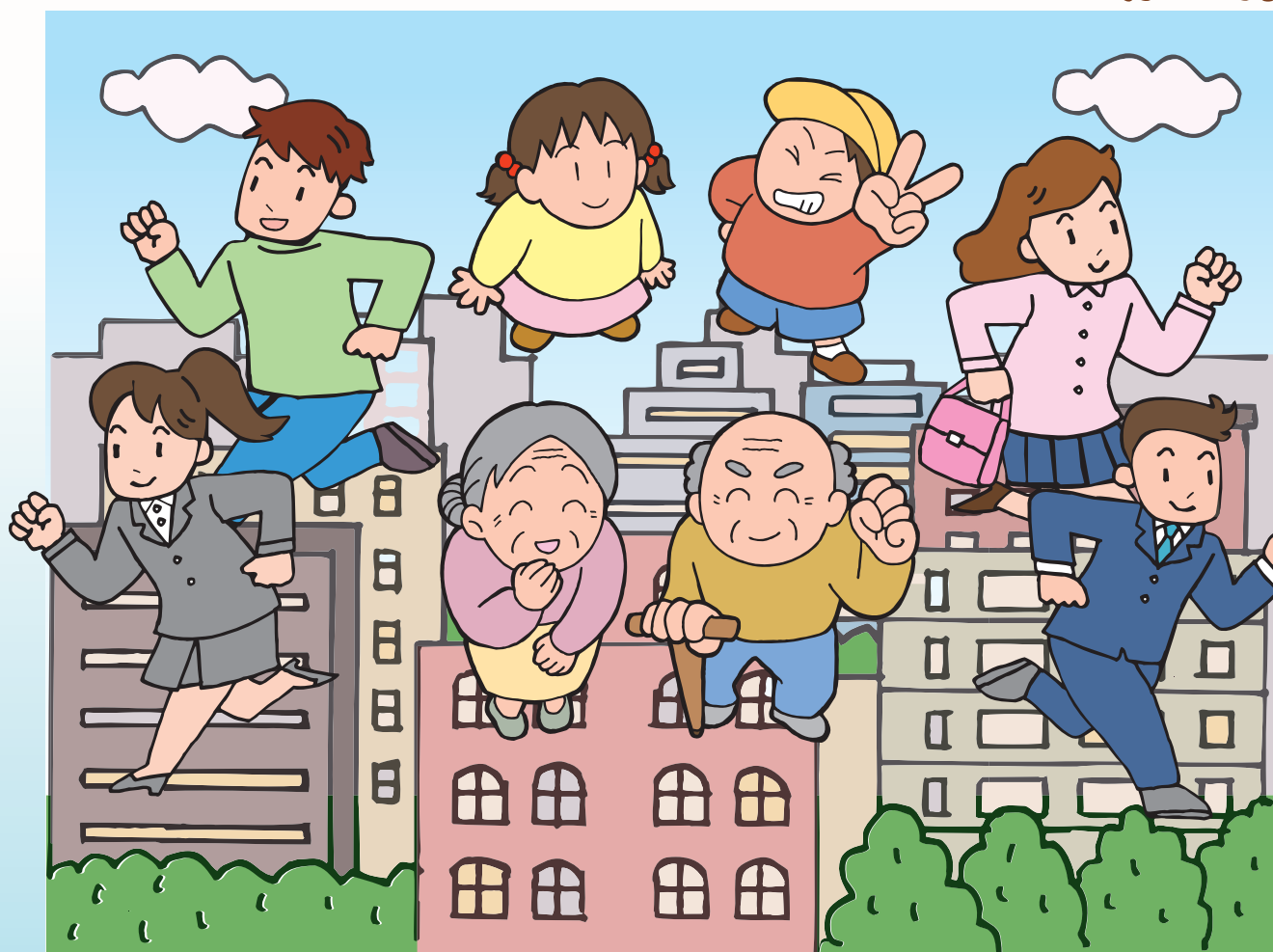


# マニラマニかのや

～知って得する本～



## 目次

|                              |                             |
|------------------------------|-----------------------------|
| ●契約とは? . . . . . 1           | ④ネット通販のトラブル . . . . . 6     |
| ●活用しよう! クーリング・オフ . . . . . 2 | ⑤ネットオークションのトラブル . . . . . 7 |
| ●クレジットのしくみ . . . . . 3       | ⑥家庭訪問販売(点検商法) . . . . . 7   |
| ●クレジットカードトラブル防止8か条 . 4       | ⑦キャッチセールス . . . . . 8       |
| ●若者に多い消費者トラブル                | ⑧電話勧誘販売 . . . . . 8         |
| ①携帯電話・スマートフォンのトラブル           | ⑨マルチ商法 . . . . . 9          |
| (架空請求メール) . . . . . 5        | ⑩敷金精算トラブル . . . . . 9       |
| ②インターネットのトラブル                | ⑪ネットのもうけ話…情報商材 . . . . 10   |
| (ワンクリック請求) . . . . . 5       | ⑫自動車の購入トラブル . . . . . 10    |
| ③定期購入のトラブル . . . . . 6       |                             |

鹿屋市消費生活センター

# 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、通常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。

## 「未成年者契約の取消」ってなに？

未成年者が契約する場合、法定代理人（一般的には親）の同意が必要です。法定代理人の同意を得ないでした契約は、本人又は法定代理人が取り消すことができます。

**※2022年4月1日から、成年年齢が20歳から18歳に変わりました。**

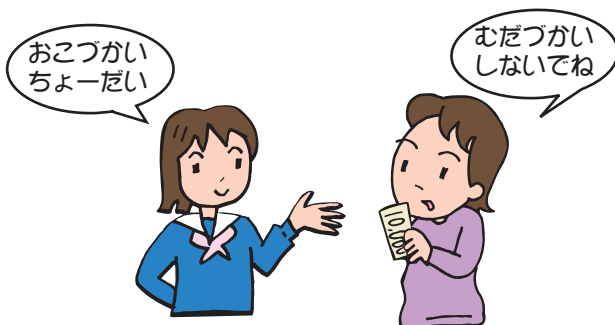
## 取消の効果

- 支払った代金は、返金されます。
- 受け取っている商品は、相手に返します。

## ただし、次のような場合には未成年者契約の取消はできません。

◇法定代理人（親）の同意無しで単独でできる契約

◇成年者であるとか、親の同意を得ているなどと偽って、相手をだまして契約した場合



- ・親からもらうこづかいの範囲内の少額な契約
- ・贈り物をもらうなど自分に不利にならない契約
- ・親から商売を許された場合の商売に関する契約
- ・結婚している場合（既婚者は成年者と同じ）



# 活用しよう！クーリング・オフ

消費者がいったん申込みや契約をした場合でも、契約の内容を明らかにした書面の交付を受けた日から一定期間（商品やサービスにより異なります）は消費者によく考える時間を与え、必要ないと考えた場合には、消費者からの一方的な申込みの撤回や契約の解除を認める制度です。

(ただし原則として、店舗販売や通信販売にはクーリング・オフ制度は適用されません。)

## クーリング・オフすると

- 契約は、はじめからなかったこととなります。
- 支払い済みの現金は、全額返金されます。
- 商品を受け取っている場合は、販売業者の負担で引き取ってもらえます。
- 違約金や損害賠償金を支払う必要はありません。
- 工事などの場合、土地や建物を無料で元の状態に戻すよう業者に請求できます。
- クーリング・オフの効果は、期間内に書面を発送すれば発生します。相手に届いていなくても有効です。

## 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。

＜はがきの記入例＞ ※両面ともコピーして保管してください。

契約解除(申し込み撤回)通知

契約(申込)日 令和 年 月 日  
商品・役務名  
契約金額 \_\_\_\_\_ 円  
販売会社名  
(担当者)

上記の契約を解除します。  
すみやかに支払済の \_\_\_\_\_ 円を返金し、  
商品を引き取ってください。  
今後、貴社との全ての取引意思はありませんので、いかなる勧誘も一切お断りします。

申出日 令和 年 月 日  
(契約者)  
住所  
氏名

|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | 〒 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|                                                                                      | ○ <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> |  |
| 代表責任者                                                                                | ○○○○○会社                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| 様                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |

ハガキ (うら)

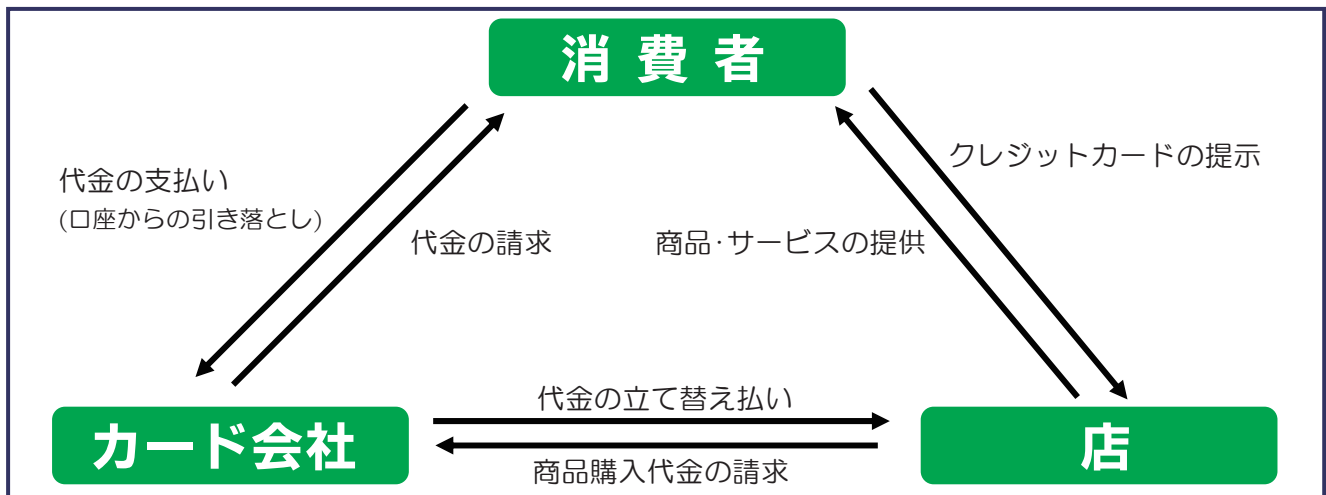
ハガキ (おもて)

※クレジットを利用して購入した場合には、クレジット会社と販売会社に通知を出します。

取引の形態によってはクーリング・オフできる場合とできない場合があります。  
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  
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

【クレジットカードの場合】



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。

※クレジットカードを持っていなくても、個々の買い物ごとにクレジット契約をする方法もあります。

## 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の方々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あります。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。



## 多重債務に陥った場合

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はあります。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。  
※ギャンブルや浪費などが原因の場合は借金の免除が認められないことがあります。

|      |
|------|
| 任意整理 |
| 特定調停 |
| 個人再生 |
| 自己破産 |

# クレジットカードトラブル防止8か条

## ①クレジットは借金と心得る

クレジットカードは欲しい物が何でも手に入る「打ち出の小槌」ではありません。安易な買い物はやめましょう。クレジット利用は借金と同じですから、手数料がいくらになるかも把握しておきましょう。



## ②自分の収入にあった利用を心がける

クレジットの返済で家計に無理が生じないように、自分なりの限度額を決めておきましょう。



## ③リボルビング払い(リボ払い)に注意

利用金額や件数に関わらず毎月決められた額をクレジット会社へ支払うリボ払いは、月々の支払い額を一定にできるメリットがある反面、借入残高に対し常に手数料が発生し手数料率も高い傾向にあります。また、借入額が増えても毎月の返済額が変わらないため、知らず知らずのうちに借入を増やしてしまい支払いが困難になるデメリットもあります。



## ④返済は確実に

支払期日に遅れると信用情報機関に記録され、クレジットを利用できなくなる場合があります。新規のローンが組めなくなるなど他の契約にも影響が出てしまうので、期日を守って確実に返済するようにしましょう。



## ⑤売上票の利用代金をしっかりチェック

サインする前に売上票に記入されている利用代金を必ず確認しましょう。売上票の控えは大切に保管し、後日カード会社から送られてくる利用明細書やweb明細と必ず照合しましょう。



## ⑥カードは絶対人に貸さない

どんなに親しい人から頼まれてもクレジットカードは絶対に貸してはいけません。他人が使った分でも、支払い義務はあなたが負うことになります。



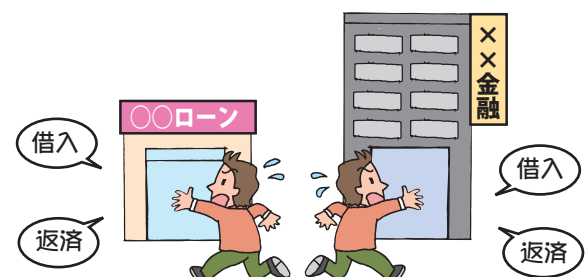
## ⑦カードを紛失したらすぐ手続きを

悪用されてしまうと、大変なことになります。日頃からこまめにチェックして、紛失や盗難に気付いたら、すぐに警察とカード会社に届け出ましょう。



## ⑧返済のための借り入れは絶対しない

クレジットの返済ができなくなっても返済のための借り入れは絶対にしないこと。雪だるま式に借金がふくれ上がってしまい、多重債務の原因にもなります。



# 若者に多い消費者トラブル

## ①携帯電話、スマートフォンのトラブル（架空請求メール）

**Q** スマートフォンに、「サイト使用料の未払いがある。当社は運営事業者から依頼を受けている会社である。このまま放置していると法的手続きに入る、本日中午に電話するように。」との内容のメールが届いた。全く身に覚えがない。どうしたらよいか。



**A** ○「期日までに連絡するように」など書いてあっても、絶対に連絡してはいけません。業者からの請求がエスカレートしたケースもあります。

○「訴訟を起こす」「弁護士対応になる」など不安をあおるようなことを書かれていても、利用した覚えがなければ決して支払わず、無視しましょう。

○支払い義務があるかどうか判断できない場合や心配なときは、消費生活センターにご相談ください。

○実在する組織をかたるSMSやメールを送信し、クレジットカードの番号やID、暗証番号等、個人情報などをだまし取ろうとするフィッシングメールも増えています。メールに記載されているURLや連絡先にはアクセスせず、正規のサイトやアプリからアクセスしましょう。

## ②インターネットのトラブル（ワンクリック請求）

**Q** パソコンの無料動画アダルトサイトで「18歳以上ですか」に「ハイ」と答えたところ、『入会完了 お客様は正規の手続きを踏んで登録されました。3日以内に9万円支払ってください』と表示されて請求画面が消えない。どうすればよいか。



**A** ○消費者に有料サイトへの登録をしたと思わせ、不当な請求をする手口と思われます。

○その際、「間違えて登録した方はこちら」とか「取り消す場合はこちら」など表示され業者へ電話をかけるように誘導される場合がありますが、連絡を取らないようにしましょう。

○取り消すために電話をかけてしまうことで、個人情報を伝えてしまったり、言いくるめられて支払ってしまう場合があります。

○有料サービスの申し込みの際、電子消費者契約法に定める表示がない場合は、この契約について錯誤（勘違い）による契約取消の主張ができます。

○ただし、「クリックすることが電子契約の申し込みになること」を消費者に分かるよう画面表示している場合などは、契約取消の主張ができないこともあるので、クリックする前にその意味を考え、よく確認しましょう！

○未成年者の場合、法定代理人（一般的には親など）の同意を得ていない契約として、取り消しできる場合もあります。

### 解決をうたう業者に注意！

トラブルにあったときに、インターネットの広告や電話勧誘などで、解決をうたう業者に連絡をとってしまい、さらに料金を請求される事例も存在します。

何らかの消費者トラブルが生じた場合は、まずは消費生活センター等へご相談ください。

### IPA（独立行政法人 情報処理推進機構）について

パソコンで「無料だと思ってアダルトサイトにアクセスしたところ、登録されてしまい、再起動しても請求画面が消えなくなった」との相談がよく寄せられています。この場合、パソコンのウイルス感染が疑われます。復旧方法やセキュリティ対策、架空請求の手口などの情報は、IPA（独立行政法人 情報処理推進機構）のホームページに掲載されていますので参考にしてください。

※ホームページ <https://www.ipa.go.jp>

### ③定期購入のトラブル

**Q** スマートフォンでSNSの広告を見て、お試し価格500円のダイエットサプリを注文し、商品と一緒に送られてきたコンビニ用振込用紙で代金500円を支払った。1か月後、注文していないのにまた同じ商品が届き、5,000円の請求書が同封されていた。販売業者に連絡したところ、「5回継続が条件の定期購入コースになっており、中途での解約はできない。」と言われた。定期購入コースだと分かっていたら注文しなかった。

**A** SNSなどの広告を見て、通常より大幅に安い価格にひかれ、「1回だけ」のつもりで化粧品やサプリメントなどを購入したところ、実際には複数回買わなければいけない定期購入が条件だったという相談が多く寄せられています。申し込みの際は、定期購入になっていないかなど契約内容をしっかり確認しましょう。スマートフォンでは、画面をスクロールした最後の方に、小さい文字で条件などが書かれている場合があるので注意が必要です。



#### トラブルにあわないために

- 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。
- 返品できるかどうかは、事業者の定めに従うことになります。
- 注文前には、広告ページや申込みの最終画面、規約等で、定期購入が条件となっていないか、条件となっている場合はその期間や総額、解約・返品の可否や条件などをしっかり確認しましょう。
- 販売サイトや申込みの最終確認画面を印刷したり、スクリーンショットを撮るなど、あとで契約内容を確認できるように記録を残しておきましょう。

### ④ネット通販のトラブル

**Q** ネットショップで有名ブランドのスニーカーを格安で見つけたので、注文した。代金を指定口座に振り込んで1か月経つが、商品が送ってこない。当該サイトには、業者のメールアドレスのみ記載があり、住所や電話番号の記載はなかった。相手のメールアドレスに何度もメールをしたが返信がない。また、サイトは全て日本語だったが、振り込んだ口座の名義人は個人名義だった。

どうすればよいか。

**A** インターネット通販の普及により、個人が知らぬ間に海外業者と取引しているケースが増えています。

サイトが全て日本語だからといって相手が国内業者とは限りません。海外業者との通販トラブルの相談窓口として、「消費者庁越境消費者センター（CCJ）」や「通販110番」がありますが、相手業者の連絡先が不明な場合、解決は非常に困難です。



#### トラブルにあわないために

- 相手業者の所在地や連絡先が明記されているか確認しましょう。
- サイト内に不自然な日本語がないか確認しましょう。
- 一般に流通している価格と比較しましょう。（価格が大幅に安い場合は、模倣品の可能性もあります）
- 輸入禁止製品でないか確認しましょう。
- キャンセル・返品条件等の利用規約を事前に確認しましょう。
- 無用なトラブルを避けるために配送方法や配送にかかる時間、関税がどのくらいかかるかなども確認しましょう。

## ⑤ ネットオークションのトラブル

**Q** インターネットのオークションでパソコン用ゲームソフトを落札し、指定された口座に代金を振り込んだ。入金確認後発送するとあったが、商品が届かない。表記の住所に文書で問い合わせたら宛先不明で返送されてきた。電話もつながらない。どうしたらよいか。

**A** 再度メール、電話、郵送等のあらゆる手段で督促します。取引相手とやりとりしたメールや、出品のオークションページは印刷しておき、代金振込の控えなどと一緒に証拠として保管しておきます。どうしても相手と連絡が取れない場合は、オークション事業者に不審な取引として連絡します。更に、相手に対して期限を定めてソフトの引渡しを求める内容証明郵便を、配達記録を付けて送ります。

内容証明郵便が、不受理又は宛先不明で戻ってきた場合は、警察にも相談してみましょう。



### トラブルにあわないために

- 取引の前に、価格、送料、支払時期、商品到着時期、返品、交換等販売の条件をよく確認しましょう。
- 支払方法について代金前払いの場合は、特に注意しましょう。
- ネットオークションサイトが保障制度を設けているか確認することも大切です。

### 私たちの身近な「フリマアプリ」

「フリマアプリ」とは、スマートフォンやタブレット上で実際の「フリーマーケット」のように商品の出品、購入ができるアプリケーションです。端末一つで手軽にダウンロードできるので、利用者が増えています。

しかし、トラブルが発生しても、運営会社の規約に規定がなければ、解決は個人間の話し合いに委ねられ、返金が困難になる場合もあります。アプリをダウンロードする際は、規約等をよく読み、理解したうえで慎重に利用しましょう。

## ⑥ 家庭訪問販売（点検商法）

**Q** 自宅に「近所で工事をしている者です」と事業者が訪れ「今なら無料で点検します」と家の点検を勧められた。帰ってほしいと言っても帰ってくれず2時間くらい説得され、早く帰ってほしかったので点検を承諾した。

点検後「かなりひどい状況です。このままでは家がだめになるので、すぐに工事したほうがいいです。今ならキャンペーンで安くできます。」とリフォーム工事を勧められ契約をした。

しかし、よく考えてみると高額な契約であり、いきなり工事を勧められ本当に必要なのかもわからない。このため、解約したいと事業者へ連絡をいれたが「解約はできない」と断られた。本当に解約できないのだろうか。

**A** 法定の契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフできます。また、クーリング・オフ期間が過ぎてしまったとしても、このようなセールスマンの販売方法は不当な勧誘行為に当たりますので、消費者契約法により契約を取り消すことができる可能性があります。



### トラブルにあわないために

- セールスマンが訪ねてきたら、会社名又は氏名、販売する商品等の種類を確認しましょう。
- 契約を考える場合、その日のうちに返事をしないで他の事業者から見積もりを取り、必要な契約か金額は適正か確認しましょう。
- 着工前に材料費等の支払いを求められても支払わないようにしましょう。
- 訪問販売では、一度その商品の購入等を拒否されたら、同じ商品等を再び勧誘することは、原則、禁止されています。必要ないときは、きっぱり断ることが大切です。

## ⑦キャッチセールス

**Q** 街を歩いていたら化粧品の見本をくれると声をかけられた。色々アンケートに答えていたら、無料で肌の診断をするというので、お店までついて行った。見てもらったところ「あなたの肌は40歳の肌と同じくらい老化が進んでいる。このままではシミ・シワだらけになってしまう。今ならキャンペーン中なので、うちの化粧品を買えばエステが無料で受けられる」と2時間説得された。とても親切に説明してくれるので断り切れず、仕方なく契約したが、よく考えると30万円もの支払いが不安になり、翌日解約したいと伝えたところ「この化粧品はあなたの肌に合わせて特別に調合しているので解約できない」という。どうにか解約できないだろうか。化粧品はまだ使用していない。

**A** 街頭などで呼び止めて、営業所等に同行させ契約させる方法を「キャッチセールス」といいます。このような場合、法定の契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフすることができます。なお、化粧品や健康食品などの消耗品は、クーリング・オフ期間内でも自ら開封し消費した分については、返品できないので注意が必要です。なお、特定商取引法により、勧誘に先立って目的及び商品等を明らかにすることが義務付けられています。



### トラブルにあわないために

- 相手は本当の目的を隠して近づいてきます。安易な気持ちでついて行かないようにしましょう。
- 親しげな雰囲気に関わられないで、必要ない、おかしいと思ったら、きっぱり断りましょう。

### 覚えておきたいエステ契約の知識

- 自ら店舗に向き契約した場合でも、法定の契約書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフできます。化粧品や下着などの関連商品もクーリング・オフの対象となります。
- クーリング・オフ期間が過ぎても、理由にかかわらず中途解約でき、それまで受けた施術料以外に業者から請求される損害賠償の額の上限は法律で定められています。

## ⑧電話勧誘販売

**Q** 大手通信事業者を名乗った電話があり「あなたの家の光回線の使用料をお安くできます。」といった勧誘を受けた。安くなるなら承諾したものの、届いた書面を見るとオプションがつけられており今より高くなるようだ。このため断りの電話を事業者へ入れたが「契約は成立している」として断られた。解約したい。

**A** 法定の契約書面を受け取ってから8日間は、初期契約解除制度により電気通信サービスの契約を解除することができます。契約をキャンセルしたいと思った場合は、すぐに事業者へその旨を申し出ましょう。



### トラブルにあわないために

- 口頭でも契約は成立します。勧誘されても、その場で返事はせず、現在契約している内容とよく比較して検討し、必要がない場合ははっきりと「契約はしません」と断りましょう。
- 契約を断ったつもりでも契約になっていたという事例もあります。電話勧誘を受けた場合は、送られてくる郵便物に注意し、不本意な契約書等が送られてきたら、すぐに事業者へ申し出ましょう。

## ⑨ マルチ商法

**Q** 3か月前、友人に化粧品の購入を勧められた。40万円で少し高額だが会員になれば月3万円の収入を得られ、別に購入する人を見つけて紹介すれば、自分の収入も増えると言われ契約した。しかし、友人・知人は誰も興味を示さず、高額な化粧品の支払いだけが残った。今から解約できないか。

**A** このような販売方法をマルチ商法といいます。法定の契約書面を受け取ってから20日間はクーリング・オフ（契約解除）できますが、この期間を過ぎると一方的な解約はできません。解約するには話し合いが必要です。なお、入会后1年を経過しない会員が途中で退会する際には、商品の引渡しが行われてから90日を経過しない間は未使用の商品を返品することができ、適正な返金も受けられます。



### トラブルにあわないために

- 「人を紹介するだけで手数料が入る」など、楽をして簡単にもうかる話はありません。
- インターネットを利用した勧誘も増加しているので、注意が必要です。
- どんなに親しい友人からの話でも、ビジネスやお金がらみの話には注意しましょう。人間関係を壊してしまうことにもなりかねません。
- ※商品等が介在しない金銭のみの配当システムは、いわゆる「ネズミ講」といって犯罪です。

## ⑩ 敷金精算トラブル

**Q** 2年間住んでいた賃貸マンションを退居した。入居当初、14万円を敷金として支払っており、これは返金されるものと思っていた。ところが、壁紙の張替・ハウスクリーニング等に要した費用が総額20万円ということで、敷金を全額充てても足りずに、不足分として逆に6万円の請求を受けている。特に汚してもいないし、退居時はきれいに掃除した。支払わないといけなのか。

**A** 賃貸住宅を退居するとき、借り主は住宅を借りたときの原状に回復する義務があります。この「原状回復義務」とは、住宅を完全に入居時の状態に戻すことまでは必要なく、借り主の故意・過失により住宅を汚損、破損したときに負う責任をいいます。従って、通常の使用により生じたふすま、障子、畳、壁紙などの損耗については、そのまま貸し主に返還すれば足りると考えられていますので、契約上特別な定めがない限り支払う必要はありません。

ただし、これらの費用が特約事項に定めてあり、この特約が暴利ではなく借主が特約を認めていれば、借主の負担となる可能性があります。



### トラブルにあわないために

- 賃貸借契約を結ぶ前に契約書をよく読み、納得できない特約条項が入っていないかよく確かめ、十分納得した上で契約しましょう。
- 入居時に貸し主・借り主立ち会いのもとに、写真を撮るなどして使用開始時の損耗状況を確認しておきましょう。
- 敷金精算のトラブルが起こったら、まず話し合いが基本ですが、話し合いができない状況のときは、少額訴訟制度や民事調停を利用する方法もあります。
- 「原状回復」の考え方は、国土交通省がとりまとめた「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（再改訂版）」を参考にするとよいでしょう。

## ⑪ ネットのもうけ話……情報商材

**Q** 「誰でも簡単な作業で確実にもうかる」、「利益が出なければ全額返金保証」、「簡単確実に月収〇〇円稼げる副業情報提供中」などという副業（情報商材）についてのweb広告がSNSに表示される。興味があるが、信用しても大丈夫か。

**A** 必ずもうかる話はありません。事業者の説明を安易に信用しないようにしましょう。儲け話には、用心が必要です。

### トラブルにあわないために

- 情報商材とは、副業や投資等で高額収入を得るためのノウハウと称して、インターネットの通信販売等で販売されているマニュアル等のことを言います。
- 返金保証があっても簡単に返金をされるとは限りません。特に「必ずもうかる」などと表示している業者とは絶対に契約しないようにしましょう。
- 最初は1万円程度の少額でも「もっともうかる商材がある」と高額な商材を勧められることがあります。話が違うと思ったら、きっぱりと契約を断ることが大切です。
- クレジットカードで高額決済をしたり、借金をしてまで契約しないようにしましょう。契約後、同様の事業者に次々と勧誘され、借金を増やしてしまった事例もあります。
- 投資をした場合、初めは儲けが出ているように見せたり、実際に少額を出金できる場合があります。しかし、それにより投資話を信じた人が高額の投資をした際に、出金できなくなったり相手との連絡が取れなくなった事例があります。



## ⑫ 自動車の購入トラブル

**Q** 代金を納車時に払うことにして、現状渡しで中古車を注文した。都合により翌日キャンセルしたところ、高額のキャンセル料を請求された。払わないといけなのか。

**A** 売買契約は、双方が契約内容に合意した時点で成立します。契約成立後は一方的にキャンセルすることはできませんし、解約時に違約金（損害賠償）などを請求される場合もあります。ただし、現金購入の場合、※業界団体の標準約款では、売買の成立時期は、①登録日②注文による修理・改造・架装等に着手した日③引渡日のうちいずれか早い日とされ、キャンセル料などが発生するのは契約日以降となります。（クレジット販売による契約の場合は、それぞれの信販会社が採用している約款により、売買契約の成立時期が異なります。）

相談事例の場合、標準約款による契約で、①～③のいずれもなされておらず、まだ契約は成立していないと解され、キャンセル料などを支払う必要はありません。なお、車庫証明費用などのキャンセル以前に販売業者にかかった実費は、支払う必要があります。

※社団法人日本自動車販売協会連合会と社団法人日本中古車販売協会連合会に加盟している販売店が採用する注文書の約款  
※標準約款を使用していない販売店もあります。



### トラブルにあわないために

- 契約成立後の解約は非常に困難です。安易な口約束はせず、価格、必要経費、保証などについては書面で確認し、慎重に契約しましょう。
- 雑誌等で探した車でも必ず営業所等に出向いて、乗ってみるなど自分の目で確かめて契約しましょう。
- 信頼できる販売店を選びましょう。

# 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  
お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。



当冊子に掲載されている画像等の無断転載はご遠慮ください。

鹿屋市消費者安全確保地域協議会作成

令和6年作成