



●トピックス(1～2) ●トラブル事例(3) ●お知らせ(4)

ほくは「sapo之助」、消費者をサポート(助ける)長崎県消費生活センターのマスコットでござる。



新生活が狙われる!!

引っ越し直後の訪問販売のトラブル

これから就職、進学、転勤といった人生の節目の時期を迎える皆さんのなかで、新たな地に引っ越して新生活をスタートされる方も多いことでしょう。初めての一人暮らしで期待とともに不安を抱えている方もいらっしゃると思います。特に毎年3月から5月にかけて、引っ越しに伴う消費者トラブルも多く発生しています。いくつかの事例を紹介しますのでトラブルに遭わないよう参考にしてください。

◆引っ越し直後の訪問販売トラブル事例

事例1

引っ越し当日、業者が換気扇フィルターの勧誘に訪れた。管理会社と関連があるような口ぶりだったので説明を聞いた。「居住者はみんな契約している」などと説明され、全室が購入しているなら仕方ないと思い約3万円を現金で支払い、2年分のフィルターを受け取った。その後、不審に思い管理会社に確認したところ無関係であることがわかった。不要なのでクーリング・オフしたい。(20歳代 女性)



事例2

引っ越し当日、「管理会社から紹介された」と言って業者が訪問してきた。「説明会を管理会社が開いており、その会で水回りの防カビ工事等の説明をしている。説明会に参加していない人に案内している」「荷物を入れる前に工事を行った方が良い」などと言うので、その業者の言葉を信じて現金約6万円を支払い、その翌日に水回りの防カビ工事等が行われた。後日、気になって管理会社に聞いたら「そのような説明会は開いていない。事業者は紹介していない」と言われた。だまされたので解約したい。(20歳代 男性)



事例3

引っ越しの翌日に布団販売会社の販売員が、突然来訪した。いったんは断ったが、販売員がサンプルを持って再び訪れ、邪険にできず、仕方なく話を聞いた。5年払いで月3万円かかると言われ、高額なので支払えないと断ったが、「いくらなら払えるか」と聞かれ、とっさに「月2万円くらい」と答えてしまった。クレジットの契約が通ったら契約としようなどと説得され、来訪から3時間が経過し夜分となり、長時間の勧誘に疲れて書面に署名押印してしまった。不要な商品なので解約したい。(20歳代 男性)



◆トラブルに遭わないために

引っ越し直後は荷物の整理や住民票の手続きなど何かとあわただしく、新しい生活に不慣れな時期でもあるので、いつもより冷静な判断ができなくなりがちです。新生活が始まることの多い3~4月は特に注意が必要です。

トラブル防止のポイント

(1) その場ですぐに契約せず、管理会社に確認しましょう。

突然訪問を受け、「管理会社から紹介された」「周りはみんな契約している」などと勧誘されても、業者の話だけを信じてすぐに契約しないようにしましょう。業者の話について少しでも疑問に感じたら、管理会社などに確認しましょう。

「消防署の方から来ました」「市役所の方から来ました」などと公的機関をかたる手口もありますので注意してください。

(2) 必要がなければきっぱり断り、あいまいな態度はとらないようにしましょう。

断るのに、相手に理由を伝える必要はありません。相手はプロですからあいまいに答えると付け入るスキを与えてしまいます。「いりません」「お断りします」ときっぱり断りましょう。「結構です」「いいです」は否定にも肯定にもとらえることができるので禁句です。「お金がありません」もだめですよ!!

(3) 訪問販売で契約した場合、クーリング・オフができます。

業者から訪問を受けて契約した場合、特定商取引法に定める書面を受取った日から数えて8日以内であればクーリング・オフ（無条件での契約解除）をすることができます。なお、クーリング・オフ期間内に工事が行われたとしても、クーリング・オフをした場合は、無償で元どおりに戻すよう求めることができます。

参考：国民生活センター報道発表資料ほか

消費者契約法の一部が改正されました。

靈感商法・開運商法等による消費者被害の防止、救済のため、確かめようのない靈感等の特別な能力により不安をあおるなどして勧誘され消費者が契約した場合には、これを取り消すことができるようになりました。また、取消権の行使期間も延長されました。

靈感等による告知を用いた勧誘に対する取消権

消費者は、事業者が消費者契約の締結を勧誘するに際し、当該消費者に対して次に掲げる行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができます。

- ① 当該消費者又はその親族の生命、身体、財産その他の重要な事項について、
- ② そのままでは現在生じ、若しくは将来生じ得る重大な不利益を回避することができないとの不安をあおり、
- ③ 又はそのような不安を抱いていることに乗じて、
その重大な不利益を回避するためには、当該消費者契約を締結することが必要不可欠である旨を告げること。

靈感等の知見を用いた勧誘に対する取消権の行使期間の延長

- ① 追認をすることができる時から3年（改正前1年）
- ② 契約締結時から10年（改正前5年）
- ③ 改正前の取消権について時効が完成していないものについても適用

参考：消費者庁資料

占いサイトのトラブル～「無料鑑定」うたい登録誘導～



相談事例

3か月前、スマートフォンで「無料鑑定」という広告を見て、名前や生年月日を占いサイトに登録した。占い師が指示する言葉を送り返すと「金運が上がり、宝くじが当選する」と言われ、返信し続け、気が付いたら80万円も支払っていた。家族に騙されていると言われ目が覚めた。返金してほしい。(60代 男性)



アドバイス

無料と思い占いサイト等に登録すると、占い師を名乗る者に「あなたは素晴らしい金運を持っている」「良縁に恵まれる」などと言われ、それを信じ、複数回にわたって占いや運勢鑑定をしてもらい高額なお金を支払ってしまった。占いサイトに登録以降、知らないサイトから迷惑メールが多く届くようになった。

こうした相談が全国の消費生活センターなどに多く寄せられています。

トラブルを未然に防ぐため次の点に注意してください。

- ①「無料鑑定」とうたっているにもかかわらず有料のやりとりへ誘導させる占いサイトもあり、不用意に氏名や生年月日、メールアドレス等の個人情報を入力しない。
- ②自分だけに向けられた言葉と思わせるメッセージを送りその気にさせ、占いや鑑定と称したやりとりを通じて有料のポイントを消費させる手口もあるので、金運や恋愛運等について良い言葉が書かれていても、うのみにせず冷静に判断し、安易に返信しない。
- ③怪しいと思ったら、やりとりの内容などをスクリーンショット等で残しておく。

悪質なマルチ取引のトラブル～SNSが絡む相談が増加～



相談事例

SNS（会員制交流サイト）で知り合った友人から、「いいビジネスがある。商品セットを購入しマルチ組織の会員になり、会員になる人を紹介すれば利益が出る」と誘われた。商品代が20万円と高額なので断ったが、「必ず儲かる。消費者金融から借りられる」と勧められ、借金して購入し会員になった。親にこの話をしたら反対された。解約したい。(20代 女性)



アドバイス

マルチ取引とは、商品やサービスを契約して組織に加入し、次に自分が友人などを誘い、新たな加入者を広げることで利益が得られる仕組みで連鎖販売取引ともいいます。マルチ取引の相談では、健康食品や化粧品などの「商品」に関する相談が多く見られますが、近年は、SNSをきっかけにアルバイト感覚で申し込む投資商品や副業などのサービスの、いわゆる「モノなしマルチ取引」に関する相談が増加しています。

目的を隠して誘い出し、「必ず儲かる」などと執拗に勧誘してくる例もあります。トラブルにならないため次の点に注意しましょう。

- ①「簡単に儲かる」などの甘い言葉をうのみにしない。簡単に大金を得られることはあり得ません。
- ②家族や友人に相談するなど、いったん冷静になって考える。
- ③友人や知人からマルチ取引の勧誘をされても、その場で契約せず、契約の意思がない場合はきっぱりと断る。自身が友人を勧誘することにより、人間関係を壊すおそれも。
- ④マルチ取引は法律で厳しい規制があり、契約後も消費者を保護するためにクーリング・オフ（無条件契約解除）や中途解約のルールがある。

消費生活支援講座（講師派遣）のご案内

長崎県消費生活センターでは自立する消費者としての意識を高め、被害を未然に防止するため、各種講座に講師を派遣します。講師派遣に要する経費は無料です。

| 講座名 | 対 象 | テ ー マ |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 高齢者見守り講座 | 民生委員、在宅福祉に従事する方 (高齢者を支援する団体等が主催する講座) | • 高齢者を狙う悪質商法の実態と対策 |
| 消費生活支援 「シニア講座」 | 主に高齢者 (自治会、高齢者団体等が主催する講座) | • 悪質商法に騙されない |
| 消費生活支援 「ヤング講座」 | 高校生・大学生など社会人となる前の方 (高等学校、大学、PTA等が主催する講座) | • 賢い消費者となるために |
| 消費生活学習会 | 一般消費者 (市町、各種団体等が主催する講座) | • 消費生活に関して希望されるテーマ |
| P T A 等 研 修 会 | PTA等が主催する講演会・研修会 | • 親子で考える消費者問題など |
| 金融経済学習会 | 小学生から一般消費者 (各種団体等が主催する講座) | • 暮らしに身近な金融に関すること (県金融広報委員会講座) |
| 問合せ 申込み | 長崎県消費生活センター Tel: 095-895-2320 ホームページ (https://www.nagasaki-shouhi.jp/) 「ながさき消費生活館」からも 申し込みできます。※参加者20名以上から受け付けます。 | |

情報提供のお願い!!

～NPO法人消費者被害防止ネットながさき～

NPO法人消費者被害防止ネットながさきでは、消費者の皆様から、不当契約・不当解約・不当勧誘などに関する消費者トラブルや被害情報を集めています。皆様からの情報が、消費者被害の予防につながります。ぜひ、情報をお寄せください。また、誰もが安心して暮らせる地域社会を目指す活動を支えていただける会員も募集しています。詳しくは事務局までお問合せください。

【事務局】

〒850-0876

長崎市賑町5-24 向ビル201

Tel: 095-895-8520 毎週火・水・木曜日(祝日除く)10:30~13:30

Fax: 095-895-8521

E-mail: info@cpnet-nagasaki.org



長崎県では、食品表示の適正化を図るために食品110番を設置し、食品の安全・安心や食品表示についての疑問・相談を受け付けています。

相談窓口：食品110番（長崎県 県民生活環境部 食品安全・消費生活課内）
受付時間：月～金曜日 9：00～17：45（土日・祝日、年末年始除く）

食事故なし

Tel.0120-492574

この情報は、県消費生活センターのホームページでもご覧いただけます。

<https://www.nagasaki-shouhi.jp/>

計量器に関するお問い合わせは

長崎県計量検定所

〒850-0047 長崎市銭座町3-3

TEL.095-844-9892 FAX.095-844-8844

編集
発行

長崎県消費生活センター

(長崎県 県民生活環境部 食品安全・消費生活課)

〒850-8570 長崎市尾上町3-1

TEL.095-824-0999 FAX.095-823-1477

消費生活の相談は



消費者ホットライン

局番なし **188**

最寄りの相談窓口につながります