

他人事だと  
思っていないですか？

# 気をつけて!! 消費者トラブル

## 沖縄県消費生活センター Instagram 公式アカウント



悪質商法等の事例紹介や、消費者トラブルの未然防止につながる情報など、皆様の生活に役立つ有益な情報をお届けします。

**消費者ホットライン 188** 泣き寝入りは、いやや

相談日時：平日 9時～12時 13時～16時  
(土日祝祭日・年末年始はお休みです)

< 沖縄県消費生活センター > 098-863-9214  
< 宮重分室 > 0980-72-0199  
< 八重山分室 > 0980-82-1289

お住まいの市町村又は県で消費生活相談をお受けしています。消費者ホットラインは、最寄りの相談窓口につながります。

### 事例1 インターネット通販 ～1回だけのつもりが定期購入～

SNS広告を見て「お試し価格 980円」のシミ取りクリームを1回だけのつもりで購入した。後日、さらに3か月分の商品と約3万円の請求書が届いたため驚いて販売業者に連絡したところ、「解約の連絡をしない限り送り続ける定期購入契約で、サイトにも記載している。必ず払ってもらおう」と言われ返品に応じてもらえない。



#### アドバイス

- ◆ 通信販売はクーリング・オフの対象外です。
- ◆ 「初回のみ」「お試し価格」「モニター価格」の商品を注文する際は「定期購入」などの条件がないかしっかり確認しましょう。
- ◆ 「解約保証」をうたっていても、実際には厳しい条件があり解約困難なこともあります。
- ◆ ネット通販で申込み際は、最終確認画面で商品の内容や取引条件・解約条件などを慎重に確認しましょう。

### 事例2 副業・在宅ワーク・投資詐欺 ～怪しい儲け話に注意～

ネットで副業を探していたら、「誰でも1日で数万円稼げます」「スマホで簡単作業」というサイトを見つけた。SNSで事業者とやり取りをしたところ、「サポート代金の負担はあるが、儲けですぐに取り戻せます」「サポートするので絶対に稼げます」などと言われ、借金をして申し込んだ。しかし、実際には具体的なノウハウやサポートはなく、大金を失っただけで全く稼げなかった。



#### アドバイス

- ◆ 「誰でも」「簡単に」「確実に」「高収入が得られる」等のうまい話には注意しましょう。これらは詐欺的商法の常套句です。
- ◆ 申込み段階では無料でも、「利益を得るためには契約が必要」と高額な費用負担を求められたら要注意です。借金して契約することは絶対にしないで下さい。
- ◆ 悪質な副業サイトの場合、宣伝のほとんどが虚偽または誇大であることが多いです。
- ◆ マッチングアプリなどで知り合った人から、暗号資産(仮想通貨)を使った儲け話などを勧められることもあります。
- ◆ 暗号資産(仮想通貨)の儲け話には詐欺的なものが非常に多く、消費者トラブルが後を絶ちません。
- ◆ 確実性・高額配当をうたっていても、それを担保する契約条項がなく、一度トラブルに巻き込まれると被害回復が非常に困難です。

### 事例3 ゲーム課金

○息子にスマートフォンを貸し与えゲームをさせたところ、有料アイテム購入のためキャリア決済を利用して支払った。その後、息子が登録した情報を用いアイテムを入手したため、携帯電話会社を通じて高額の利用料が請求された。



#### アドバイス

- ◆ 無料ゲームは有料サービスに誘導する目的があるケースが多いことを理解しましょう。
- ◆ お子様に対して、ゲーム内課金は代金の支払いが伴うことを説明しましょう。
- ◆ アカウントやクレジットカードは、しっかり管理しましょう。
- ◆ 未成年者(18歳未満)が行った契約については、未成年者取消権を主張することができます。状況によっては、ゲーム課金についても主張が認められるケースがありますので、どのような状況で課金してしまったのかメモのうえ、お近くの消費生活相談窓口にご相談ください。

### 事例4 賃貸住宅の退去時に伴う原状回復トラブル

○契約書に無い、鍵の交換やクリーニングの費用を請求された。  
○退去時に喫煙を理由に全クロス張替え費用を請求された。  
○ペット可の賃貸住宅を退去したら、ペットのトイレのにおい等がするとのことで、200万円の退去費用(全クロスの張替え等)を請求された。



#### アドバイス

- ◆ 入居前に部屋の状況を確認し、毀損等があれば写真などで記録を残しておきましょう。
- ◆ 原状回復の基本的な考え方は、国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」をご参照ください。ただし、**契約時の特約や個別の状況にもよります。**

賃貸人(家主)負担・・・経年劣化や通常使用の傷など

(例：日焼け退色、家具設置跡、設備老朽化など)

賃借人(入居者)負担・・・故意・過失や通常でない使用の傷など

(例：落書き、煙草のヤニ、ペットがつけた傷、台所の油污れなど)

## 困ったときは? クーリング・オフを有効活用しよう!

### クーリング・オフとは

クーリング・オフ制度とは、消費者が契約した後で冷静に考え直す時間を与え、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。

この制度は「契約は守らなければならない」とする原則の例外であり、法律や約款などに定めがある場合に限られます。**通信販売の場合、クーリング・オフ制度はありません。注文の前に返品規定についてよく確認して下さい。**

\* クーリング・オフができるかどうか、その条件については消費生活センターに問い合わせてください。

取引内容	適用	対象期間
訪問販売	店舗外での訪問販売(キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠高法では店舗契約を含む)	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による取引	8日間
特定継続的役務提供	エステティック、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、美容医療	8日間
訪問購入	店舗外の場所で、貴金属を含む原則すべての物品を事業者が消費者から買い取る契約	8日間
連鎖販売取引	いわゆるマルチ高法	20日間
業務提供誘引販売取引	いわゆる内職高法、モニター高法	20日間

### クーリング・オフはメールやFAXでもできます。

まず契約書面を確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照して通知しましょう。通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等の画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

### クーリング・オフの手続き方法

(書面例) はがきに必要事項を書いて、両面をコピーし保存のうえ、「特定記録郵便」など記録の残る方法で送りましょう。

切手	〇〇〇〇〇〇〇
特定記録	〇〇〇〇〇〇〇
自分の住所	〇〇県〇〇市〇〇町〇〇番地
自分の氏名	〇〇株式会社 御中

契約申込年月日	〇〇年〇〇月〇〇日
販売会社名	〇〇株式会社
担当者名	〇〇
商品名	〇〇
契約金額	〇〇円
右記の契約を解除します。	

\* クレジット契約している場合は、そのクレジット会社にも送付して下さい。

相談窓口

クーリング・オフ



## クーリング・オフ期間が過ぎてしまった!

クーリング・オフ期間が過ぎてしまったり、そもそもクーリング・オフ制度の適用されない契約については、いったん成立した契約を一方的に解消することはできないのが原則です。

ただ、勧誘方法に問題があった場合、例えば重要な事項について嘘の説明をうけて契約したり、ハイリスクの金融商品なのに値上がり確実であると断定的な説明をうけて契約した場合などは法律に基づく取消が可能です。特定継続的役務提供のように一定の要件の下、中途解約が可能な場合もあります。いずれにしても、しまった、おかしい、納得できないと思ったら早めに相談することが解決につながります。

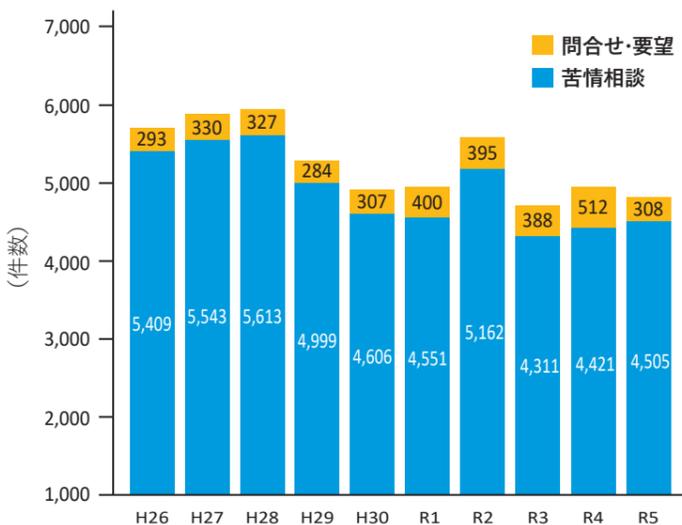
# 消費生活相談の概況

(沖縄県消費生活センター)

沖縄県消費生活センターでは、このような業務を行っています。

- 消費生活相談** 衣・食・住など消費生活全般に関する商品・サービスへの苦情や相談について、問題解決のお手伝いをしています。
- 消費者教育講座** 暮らしのなかで知っておきたい苦情相談の事例や身の回りの事柄などをテーマとした各種講座を開催しています。講師派遣は無料です。
- 消費生活情報の提供** 暮らしに役立つ情報や消費者被害未然防止のための啓発資料等を提供しています。

## ① 消費生活相談件数の推移



## ② 苦情相談の多い商品・役務(令和5年度)

順位	商品・役務	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上						
1位	他の教養・娯楽	43	理美容	88	賃貸アパート	48	賃貸アパート	63	化粧品	87	化粧品	110	商品一般	87
2位	化粧品	14	内職・副業	47	内職・副業	30	化粧品	54	商品一般	60	商品一般	53	化粧品	66
3位	理美容	13	役務その他	31	商品一般	29	健康食品	45	自動車	45	健康食品	45	健康食品	58
4位	娯楽等情報配信サービス	8	賃貸アパート	29	化粧品	28	商品一般	39	健康食品	35	移動通信サービス	26	役務その他	37
5位	商品一般	7	他の教養・娯楽	26	理美容	28	フリーローン・サラ金	30	賃貸アパート	34	役務その他	23	移動通信サービス	36

### ポイント

- 令和5年度は、「化粧品」「賃貸アパート」「商品一般」に関する相談が上位を占めています。商品一般とは、迷惑メールや不審な電話、架空請求に関する相談などです。
- 「化粧品」「健康食品」は、定期購入に関するトラブルが主です。
- 移動通信サービス(携帯電話等)やインターネット通信サービス(光回線等)は、よく分からないまま勧誘を受けトラブルになった事例が多くみられます。
- 「内職・副業」は、動画サイト広告やSNS等で、副業を持ち掛けられ、サポート代として高額な請求を受ける事例が多くみられます。

## オンラインカジノの危険性について

オンラインカジノは、日本国内からの利用が違法であるだけでなく、24時間365日稼働しているため、やめ時がなく掛け金の総額が大きくなりやすいなどの問題が指摘されています。



### アドバイス

- ◆ オンラインカジノを利用した賭博は犯罪です(海外のサービスでも日本に居住する方が賭博を行うことは違法です)。
- ◆ 甘い誘いに乗って、安易にギャンブルを行わないようにしましょう。
- ◆ ギャンブルがやめられない方は、ギャンブル依存症サポートコール(TEL0120-683-705)に相談し、必要があれば治療を受けることも考えましょう。

## 借金で悩んでいませんか? ~多重債務は解決できます~

借金に追われることは大きな心理的負担です。家族や身近な人に迷惑をかけたくないと思い一人で悩み続けたり、何とかしようとして「ヤミ金」に手を出してしまうこともあります。**できるだけ早く、弁護士・司法書士などの法律の専門家や消費生活センター、市町村の相談窓口、法テラス等の信頼できる相談窓口にご相談ください。**

### <借金を整理する方法>

- 任意整理**▶▶ 貸金業者等ごとに直接交渉し、今後の返済方法などを話し合い、和解する手続き(借り手自身が行ってよいが、一般には弁護士や司法書士に委任)
- 個人再生手続き**▶▶ 裁判所が認可した計画に基づいて一定額を返済すれば、残りの債務を免除する地方裁判所での手続き(一般には弁護士、司法書士に委任)
- 特定調停**▶▶ 借金整理を目的とした簡易裁判所の調停手続きです。調停委員会のあっせんにより、今後の返済方法などを債権者と話し合い、和解する手続き(借り手本人が簡易裁判所に申し立てることが多い)
- 自己破産**▶▶ 原則として、自分の持っている財産の全部を借金の返済に充てて、残りの債務の支払いを免れる地方裁判所での手続き(弁護士・司法書士に委任することが多い)

## 美顔や脱毛エステ等のトラブル

- なかなか予約が取れず解約を申し出たが、1回だけの施術で高額な解約料を請求された。
- 中途解約したが返金されない。解約後もクレジットの引き落としが続いている。
- 契約途中で店舗が閉店したので連絡がとれない。返金等はどうか。
- 施術の効果が見られない。脱毛でやけどを負った。



### アドバイス

- ◆ 脱毛や美顔エステ等の長期間にわたる契約は、**解約条件をよく確認**し、心配なときは都度払いができるコースやエステ店を選択しましょう。
- ◆ 必ず契約書面で**有償の期間・回数と単価を確認**しましょう。
- ◆ 施術による皮膚トラブル等が起きたら、速やかに医療機関を受診しましょう。

## ここが危ない 高齢者の消費者トラブルの特徴

### 家にいるときに狙われる

リタイアして家にいることが多い高齢者の隙を狙って、訪問販売や電話勧誘をします。  
例: 光通信回線契約、不用品買取サービスなど、リフォーム工事・点検商法

### 「老後のお金の不安」につけ込まれる

老後の資金に対する不安を利用し、「必ず儲かります」「預貯金よりお金が増える」などと、投資話を持ち掛けてきます。

### 「孤独」が高齢者をだまされやすくします

一人暮らしの高齢者などは相談できる人が身近にいないため、だまされたことに気づきづらく、被害が大きくなる傾向があります。



## 消費者の行動が社会を変える

私たちは、安心して豊かな消費生活を送るために、被害に遭わない消費者、合理的な意思決定ができる自立した消費者にとどまらず、社会の一員として、持続可能な社会のために、積極的に関与する消費者になることが求められています。私たちの消費は、社会のあり方を変える大きな力を持っています。一人ひとりが自覚ある消費者として社会的責任を理解し、社会や地球環境への影響も考えた行動ができれば、社会をよりよい方向に変えていくことができます。



### ~かっこいい消費者になるためのアドバイス~

#### 1 よく考えて選択・契約しましょう

- 購入・契約の前に必要性をよく考え、情報収集・確認をして商品を選択しよう。
- 契約による権利と義務、ルールを理解し、トラブル解決の制度(クーリング・オフなど)や相談機関(消費生活センターなど)があることを知っておこう。
- 口約束だけでも契約が成立します。

#### 2 生活設計を考えながら計画的にお金を使いましょう

- 自分の持っているお金の動きを把握し、生涯を見通した生活管理や計画を立てよう。
- 必要なものと欲しいものを区別し、何を買うか優先順位を意識しよう。

#### 3 情報に対して批判的な思考力を持ちましょう

- 期間限定、残りわずか、簡単に儲かるなどのキャッチコピーに惑わされず、情報を批判的に吟味して適切な行動を取ろう。
- 広告や表示に問題があったときは消費生活センターに連絡しよう。

#### 4 情報社会のルールやモラルを守りましょう

- 個人情報の扱いや流出に注意しよう。
- 情報を発信するときは責任を持とう。
- 著作権を無視したサイトにはアクセスしないようにしよう。

#### 5 商品の安全に対する意識を持ちましょう

- 商品の安全性に関する表示等を確認し、危険を回避しよう。
- 事故・危害が生じたとき、事業者に対し補償や改善、再発防止を求めて適切な行動を取ろう。

#### 6 私たちの消費生活が社会と繋がっていることを意識しましょう



## 情報発信中!

### 国民生活センター公式LINE登録

消費者問題・暮らしの問題に取り組む機関として、生命・身体・財産等に係る注意喚起等を発信しています。

- LINE登録方法 ◆ QRコードからの登録 ◆
- 右のQRコードを読み取り、「友だち」登録してください。



### 安心ゆいメール(沖縄県警察)

県民のみならず地域に関する情報をタイムリーかつピンポイントに提供しています。

右のQRコードを読み取り、空メールを送信し、返信メールに記載されたURLにアクセスしてください。  
※登録は無料ですが、メール受信に伴う通信料は受信者の負担となります。



### 困ったときの相談先

海外ショッピングでトラブルにあった相談

### 国民生活センター越境消費者センター(CCJ)

<https://www.ccj.kokusen.go.jp/home>  
メールにて相談を承ります。

架空請求や詐欺

### 警察相談専用電話

☎ # 9110

ダイヤル回線、IP電話では使えません。