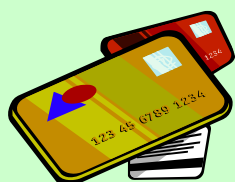


消費者トラブル



予防&対処法



目次

契約について	2
悪質商法について	2
主な悪質商法	3
クーリングオフ	5
成年後見制度と悪質商法	7
クレジット契約について	8
借金と利息と保証人	10
多重債務について	11
インターネット関係のトラブル	
ワンクリック詐欺	12
アフィリエイトとドロップ SHIPPING	13
その他のインターネットトラブル	14
民事法律扶助	15
司法書士の仕事	16

三重県司法書士会

契約について

契約とは「法的な責任が生じる約束」のことです。

契約は当事者間の合意によって成立し、口約束でも成立します。

契約書は、契約内容を明らかにしておくことで後々のトラブルを防ぐために作成するもので、契約書を作成しなくても契約は成立します。

一旦契約が成立すると、互いに権利と義務の関係が生まれ、守らなければなりません。

契約には色々な種類の契約があります。たとえば・・・

ジュースを買う	「売買契約」
お金を借りる	「金銭消費貸借契約」
アパートを借りる	「賃貸借契約」
会社で働く	「雇用契約」

など



契約は自由にできますが、成立した契約はお互いに守らなければならず、一方の都合だけで勝手に契約を解消することは原則できません。

➡ 契約の解除・取消については「契約を解除したい時」(5ページ)を見てみよう。

悪質商法について

消費者トラブルの中で代表的なものが悪質商法による被害です。

覚えておこう、悪質業者の特徴

訪問販売等を行う業者が全て悪質業者というわけではありませんが、悪質な業者は次のような対応であなたを狙ってきます。

とにかく契約を急がせる。

「夫と相談してから・・・」「考えてから・・・」と言っても、強引に契約をせまります。

人の不安や悩みなどに付け込む。

無料点検を行った後、「今すぐ工事しないと危ない」と不安をあおって工事の契約をせまったり、健康、経済、家族、人間関係での悩みを解決すると言い寄り、高額な商品の契約をせまろうとします。

有利なことばかり強調する。

「絶対に儲かる！」など有利なことだけを強調する業者は悪質業者のおそれがあります。

断っても引き下がらない。

「いいません」と断っても、「これだけ説明させて断るのか!」「どれだけ時間を使ったと思っているんだ!」と逆上し、契約するまで帰らない、または、店舗から帰らせない雰囲気を作り上げます。

主な悪質商法や詐欺

アポイントメントセールス

「あなたが当選しました」「景品が当たった」「あなただけ無料サービス」などと、有利な条件を強調して店舗等に呼び出し、商品やサービスを契約させる。

次々商法

一人の消費者に次から次へと商品の購入をさせる。一つの業者が次々に契約させたり、複数の業者で次々に契約させるケースがある。一人暮らしの高齢者が狙われやすい。

キャッチセールス

街中でアンケートなどを理由に呼び止め、店舗や営業所等に連れていき、商品やサービスを契約させる。

点検商法

「無料点検に来た」と消費者宅を訪問し、点検後に「このままだと危険」「工事しないと危ない」などと不安をあおり商品や工事の契約をせまる。

S F 商法（催眠商法）

「景品を配る」「くじに当たった」といって人を集め、閉めきった会場で日用品などを配り、言葉巧みに会場の雰囲気盛り上げて冷静な判断ができないようにさせ、最終的に高額な商品売りつける。

かたり商法

消防署、ガス会社、水道局等の信用できる機関による設備点検を装い、消費者に設置義務があるかのように説明し、商品売りつける。

靈感商法

人の持つ悩みを「先祖の霊が祟っている」「印鑑の相が良くない」等と不安をあおり、それに乗じて高額な壺、印鑑、多宝塔などを売りつけ、または祈祷、鑑定等を受けさせて高額な手数料を支払わせる。

展示会商法

「絵の展示会開催中です。無料でご覧になれます。」と展示会のチケットを配り、鑑賞だけのつもりで集まった人たちに「この絵は価値がある」「必ず将来値上がりする」等と勧誘し、高額な契約をさせる。

見本工事商法

テラス、カーポート、外壁材等の商品を「お宅は場所がよいので我が社の宣伝のため半額で工事する」等と、あたかも業者の宣伝活動の一環として特に有利な条件で扱うという巧妙な勧誘方法によって、不要なものを高額で契約させる。

継続的役務トラブル

エステや外国語教室などで「簡単にやせられる」「成績が上がる」と勧誘し契約させる。実際に試してみないと自分に合っているかわからないサービスに、高額な長期のクレジットを組ませる。

資格商法

電話により、「簡単に資格が取れる」などと言って、講座を受けるように勧誘し、受講料などを支払わせる。考慮の機会を与えず、電話口で強引に応諾を迫り契約締結を急がせる。

内職・モニター商法

商品等を利用した仕事を紹介するので高収入が得られる等と勧誘し、その仕事に使用する商品等の契約をさせるが、実際には仕事の紹介がなかったり、紹介されても次第に減少して結局は高額な商品購入代金の負担が残る。

攻略法詐欺

パチンコや競馬で「誰でも勝てる攻略法」「必ず当たる情報」と確実に稼げると誤信させ実現不可能な方法や実効性のない情報を販売する。

送りつけ商法

商品を一方的に送りつけ、代金を請求する。代金引換郵便を利用するものもある。

マルチ商法

儲かるからと商品の販売組織に誘い、商品を購入させ、次々に組織への加入者を増やしていくと利益が得られるという仕組み。

振りこめ詐欺

電話や文書などで相手をだまし、金銭の振込を要求するもの。
近年、手口が多様化している。

悪質業者の被害にあわないために。

予防・対処法

安易に家の中に販売員を入れない。
迷った時はその場で契約しないで家族等に相談する。
断る時はハッキリと断る。
口約束でも契約は成立するのであいまいな返事はしない。
契約してしまっても不要な物であればクーリングオフを活用する。
疑問を感じたらすぐに相談する。

買いません！

いりません！



契約を解除したい時

クーリングオフを活用しよう

クーリングオフとは

訪問販売や電話勧誘などで契約をしてしまった場合、一定期間内であれば、一方的に申込の撤回や契約の解除ができる制度です。

クーリングオフができる主な取引と期間

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、SF商法では店舗販売を含む)	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	エステティックサロン、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	8日間
連鎖販売取引	マルチ商法	20日間
業務提供誘引販売取引	内職・モニター商法	20日間

期間については法定書面を受け取った日から起算します。クーリングオフの通知は期間内に発信すればよく、期間内に相手に到達している必要はありません。

通信販売はクーリングオフの対象外ですが、広告に返品の可否や条件、返品に係る送料負担の表示がない場合、届いた日を含め8日間は送料消費者負担で返品できます。

マルチ商法、特定継続的役務提供取引についてはクーリングオフ期間が過ぎていても、中途解約できる場合があります。

こんな場合はクーリングオフできません

店舗で商品を購入した場合(店舗販売)

(店舗販売でもクーリングオフできる例外)

マルチ商法、特定顧客取引(アポイントメントセールス、キャッチセールスなど)

業務提供誘引販売取引、特定継続的役務提供

化粧品や健康食品などの消耗品を自ら開封したもの

現金で購入した3,000円未満の商品

購入した商品等によってはクーリングオフできない場合があります(自動車など)

クーリングオフの効果

契約は初めからなかったこととなります。

支払済みの代金は全額返金されます。

商品を受け取っている場合は、販売業者の負担で引き取ってもらえます。

違約金や損害賠償金を支払う必要はありません。

クーリングオフの方法

クーリングオフは必ず書面でしましょう。

「内容証明郵便」か、はがきを「簡易書留」で送る。

はがきの場合は、両面コピーをとり簡易書留の受領証とともに保管する。

代金の支払をクレジット契約した場合はクレジット会社への通知も必要

販売業者への通知例

クーリングオフの通知書	
契約年月日	平成 年 月 日
商品名	
契約金額	円
販売会社名	株式会社
上記契約は解除します。	
支払済みの	円を返金し、
商品はお引取り下さい。	
平成 年 月 日	
住所	
氏名	印

クレジット会社への通知例

クーリングオフの通知書	
契約年月日	平成 年 月 日
商品名	
契約金額	円
販売会社名	株式会社
上記契約は解除します。	
平成 年 月 日	
住所	
氏名	印

クーリングオフの期間が過ぎてしまったとき

クーリングオフの期間が過ぎてしまっても、販売業者等が法律に定められたルールを守っていないときは契約を解除できる場合があります。

特定商取引法による取消・解除

販売員の「不実告知（うそを言った）」、「故意の事実不告知（わざと不利な事実を言わない）」により誤認して契約をした場合は契約を取消することができます。

次々販売により、大量の布団を買わされたような場合は契約を解除することができます（過量販売解除、訪問販売のみ適用）

消費者契約法による取消

販売員の、
不実告知（うそを言った）
不利益事実の不告知（不利益な事実を言わなかった）
断定的判断の提供（不確実な事実について断定的な判断をした）
不退去（帰ってくれと言っても帰らない）
退去妨害（店舗から帰らせてくれない）

により契約をした場合は契約を取消することができます。

未成年者、制限能力者による契約の取消

法定代理人の同意を得ずにした契約は取消することができます。

など

一人暮らしの父が、訪問販売で浄水器や布団などを購入していました。特に必要なものでもなく高額な商品だったため父に聞いたところ、あまり覚えてないとの返事。

普段の生活には支障が無いように思えるのですが、少し判断能力が衰えてきているようなので少し心配です。



成年後見制度

判断能力の不十分な高齢者や障がい者の方が、悪質な勧誘で次々と高額な商品を購入してしまったり、リフォーム工事等の契約をしてしまったという悪質商法の被害が多くなっています。

このような判断能力の不十分な方を法律的に保護し、支援するのが成年後見制度です。

法定後見制度は、「後見」「保佐」「補助」の3つに分かれており、判断能力の程度など本人の事情に応じて制度を選べるようになっています。

家庭裁判所が選任した後見人等が、本人の利益を考えながら本人を代理して契約などの法律行為をしたり、本人が自分で法律行為をするときに同意を与えたり、本人が後見人等の同意を得ないでした法律行為を後から取り消すことにより、本人の財産を守り生活を支援します。



クレジット・借金・保証人について

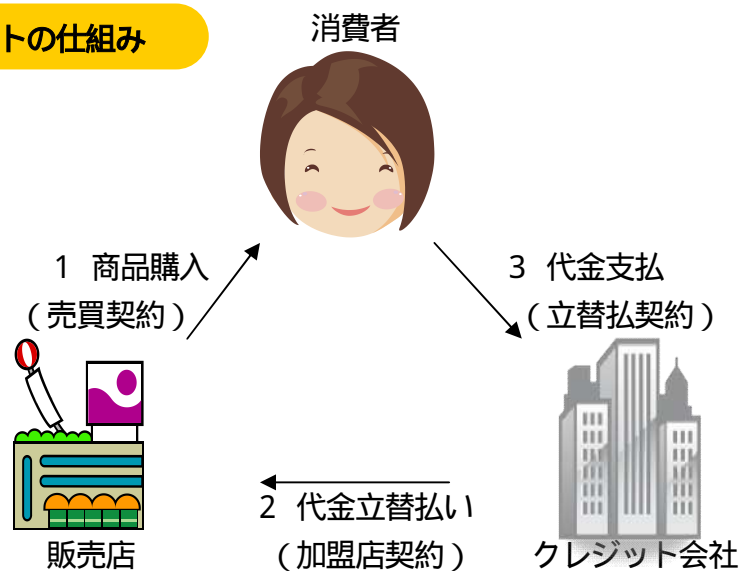
クレジット契約について

クレジットとは

クレジットとは「信用」という意味で、商品やサービスの代金を後払いする取引の形態です。

クレジットを利用することは、代金を後払いにするだけであり、借金することと同じなので計画的に利用する必要があります。また、クレジットカードにはキャッシング機能(お金を借りられる)がついているのがほとんどです。

クレジットの仕組み



クレジットカードの支払方法

翌月一括払い

商品等を購入した翌月に一括で支払う方法。
一般的に手数料はかからないことが多い。

分割払い

商品等を購入した時に支払回数を決めて支払う方法。
支払回数が多いと月々の支払額は少なくなりますが、手数料などを含めた支払総額が多くなります。

リボルビング払い

商品購入後、利用金額等にかかわらず毎月一定の金額を支払う方法。

毎月の支払が一定なので家計管理はしやすいが、利用額が増えれば支払回数が増え、手数料の支払も大きくなります。また、利用額が増えても毎月の支払額が変わらないため借金しているという意識が薄れ、利用額を増やしてしまいがちになります。



クレジットを利用する時の注意点！

クレジットは借金と同じであることを認識し、支払総額はいくらになるか、月々の支払いは可能かなど、慎重に検討したうえで利用する。

友人がクレジットを組むのに名義（名前）を貸したりする「名義貸し」や、クレジットカードを他人に貸すことは色々なトラブルの原因になるので絶対にやめましょう。クレジット会社に対する支払義務は、名義を貸した者にあります。

カードの紛失や盗難に気づいたらすぐにカード会社と警察に届出ましょう。

クレジット返済のための借金はやめましょう。雪だるま式に借金がふくれあがってしまいます。

クレジットカードのショッピング枠の現金化のトラブル

「クレジットカードのショッピング枠の現金化」とは、商品等を後払いで購入するために設定されている「ショッピング枠」を、現金を入手することを目的として利用することです。

現金化の手口

1 キャッシュバック方式

消費者が業者のホームページ等を通じて、クレジットカードのショッピング枠（たとえば50万円）の現金化を申し込み、商品（たとえばCD-ROMなど）を購入する。

業者がクレジットカードでの申し込み手続きが完了したことを確認後、商品購入のキャッシュバックとして業者から消費者に現金（たとえば40万円）が支払われる。

後日、消費者はクレジット会社から50万円の購入代金を請求される。

2 買取屋方式

消費者は業者が販売する商品（たとえば50万円の指輪）を、クレジットカードを使って購入する。

購入後、業者が商品を買取り（たとえば40万円）消費者に現金40万円が支払われる。

後日、消費者はクレジット会社から50万円の購入代金を請求される。

いずれの場合も、消費者は一時的に40万円の現金を手にしませんが、クレジット会社に対する50万円の債務（借金）を負うこととなります。

換金目的でのクレジットカードの利用はクレジット会社の会員規約に反することから、会員資格を剥奪されて即時返済を迫られるなどの不利益が起こる可能性があります。また、思わぬトラブルに巻き込まれる可能性もありますのでクレジットカードの現金化の利用はやめましょう。

借金と利息

銀行、消費者金融等からお金を借りる。 「利息」つけて返済。
銀行系カードローン、消費者金融の利率 年8%～年18%
銀行に預金した場合にもらえる利息(利子) 年0.02%



100万円を年利18%で借りた場合、利息だけで年間18万円(1ヶ月15,000円)にもなります。

生活費が足りないから借金をするというような安易な考えはやめましょう。
自分の収入に見合った生活を心がけましょう。

ヤミ金

ヤミ金とは、貸金業を営むために法律上要求される登録をせずに貸金業を営む者を指します。ヤミ金は法律を守るつもりがないため、法外な利息を取り、過酷な取立てを行い借りた人を追い込んでいきます。また、家族などの個人情報聞き出し、これらの人にも執拗な取り立てを行います。絶対にヤミ金から借金をしてはいけません。

保証人

友達から「絶対迷惑かけないから自分の借金の保証人になってほしい」と頼まれ保証人になりました。数年後、友達が返済しなくなったということで銀行から保証人の私に返済の請求がきました。「絶対迷惑かけない」と友達は言っていたので返済しなくていいのでしょうか・・・?

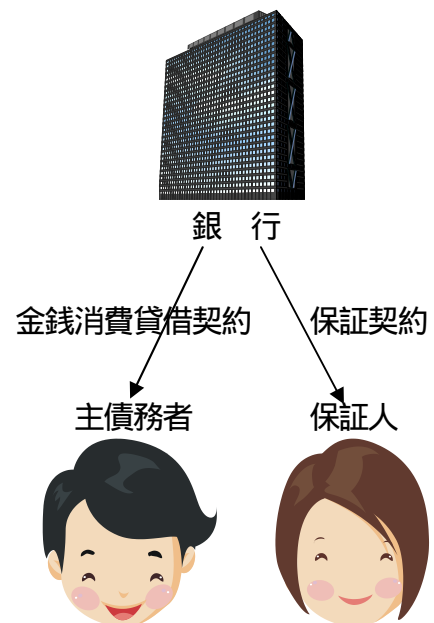
保証人とは・・・

保証人とは、主債務者がその債務の履行をしない場合に、代わりに債務の履行義務を負う人のことを言います。主債務者が支払をしなくなった場合、保証人は、自分が借りた訳でもない借金を返済しなければなりません。

注意点

保証契約というのは、その友人(主債務者)との間の契約ではなく、保証人と金融機関との間の契約です。友人から「迷惑かけない」と頼まれて保証人になったとしても返済しなくていい理由になりません。

保証人にはならない方がいいですが、親族や友人から保証人になってほしいと頼まれた場合は断りづらいものです。保証人になるのであれば最終的には自分が債務者の代わりに返済する覚悟が必要です。



多重債務について



消費者金融やクレジットカードの借金が500万円あります。今まで返済は自分の給料や他社からの借入で返済をしてきましたが、とうとう返済できないような金額となってしまいました。もうどうすることもできません・・・

債務整理手続

多重債務に陥り返済ができなくなってしまった場合にその借金を整理する方法があります。

破産

債務者の財産の清算を行い、最終的には債務の免除（免責）を受けて債務者の生活の再生を目指す手続です。免責許可決定を受けた場合には借金の返済義務がなくなります。

個人再生

借金を法律で定められている一定の割合で減額してもらい、減額された金額を原則3年間で分割返済していく手続です。

任意整理

裁判所を利用せずに、司法書士や弁護士が依頼者（債務者）から依頼を受けて、債権者との間で返済方法について交渉を行う方法です。利息制限法で利息を計算し直して返済金額や返済期間を新たに決めるものです。

特定調停

任意整理と同じく分割返済を目的とする方法です。簡易裁判所に調停を申し立て、裁判所の調停委員の協力を受けながら債権者と交渉をします。

「借金の問題は法律で解決できます！」

ワンクリック詐欺



ウェブページ上の「入場」や「認証」ボタンをクリックしたら、「入会となりましたので、入会料5万円を支払って下さい」という画面が出ました。支払わなければならないのでしょうか・・・

予防・対処法

料金が提示されていないのに料金を請求された場合は、当事者間の合意があったとは言えず、契約は成立していないので支払う義務はありません。業者に連絡すると、さらに個人情報を知られるおそれがありますので絶対に連絡しないようにしましょう。

電子消費者契約法では、インターネットによる契約について次のように定めています。

事業者は、消費者が申込を行う前に、その申込内容を消費者が確認することができる措置をとること。例えば

- 1 申込前に、購入者が申込内容を確認するための画面を用意する。
- 2 申込ボタンを押した後、購入者が申込内容を確認・訂正することが可能な画面を設置する。

事業者が申込を受諾した旨のメール等を申込者に送信し、申込者が受信した時点で契約が成立する。

の措置を事業者がとっていない場合には、申込の錯誤無効を主張できますし、がなければ契約は成立していません。

ただし、ネットオークションなどの個人間の取引や、事業者のサイト上の注文操作に従うのではなく、自分でメール等を書いて申し込んだ場合などは該当しないので注意が必要です。



「アフィリエイト」と「ドロップシッピング」関連のトラブル

「アフィリエイト」とは

個人が企業と提携し、自分のホームページやブログに企業の商品等の広告を貼り、その広告を経由して提携業者のウェブサイトで商品が購入された場合などに報酬が得られる仕組みです。

「ドロップシッピング」とは

商品の在庫を持たずに商品を販売するネットショップの経営。自分でネットショップを開設して注文が入るとメーカーに商品の発送を依頼する。商品卸金額と販売金額との差額で儲ける仕組みです。

アフィリエイト・ドロップシッピングの被害の特徴

「簡単・確実に儲かる」「月収 万円は確実」「サポートするから必ず売れる」などの利益を保証するような業者の勧誘に乗せられて高額な初期費用の契約を結んだものの、実際には思うように収入が上がらないというトラブルが多発しています。後のサポートも無く、仲介業者と連絡がとれなくなることもあります。

予防・対処法

「簡単・確実に儲かる」と有利なことだけアピールする業者や、高額な初期費用の前払いを要求された場合は疑いましょう。

契約する場合は事前によく内容を確認し、契約に至るまでの経緯も可能な限り保存しましょう。




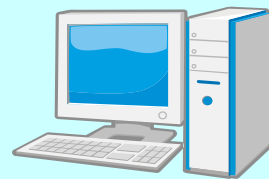
「ネットショッピング」のトラブル

購入した商品に問題があったが業者が返品や交換に応じてくれない。

予防・対処法

インターネットで契約を申し込んだ場合は「通信販売」になります。通信販売にはクーリングオフ制度はありません。注文する際は、広告画面で返品の可否や条件を必ず確認しましょう。

 広告に返品について表示されていない場合は、商品が届いてから8日間以内であれば、消費者が送料を負担して返品できます。



「ネットオークション」のトラブル

商品を落札し、代金を振込んだが商品が届かない。届いた商品に問題があったが相手と連絡が取れない。

予防・対処法

支払いにエスクローサービス（代金のやり取りを代行してくれる）があったり、補償制度がある信用できるオークションサイトを利用する。

取引の前に、価格、送料、代金支払時期、商品到着時期、返品、交換などの条件をよく確認する。

中古品は画像や説明をよく確認し、不明な点は入札前に質問する。

取引相手の評価欄をよく確認する。

取引相手とやり取りしたメールや出品のオークションページは印刷しておき、代金振込の控えなどと一緒に保管する。



「オンラインゲーム」のトラブル

「無料」と表示されているゲームサイトで遊んでいたら、翌月高額な請求がきた。

予防・対処法

「無料」と表示されているゲームであっても、ゲーム内で使用するアイテムが有料だったり、通信料が課金されるため高額な料金が発生することもあります。料金体系についてよく確認することが大切です。



「出会い系サイト」のトラブル

登録は無料だったがメールを送るのにポイントの購入が必要なため高額な料金が発生した。

サイトで知り合った人と会ったら、店舗に連れて行かれ無理やり高額な商品を購入させられた。また、知り合った人からお金の相談をされてお金を貸した後、連絡がつかなくなった。

予防・対処法

「サクラ」が恋愛感情を巧みに利用しメールのやり取りを継続させたり、商品の契約やお金を騙し取るうという考えで利用している人間もいますので注意が必要です。

司法書士や弁護士に債務整理などを依頼したいんですが、手続費用が用意できません・・・



「民事法律扶助制度」とは、公的な機関である日本司法支援センター(法テラス)が実施しているもので、収入が少なくお金がない人が法的トラブルにあってしまったときに、無料で法律相談を行い、必要な場合に司法書士費用等の立替を行う制度のことです。

この制度を利用するためには、収入や問題解決の見込みなどの審査があります。立替えられた費用については、無利息で毎月の分割払いができることになっていて、毎月の返済額も利用者の事情に応じて柔軟な対応をしてくれます。

「民事法律扶助制度」が利用できる要件

- 1 資力基準を上回らないこと
- 2 解決の見込みがないとはいえないこと
- 3 民事法律扶助の趣旨に適すること

「資力基準」

単身者	182,000円以下
2人家族	251,000円以下
3人家族	272,000円以下
4人家族	299,000円以下
以下、1名増加するごとに30,000円を加算	

資力基準は申込者とその配偶者の手取月収(賞与含む)の合計金額です。これを上回る場合でも、家賃・住宅ローン・医療費等の出費がある場合は別に考慮されます。東京や大阪などの大都市に住んでいる場合は、上記の額に10%が加算されます。

トラブルにあってしまったら・・・相談しよう！！

三重県司法書士会総合相談センター

059 221 5553

司法書士の仕事って・・・？

裁判所提出書類の作成業務

裁判所に訴えを提起したり、調停や破産・民事再生の申立をする場合、また、家庭裁判所に相続放棄の申述、遺産分割や離婚調停などの調停を申し立てる場合などに必要な訴状や申立書などの裁判所に提出する書面を作成する業務を行っています。

簡易裁判所における訴訟代理業務

簡易裁判所における紛争の請求額が140万円以下の事件について、当事者の訴訟代理人として簡易裁判所の扱う民事訴訟などの各手続きや、裁判外での和解交渉をしたり法律相談を行います。なお、これらの業務は法務大臣から認定を受けた司法書士（認定司法書士）が行うことができます。

不動産登記に関する業務

大切な財産である土地や建物の売買や相続、抵当権や賃借権などの設定といったさまざまな権利変動について登記手続きを行っています。

会社・法人登記に関する業務

会社や法人の設立登記や目的・本店・役員変更などの相談や登記手続きを行っています。

成年後見に関する業務

高齢者や障がい者など判断能力が不十分な状態にある人を支援する制度が成年後見制度です。司法書士は自らが後見人となって財産の管理を行ったり、悪徳商法の被害に遭わないよう保護したりするなど、高齢者や障がい者をサポートしています。

その他の業務

以上のほか、供託手続きに関する業務や、検察庁に提出する書類（告訴・告発状など）、帰化申請書のような国籍に関する書類など各種書類の作成を行っています。

三重県司法書士会

〒514-0036

津市丸之内養正町 17 番 17 号

TEL059-224-5171 FAX059-224-5058

<http://mie-shihou.jp/>

三重県司法書士会総合相談センター

相談予約専用電話番号 059-221-5553

平成24年11月 1日発行

