

おかしいな、困ったなと思ったら



一人で悩まず相談しましょう。

消費者ホットライン

いやや!

☎ 188



消費者庁 消費者ホットライン188  
イメージキャラクター イヤヤン

消費者ホットラインに電話すると、お住まいの市町等の消費生活センター(消費生活相談窓口)につながります。郵便番号をお聞きしますので、事前にご確認ください。

警察相談専用電話

☎ #9110



石川県警マスコット  
いぬわし君

▶ お住まいの市町の消費生活相談窓口



石川県消費生活支援センター

〒920-0968 金沢市幸町12番1号 石川県幸町庁舎3階

☎ 076(255)2120

制作 石川県生活環境部生活安全課

〒920-8580 石川県金沢市鞍月1丁目1番地 TEL 076-225-1386

悪質商法に  
注意!



困ったときは迷わず <sup>いやや!</sup> ☎「188」へ相談!

お近くの消費生活センター・消費生活相談窓口につながります

石川県

— はじめに —

高齢者を標的にした悪質商法や、特殊詐欺の被害が後を絶ちません。

悪質な事業者や詐欺グループは、不安や弱みに付け込み、言葉巧みに近づいてあなたの大切な財産を狙ってきます。

自分は大丈夫と思わず、悪質事業者がよく使う誘いの言葉や手口、被害を防ぐ方法を知り、「かしこい消費者」になって、トラブルを防ぎましょう。



# トラブルや被害にあわないために

- ① いらないものは「**いりません**」と**きっぱり断る**
- ② うまい話や、もうけ話には**要注意**
- ③ 急がせる契約は**要注意**
- ④ 簡単に**個人情報**を**教えない**
- ⑤ その場で契約したり、お金を渡したりせずに、**家族や友人などまわりに相談**
- ⑥ おかしいな、困ったなと思ったら、すぐに**消費生活センター**（**い や や!** **☎188**）に**相談**する



## こんな誘い文句にご用心

- 瓦がずれています! すぐ修理しないと危険です!
- 今日だけ割引、キャンペーン中!
- 「火災保険」を使えば自己負担0円で屋根の修理ができますよ!



「無料点検に来ました」と言って突然自宅を訪問し、「このままでは大変なことになる」などと不安をあおって、高額な工事の契約を勧誘されます。一度契約すると、次々と契約を迫る悪質なケースも。

## トラブル防止のポイント

- 突然の「無料点検します」には十分警戒を。
- 安易に業者を家に入れないことが大切です。必要ない場合は、きっぱり断ることを伝えてください。
- 安価な金額でもその場ですぐに契約しないで、身近な人に相談するようにしましょう。
- 契約を急がせる業者は要注意。複数の業者から見積りを取ることも大切です。
- 保険の適用対象となるか、申請はどのようにするかを自身が加入している保険会社に確認しましょう。

## 対処方法

- 訪問販売の場合、契約後や工事完了後でも、クーリング・オフ(13、14ページ参照)や契約の取り消しができる場合があります。消費生活センター(☎188)に相談しましょう。



## こんな手口にご用心

- 初回「お試し500円!」いつでも解約できます!
- 商品が届かない。電話が繋がらない。



テレビやインターネットでの通信販売は、便利である一方、お試し価格につられ1回の購入のつもりが複数回の定期購入だった、代金を払っても商品が届かない、連絡が取れないなどのトラブルがあります。

## トラブル防止のポイント

- 通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。
- 申し込む際は定期購入が条件になっていないか、返品・交換条件など、契約内容や解約条件を十分確認するようにしましょう。



## 対処方法

- 返品特約がないか、定期購入が条件になっていないか等、申し込んだ時の内容を確認し、よく分からない場合や、トラブルになってしまった場合は、早めに消費生活センター(☎188)に相談しましょう。



### 事例3 送りつけ商法 注文した覚えのない商品の送りつけに注意!

## こんな手口にご用心

- 注文していない商品が勝手に送られてきて、代金を一方的に請求された!



電話で健康食品などを勧誘し、注文していないにもかかわらず一方的に商品を送りつけ、受け取ったことで支払い義務があると勘違いさせ、代金を請求してきます。

## トラブル防止のポイント

- 健康食品の他にも、カニなどの魚介類や書籍、DVDなど様々な商品の送りつけのトラブルが発生しています。
- 電話で勧誘されても必要なければはっきりと断りましょう。業者名や連絡先を確認しておくことも大切です。



## 対処方法

- 注文していないのに、一方的に送りつけられてきた商品は、代金支払いの義務はありません。商品が届いてしまっても、安易に受け取らないようにしましょう。
- 注文していないのに届いた商品はすぐに処分できます。
- ご家族が送ったものでないか、確認してみましょう。
- 不安な場合は、消費生活センター(☎188)に相談しましょう。



## こんな手口にご用心

- メールやはがきなどで、「未払い料金があるため、ご連絡ください」のメッセージが!
- インターネット利用中、画面をクリックしたら、「登録完了!ご利用料金を指定口座へお振込みください」の表示が!



メールやはがき、電話などで、利用した覚えのない「有料情報サイトの利用料」などと称して高額な料金を請求する「架空請求」の手口です。

パソコンやスマートフォンを利用して一度クリックしただけで「登録完了」などと表示し、高額な料金を請求する「ワンクリック詐欺」と呼ばれる手口もあります。

「支払いを忘れていたのかもしれない」、「何か変な操作をしたしまったが、その請求なのかもしれない」と、自ら不安に思い、請求に応じてしまうケースも。

## トラブル防止のポイント

- 何らかの名簿やランダムに生成した電子メール、電話番号をもとに悪質事業者が、連絡してくるものと思われま
- 連絡してしまうと個人情報知られ、その情報を元にさらに金銭を要求される可能性があります。
- インターネットの閲覧中は安易なクリック(タップ)をしないよう注意しましょう。

## 対処方法

- 一度業者に連絡を取ると、さらに高額な請求をされたり、電話番号など新たな個人情報を知られることになるので、自分から連絡を取ってはいけません。
- 利用した覚えがない請求は支払わずに無視することが最善の対応です。いったん請求に応じることでさらなる請求につながるため、決して支払ってはいけません。
- 慌てて、ひとりで解決しようとせずに、周りや消費生活センター(☎188)に相談しましょう。

# 「特殊詐欺」にもご注意を!

詐欺の多くは電話から始まります。電話でお金のお話が出たら詐欺だと疑ってみましょう。

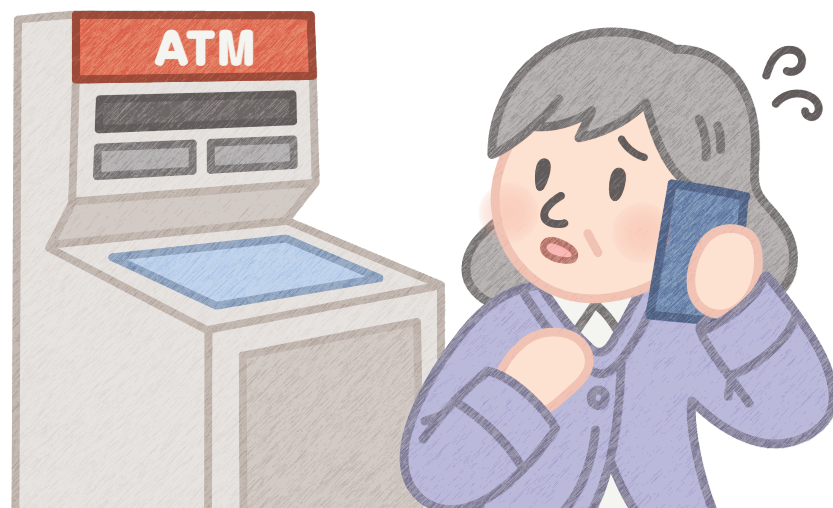
## オレオレ詐欺

息子や孫など家族や警察官・弁護士などのふりをして、トラブルの発生を口実に現金をだまし取るものです。「携帯電話の番号が変わった」「慰謝料、示談金が必要」「株で失敗した」など、こんな言葉には要注意です。

## 還付金詐欺

市町の職員や金融機関の職員など様々な人物を装って、電話で医療費や保険料、年金の還付金が受け取れると誤解させ、現金をだまし取るものです。

ATMに誘導して、「振込み」ボタンを押させることで、自分の口座から現金を振り込ませます。操作が周囲から見逃されがちなスーパーやコンビニエンスストアに設置されているATMなどへ誘導するケースもあります。



## トラブル防止のポイント

- 在宅中でも留守番電話にしておき、心当たりのない番号には、出ないようにしましょう。
- 市や町の職員がATMを操作させることはありません。また、ATMでお金が返ってくることもありません。



## 対処方法

- 「電話番号が変わった」という連絡があれば、まず以前の連絡先に電話してみましょう。
- 知らない人に絶対お金を手渡さない、すぐにお金を振り込まないよう注意しましょう。
- 少しでもおかしいと思ったら、消費生活センター(☎188)や警察相談専用電話「#9110」に相談しましょう。

# もし、契約してしまっても、クーリング・オフ(契約の解除)できる場合があります!

クーリング・オフとは、電話勧誘販売や訪問販売などの不意打ち的な取引で契約した場合などに、一定期間内であれば、無条件で一方向的に契約を解除できる制度です。クーリング・オフをすると、代金を支払う必要はなく、すでに支払った申込金、内金等は全額返金されます。商品を受け取っている場合は、送料も事業者の負担で返品できます。

## クーリング・オフができる主な取引内容と期間

訪問販売	キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠(SF)商法などを含む	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による契約	
特定継続的役務提供	エステ、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	
訪問購入	事業者が消費者の自宅等を訪ねて、物品の買い取りを行うもの	20日間
連鎖販売取引	マルチ商法	
業務提供誘引販売取引	内職商法、モニター商法など	

## クーリング・オフの方法

契約書を受け取った日を含めて、定められた期間内(13ページ表参照)に、必ずはがきなどの書面または電子メール等で通知します。

書面はコピーを、電子メールの場合はスクリーンショットを取っておきます。  
(はがきの場合は両面コピー)

はがきの場合は、特定記録郵便など証拠の残る方法で送ります。

※クレジット契約をした場合には、クレジット会社にも書面で通知を送ります。

### はがきの書き方の例

#### 契約解除通知書

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  
担当者△△△△

支払った代金○○○○円を返金し、  
商品を引き取ってください。

○○○○年○月○日

## クーリング・オフができないものもあります

- 店舗で買った商品
- 通信販売で買った商品(ただし、返品特約の表示がない場合は、商品到着後8日間は送料自己負担で返品可能)
- 使用してしまった化粧品、健康食品、洗剤などの消耗品(ただし、販売業者が使用させた商品は除く)
- 3,000円未満の現金取引
- 自動車、葬儀サービスなど

クーリング・オフできるかどうかや、書き方、手続方法が分からないときは、お近くの消費生活センターへ相談しましょう。