内であればクーリング・オフができます。
- クーリング・オフは書面で行いますが(次頁参照)、クーリング・オフの通知は期間内に発信すれば良く、期間内に相手に到着している必要はありません。
- 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、消費者がクーリング・オフすることを妨害した場合には、クーリング・オフ期間が経過していてもクーリング・オフすることができます。

カレンダー

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
	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				

※契約書面を受け取った日を1日目と数えます。
5日(金)に契約書を受け取ったら、12日(金)までに発信しましょう。

クーリング・オフの効果

- 事業者は消費者から受け取ったお金をすみやかに返還しなければなりません。
- 消費者に渡された商品がある場合には、事業者の側に引き取る義務があります。その際、返送に要する費用は事業者の負担になります。

クーリング・オフの方法

- クーリング・オフは、必ず文書(ハガキか手紙)に記載し、簡易書留などで事業者へ送ってください。
- 文書は必ずコピーを取り(ハガキの場合は表裏両面)、契約書や領収書、書留郵便物受領書などと一緒に保管しておいてください。
- 支払いがクレジットの場合は、同様の内容をクレジット会社へも通知します(※この場合、事業者への通知と同時に、事業者への通知より先にクレジット会社へ通知してください)。

クーリング・オフは書面で
するんだよ！



クーリング・オフ書面(ハガキの場合)

書き方例

●販売会社あて

切手 〇〇〇-〇〇〇〇

簡易書留

代表者様

●県
●市
●町
●番地

株式会社

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 平成〇〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇〇〇円
販売会社 株式会社×××× 〇〇営業所
担当者 △△△△△
支払った代金〇〇〇〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。
平成〇〇年〇月〇日
〇〇県〇市〇町〇丁目〇番〇号
氏名 〇〇〇〇〇〇

裏

●信販会社あて

切手 〇〇〇-〇〇〇〇

〇〇クレジット株式会社
代表者様

●市
●町
●番地

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 平成〇〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇〇〇円
販売会社 株式会社×××× 〇〇営業所
担当者 △△△△△
クレジット会社 △△△△株式会社
平成〇〇年〇月〇日
〇〇県〇市〇町〇丁目〇番〇号
氏名 〇〇〇〇〇〇

裏

注意!

自分から店舗に向いた場合や通信販売の場合など、消費者が商品購入にあたりじっくりと検討できる取引はクーリング・オフができませんよ！



- ※自動車や3,000円未満の現金取引などはクーリング・オフができません。
- ※化粧品や健康食品などの消耗品は、開封したり、使ったりしてしまうと、原則、クーリング・オフができなくなります。
- ※通信販売にはクーリング・オフ制度はなく、「返品できません」と返品特約が明記されている場合、自己都合による返品はできません。

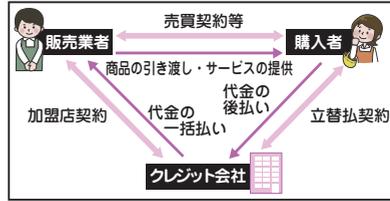
クーリング・オフができなくても事業者の嘘の説明により契約した場合や、断っているのに事業者が帰ってくれず仕方なく契約した場合などは、契約を取り消すことができます(→28~29頁参照)。あきらめずに、消費生活センターへ相談してください！



■クレジット契約とは？

- クレジット契約とは、販売業者から購入する商品等の代金をクレジット会社が購入者に代わって販売業者に支払い、購入者が後日クレジット会社にその代金を返済する契約です(図)。

(図)クレジット契約のしくみ



■クレジットは借金です！

- クレジットを利用することは、代金を後払いにするだけであり、借金することと同じです。
- 手数料(利息)などが必要になるほか、返済が遅れると高い手数料に加えて遅延損害金を請求されることもあります。

クレジットの支払い方法

支払い方法	返済	手数料
翌月一括(1回)払い	翌月に1回で返済	(一般的に)なし
ボーナス一括払い	ボーナス時に1回で返済	(一般的に)なし
分割払い	支払回数、支払額を決めて返済	あり (年率10%台)
リボルビング払い(リボ払い)	毎月定額を返済(支払期間は借入額による)	あり (年率10%台)

■クレジットカードの管理はしっかりと！

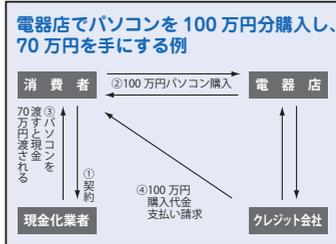
- クレジットカードが紛失・盗難にあった場合は、すぐにカード会社に連絡し、警察署にも届け出てください。
- クレジットカードを他人に貸してはいけません。カードの名義人に支払義務が生じます。
- 利用明細書(請求書)を良く確認し、利用した覚えのない請求があったらすぐにカード会社へ連絡してください。

関連用語 キャッシングとは？

クレジットカードなどを使用してATMやCD(キャッシュディスプレイ)から現金を引き出してお金を借りること。カードだけで簡単にお金を引き出せて便利ですが、借金にはかわりなく、高い利息を払わなければなりません。

■絶対に利用しないこと！「クレジットカードのショッピング枠の現金化」

- 「クレジットカードのショッピング枠の現金化」とは、消費者がクレジットカードのショッピング枠で商品等を購入し、その商品等を業者に買い取ってもらうことで現金を手に入れることです。
- 例えば、クレジットカードで100万円の商品を買ひ、現金化の業者に70万円で買い取ってもらった場合、消費者は一時的に70万円の現金を手に入れますが、クレジットカード会社には利用分として100万円を支払わなければなりません。実質的には70万円を借りるのに100万円の債務を負っていることと同じです。
- また、クレジットカード契約に違反する行為になるため、利用停止や強制退会となるおそれがあります。



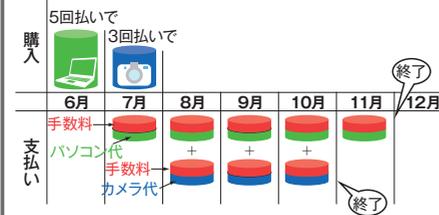
対処法とアドバイス

◆クレジットは自分の収入や返済能力に見合った利用とすることが大切です。

■「分割払い」と「リボ払い」の違い

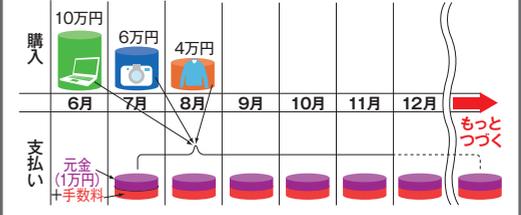
【分割払い】

支払回数を初めに決定して支払っていきます。



【リボ払い】

毎月の返済額を決め、ほぼ定額で支払っていきます。(月1万円の定額方式の場合)



「リボ払い」は、当初設定された限度額内であれば、何回利用しても毎月の返済金額は一定とする方法です。



事例 20万円のネックレスをクレジット(【分割払い】【リボ払い】)で買ったとしたら？

【分割払いの場合】

- ・手数料(利息) 実質年率15%
- ・支払回数 12回(12ヶ月)
- ・支払回数表

支払回数	3回	6回	12回
支払期間	3か月	6か月	12か月
分割手数料(%)	2.51	4.42	8.31

※手数料(利息)は支払回数で異なります。

《計算方法》

- ・品物代金(元金) 200,000円
- ・手数料(利息) $200,000 \times 8.31\%$
元金に対して手数料(利息)がつく
=16,620円
- ・支払総額 $200,000 + 16,620$
=216,620円
- ・毎月の支払額 $216,620 \div 12$
=約18,051円

支払総額 216,620円 12か月で終了

【リボ払いの場合】

- ・手数料(利息) 実質年率15%
- ・元金定額方式 品物代金(元金)を月1万円ずつ返済する

《計算方法》

- ・1月目支払額 $10,000 + (200,000 \times 1.25\%) = 12,500$ 円
 - ・2月目支払額 $10,000 + (190,000 \times 1.25\%) = 12,375$ 円
支払残高に対して手数料(利息)がつく
 - ・3月目支払額 $10,000 + (180,000 \times 1.25\%) = 12,250$ 円
 - ・20月目支払額 $10,000 + (10,000 \times 1.25\%) = 10,125$ 円
- 支払総額 226,250円 20か月で終了

※実際の手数料(利息)の額はクレジット会社の規約で変わります。

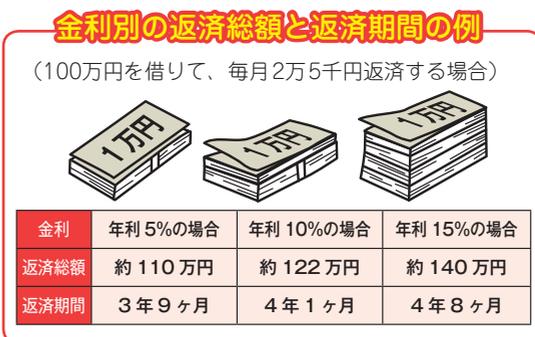
リボ払いは毎月の支払いが一定額に抑えられるので、買い物がしやすく、支払いの計画が立てやすいところに特徴があります。しかし、無計画に利用していくと支払残高が増えて支払期間が延びたり、毎月の支払額(元本と手数料の合計)が増えたりしてしまいます。

① 多重債務の恐ろしさ

クレジットや消費者金融（サラ金）の無計画な利用で借金が増え、返済のために別の借金を繰り返し、返済困難になる「多重債務」の状態に陥ってしまうケースが増えています。

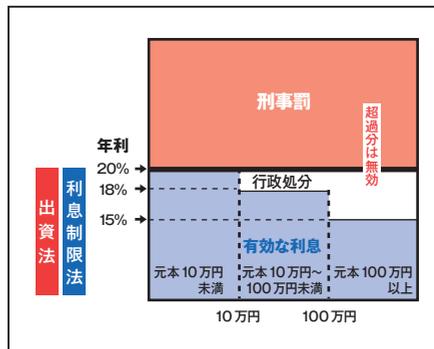
金利によって返済総額が大きく異なります。

借りたお金を返済する時は、金利（利息）が加算されますが、金利が高いほど返済の負担は重くなり、返済期間も長くなります。



法律で利息の最高限度が決められています。

- 「貸金業法」は消費者金融などの貸金業者や、貸金業者からの借入に関する法律です。この法律により、上限金利は借入金額に応じて15%～20%と定められています。
- 「利息制限法」の制限金利（年利15～20%）を超える利息の契約は禁止されています（右の図を参照）。これを超える金利での貸し付けは無効で、違反する場合行政処分の対象となります。
- 「出資法」で定める上限金利（年利20%）を超える貸し付けは刑事罰の対象になります。



多重債務に陥らないために

●クレジットカードを利用したり、消費者金融などから借金をしたりするときは、事前に返済計画を立て、将来の収入から無理なく返済できることを確認することが何よりも大切です。次の5つの項目を常に意識しましょう。

- ①それは本当に必要なお金(もの)ですか？
- ②今すぐ必要なお金(もの)ですか？
- ③金利はどのくらいかかりますか？
- ④自分の収入で、きちんと返済していけますか？
- ⑤借金返済のための借金ではないですか？

多重債務の解決方法

- 万一、多額の債務(借金)を抱えてしまった場合、以下の解決方法があります。
- まずは、県消費生活センターや弁護士会・司法書士会などの相談窓口にご相談ください。

多重債務に陥った場合の対処法	
任意整理	直接、貸金業者やクレジット会社と話し合い、利息制限法にもとづいて借金の減額などの和解交渉を行うこと。多くの場合は弁護士などの法律の専門家に依頼します。
調停	簡易裁判所の調停委員が借り手と貸し手の間に入り、あっせんして利息制限法などにより和解の成立を図ります。
個人再生	たとえば、借金を負債総額の5分の1に減額(最低100万円)し、3年間で返却するなどの計画を立てます。この返済計画が裁判所で認められた上で計画どおり返済が完了すると、残りの借金が免除されるものです。
自己破産	裁判所に破産の申し立てを行い、それと同時に免責の申し立てをすることにより、免責決定を受けると借金が免除されます。

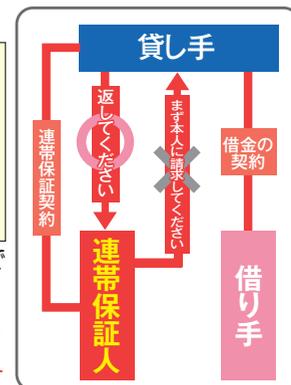
② 保証人・連帯保証人

借金の保証人には「保証人」と「連帯保証人」があり、法的な責任が異なります。

〈保証人〉
 自分に借金の請求をされたり、自分の財産を差し押さえられそうになったりした場合、「**借り手本人に請求してください**」と言える法律上の権利があります。

〈連帯保証人〉
借り手と同等の責任があり、たとえ借り手に財産があったとしても、**貸し手に請求されたら支払わなくてはなりません。**

- 消費者金融や銀行などでお金を借りる際の保証人は「連帯保証人」であることがほとんどです。
- 連帯保証人になったことが原因で多重債務に陥った人もたくさんいます。
- 友人など親しい人に頼まれても、**安易に「連帯保証人」にならないようにしましょう。**
- 融資枠に対して連帯保証する根保証については、特に注意が必要です。
- 保証債務は相続されます。



連帯保証人 = 借り手

③ 名義貸し

他人に名義を貸すことを「名義貸し」といい、安易な名義貸しによるトラブルが多発しています。

県内の相談事例

学校の先輩に頼まれて名義貸しをした。先輩は消費者金融3社から50万円を借りたが一回も返済をせず、自分のところに返済の請求がくるようになった。

対処法とアドバイス

- ◆契約者(名義人)に支払いの義務がありますので、名義貸しは絶対にしないでください。
- ◆学生証や運転免許証などは名義貸しに利用されるおそれがありますので、安易に他人に渡してはいけません。