やさしい消費者力向上シリーズ

「わたしは大丈夫」と思っていませんか？

気をつけよう！

身近にひそむ悪質商法

監修/東京経済大学教授
弁護士
村　千鶴子

あなたは大丈夫？

自分の消費者力をチェックしてみましょう

- check 無理な頼みごとはきっぱり断れる
- check 不要な電話は自分から切るようにしている
- check 身近な人でもお金の貸し借りは慎重にする
- check 「絶対もうかる」などの話は疑うようにしている
- check 知らない人に話しかけられても、臆せず会話ができる
- check 人を外見で判断しない
- check 買い物はよく考えてから決める
- check 近所に相談できる人や、信頼できる人がいる

チェックが4個以上

高い消費者力を身につけていますが、今後も注意を怠らないようにしましょう。

チェックが2～3個

やさしい気持ちが悪質業者につけ込まれてしまうことも……。今一度、自分の消費者力を見直しましょう。

チェックが0～1個

悪質業者のかっこうのまとです。この冊子を読んで消費者力を身につけてください。

悪質商法の被害にあわないためには、日ごろから手口や対策を知っておく必要があります。**自分自身で大切な財産を守る力**、それが「**消費者力**」です。この冊子を読んで、消費者力向上にお役立てください。

スマホやタブレットで読めます。 デジタルブック
○文字サイズ拡大、自動音声読上げ
○5つの言語で読める・聞ける（音声読上げ対応）
【Automatic Translation】 英語（English）、中国語（簡体字（简体中文）・繁体字（繁體中文））、韓国語（한국）

所沢市消費生活センター

ステップ1
被害の現状を知ろう

悪質業者の前で

「私は大丈夫」。そんな思い込みが被害のもと

世間にはさまざまな悪質商法があふれています。その手口は巧妙かつ悪質で、誰もが被害にあうおそれがあります。しかし、誤った先入観から警戒心を持たない人も少なくありません。あなたは次のような思い込みをしていませんか?

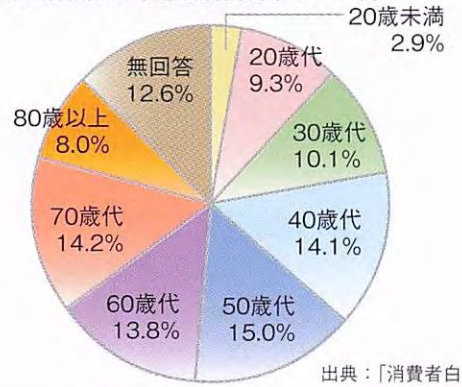
被害にあうのは社会経験のない若者や高齢者でしょう

▶全ての年代に被害は広まっています

悪質商法の被害者というと、社会経験の乏しい若者や主婦、高齢者が中心と思ってはいませんか? 全国の消費生活センターに寄せられた相談からまとめられた契約当事者の年齢層別割合を見ると、30歳代や40歳代からの相談も多く、65歳未満の相談が全体の半数以上になっています。

社会経験があるからといって、被害にあわないわけではありません。

●消費生活相談の年齢層別割合(2020年)



出典:「消費者白書」

ねらわれるのはお金持ちだけのはず

▶お金がない人もねらわれます

悪質業者の被害は、つましい暮らしをしている人や、年金暮らしの高齢者にも及んでいます。不景気でお金に不安を感じている人が、「いい配当がある」「いいもうけ話がある」などと悪質業者に金融商品や保険の契約話を持ちかけられ、大切な貯金を失ってしまう被害が後を絶ちません。

私がだまされるはずがない!

▶被害にあった人の多くは「自分はだまされない」と思っていました

悪質業者はさまざまな方法であなたをねらいます。自分だけは大丈夫という思い込みは、悪質商法への危機感を薄れさせ、いざというときに被害に気づけなくなってしまいます。「自分も被害者になるかもしれない」と、日ごろから警戒心を忘れないことが大切です。

誤った思い込みは、悪質業者のかっこうのまと。
誰もが被害にあうおそれがあることを覚えておきましょう。

は誰もが被害者予備群

知っておきたい! 悪質業者のテクニック

悪質業者はだましのプロです。さまざまなテクニックを使い、消費者の油断を誘います。次のようなケースに遭遇したら、「だまされているかもしれない」と疑うことを忘れないようにしましょう。

■冷静に判断できない状況をつくる

無料点検を持ちかけたあと、「今すぐ工事をしないと危ない」と不安をあおって工事の契約をせまったり(点検商法)、密閉された会場で興奮状態にしてから高額商品を売りつける(催眠商法)といったように、消費者が冷静に判断できない場面をつくって契約をせまろうとします。

■不安や悩みなど、人の心の弱みにつけ込む

将来への不安や悩みにつけ込むのは、悪質業者の常とう手段です。健康不安、経済不安、家族の問題、対人関係での悩みなどを解決すると言い寄り、高額な商品を売りつけようとします。

■「善良なサラリーマン」や「公共機関の職員」を演出する

悪質業者といっても、見るからにあやしいかっこうをしているわけではありません。実際には、誠実で礼儀正しいサラリーマンといった普通の姿で近づき、警戒心を解かせようとします。また、公共機関の職員を装って契約をせまろうとする手口(かたり商法)もあるので、注意が必要です。

■有利なことばかりを強調する

有利なことばかりを強調する業者は悪質業者のおそれがあります。うまい話には必ず裏があります。次のような言葉には特に注意しましょう。

「確実に」「間違いなく」「あなただけ」「今だけ」「無料です」「必ずもうかる」「○○万円以上稼げる」「必ず治る」

覚えておこう! 法律で定められている訪問販売業者へのルール

義務

- 最初に販売目的であることを明示する
- 相手の都合を聞き、断られたら再勧誘しない
- 法律で定められた書面を交付する

禁止されていること

- 商品の性能や価格などの重要な事実を告げない
- 商品に関してうそをつく
- 脅迫まがいに契約をせまったり、契約するまで長時間居座る
- 消費者の意に反して金融機関等に連れて行く
- クーリング・オフ(7ページ参照)を妨害する

ステップ2
手口を知ろう

悪質商法の主な

悪質業者は、若者、サラリーマン、主婦、高齢者など各世代の生活スタイルにあわせて手口を使い分けてきます。手口の内容を知っておけば、もしものときに「だまされているかもしれない」と気づくことができます。

高齢者や主婦をねらう悪質商法

家にいることの多い高齢者や主婦には、悪質な訪問販売による被害が多発しています。

■点検商法

無料点検を持ちかけ、「このままだと危ない」「修理が必要」などと話して不安をあおり、商品や工事の契約をせまります。「シロアリ駆除」「耐震工事」「浄水器」など、点検の口実はさまざまです。

■かたり商法

公的機関や有名企業の職員を装い相手を信用させ、「義務になりました」「今後使えなくなります」などと話し、「消火器」「火災報知機」「水道工事」などの商品やサービスを販売する手口です。

■次々商法

一人の消費者に次から次へと契約させる方法です。同種の商品や異なる複数の商品を次々に契約させたり、複数の業者が次々に契約させるケースがあります。一人暮らしをしている高齢者がねらわれやすい手口です。

■催眠商法（SF商法）

景品を配って閉めきった会場に人を集め、言葉たくみに会場の雰囲気を盛り上げて冷静な判断ができないようにさせ、最終的に高額な商品を売りつける商法です。

サラリーマンをねらう悪質商法

勤務先や外にいることの多いサラリーマンには、電話による強引な勧誘が問題になっています。

■悪質な電話勧誘販売

職場や自宅に何度も勧誘の電話をかける手口です。売りつけるものは、資格に関する契約や投資用マンションなどの不動産、高額な美術品や印鑑など、多岐にわたります。断っても、「説明も聞かずに断るのは失礼」などとおどしをかけ、勧誘を続けることもあります。

手口一覧

若者をねらう悪質商法

学生や若者には、社会経験の乏しさにつけ込む手口が多く発生しています。

■キャッチセールス

街中でアンケートなどを理由に呼び止め、店舗や営業所、イベント会場などに連れていき、しつこく商品やサービスの契約をせまる方法です。

■マルチ商法

「会員を増やせば自動的に利益が得られる」といった言葉で、消費者を販売組織に勧誘します。組織に加入した人は、友人や知人を勧誘し、ピラミッド型に会員を増やして商品を販売する手口です。商品は、健康食品や医療用品、布団、洗剤などさまざまです。

■アポイントメントセールス

電話やSNSで営業所や喫茶店に呼び出し、商品などを販売する方法です。「当選した」「あなただけ」などと話しかけて販売目的を隠したまま誘い出し、有利な条件ばかりを強調するなどして執拗に契約をせまります。

その他の悪質商法

■送りつけ商法

注文していない商品を一方的に送りつけ、代金を請求する商法です。身に覚えのない宅配便は受け取りを拒否しましょう。受け取ってしまった場合でも、お金を払う義務はなく、商品はすぐに処分してかまいません。ただし、代金引換でお金を払ってしまうと、取り戻すことが難しくなるため、家族間で宅配便の予定を共有しておくと安心です。

■資格商法

「資格を取れば仕事に有利」「国から補助が出るのでチャンス」などと勧誘し、高額な教材を売りつける手口です。一度契約すると数年後に別の業者から以前の契約を引き合いに勧誘される二次被害も多くなっています。

■薬効をうたう

「がんが消えた」「糖尿病が治った」といった利用者の体験談が書かれたチラシなどを使い、治療効果の裏づけのない商品を買わせる手口です。

注意! **悪質商法の手口に限りはありません。そのときの制度や話題にあわせ、次々に新しいものが出てきます。最近は手口の変化も早くなっているので注意しましょう。**

ステップ3 対応策を覚えよう

悪質商法の被害にあわないために

業者から商品を勧められたときは、まず自分に必要なものかどうかを冷静に判断しましょう。必要のないものを売りつけられそうになったときは、毅然とした態度で断ることが大切。あいまいな返事はトラブルのもとです。

■トラブルを防ぐポイント

・安易に家の中に業者を入れない
・公共機関の職員を名乗る人には身分証や名刺などの提示を求め、その場で関係機関に電話をして確認する
・その場では決して契約をしない
・家の修繕などの高額な契約は、複数の会社から見積もりを取る
・業者の名刺は必ず保管しておく

■悪質業者を撃退する「断りの言葉」

効果的な断りの言葉

- **「買いません」**
- **「必要ありません」**
- **「今後、勧誘（電話）は二度としないでください」**
- **「お帰りください」**

「必要がない」という意思をはっきりと伝えましょう。相手に「勧誘しても時間のむだ」と思わせることがポイントです。

してはいけない断り方

- **「いいです」**
  業者に承諾したと都合よく解釈されてしまいます。
- **「考えておきます」**
  「なぜ今決められないのか！」と、強い口調でおどされ、さらに契約をせまられることがあります。
- **「忙しいのでまた今度」**
  その後もしつこく悪質業者の勧誘を受けてしまいます。

安全な消費生活のために

誰しも、親しい人や親切にされた人の頼みごとは断りにくいものです。悪質商法の被害でも、このような心理につけ込まれ、「断ることで相手に嫌われたくない」という思いから契約をさせられてしまう事例が数多くあります。しかし、**契約は相手にどう思われるかを基準にして決めるのではなく、自分に必要かどうかを冷静に判断して決めるものです。**疑問や不満を感じたときは、一人で抱え込まず、必ず相手に尋ねて解決しましょう。相手に遠慮することなく、自分の気持ちをはっきり示すことが、被害から身を守ることになります。

ステップ4
契約を解除したいときは…

クーリング・オフを活用しましょう

■クーリング・オフとは

訪問販売や電話勧誘で思わず契約してしまった場合、消費者が契約を一方的に取り消すことができる制度です。利用するときは、適用対象ごとに期間が定められているので、早めに通知しましょう。

■クーリング・オフができる主な取引と期間

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	店舗以外の場所での契約（キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠（SF）商法では店舗契約を含む）	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による契約	8日間
特定継続的役務提供	エステティックサロン、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの継続的契約	8日間
訪問購入	店舗以外の場所で、貴金属を含む原則すべての物品を事業者が消費者から買い取る契約	8日間
連鎖販売取引	いわゆるマルチ商法	20日間
業務提供誘引販売取引	いわゆる内職商法、モニター商法	20日間

注意！

消費や契約形態によっては、クーリング・オフができないものもあります

※通信販売はクーリング・オフ対象外ですが、返品の可否や条件、返品にかかる送料負担の有無の表示がない場合、商品が届いた日を含め8日間は送料消費者負担で返品ができます。

- 自分から店舗に出向いて購入したもの
- 自動車や自動車リース
- 使用してしまった消耗品
- すでに現金を支払い引き渡しも完了した3,000円未満の商品やサービス
- 葬儀
- 訪問購入の場合、自動車（二輪除く）、大型家電、家具、書籍、CD・DVD・ゲームソフト類、有価証券

■クーリング・オフの方法

①決められた期間内に、販売会社の代表宛てにはがきまたはメールで通知する

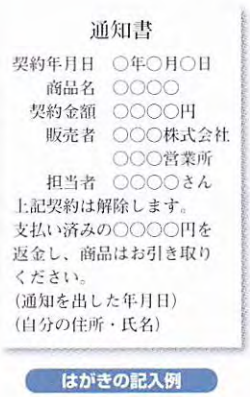
▶**はがきの場合**：送る前にはがきの両面コピーをとり、簡易書留や特定記録郵便など発信の記録が残る方法で送付する。

▶**メールの場合**：クーリング・オフのメール送付先が指定されている場合はそのアドレスに、わからない場合は会社の代表メールアドレスに送る。送信済みメールや送信記録画面のスクリーンショットなど通知内容と発信日がわかるデータを保存しておく。

②クレジット契約をした場合は、クレジット会社にも同時に通知する

③返金してもらい、手元にある商品は引き取ってもらう

④関係書類・データを5年間保存する

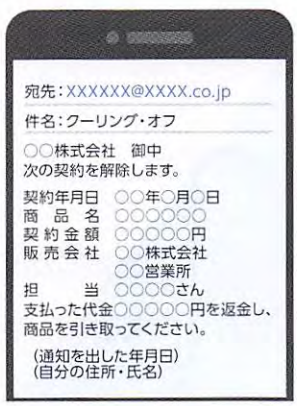

通知書

契約年月日　○年○月○日
商品名　○○○○
契約金額　○○○○円
販売者　○○○株式会社
　　○○○営業所
担当者　○○○○さん

上記契約は解除します。
支払い済みの○○○○円を返金し、商品はお引き取りください。

(通知を出した年月日)
(自分の住所・氏名)

はがきの記入例


宛先：XXXXXX@XXXX.co.jp
件名：クーリング・オフ

○○株式会社　御中
次の契約を解除します。

契約年月日　○○年○月○日
商品名　○○○○○
契約金額　○○○○○円
販売会社　○○株式会社
　　○○営業所
担当　○○○○さん

支払った代金○○○○○円を返金し、商品を引き取ってください。

(通知を出した年月日)
(自分の住所・氏名)

メールの記入例

困ったとき、悩んだときは、お近くの消費生活センターにご相談ください

消費生活センターは、悪質商法などの消費者トラブルに対応するため、法律に基づき、交渉方法の助言やあっせんなどを行い、問題解決のための手助けをする機関です。ご相談の際は、契約書や申込書などの関係書類を用意して相談員にお伝えください。

消費者ホットライン

お住ま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。

☎188（イヤヤ！）

●その他相談先

犯罪被害にあいそうになったとき

警察相談専用電話

＃9110

ダイヤル回線および一部のIP電話では使えません。
土日、祝日および時間外は当直または音声案内で対応します。

法的なトラブルや多重債務に関する問い合わせ

法テラス（日本司法支援センター）

☎0570-078374
☎03-6745-5600
（IP電話）

相談内容に適した相談窓口をアドバイスします

安全な消費社会をつくるために

被害者の中には、「だまされた方が悪い」と自分を責めたり、だまされたことを恥ずかしく感じてしまい、被害を黙ったままにしてしまう人がいます。しかし、被害の報告や苦情がなければ被害者が増え続け、まじめに仕事をしている業者が競争に負けてしまい、気づいたときには悪質業者ばかりが残ってしまうことにもなりかねません。

安全な消費社会をつくるためにも、**悪質商法の被害にあったときは、必ず消費生活センターなどの窓口に相談しましょう。**

所沢市消費生活センター

（相談電話）04-2998-9204　（事務電話）04-2998-9143

【相談受付時間】月～金（祝休日・年末年始除く）　午前10時～11時30分／午後1時～4時

リサイクル適性Ⓐ
この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

VEGETABLE OIL INK

禁無断転載©東京法規出版

SY010160-W17