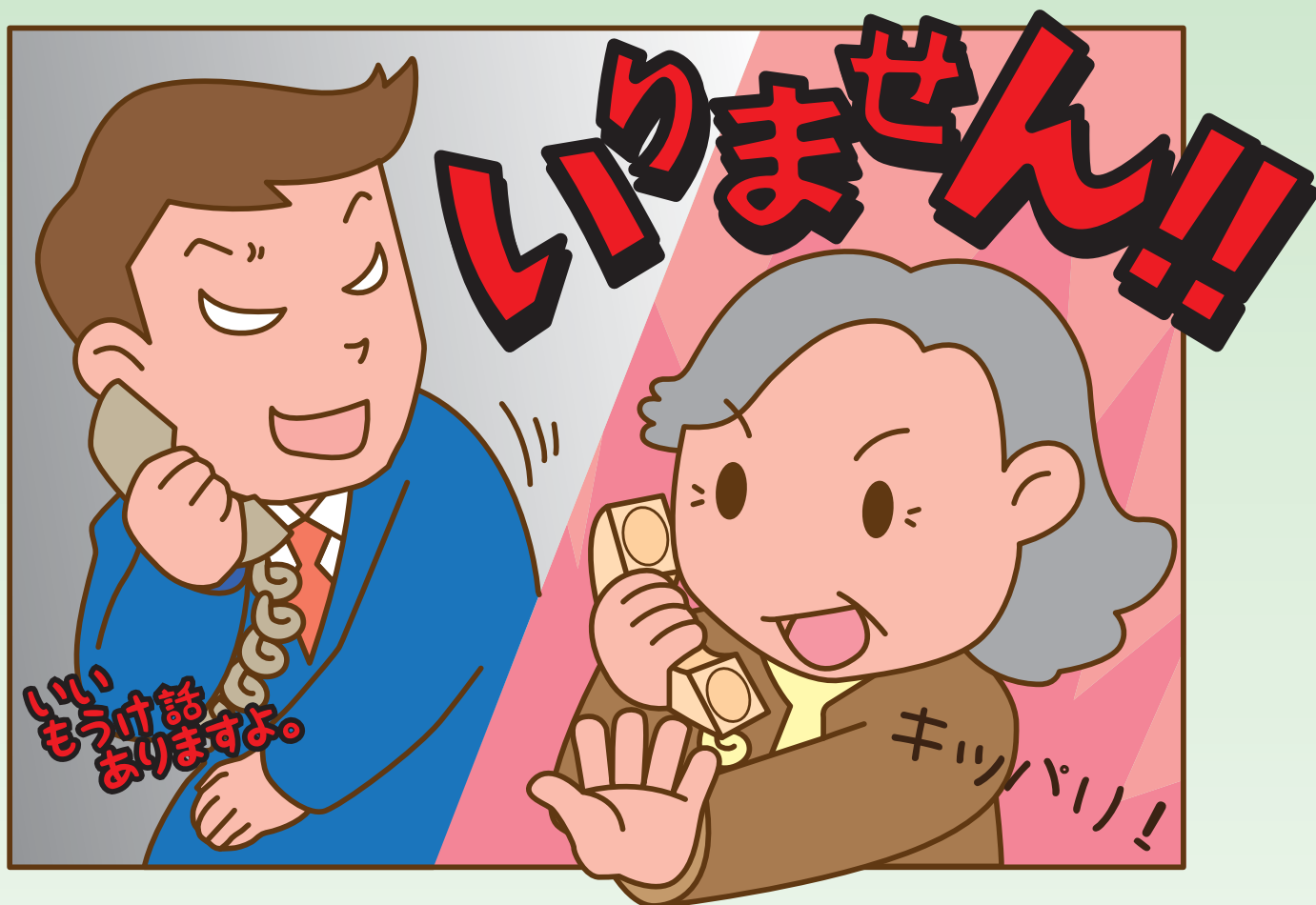


マイライフ かのや

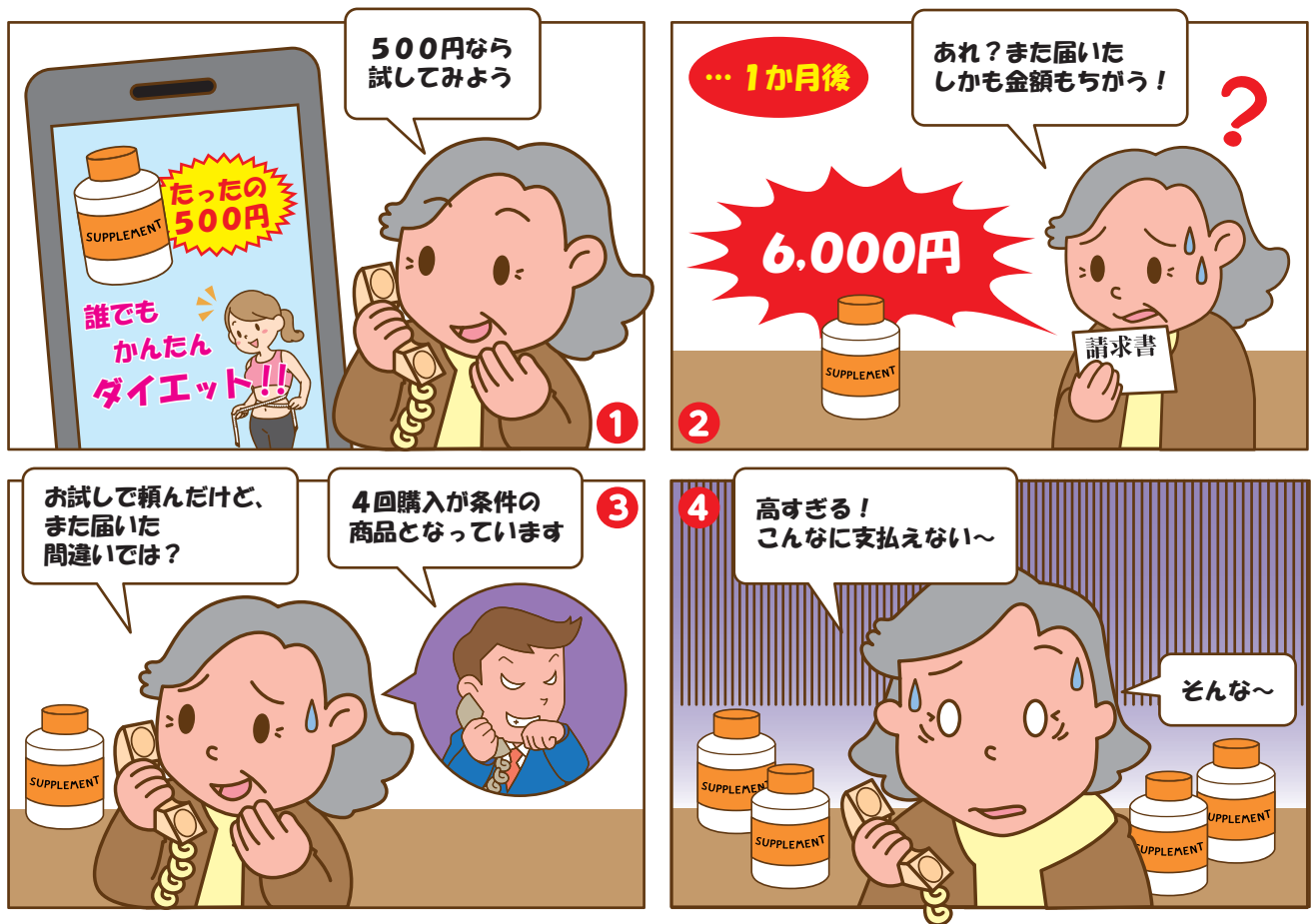
～高齢者・見守り編～



目 次

◎相談の多い問題商法	1～6
◎契約とは？「契約＝約束です」	7
◎クーリング・オフ制度	8
◎クレジットのしくみ	9
◎トラブル防止7か条	10

お試しのつもりが定期購入に（通信販売）



通信販売はクーリング・オフが適用されません。

インターネット・新聞・テレビ・カタログ等で商品の広告等を見た消費者自身が、商品を申し込む販売方法です。自宅にいながら購入できて便利な反面、「お試しのつもりで申し込んだら、定期購入が条件の契約になっていた」などのトラブルも増えています。

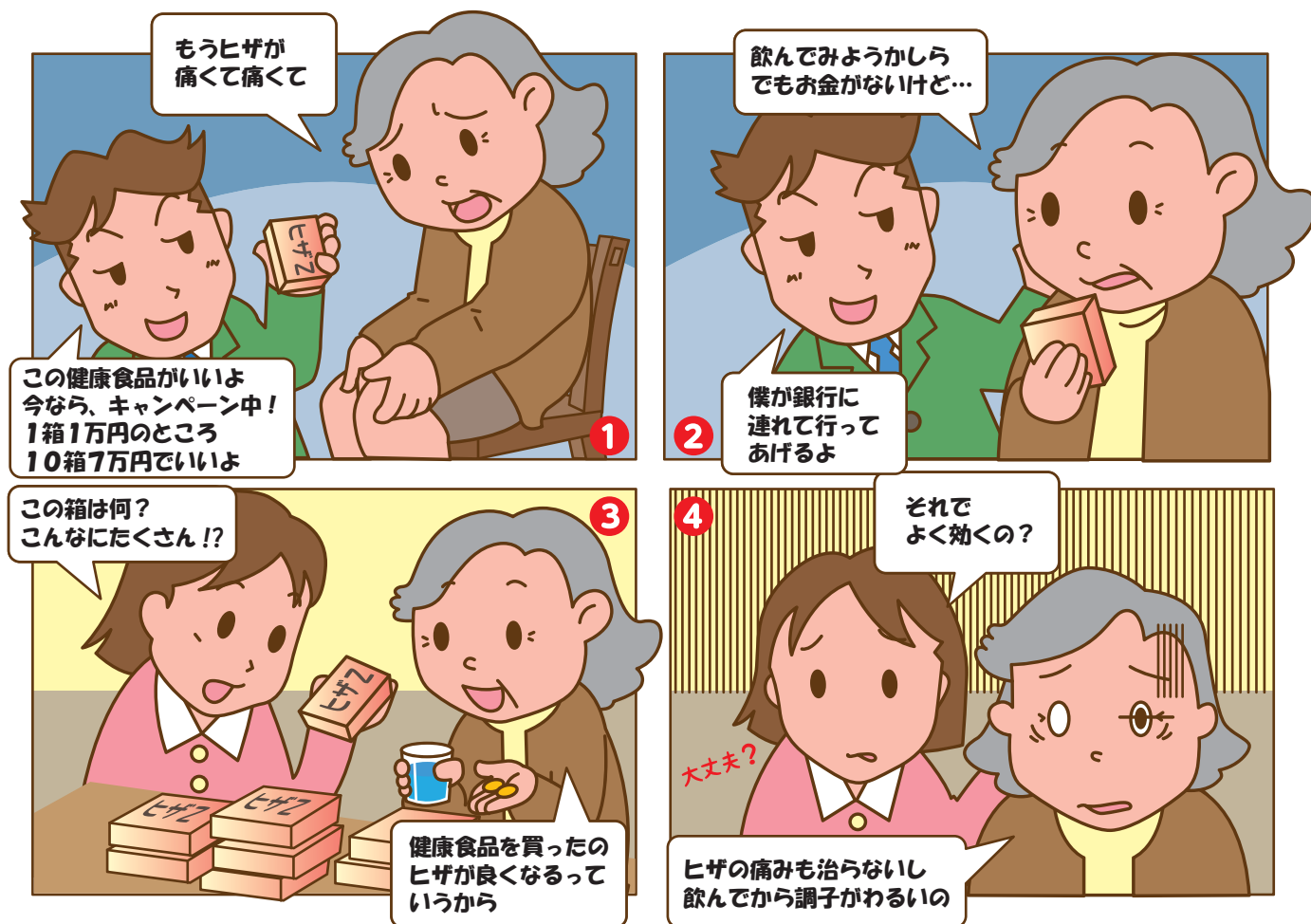
相談の多い商品

健康食品、化粧品、ダイエットサプリ、電子タバコなど

！アドバイス

- 商品を注文する際には、定期購入が条件になっていないか、中途解約や返品はできるのかなどの契約内容をしっかりと確認することが大切です。
- 目当ての商品が定期購入でないことを確認した後に、関連した商品やサンプル等を勧められ承諾したら、契約が定期購入に変わっていたという相談があります。注文品以外を勧められたら改めて定期購入ではないか確認しましょう。
- 定期購入の契約条件によっては中途解約ができなかったり、解約しようと事業者に連絡しても、電話がつながりにくい場合もあります。
- 通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんが、商品等の返品の可否や条件が表示されていない場合は、商品到着後8日間、送料を消費者が負担して返品することがある場合があります。

健康食品のトラブル

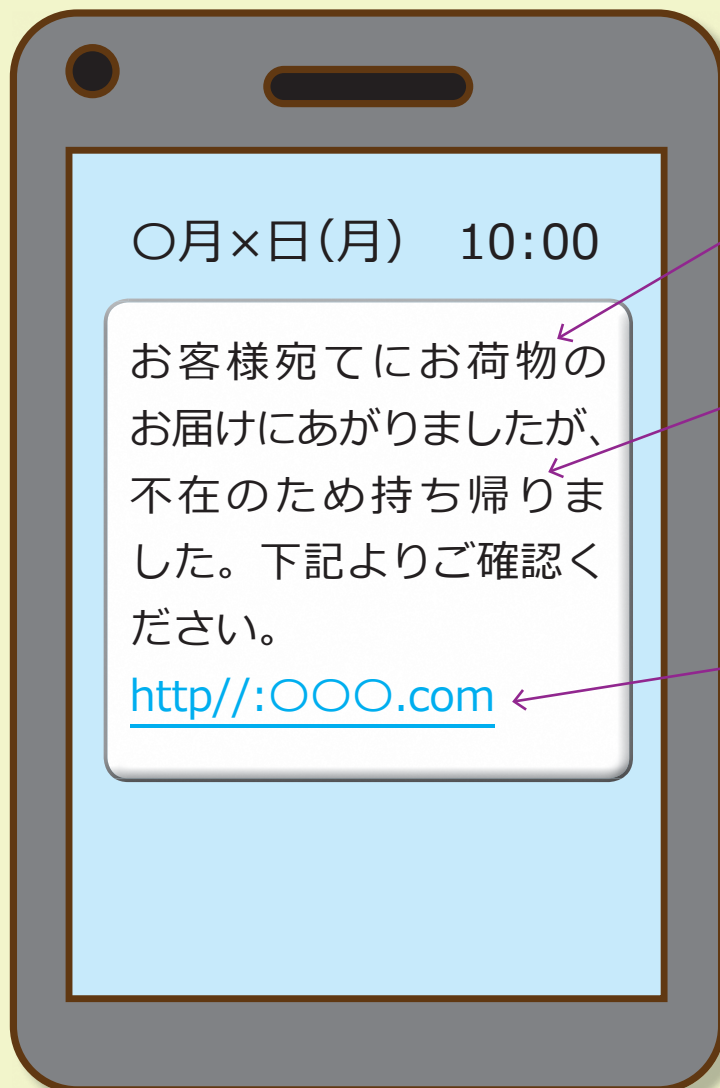


健康食品は「食品」です。「医薬品」ではありません。

健康食品に関しては、「数年分を一度に契約して支払えない」「期待した効果がない」「体質に合わずかえって体調を崩した」などの相談が寄せられています。

！アドバイス

- 医薬品のような効能をうたって販売することや、効果について著しく事実と異なったり、著しく誤認させるような広告を行うことは、法律で禁止されています。
- 健康食品は医薬品ではないので、「病気が治る」「病気の予防になる」などの誤った認識を持たないようにしましょう。
- 「効果があった」などと体験談を聞かされても、体質、体調、持病などの特性は人によって異なるので必ずしも自分に合うとは限りません。
- 一度に多量に購入せず、まず試供品（サンプル）で試してみましょう。
- 通院している場合は、契約の前に、使用について担当の医師に相談しましょう。
- 体がだるい、ひどい下痢が続く、むくみがある、頭が痛い、吐き気があるなどの症状があったら直ちに使用を止め、医師の診察を受けましょう。



荷物があったと思わせる

迷惑をかけたと思わせる

あわててタップさせる



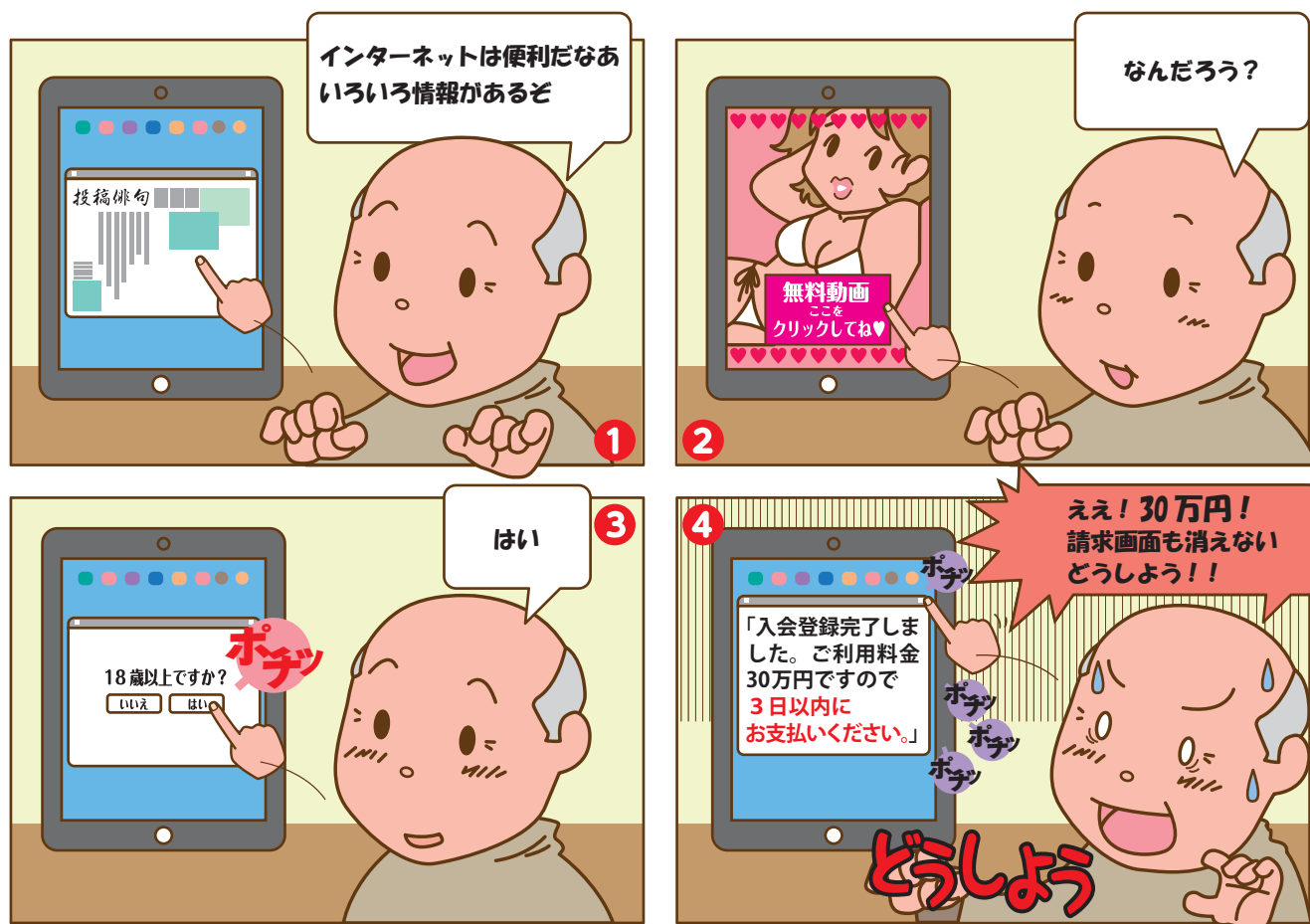
対処法は無視！不審なショートメールにご注意！！

消費生活センターには、宅配便業者を装った「不在通知」の偽ショートメールに関する相談が多数寄せられています。

！アドバイス

- 「不在通知」が届いても、記載されている URL には安易にアクセスしないようにしましょう。
- 誤ってアクセスしてしまったら、不審なアプリがインストールされていないか確認しましょう。
- またIDやパスワード、暗証番号等の個人情報を入力しないようにしましょう。
- 不安に思ったときは、消費生活センターに相談してください。

架空請求トラブル



パソコン、スマートフォンや携帯電話を使った架空請求に注意!

巧みにアダルトサイトなどに誘導された結果、いきなり「登録ありがとうございます」などと表示され、料金を請求されたという相談が寄せられています。



アドバイス

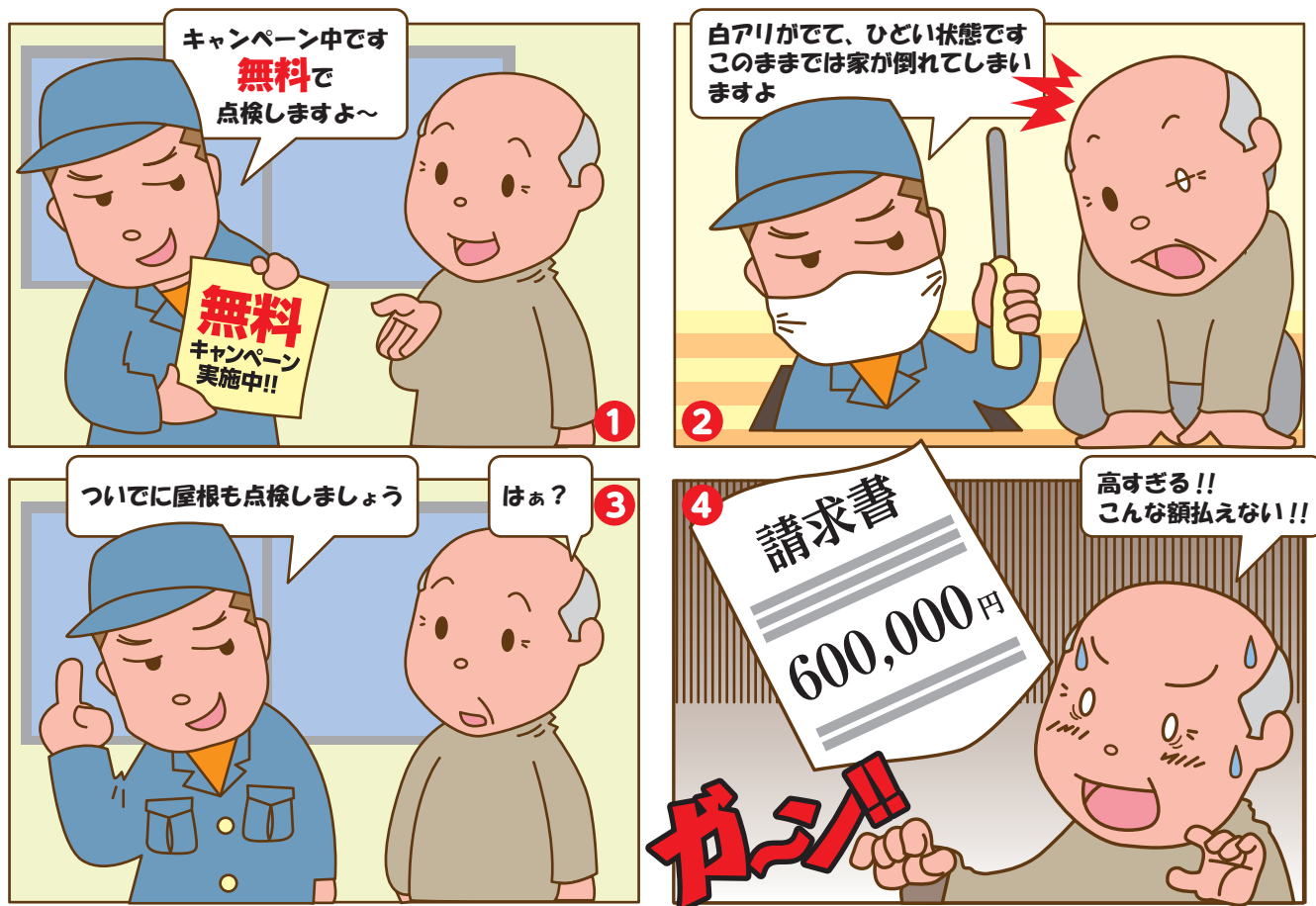
あわてて連絡したり、お金を支払ったりしないようにしましょう。

- 「入会登録完了しました」などと表示されても、契約が成立しているとは限りません。
※電子消費者契約法に定める表示がない場合は、錯誤（勘違い）による契約無効の主張ができます。
- 業者に連絡すると「コンビニでギフトカードを購入して番号を教えてください」などと指示されることがあります。詐欺の手口なので応じないようにしましょう。
心配なときは、消費生活センターに相談してください。
- いきなり画面に「ウイルス感染」との表示が出て警告音が鳴り、サポートの連絡先が示されるパターンもあります。

・ I P A (独立行政法人 情報処理推進機構) について ・

「請求画面が表示されたまま消えない」などの相談の場合、復旧方法やセキュリティ対策などの技術的な相談ができます。詳しくは、I P A (独立行政法人 情報処理推進機構) ホームページを御確認ください。

点検商法・次々販売



**契約をせかされても一度引き取ってもらい、
他の業者と金額などを比較しましょう。**

「無料で点検します」「キャンペーン中で格安です」などと言って訪問し、「床下の湿気がひどい。このままでは家がだめになってしまう」「布団にダニがいる」などとだまし工事を施工したり、高額な商品売りつけたりする販売方法を「点検商法」といいます。また、業者（複数の場合も含む。）が次々と商品やサービスを販売し、被害が拡大していく販売方法を「次々販売」と呼んでいます。

相談の多い商品・サービス

白アリ駆除、床下換気扇、床下調湿材、耐震工事、屋根工事、太陽光パネル、蓄電池、浄水器、消火器、布団 など

！アドバイス

- 「無料で点検」と言われても、安易に依頼しないようにしましょう。
- 突然訪問してきて、その場で契約を迫るような業者や、次々に契約させる業者には注意しましょう。
- 公的機関から来たように装う場合がありますが、公的機関の職員が商品を販売することはありません。
- その場で契約せず、必ず複数の業者から見積もりを取りましょう。
- 必要なければ、はっきりと断りましょう。
- 家族や信頼できる人に相談しましょう。

催眠商法（ハイハイ学校）



「無料」、「格安」につられて会場へ行くのは要注意!

日用品の安売りなどと言って人を集め、閉めきった会場の中で熱狂的な雰囲気を作り上げ、「もらわなきゃ損」「買わなきゃ損」というように、冷静な判断ができない状態で高額な商品を買わせる販売方法です。

鹿児島県ではその手口から「ハイハイ学校」とも呼ばれています。

中には数か月間にわたって店舗を構え、健康に関する情報などを提供しながらも楽しい雰囲気にして、断りにくい状況を作りあげてから様々な商品（高額な健康食品や布団など）を販売する手法があります。

相談の多い商品・サービス

健康食品・羽毛布団・磁気マットレス・
電気治療器具 など

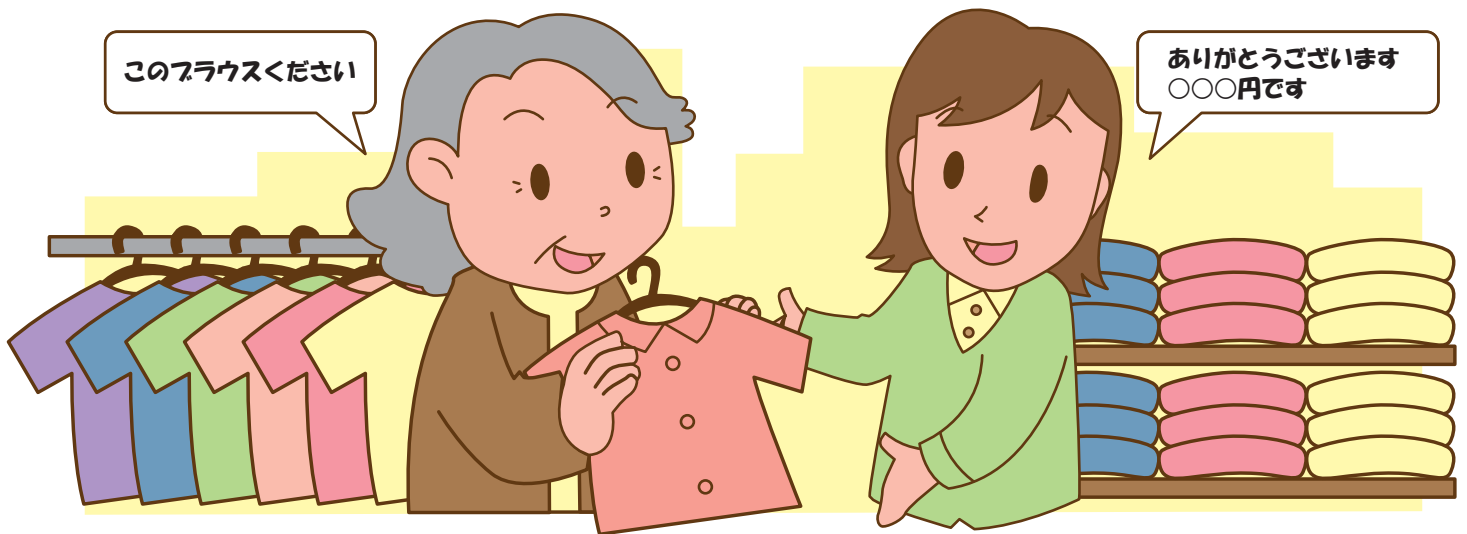


アドバイス

○粗品や引換券で誘われても、安易に指定された場所に行かないようにしましょう。
(タダでもらうと帰りづらいという心理を利用されます。)

○会場に行った場合も雰囲気にのまれず、必要でないものは「いりません」ときっぱり断り、帰りたときは「帰りたい」とはっきり意思表示しましょう。

契約とは？ 契約＝約束です



- 契約は、一言で言えば当事者間の「約束」で、法律的な拘束力が生ずるものを意味し、原則として当事者間の合意で成立します。
- 契約書を作成することは、約束事を文章にして契約内容をはっきりさせることによって後のトラブルを防ぐことを目的としたもので、原則として契約書がなくても契約は成立します。つまり単なる口約束でも契約は成立するのです。
- いったん契約が成立したら、お互いに契約内容を守らなくてはなりません。
- 家庭訪問販売など特殊な販売の場合、契約しても「必要ない」と思ったら、一定期間はクーリング・オフ（契約解除）できます。

判断能力がない人の契約トラブル対策

「成年後見制度」を活用しましょう。

「成年後見制度」は、「法定後見制度」と「任意後見制度」から成り立っています。

①法定後見制度とは、既に判断力が低下した人を援助する制度です。

②任意後見制度とは、まだしっかりしている間に判断力が低下した場合に備えておく制度です。

※詳しくは、家庭裁判所、弁護士会、司法書士会、社会福祉士会などにお問い合わせください。

活用しよう！消費者契約法

例えば、うその情報を告げられてそれを信じて契約した場合や、金融商品などについて「必ずもうかります」という説明を信じて契約した場合、家庭訪問販売などで事業者がなかなか帰ってくれないので仕方なく契約した場合、特設会場などで帰りたいたったのに帰してもらえないので仕方なく契約した場合など、事業者の不当な勧誘行為により契約した場合には、契約を取消することができます。

（ただし取消できる期間には制限があります。）





・ クーリング・オフすると ・

- クーリング・オフの手続き** ★簡易書留や特定記録郵便など、必ず証拠の残る方法で行いましょう。

[illegible]

● 通信販売について ●

また、クーリング・オフ期間を過ぎていても、クーリング・オフができたり、取り消し
たりできる場合があります。詳しいことは、消費生活センターへお問い合わせください。

クレジットのしくみ

(個別信用購入あっせんの例)



クレジットとは、「信用」という意味です。その仕組みは、個人の信用を担保に、信販会社などが商品代金やサービス代金を販売店に一括して支払い、その後商品代金やサービス代金に手数料を加えた金額を消費者から分割して返済させるものです。

後で返済しなければならないという意味では、**借金をするのと同じ**ことになります。

多重債務問題

消費者金融やクレジットを利用して返済困難に陥った多重債務者からの相談が、消費生活センターに数多く寄せられています。多重債務に陥らないために次のことに気を付けましょう。

○高金利の借金はしない

返済できる計画の立たない高金利の借金はしないようにしましょう。どうしても借り入れが必要な場合は、公的な低利融資制度が利用できないか検討しましょう。

○借金返済のための借金はしない

多重債務者の多くが、借金返済のために借金を繰り返して、雪だるま式に借金をふくらませています。もし、自分の収入の範囲内で借金の返済ができなくなったら、直ちに消費生活センターなどに相談することが大切です。

○安易に保証人とならない

自己破産を申し立てている人の中には、他人の借金の保証人となったことが原因の人もいます。借金の保証人を頼まれた場合は、安易に保証人を引き受けないようにしましょう。

多重債務になってしまったとき

右の4つの債務整理の方法があります。どんなに多額の借金を抱えていても解決方法があります。

1人で悩まずに**消費生活センター**などに相談しましょう。

任意整理

個人再生

特定調停

自己破産



トラブル防止7か条

その1 見知らぬ人の親しげな接近に要注意

こわい顔をした悪質なセールスマンはいません。相手の身なりや態度に惑わされず、訪ねてきた目的や名前を確認しましょう。玄関先での長話は禁物です。

その2 うまい話には落とし穴

この世の中に「絶対もうかる」などのうまい話はありません。

その3 ハッキリ言おう「いりません！」

訪問販売では、一度断った勧誘については再び勧誘することが禁止されています。

必要がなければ、勇気を持って「いりません」「お帰りください」とハッキリ断ることが大切です。

その4 決断は急がずに

「本当に必要な商品ですか」「支払いは大丈夫ですか」「品質・価格・アフターサービスなど他社と比較してみましたか」 契約をする前に家族や友人と相談してじっくり考えましょう。悪質な業者ほど契約を急がせます。

その5 署名・押印は契約書をよく読んでから

セールスマンの説明どおりの契約内容かどうか、契約書をよく読んでから、自分で署名・押印しましょう。わからないうちは署名・押印しないことです。

その6 預貯金、家族構成などのプライバシーは明かさない

預貯金の通帳を他人に見せるのは危険です。また、ひとり暮らしの方は、特に用心しましょう。見知らぬ人にプライバシー（個人情報）を教えないように。

その7 「おかしいな」「困ったな」と思ったらすぐ相談

一人で悩まず、家族や友人、消費生活センターなど信頼できるところにできるだけ早く相談しましょう。もしクーリング・オフ期間を過ぎていても、あきらめずに相談することが大切です。

早めの相談 より良い解決

おかしいな 困ったなと思ったら
早めにご相談ください



鹿屋市消費生活センター

〒893-0007 鹿屋市北田町3-3(産業支援センター2階)

電話(直通) 0994-31-1169

開館時間 平日(8:30~12:00、13:00~17:00)

※相談受付は 16:00 まで

休館日 土・日曜日、祝日、年末年始



鹿屋市・東串良町・錦江町・南大隅町・肝付町に在住の方が相談できる窓口です。

来所の際には、事前にお電話ください。