



しょうひしゃ
消費者トラブルに



ちゅうい
ご注意!



だいじょうぶ
～あなたは大丈夫??～

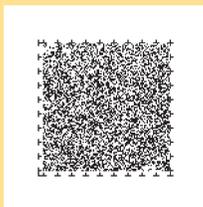
しょうひしゃ しょう ひと だれ ひがい かのうせい
 消費者トラブルは障がいのある人もない人も誰もが被害にあう可能性があります。

すこ ひがい おも ひとり なや
 少しでも被害にあったと思ったら、一人で悩まずに

みぢか しえんしゃ しょう しゃかんけいだんたい かくしゅせんもんきかん そうだん
 身近な支援者や障がい者関係団体、各種専門機関に相談しましょう。

しょうひしゃ ふせ おお いっぽ
 それが、消費者トラブルを防ぐ大きな一歩です。

 ふくおかけんしょうひせいかつ
福岡県消費生活センター



「契約」は生活の基本

Q. 次のうち契約はどれでしょう。

バスに乗る

本を借りる

アパートを借りる

パンを買う



A. すべて契約です。

私たちは毎日の生活の中で、様々な場面で契約をしています。

契約とは

契約は「法的な責任が生じる約束」のことです。書面がなくても、お互いの合意があれば口約束でも契約は成立します。契約をするかしないか、契約の内容をどうするか、どのような形式にするかは当事者が自由に決めることができます（契約自由の原則）。一方の都合で勝手に解約することはできません。

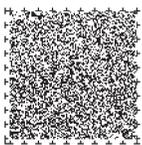


契約成立 = 一方的に解約できない

ポイント!

契約はいつの時点で成立しますか？

契約は一方的に解約できません。契約する場合は慎重に!



かね お金ってナニ？

お金は、人が生きていくために必要なものです。ただ持っていればいいというものではなく、生活に必要なものやサービスに換えて初めて活かせるものです。

ワーク1 ほしいものがあります。でも、お金がない！ あなたならどうしますか？

- 1 **少しずつ貯めて買う**

- 2 **家族や友人に借りる**

- 3 **クレジット、ローン、キャッシングを利用する**

- 4 **我慢する（買わない）**

- 5 **同じような商品で安いのを買う**


ワーク2 限りあるお金の使い方考えよう

収入(こづかい) → 支出(買いたい物)

ないと困ってしまうもの

あったらうれしいもの

かね きのう お金の機能とは？

かち こうかん 価値の交換



お金を使っていろいろなものと交換できる

かち しゃくど 価値の尺度



金額という数字で価値を“見える化”できる

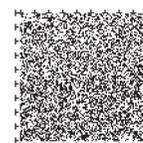
かち ほぞん 価値の保存



腐らず保管でき価値を貯めておける

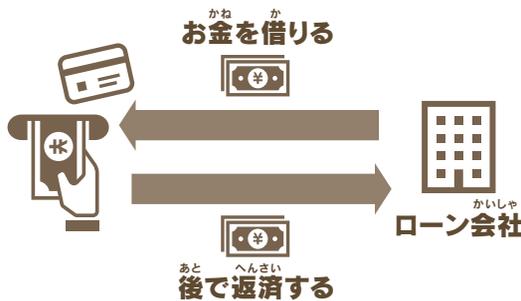
ポイント！

- 限られた収入(こづかい)の中で必要なものの優先順位をつけましょう
- 買い物と貯金の計画を立てて、お金をコントロールする力をつけましょう

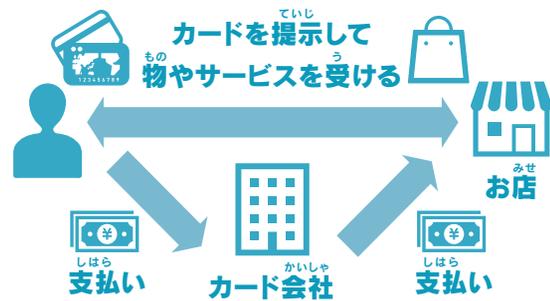


ローン・クレジットってなに？

ローンは **お金の借り入れ**



クレジットは **商品代金立て替え**



ローンもクレジットも「借金」です。急にお金が必要になった場合に対応できるメリットがありますが、使いすぎたり、管理がうまくできないと借金が増え、多重債務に陥りやすいというデメリットがあります。

ローン・クレジットの支払い方法

■ **一括払い(1回払い)**

翌月または翌々月の支払日に全額を一括で払う

■ **ボーナス払い**

夏または冬のボーナス月の支払日に全額を一括で払う

■ **分割払い**

3回以上の回数を指定し、選んだ回数で分割して毎月払う

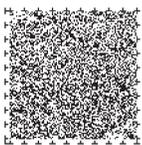
■ **リボルビング払い(リボ払い)**

利用金額によらず、予め設定した一定の金額を毎月払う

	5月	6月	7月	8月	9月
一括払い 手数料はかからない					
ボーナス払い 手数料はかからない					
分割払い 手数料がかかる					
リボルビング払い 手数料がかかる					

※リボルビング払いの注意点

「月々の返済額が一定」に抑えられる分、「借金」感覚が麻痺します。また、支払期間が長期化し、その手数料も一般的に高めに設定されているため、気軽に利用を重ねると多重債務の一因にもなります。なお、リボ専用カードや自動的にリボ払い設定になるカードもあるので要注意!!



キャッシュレス決済について

最近では「現金」の他にさまざまなカードや、スマホでも決済(支払い)できるようになりました。こうしたキャッシュレス決済は便利ですが、お金が「見えない」ので、支払い方法や注意点などをよく理解して利用することが大切です。

前払い(プリペイド)



特徴

商品・サービスを受け取る前に、事前にチャージした残高から代金を支払う方法

例:プリペイド型電子マネー、図書カードなど

注意すること

- 使い過ぎないように残高の確認をする
- プリペイド番号を人に教えたり、誰かに指示された番号にチャージしない

即時払い(リアルタイムペイ)



特徴

商品・サービスと引き換えに、リアルタイムに銀行口座から代金を引き落として支払う方法

例:デビットカード、モバイルウォレットなど

注意すること

- 引き落とし口座の残高以上は利用できないので、口座の残高を把握しておく
- 利用できる店舗を事前に確認しておく

後払い(ポストペイ)



特徴

商品・サービスを先に受け取り、後で銀行口座から自動引き落としで代金を支払う方法

例:クレジットカード、ローンなど

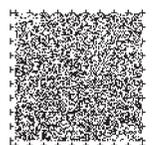
注意すること

- お金を払うまでは借金であるため、使い過ぎに注意し、返済計画を立てて利用する
- クレジットカードは作り過ぎないようにする

ポイント!

□「借金」という意識を強く持ち、追加の借り入れをするときは、収入と支出を必ず確認し、無理のない返済計画を立てましょう

□カードの管理はきちんとしましょう(カードの貸し借りはしないこと。いつ何を買ったのか明細で確認しましょう)



たじゅうさいむ 多重債務とは？

ふくすう きんゆうきかん たがく しゃっしん へんさい
複数の金融機関から多額の借金をして、返済できなくなってしまうことです。



すでにある借金を返すために、ほかの金融機関から借り入れる行為を繰り返すと、利息の支払いもかさみ、結果として「多重債務」に陥ることになります。

たじゅうさいむ おも げんいん 多重債務の主な原因

ゆうきょう いんしょく こうさい ●遊興・飲食・交際

かいしゃ せんぱい
会社の先輩から
ひんぱんに買物や
りょこう さそ
旅行に誘われて…



しつぎょう てんしょく しゅうにゆうげん ●失業・転職・収入減

とつぜん しつぎょう
突然の失業で
ついやみ金融で
さんゆう
借りてしまった…



●ギャンブル

ギャンブルに
このめり込んで
やめられない…



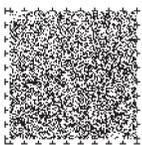
しゅうにゆういじょう か もの ●収入以上の買い物

あれもこれも欲しい
キャッシングって
べんり
便利だな～



その他

- いりょうひ ●医療費
- かんこんそうさいひ ●冠婚葬祭費
- きょういくひ ●教育費
- しかくしゅとくひ ●資格取得費
- ほしょうにん ●保証人になる
- めいぎか ●名義を貸す
- かたが ●肩代わり など



多重債務に陥らないために

借りる前にもう一度考えてみましょう

それは本当に
必要なモノ(お金)
ですか？

今すぐ必要な
モノ(お金)ですか？

金利はどのくらいに
なりますか？

自分の収入で
きちんと返済して
いけますか？



借金を返済する
ための借金では
ないですか？

どうしても借入れが必要なのは…

返済計画を立てましょう

自分が返済できる限度額を把握しま
しょう。カードローンの借入限度額は、
一般的に年収の3分の1が目安とい
われています。

金利や返済額を確認しましょう

借りたお金に対して支払う利息の割合
のことを金利といいます。金利が高くな
ると返済額が多くなるので、慎重に選
びましょう。

それでも多重債務に陥ってしまったら

借金問題は必ず解決できます。

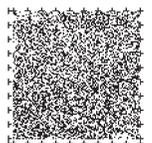


それぞれの状況に応じた債務整理の方法があります。

一人で悩まず、早めに消費生活センターへ相談しましょう。

ポイント！

- 借りたお金を返せるかどうか、よく考えましょう
- 支払日(口座からの引き落とし日)に注意しましょう。支払える金額はあなたの口座に残っていますか？
- 借金返済のために使っていませんか？
- 借入れをするときは、収入と支出を必ず確認しましょう

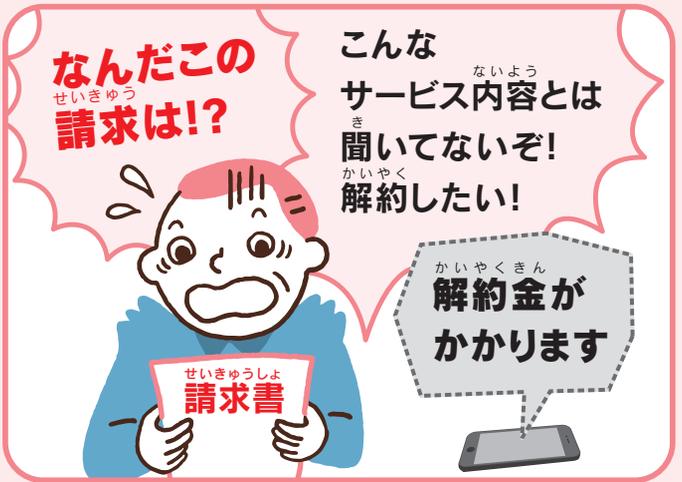




けいやく 契約トラブル

けいやくないよう かくにん 契約内容をよく確認しよう

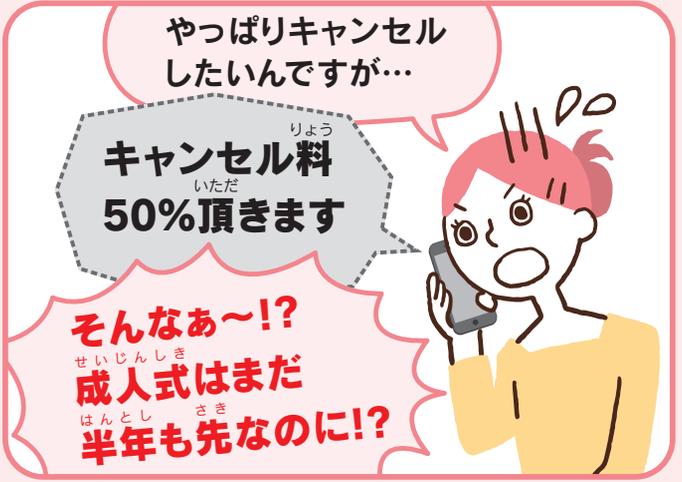
事例1 けいやく こんなはずじゃ…!? スマホの契約トラブル



ここに注意

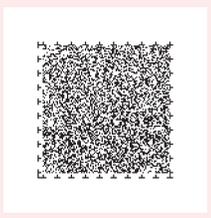
けいやく 契約をするときは契約書や重要事項説明書の内容をしっかりと確認
しよめい して署名しましょう。自分の契約プラン(特に料金が発生する項目
じぶん 何か)を確認しましょう。また、格安スマホの場合、サービス内容
なにか 確認しましょう。また、格安スマホの場合、サービス内容
りようほうほう ことや利用方法が異なっていることが多いので、特に注意しましょう。

事例2 こうがく りよう せいきゆう 高額なキャンセル料を請求された!



ここに注意

じぎょうしゃ 事業者がキャンセル料を決めておくことは有効です。しかし不当に
りよう キャンセル料が高い場合は減額交渉ができることがあるので、消費
せいかつ 生活センターに相談しましょう。争いを避けるために、契約時には
りよう キャンセル料などについてよく確認しましょう。



STOP! **トラブル**



あくしつしょうほう 悪質商法トラブル

こと 断りづらくして契約させます

事例3 親しげな雰囲気^{ふんいき}にだまされない! デート商法^{しょうほう}



ここに注意

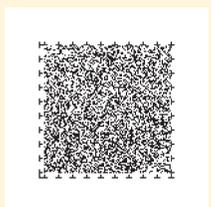
出会い系サイトやSNS、間違い電話やメールで販売目的を隠して近づき、言葉巧みな話術で好意を抱かせ、それに付け込んで商品などを販売する商法です。友人や恋人のフリをしてお金を使わせる人に気をつけましょう。

事例4 しつこい勧誘! 街頭でのキャッチセールス



ここに注意

駅や繁華街の路上で、説明会やアンケート調査などと言って近づいたり、無料・格安の「お試し」と言って店舗や事務所などへ連れて行き、エステの契約やタレント事務所との契約を結びさせます。長時間説得され、断れずに契約させられます。街頭で声をかけられても、ついていかないこと!



STOP! **トラブル**



あくしつしょうほう 悪質商法トラブル

かんたん もう はなし ようちゅうい 簡単に儲かる話は要注意!

事例5 簡単に稼げます!? 情報商材



ここに注意

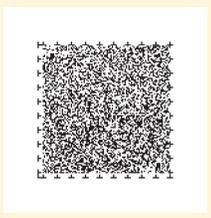
情報商材とは、スマホやSNSなどで「誰でも稼げる」「儲かる副業」などの広告を載せて、連絡をしてきた人を巧みに勧誘して商材を買わせたり、偽のデータを売りつけます。「誰でもできる」「儲かる」といった広告を簡単に信用しないようにしましょう。

事例6 うまい話には要注意! マルチ商法



ここに注意

「商品を販売しながら新たな会員を勧誘すると儲かる」などと誘って勧誘します。友人を紹介して契約させると友人を失い、誰も紹介しなければ借金が残ります。最近では、SNSで知り合った人から誘われる事例もあります。誘われてもキッパリと断りましょう。



STOP! **トラブル**



あくしつしょうほう

悪質商法トラブル

ひつよう

必要がなければ断ろう

ことわ

事例7

ことばたく 言葉巧みに…訪問販売



ここに注意

突然、家を訪問して強引に商品やサービスを売りつけます。言葉巧みに無理やり景品や粗品を渡して契約させられるケースもあります。必要がなければ「いりません!」とキッパリ断りましょう。

あくしつぎょうしゃ てぐち

悪質業者の手口に気をつけて!

手口1 無料で誘う

無料だといつ油断してしまう

手口2 うまい話で誘う

人はうまい話を信じたくなる

手口3 不安にさせる
いい気分させる

時間的な制約や公的機関をかたり、不安にさせる

手口4 断りづらくさせる

争いたくない、イヤな奴だと思われたくない

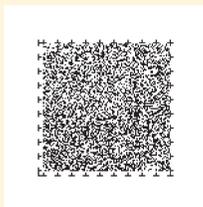
今だけ特別なのよ

そうならないように
今のうちに!



簡単にもうかる
方法があります!

あなたは友達だから
契約してくれるよね?



STOP! トラブル



インターネットトラブル ネットでの買い物は慎重に

事例8 いつの間にか高額請求…課金トラブル



ここに注意

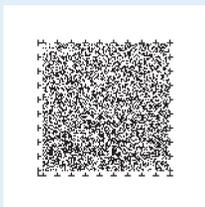
クレジットカードなどで購入すると、お金を使っているという実感がなく、つい利用金額が膨れ上がってしまいます。親が知らないうちに子どもが利用した事例も増えています。利用金額や時間などのルールを決め、安全にゲームができる環境を作りましょう。

事例9 実はニセサイト!? 便利な通信販売に注意



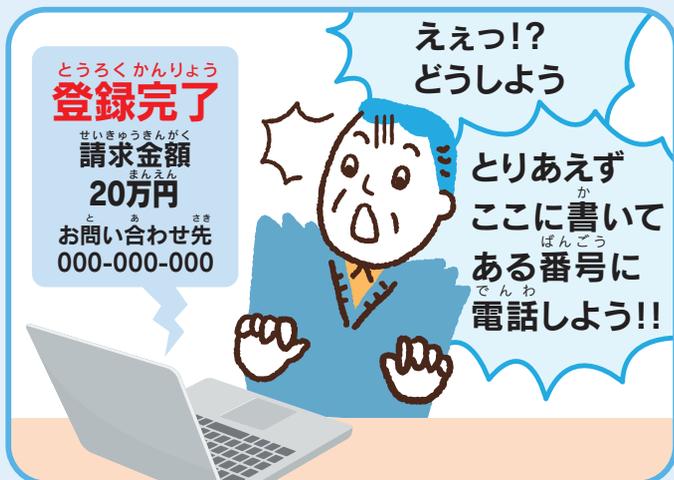
ここに注意

ブランドバッグを購入したはずが「ニセ物」だった、商品が届かない、お試して注文したつもりが定期購入になっていた、などの通信販売トラブルが多発しています。業者と連絡が取れないときは返品・返金も困難です。また、**通信販売はクーリング・オフできません。**申し込みの最終確認画面で返品や解約などについて契約内容をよく確認しましょう。





事例10 アクセスしただけなのに…? 架空請求



アクセスするといきなり「登録完了」などの画面に切り替わり、お金を請求してきます。身に覚えのない請求にびっくりして連絡先に問い合わせをしてしまうと、支払うように脅されたりします。相手に個人情報を知られないためにも絶対に連絡してはいけません。

二次被害に気をつけて

自分で問題を解決しようと、ネット上で見つけた“トラブル解決業者”に依頼したものの、相手が悪質業者で、さらにお金を請求されたという二次被害も増えています。

インターネットと上手につきあおう

インターネットは便利で楽しい反面、たくさんの危険が潜んでいます。利用するとき

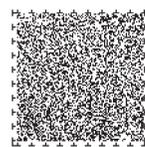
- できるだけ個人情報はインターネットに登録しない
- インターネットの中でも自分の発言には責任を持つ
- 著作権を無視したサイトにはアクセスしない
- 「あくまでインターネットの情報」と割り切って、信用しない
- 広告宣伝文句には疑ってかかる

個人情報って?

氏名、生年月日などあなたを特定できる情報のことです

ポイント!

- 自分の情報はしっかり守りましょう
- すべての情報が正しいと言い切れません。怪しい情報には注意!
- 知らない相手とは接触しないようにしましょう



クーリング・オフとは

ほうもんはんばい でんわかんゆうはんばい とつぜんかんゆう こうにゆう
訪問販売や電話勧誘販売などで、突然勧誘されて購入してしまった
しょうひん けいやく いっていきかんない しょうひしゃ いっぽうてき
商品やサービスの契約を一定期間内であれば、消費者が一方的に
けいやくかいじょ せいど
契約解除できる制度です。

クーリング・オフできる取引と期間

けいやくしょめん う と ひ にち にちい ない しょめん おこな
契約書面を受け取った日から8日または20日以内に書面(ハガキなど)で行います。

8日間

ほうもんはんばい でんわかんゆうはんばい
訪問販売、電話勧誘販売、
ほうもんこうにゆう がくしゅうじゅく
訪問購入、エステ、学習塾など



20日間

しょうほう
マルチ商法、
ないしょく しょうほう
内職・モニター商法など



クーリング・オフできないもの

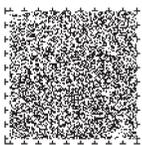
つうしんはんばい てんぽ こうにゆう
● 通信販売や店舗での購入

じぎょうしゃどうし とりひき
● 事業者同士の取引

● 3,000円未満で
げんきん はら ばあい
現金で払った場合

● 契約期間などで
せいげん ばあい
制限がある場合

※クーリング・オフできなくても、業者と交渉できる場合があります。
あきらめずに消費生活センターにご相談ください。



クーリング・オフのやり方^{かた}

1 クーリング・オフの手続きは、**必ず書面による通知で行います。**
ハガキに必要事項を^{ひつようじこう}もれなく^{きにゆう}記入して、**控え用のコピー(両面)**^{ひか よう}を^{りょうめん}とります。

2 ハガキは郵便局の窓口で「**特定記録郵便**」または「**簡易書留**」を指定して郵送します。
クレジットで支払った場合は、販売会社とクレジット会社の両方に通知します。

3 支払ったお金は全額返金されます。商品の引取料は販売会社の負担となります。

※ハガキのコピーや送付記録は、5年間保管しておきましょう。

クーリング・オフの書き方^{か かた}

ハガキ表面: 販売会社(クレジット会社)の住所、会社名、代表者名 様

ハガキ裏面 ^{うらめん} ※コピーしてハガキに貼ってお使いください。

契約解除通知

契約年月日 年 月 日

商品名

契約金額 円

販売会社名 会社

上記日付の契約は解除します。

なお、支払済の 円を返金し、

商品を引き取ってください。

年 月 日

住所

氏名

契約解除通知

契約年月日 年 月 日

商品名

契約金額 円

販売会社名 会社

担当者名

上記日付の契約は解除します。

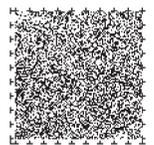
年 月 日

住所

氏名

▲販売会社あて

▲クレジット会社あて



商品・サービスなどを購入する前のチェックポイント

- その商品・サービスなどの内容をよく確認しましたか？
- その商品・サービスなどをすすめる人、販売する人が名乗っている業者名、団体名は本物でしょうか？
- 簡単に稼げる、儲け話ではありませんか？
- 心当たりのない請求を支払おうとしていませんか？
- 誰かに相談しましたか？

一人で悩まず消費生活センターに相談しましょう！

福岡県消費生活センター

TEL 092-632-0999



詳しくは県センターホームページへ

★聴覚に障がいがある方専用 Fax:092-632-0322 / email: shouhiseikatsuc@pref.fukuoka.lg.jp

相談時間 月曜～金曜(電話・面談) 9:00～16:30 / 日曜(電話のみ) 10:00～16:00 ※土曜・祝日はお休みです。
〒812-0046 福岡市博多区吉塚本町13-50 福岡県吉塚合同庁舎1階

最寄りの消費生活センター(相談窓口)

消費者ホットライン

い や や!
TEL 188 泣き寝入り!

★お住まいの地域の消費生活センターや消費生活相談窓口につながります。
※ナビダイヤルです。通話料金が発生します。(相談は無料です)

