

解説ブック

COMMENTARY BOOK



1 オンラインゲームの課金トラブル

基本プレイ無料のゲームでもガチャやゲームを続けるためには料金がかかる場合があります。最初は少額の金額でも積み重なって何万円も課金してしまったという相談が後を絶ちません。

トラブルにあわないために

- インターネット上でお金を使うときは金額をメモするなどして覚えておきましょう。現金が減らないのでお金を使った感覚が鈍くなり使いすぎてしまいます。
- 家族で事前にルールを決め、守りましょう。
- 家族であろうと親のクレジットカードを使うことはお金を盗んでいるのと同じことです。絶対にしてはいけません。

2 クレジットカードの利用トラブル

クレジット (Credit) とは「信用」という意味で、消費者が信用によってお金を借りるシステムです。クレジットカードを使って商品やサービスを購入できるのは、将来約束通り支払うことを信用して、クレジットカード会社がお金を立て替えています。

トラブルにあわないために

- 期日までにお金を支払えないと信用情報に傷がつき、車や家を買うときにお金を借りることができなくなるかもしれません。
- カードの貸し借りは絶対にしてはいけません。

3 契約・返品に関するトラブル

契約は、「モノやサービスを買うためにお金を払います」という約束です。

トラブルにあわないために

- 契約は申込 (買いたいです) と承諾 (いいですよ) の口約束で成立してしまいます。よく考えてから買い物をするようにしましょう。
- 約束は守らなければなりません。勝手にやめる (返品する) ことはできません。



4 犯罪につながるアルバイト

友人や先輩から「ATMでお金をおろすだけ」などと誘われて、アルバイト感覚で詐欺に関わってしまうケースが見られます。これはれっきとした犯罪です。

詐欺グループの役割には、金融機関等でお金を引き出す「出し子」、現金やカードを受け取る「受け子」などがあり、一度でも引き受けると、逮捕されるまで利用され人生を台無しにする可能性もあります。

トラブルにあわないために

- ☑ 親しい人からの紹介でもきっぱりと断りましょう。取り返しのつかないことになるかもしれません。青森県内でも逮捕者が出ています。

5 ワンクリック請求

ワンクリック請求とは、ウェブページ上の特定のアダルトサイトや出会い系サイトなどをクリックしただけで高額な金額を請求されてしまう詐欺の手口です。

トラブルにあわないために

- ☑ 「はい (YES)」「入場 (ENTER)」をむやみにクリックしてはいけません。
- ☑ クリックしただけでは契約は成立しません。表示された場合はすぐにページを閉じましょう。
- ☑ サイトへ接続しただけでは、個人を特定する情報が相手に知られることはありません。しかし、連絡すると、個人情報を知られてしまうため、絶対に連絡したり支払ってはいけません。

6 定期購入に関するトラブル

「1回目90% OFF」「誰でもやせる」など商品の効果や低価格を強調した動画広告やSNSの広告をきっかけに注文したら、実は定期購入が条件だったというトラブルが増加しています。また、解約のために業者に連絡しても混みあっていつながらず、次の商品が届いてしまうというトラブルもみられます。

トラブルにあわないために

- ☑ 注文するときは、何回商品が届くのか、合計いくら支払うのか、解約や返品はどのようなときにできるのかなどの条件を確認してから注文しましょう。
- ☑ 注文画面をスクリーンショットするなど、後から見直したときにわかるように記録しておきましょう。
- ☑ 電話をしてもつながらない場合、連絡した記録を残しましょう。

7 個人間のお金の貸し借り

友達からお金を借りてもそれは借金です。借りたら返さなくてはなりません。しかし、「返すお金がない」「借りていない」などと言われ返してもらえないといったトラブルも少なくありません。

トラブルにあわないために

- ☑ お金の貸し借りはその人との関係を大きく変えてしまいます。友人など個人間でのお金の貸し借りは今後の関係を続けるためにもおすすしません。
- ☑ もしも、お金を貸すときは「借用書」など、いつ借りたのか、いつ返すのかがわかる書類を作成しましょう。

SNSでのトラブル

SNSへの投稿で個人情報が流出してしまうと、いじめや犯罪につながる可能性があります。個人情報を書き込まないだけでなく、写真を投稿する際も注意が必要です。

トラブルにあわないために

- ☑ インターネット上では本名を使わずインターネット用の名前（ハンドルネーム）を使いましょう。
- ☑ 相手の写真は別人かもしれません。相手を信用して実際に会ったりするのは犯罪に巻き込まれる可能性もあり非常に危険です。
- ☑ ほかの人が作ったイラストや写真などには著作権や肖像権があります。許可なくアップロードしたり、違法にアップロードされたマンガや音楽をダウンロードしたりするのは法律違反です。

クーリング・オフ(ク・オフ)ができる取引

クーリング・オフ(ク・オフ)とは、契約をした場合でも一定期間であれば相手の同意がなくても無条件で申込の撤回や契約の解除ができる制度です。対象の取引は下記のものがあります。

連鎖販売取引(マルチ商法)

【クーリング・オフ期間】 20日間

自分が友人などを勧誘して新たに加入させたり、商品を販売すると紹介料などのお金がもらえる商法のことです。きっかけは、SNSや友人からの勧誘がほとんどで、「儲けられない!」などと友人関係を壊す可能性もあります。

特定継続的役務提供

【クーリング・オフ期間】 8日間

5万円を超え、かつ一定期間を超える契約が対象です。対象のサービスは、エステ、語学教室、学習塾、パソコン教室、家庭教師、結婚相手紹介サービス、美容医療の7つです。強引な勧誘や説明不足によるトラブルがみられます。

電話勧誘販売

【クーリング・オフ期間】 8日間

自宅などに「○○を契約しませんか」などとかかってくる電話がきっかけとなる契約のことです。太陽光発電やインターネットの勧誘が多く「説明と違った」「料金が高くなった」といった相談が多くみられます。

訪問販売

【クーリング・オフ期間】 8日間

自宅に事業者が来て勧誘されたことがきっかけとなる契約のことです。家の修理や布団のクリーニングの勧誘が多く、「このままでは大変なことになる」などと言われ、急いで契約したが「よく考えれば不要だった」などの相談が多くみられます。

訪問購入

【クーリング・オフ期間】 8日間

店舗以外の場所で、事業者が消費者からモノを買い取る契約のことです。最初は、不要な靴や洋服を買い取ると言いながら最終的に強引に高価な宝石や貴金属を買い取られてしまったとの相談が多くみられます。

内職商法(業務提携誘引販売取引)

【クーリング・オフ期間】 20日間

「チラシ配りの内職」や「洋服を購入し感想を毎月提出すればモニター料がもらえる」などといった契約のことです。勧誘されたときの説明と違い、収入が得られないなどのトラブルが多くみられます。

クーリング・オフのやり方

クーリング・オフはハガキで行います。ハガキに契約日や商品名、金額などを記載し、両面のコピーを取って、特定記録郵便や簡易書留など発信の記録が残る方法で送ります。

10 フリーマーケット（フリマ）サービスのトラブル

インターネット上で個人同士が商品を売買できるフリーマーケット（フリマ）を利用する人が増えています。個人同士の取引なので、トラブルは基本的に当事者間（売った人と買った人）で解決しなければなりません。そのため、残念ながら消費生活センターも相談を受けることができません。中古品の場合、イメージ違いなどのトラブルが起こりやすくなります。

トラブルにあわないために

- ☑ フリマサービスの運営会社は、細かいルールを決めています。利用する前に確認し、守りましょう。
- ☑ ライブのチケットなどはフリマサイトで購入できても、購入者本人でなければ使用できない場合があります。購入前に事前に確認しましょう。

11 情報商材に関するトラブル

副業や投資などで高額収入を得るためのノウハウ等と称してインターネットなどで販売されている情報のことを情報商材といいます。SNSや広告などをきっかけに、簡単に稼ぐことができると信じて契約したが、全く稼げないという相談が寄せられています。

トラブルにあわないために

- ☑ 「絶対に儲かる」といった甘い言葉には注意しましょう。少しでもあやしいと感じたら契約してはいけません。
- ☑ SNSで突然美男美女、お金持ちがあなたにメッセージを送ってくることはありません。それらはすべてあやしいサイトへ誘導するための偽アカウントです。
- ☑ 断るときは「お金がない」ではなく「契約しない」とはっきり伝えましょう。

12 実在する企業をかたった偽SMS

実在する宅配業者や携帯電話会社をかたって「荷物を持ち帰った」「料金が払われていない」などというメッセージが届くという相談が多く寄せられています。

記載されているURLにアクセスすると偽のサイトにつながりアプリをインストールした結果、同じ内容のSMSを自動的に多数の宛先に送信されてしまい、多額の通信料等を請求されたり、端末の情報を盗まれ不正利用されてしまいます。

トラブルにあわないために

- ☑ 身に覚えのないSMSやメールは無視しましょう。
- ☑ 不正なアプリをインストールした場合にはスマートフォンを機内モードにして、アプリをアンインストールし、不正な利用をされていないか携帯電話会社に確認しましょう。

13 特殊詐欺

特殊詐欺とは、電話など対面しない方法で被害者を信頼させ、お金をだまし取る犯罪のことを言います。主な特殊詐欺の手口は下記のとおりです。

オレオレ詐欺

家族、警察官、弁護士などを装って、事件や事故に対する解決金としてお金をだまし取る詐欺。



架空請求

ハガキやメール、SMSで未払いの料金があるなど架空(うそ)の請求をしてお金をだまし取る詐欺。

⑫の偽SMSも架空請求の一種です。

還付金詐欺

市役所などの職員を装って「払いすぎた税金を還付する(返す)」などと言って近くのATMに誘導してお金を振り込ませる詐欺。

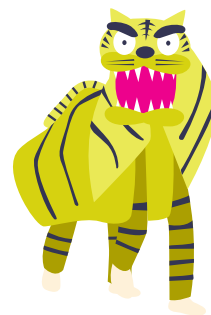
ATMでお金が返ってくることは絶対にありません。

その他の特殊詐欺

銀行員、警察官などを装ってキャッシュカードやクレジットカード、通帳をだまし取る「預貯金詐欺」やギャンブルの必勝法を教えると言ってお金をだまし取る「ギャンブル詐欺」、素敵な女性(男性)を紹介すると言ってお金をだまし取る「交際あっせん詐欺」等があります。

トラブルにあわないために

- ☑ 一番の対策は「無視する」ことです。絶対に連絡してはいけません。
- ☑ お金の話が出たら電話を切って家族に相談しましょう。
- ☑ 知らない番号からの着信には留守番電話機能を使いましょう。
- ☑ 裁判の手紙がハガキで届くことはありません。
- ☑ 「還付」「ATM」「電子マネー・現金を送れ」は詐欺師がよく使うキーワードです。
- ☑ 市役所など公的機関の名前を出されても信用してはいけません。



14

インターネットでの中古車購入トラブル

インターネットでの中古車購入は直接車を見ることができず、納車されるまで細かいところを確認できないためトラブルになるケースが多くみられます。また、中古車はインターネット上での取引に限らず、「納車後すぐにエンジンに不具合が起きた」など見えない場所に思わぬトラブルや問題がある場合もあります。

トラブルにあわないために

- ☑ 購入前に、車の状態を納得するまで確認しましょう。
- ☑ トラブルに備えて、販売者とのやり取りは記録として残しておきましょう。
- ☑ 中古車に限らず、インターネット上で中古品を購入することは品物の問題点等を買う前に直接見ることができないということを知っておきましょう。

15

エシカル消費

現在、地球には温暖化や開発途上国の女性や子どもの強制労働など様々な問題があります。エシカル消費とは、そのような地球の問題に配慮されているかを考えて、買い物をしたり利用したりすることを言います。たとえば、地産地消を心がけることで地域の活性化につながるうえ、輸送の費用を抑えることもでき、地球温暖化の防止にもつながります。

他にも、「国際フェアトレード認証ラベル」のついたコーヒーやチョコレートを買うことで開発途上国の生産者や労働者の生活改善と自立を支援することができます。

私たちにどのようなことができるか考えてみましょう。

16 インターネットでの誹謗中傷

SNSや掲示板で匿名だからと、うその情報を流したり人を傷つける書き込みをしたり拡散することは犯罪となりえます。匿名であっても追跡は可能ですし、ネットに書かれた情報は半永久的に残ります。そして、軽い気持ちの発言が、誰かを傷つけ取り返しのつかない状況になるかもしれません。投稿する前に必ず「自分が言われたらどう思うか」をよく考えて利用しましょう。

17 万が一に備える

モノをこわしたり、人にけがを負わせた場合はその損害を償わなければなりません(賠償)。裁判の結果何千万円もの賠償金を支払わなければならなくなった例もあります。そのようなリスクに備えるため、自動車保険、生命保険、火災保険などの様々な保険があります。自分のライフスタイルに合わせて加入するか判断しましょう。

18 偽サイトのトラブル

「買った商品が届かないしサイトも消えていた」「公式サイトから購入したつもりがよく似た偽サイトだった」などのトラブルが多くみられます。また、購入時に入力した個人情報やパスワードが悪用されてしまう場合もあります。このような偽サイトは、ブランド名や商品名での検索結果の上位に表示されることがあります。

トラブルにあわないために

- ✓ 価格がかなり安い、不自然な日本語が混ざっているサイトは偽サイトを疑いましょう。
- ✓ 被害に気づいたらすぐにパスワードを変更しましょう。普段からパスワードを使いまわしたりわかりやすいパスワードを設定するのは避けましょう。

19 原野商法

原野商法とは、価値のない土地を将来値上がりするなどうそをついて売りつける商法のことです。また、そのための測量や広告をするサービスの契約などをさせて、費用を請求するなどの手口が目立っています。

トラブルにあわないために

- ✓ そのような勧誘は県外の業者であることが多いです。地元の土地については地元の不動産屋さんがよく知っています。土地を売りたいときは地元の不動産屋さんに相談してみましょう。

20 サプリメント(健康食品)での健康被害

「やせる」「胸が大きくなる」「肌がきれいになる」など現在様々なサプリメント(健康食品)が発売されています。これらはすべて「食品」で「薬」ではありません。必ず効果があるものでもありません。また、逆に具合が悪くなったという事例もあります。

トラブルにあわないために

- ✓ 効果には個人差があります。薬のような効果を期待して利用しないようにしましょう。
- ✓ 飲んでいて具合が悪い場合は、サプリメントを飲んでも良いか病院に相談しましょう。

21 迷惑メール

本物そっくりの迷惑メールにアクセスし、お金をだまし取られたというトラブルが後を絶ちません。

トラブルにあわないために

- ☑ 迷惑メールフィルターを設定したり、セキュリティソフト（アプリ）を利用しましょう。
- ☑ SNSやブログにメールアドレスを公表しないようにしましょう。

22 インターネット予約の注意点

インターネットでの予約はいつでもできるというメリットがありますが、金額が違ったなどのトラブルが起こる可能性があるため注意が必要です。

トラブルにあわないために

- ☑ 予約したときに送られる確認のメールや予約番号を保存するようにしましょう。
- ☑ 予約内容が正しいかをしっかりと確認してから予約を完了させましょう。



23 開運商法

開運商法とは、「運気が上がる」などと言って高額な開運グッズを買わせる商法です。

トラブルにあわないために

- ☑ 高いお金を払っても運気は上がるものではありません。商品を十分理解した上で購入するかどうかを決めることが大切です。
- ☑ 不安をあおるようなことを言われても不要な場合はきっぱりと断りましょう。

24 SF商法

SF商法とは、日用品や食料品を欲しい人に無料や安価で配り、「もらわないと損だ」という気持ちにさせた後に、「安くしてもらっているから」という気持ちに付け込み高額な商品を買わせようとする商法です。この商法を最初に行った「新商品普及会」の略称がこの商法の由来となっています。

トラブルにあわないために

- ☑ 高齢者がターゲットになりやすい商法です。背景には日常的な娯楽のなさなどが考えられます。「行くな」と頭ごなしに否定せずに話に耳を傾けて、消費生活センターに相談を勧めてみましょう。

25 送り付け商法（ネガティブオプション）

送り付け商法とは、商品の注文を受けていないのに一方的に商品を送りつけ、代金を請求する手口の商法です。

トラブルにあわないために

- ☑ 代金を支払ってしまうと取り戻すのはとても難しくなります。注文していない商品が送られてきたら受け取りを拒否しましょう。配達員の方が発送元まで届けてくれます。
- ☑ もし受け取った場合は、親せきなどからの贈り物でないか確認してから処分しましょう。



18歳から成人! 何が変わる?



2022年4月1日から成人年齢が18歳に引き下げられます。
しかし、18歳になったからといってすべてのことができるわけではありません。
18歳になったら何ができるのでしょうか。

18歳になったらできること

- 親の同意がなくても契約できる
 - ▶ 携帯電話の契約
 - ▶ 部屋を借りる
 - ▶ クレジットカードを作る
 - ▶ ローンを組む など
- 国家資格を取る
- 結婚(男女で統一)
- 選挙の投票や選挙運動

など

20歳にならないとできないこと

- 飲酒
- 喫煙
- 公営ギャンブル
(競馬、競艇、競輪、オートレース)
- 国民年金の納付
- 養子を迎える
- 大型・中型自動車運転免許の取得

など

上の表を見てわかる通り、18歳になるとできる契約が増えます。それに伴い、悪質業者は契約について理解の浅い18歳の若者をターゲットにします。大切なお金を失わないために、正しい知識や対処法を学び、消費者トラブルから身を守りましょう。

契約トラブルで
困ったら、
『消費生活センター』
に相談しましょう!



消費生活センターでは、商品やサービスの契約をしてトラブルになったなど消費生活に関するトラブルの相談を受け付けています。残念ながら、消費生活センターに事業者を営業停止にするなどの法的強制力はありませんが、相談者と事業者がお互いに納得できる結論を探します。

相談料はかかりませんし、相談したことが学校や友達に広まることは絶対にありませんので、トラブルで困ったらすぐに相談してください。また、困っている友達や知り合いがいたら、消費生活センターを紹介してください。

消費者トラブルは、皆さんの身の回りでたくさん起きています。今回紹介しきれなかった事例もたくさんあり、悪質商法の手口も日々変わっています。「自分はだまされない」ではなく「だまされるかもしれない」という気持ちで消費生活を送りましょう。

八戸市消費生活センター



0178-43-9216 (平日のみ)

消費者ホットライン



い や や
188 (近くの消費生活センターにつながります)

