

# 消費生活センターに 相談するときは…

消費生活センターに相談する前に、あらかじめ下記について準備をしておくことで問題点を見つけやすく、その後の相談がスムーズに進みます。



## 相談内容を整理しておきましょう

契約日、契約内容、契約時の状況などを思い出して、メモにまとめておきましょう。

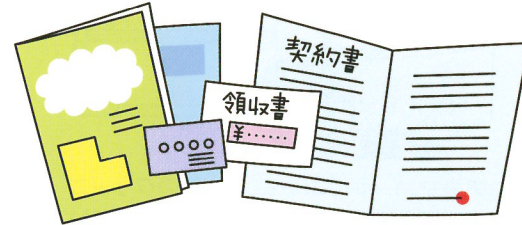
### 整理しておきたい項目

- どんな商品・サービスを、いくらで、いつ契約（購入）したのか
- 契約業者について（会社等の名称・連絡先・担当者名など）
- 業者はどんな説明をし、どのような勧誘をしたのか
- 業者との間にどんなやり取りがあったのか
- なぜ契約することにしたのか など



## 関係書類を手元に用意しましょう

業者からもらった名刺やチラシ、契約書、見積書、領収書、メモなど、業者が残っていたものはすべて保管し、手元に用意したうえで相談しましょう。



## できるだけ本人が相談しましょう

契約時の状況を正確に把握し、本人の意向を確認するためにも、できるだけ契約した本人が相談してください。どうしても本人が相談するのが困難な場合には、本人の承諾を得たうえで消費生活センターにご相談ください。



# 一人で悩まず、 消費生活センターに 相談してください！

ちょっと待って！  
悪質商法  
かも！？

一  
回  
覧

監修／東京経済大学教授・弁護士 村 千鶴子



商品やサービスの多様化に伴って、悪質な訪問販売や勧誘行為、契約や取引に関するトラブル、多重債務など、消費生活に関するさまざまな問題が多発しています。そうした被害や不安・苦情などについての相談を受け付け、問題解決のための助言やあっせんなどをして、問題解決の手助けをするのが「消費生活センター」です。

業者とのトラブルに巻き込まれて困ったときや、商品やサービスについて「おかしいな」「不安だな」と思ったときは、一人で悩まずにお早めに「消費生活センター」にご相談ください。

消費者ホットライン

☎188 (イヤヤ！)

※お住まいの近くの消費生活センターなどの相談窓口につながります

# ご注意ください! 今、こんな相談が増えています

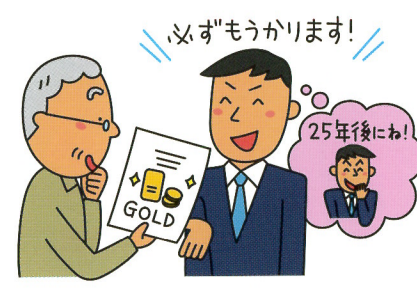
## 訪問販売や電話勧誘によるトラブル



「貴金属を無料で査定する」と言う業者が突然家に来て、アクセサリーを安値で買い取っていった。強引で、怖くて断れなかった…。

### アドバイス

- 売る気がなければきっぱり断る
- 業者を家に上げないようにする



父が訪問販売で金地金の契約をしていた。25年間の分割払いで、満期にならないと現物が受け取れないらしい。解約と返金を求めたい。

### アドバイス

- 「必ずもうかる」など甘い話は信用しない
- 少しでも不安な点があれば契約しない



訪ねてきた業者に「屋根が壊れている。早急に補修が必要だ」と言われ、驚いてその場で契約をしてしまった。信用していいだろうか。

### アドバイス

- その場ですぐに契約せずに、家族に相談したり、他社の見積もりと比較する



高齢の母が訪問販売で次々と商品を買わされている。家の中にはまだ開けていない箱もたくさんある。返品できないだろうか。

### アドバイス

- 高齢者だけの家庭は、見知らぬ人の出入りがひんぱんにないか気配りする



「注文のあった健康食品を送る」と電話があった。「注文した覚えがない」と断ったのに、後日商品が代金引換で送られてきた。

### アドバイス

- 承諾していないのに商品が送られてきたら、受け取りを拒否する



「当社が高く買い取るから代わりにA社の社債を購入してほしい」と電話が。頼まれた通り購入したが買い取ってもらえず、その後、連絡も取れない。

### アドバイス

- 他社と契約させようとする話には絶対に耳を貸さないように

## その他の商品・サービスに関するトラブル



「無料肌診断」の広告を見て化粧品店に行った。診断後、高額な化粧品セットの購入を迫られ、断りきれずに契約。後日、キャンセルを申し出たが応じてくれない。

### アドバイス

- 自ら出向いての契約は解約できないことも。契約は慎重に



海外から「賞金が当たった」という手紙が届いた。参加費用を払うために、一度だけクレジットカード番号を教えたら、引き落としが止まらない。

### アドバイス

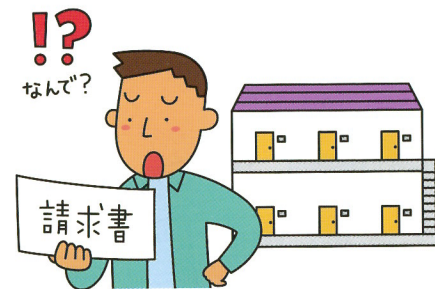
- 決して申し込まないこと。個人情報を安易に業者に教えない



願いがかなうというブレスレットを購入した。使い方を聞くために業者に電話をしたところ、「除霊が必要」と言われ、大金を支払ってしまった。

### アドバイス

- お金を払ったら運が開けるわけではないことを理解する



賃貸アパートの退去時に一部のクリーニング代を支払うよういわれ納得していたが、後日、聞いていなかった掃除代まで請求された。

### アドバイス

- 原状回復費用の内訳については、家主側に十分な説明を求めよう



友人の誘いで投資セミナーに参加し、高額なDVDを勧められ購入した。別の友人に紹介すれば紹介料がもらえるらしいが、大丈夫だろうか。

### アドバイス

- マルチ商法の手口。利益の部分だけを信じず、理解できない取引はきっぱり断る



自動車買い取り業者に査定だけのつもりで来てもらったが、強引に契約させられた。思い直して解約を申し出たら、高額な解約料を請求された。

### アドバイス

- その場での契約はトラブルにつながるケースが多いので避ける

## インターネットを通じたトラブル



興味本位で無料のアダルトサイトに進んでいたら、いきなり登録料を請求する画面になった。登録を取り消すために業者に電話をしたら、料金を払うよう脅された。

### アドバイス

- ワンクリック詐欺の手口。業者に連絡せず無視する



「悩みを聞いて」というメールをきっかけに出会い系サイトに登録した。悩みを聞くために有料ポイントを購入し続け、気づいたら高額になっていた。

### アドバイス

- 知らない人から届くメールなどには絶対に返信しないこと



息子がSNSで知り合った人に紹介された「無料」をうたうゲームサイトに登録。知らずに有料サービスを使ったらしく、高額な請求書が届いた。

### アドバイス

- 「無料」とうたわれていても、すべてが無料とは限らないので慎重に

## 借金にまつわるトラブル



現金が必要になり、金融業者に言われるまま70万円分の商品をクレジットカードで購入したが、40万円しか買い取ってもらえなかった。

### アドバイス

- 「クレジットカードの現金化」は違法行為。絶対にしないこと



「即融資」と書かれた広告を見て融資を申し込んだが、申し込んだ額は融資されず、保証金を請求された。どうしたらいいだろうか。

### アドバイス

- 「低金利、無担保、即融資」等の誘いにはのらないように



複数の消費者金融業者とカード会社から借り入れをしているが、収入が減り、返済ができなくなった。債務整理の方法を教えてください。

### アドバイス

- 返済困難な多重債務に陥ったら、できるだけ早く相談する