

気をつけて！

# 「自分は大丈夫」と思っていないませんか？ 消費者トラブル

消費者トラブルは身近なところの中に存在しています。あなたは大丈夫でも、家族や友人は…  
おかしいな、困ったなと思ったら、一人で悩まず早めに  
お住まいの市町村又は県の消費生活相談窓口にご相談  
しましょう。

## 相談 事例 1

### ショートメッセージサービス (SMS) を用いた架空請求

携帯電話に「未納料金が発生して  
おります。」と連絡なき場合は法的  
手続に移ります。アマゾン〇〇と記  
載されたSMSが届いた。全く覚え  
がない。

### アドバイス

「アマゾンサポートセンター」「ヤ  
フー相談係」「DM・MM・COM」など、  
実在の企業名をかたり未納料金額な  
ど名目で金銭をだまし取る手口の架  
空請求が増えています。メールに  
記載された連絡先に電話すると、「コ  
ンビニでギフト券を購入させ、その  
番号を電話で連絡させる手口がほと

んどです。名称に聞き覚えがあるか  
らといって安易に信用せず、内容等  
をよく確認しましょう。利用した覚  
えのない請求には、慌てて業者に「連  
絡しない」「支払わない」が基本です。



## 相談 事例 2

### 仮想通貨とマルチ商法

ある知人から「必ず値上がりする」と  
言われ仮想通貨の購入を勧められ  
た。また人を紹介するとマージンが  
入ってくるというので申し込みをし  
た。購入資金は借金をしたが、友人  
から説得され解約したい。どうすれ  
ばいいか。

### アドバイス

事例はマルチ商法に該当するた  
め、法定書面を受け取ってから20日  
間はクーリング・オフが可能です。  
仮想通貨は価格変動に伴う損失  
リスクがあります。また法定通貨で  
はないので国や金融機関の保証はな  
く、送金先の誤りや、購入単位を  
間違えて過大な支払が生じても取消  
しはできません。仮想通貨の特性を  
よく理解したうえで取引を行うこと  
が重要です。また、利用前に必ず、  
事業者が登録業者かどうか金融庁  
のホームページで確認してください。

必ず値上がり  
するよ！



## 出前講座のご案内

講師派遣  
無料！

ご希望の場所に講師が出向き、消費者ト  
ラブルにあわないためのポイントや、くら  
しに役立つ身近なお金の知恵などをテー  
マに講座を開催します。詳しくは、ホームペ  
ジをご覧ください。

- 沖縄県消費生活センター(消費生活関係)
- 沖縄県金融広報委員会(金融・金銭関係)

## 自立した消費者になろう

「契約」のキホンをおさえて消費者トラブル撃退！

### Q1 契約が成立するのはいつ？

A1 商品の売買やサービスの利  
用について、客(消費者)とお  
店(事業者)の間でその内容や  
価格、引き渡し時期などに  
ついてお互いが合意したとき契  
約が成立します。□約束でも  
契約は成立します。トラブル  
を回避するためには、契約書  
に書かれている内容を確認し、  
契約書の記載内容に納得して  
から署名又は押印をすること  
が大事です。また、契約書は  
必ず保管しておきましょう。

### Q2 契約はやめられる？

A2 契約は「法的な責任が生じる  
約束」なので、いったん成立し  
た契約は勝手にやめることはで  
きません。しかし、一定の事  
情がある場合には、契約の解  
除や取消しができます。

### Q3 契約の解除ができるのは どんなとき？

A3 「契約は守らなければならな  
い」のが原則ですが、消費者ト  
ラブルになりやすい以下の取引

クーリング・オフの対象となる取引	期間
訪問販売(キャッチセールス、催眠商法を含む)	8日間
電話勧誘販売	
特定継続的役務提供(エステ、学習塾、美容医療等)	
訪問購入(店舗以外の場所で、事業者が消費者から物品を買い取る契約)	20日間
連鎖販売取引(マルチ商法)	
業務提供誘引販売(内職商法、モニター商法)	

※ネットショッピングやテレビショッピング等の通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。注文前に必ず返品ルール(利用規約)を確認し、画面広告や注文フォームを印刷又はスクリーンショットなどで保存しておくことがトラブルを回避するポイントです。

については、一定期間内であ  
れば無条件で契約を解除でき  
る「クーリング・オフ」制度があ  
ります。

### Q4 契約の取消しができる場合 とは？

A4 未成年者が行った契約(※例  
外あり)や不当な勧誘による契  
約(事実と違う説明をされた、  
押しつけてきて帰るように言っ  
ても帰らなかった等)は取消す  
ことができます。

社会的な経験が少なく、契  
約に対する知識に乏しい若者  
は特に悪質業者に狙われやす  
い傾向にあります。業者の甘  
い言葉をうのみにせず、不  
要な契約はきっぱり断り、安  
易な気持ちで契約しないよう  
にしましょう。

### Q5 業者とのトラブルや 商品・サービスについて 相談したいときは？

A5 消費者ホットライン  
188番にお電話ください。  
最寄りの相談窓口をご案内します。  
(いやや、泣き寝入りと覚えては  
ないでね！)



嫌や泣き寝入り  
消費者ホットライン  
188

## あなたはどんなタイプ？ 消費者トラブル心理チェック！

あてはまる項目に☑を入れてみましょう。

- ① □ 自分の周りにあまり悪い人はいないと思う
- ② □ 相手に悪いので人の話を一生懸命聞く方だ
- ③ □ 運の悪い人がトラブルにあつたと思う
- ④ □ 知人から「効いた」「良かった」と聞くと、やってみようと思う
- ⑤ □ 有名人や肩書きのある人の言うことは、つい信用してしまう
- ⑥ □ 人からすすめられると断れない方だ
- ⑦ □ 迷惑をかけたくないうので、家族にも黙っていいことがある
- ⑧ □ 実際、身近に相談できる人があまりいない
- ⑨ □ しっかり者だと思われたい

### 心理チェックの結果

☑が多いほど消費者トラブルにあ  
つ危険度が高い傾向にありま  
す。☑をつけた番号によって、①②  
③は危機意識の低さ、④⑤⑥はだ  
まされやすさ、⑦⑧⑨は問題を一  
人で抱え込むという各傾向がみ  
られます。

問い合わせ 県消費生活センター 相談電話: 098-863-9214 平日9時~16時(12時~13時除く)

