

困った時は、 消費生活相談窓口へ連絡を！



名古屋市消費生活センター
マスコットキャラクター
「コアラのハッピー」

●相談窓口

名古屋市内在住・在勤・在学の方は

名古屋市消費生活センター

■平日（祝日・年末年始は除く）

受付時間：午前9時～午後4時15分

- 消費生活相談 052-222-9671
- 金融商品・高齢者悪質商法110番 052-222-9671
- 架空請求ホットダイヤル 052-222-9674
- サラ金・多重債務特別相談 052-223-3160

■土曜日・日曜日（祝日・年末年始は除く）

受付時間：午前9時～午後4時15分

- 土・日テレフォン相談 052-222-9690
- ※架空請求、多重債務、金融商品等の相談もこの番号で受付

所在地：名古屋市中区栄一丁目23番13号 伏見ライフプラザ11階
URL：<http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>

最寄りの消費生活相談窓口がわからない方は

- 消費者ホットライン 188
- ※お住まいの地域の消費生活相談窓口をご案内します。



平成27年度 名古屋市「大学等への消費者教育・啓発委託」事業により作成したものです。

そうだ。

トラブルを 回避しよう！



スマホに潜む危険

ワンクリック請求詐欺

プリペイドカード

サクラサイト商法

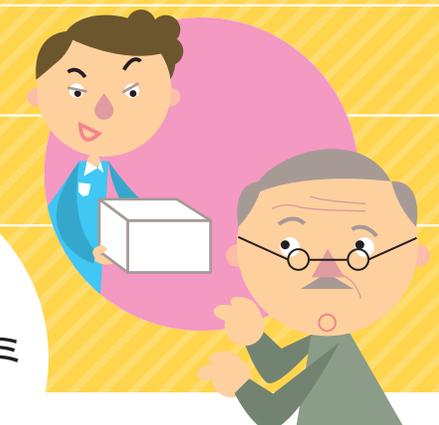
悪徳商法

SF商法

クーリング・オフ

制作

中京大学法学部杉島ゼミ



ワンクリック請求詐欺

現 状

インターネットの普及により、ネットトラブルが多く報告されています。なかでもアダルト情報サイトの相談が急増しており、全国の消費生活センターに寄せられた相談件数を商品・サービス別に分析すると、2011年度以降毎年、アダルト情報サイトに関する相談が1位となっています。主な相談内容は、無料と思って「動画再生」をクリックしたところ、料金の請求画面が表示されたが、支払わなければならないか」などが挙げられます。また、スマートフォンの普及に伴い、スマートフォンからアダルト情報サイトにアクセスしたという相談が近年急増し、問題となっています。

相談件数の推移

アダルト情報サイト全体の相談件数は2013年度が80,435件、2014年度が111,858件でした。スマートフォンからアクセスしたアダルト情報サイトに関する2013年度の相談件数は28,379件、2014年度の相談件数は49,799件に増加しています。アダルト情報サイト全体の中でも相談件数の多い、「請求画面が張り付いて消えない」という相談は2013年度では20,039件、2014年度では15,332件となっています。



解決策

このような場合の解決策として、利用した覚えのない料金の請求画面が表示されたとしても、料金には応じず、無視をすることが大切です。HPを見ただけでは100%個人を特定することは不可能です。無料だと思っても、料金を請求されることがあるので、安易にアクセスせず、スマートフォンではアプリを安易にダウンロードしないことが重要です。また業者に決して連絡せず「退会はこちら」「誤作動の方はこちら」というボタンがあっても押さないようにしましょう。

参考：国民生活センター HP (相談件数は2016年1月確認のもの)

プリペイドカードの購入を指示する詐欺

業者や友人になりすました者からプリペイドカードの購入を指示され、要求されるままにカードに記載された番号などを伝えてしまい、実際に会わなくても現金を騙し取られる詐欺があります。

そもそもプリペイドカードとは、前払いで購入し、様々な場所で現金と同じように使うことが出来るカードのことです。その中には図書カード、テレホンカード、manacaなどがあります。

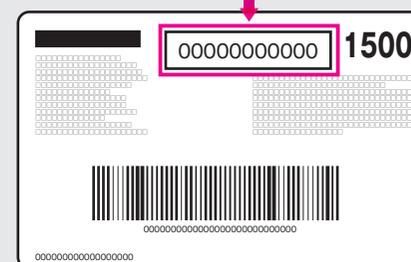
この詐欺に使われているプリペイドカードはその中でも「サーバ型プリペイドカード」と呼ばれるものです。

このカードは図書カードなどのように物理的なカードが発行されるとは限らず、カードに記載された番号等をインターネット上で入力して使用するものです。

またこのカードはコンビニエンスストアや量販店など、身近なお店で買うことが出来ます。

参考：国民生活センター HP

「サーバ型プリペイドカード」の一例



カードにこのような番号が書いてあります。(購入者にしか見えないようになっています) この番号を打ち込むことによって、携帯電話、スマートフォン、ゲーム機などのネット上での決済が可能になるという仕組みです。

こういったカードの番号を
教えてほしい! と言われたら
ほぼ**詐欺**です!!!

絶対に送らないようにしましょう!

サクラサイト商法

サクラサイト商法とは？

サイト業者に雇われた“サクラ”が、異性、芸能人、社長、弁護士、占い師などのキャラクターになりすまして、消費者の様々な気持ちを利用し、サイトに誘導し、メール交換等の有料サービスを利用させ、その度に支払いを続けさせる手口のことです。



手口の紹介

迷惑メールで誘導されて登録した出会い系サイトから、チーム制ポイント購入対戦ゲームへの参加決定通知が届いた。勝ったら高額賞金獲得、負けても購入ポイントの返金がある、というので2万円のポイントを購入して参加した。なかなか勝てず、勝ちたい気持ちが強くなり合計20万円もポイントを購入してしまった。やめたくても本日中にポイントを購入しないと全員に返金しないと通知が来たため、やめられない。

対策

- 知らない人や、サイトから簡単な条件で大金がもらえるということはありません。「お金を譲る」「タレント等の著名人に会える」といった相手とは、絶対にメールのやりとりをしてはいけません。
- 無料登録後のトラブル(有料に変わる)を避けるために、表示等を十分に確認しましょう。

参考：国民生活センター HP

SF 商法

SF 商法とは

SF 商法とは、締め切った会場に人々を集め、日用品をタダ同然で配布し雰囲気を盛り上げた後、高額商品の説明を行い、商品を購入させる商法です。(催眠商法とも呼ばれます。)

問題点

- ① 雰囲気に酔った状態で購入させ、支払いが困難になるまで過量に販売します。
1人あたりの支払い金額は100万円を超えている場合が多く見られます。
- ② 契約当事者の8割以上は70歳以上の高齢者です。
判断能力が十分でない高齢者へも販売していますが、高齢者からの被害に関する訴えは少ない傾向です。

既支払金額別件数



対処法

- 怪しげな会場に近づかないことが一番大切です。何度も通う間に高額商品に手を出してしまいます。
- 仮に商品を購入しても、契約書面をもらって8日間はクーリング・オフが可能です。
- 家族や周囲の人は、高齢者の相談に耳を傾ける必要があります。
- 困ったら消費生活センターに連絡！
- 状況により成年後見制度を利用できます。

成年後見制度とは

認知症、知的障害、精神障害などによって物事を判断する能力が十分でない方について、本人の権利を守る援助者を選ぶことで、本人を法的に支援する制度です。
利用するためには、家庭裁判所に審判の申立てをする必要があります。

参考：国民生活センター HP、裁判所 HP

クーリング・オフ

cooling-off

クーリング・オフとは

契約した後、頭を冷やして冷静に考え直す時間を消費者に与え、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる特別な制度です。

不意打ち的な勧誘で冷静な判断が出来ないような販売方法から**消費者を保護する目的**で定められたものです。

クーリング・オフができる場合（特定商取引法）

取引の形態	クーリング・オフ期間
訪問販売（キャッチ・セールス、SF 商法など）、電話勧誘販売、特定継続的役務提供（エステ、外国語会話教室、PC 教室など）、訪問購入	8 日間
連鎖販売取引（マルチ商法）、業務提供誘引販売取引（内職商法等）	20 日間

クーリング・オフの効果

- ・業者は違約金や損害賠償を消費者に **請求できません。**
- ・受け取っている金銭がある場合は、**消費者に返還する義務があります。**
- ・商品の返品に要する費用は、**業者負担になります。**

クーリング・オフについての周知度

消費生活に関連する制度・法律の周知度

- ・クーリング・オフの周知度は、平成 25 年 3 月に公表された国民生活センターの調査では、「内容についてよく知っている」と「内容がある程度知っている」の各回答数の合計で 85.0% でした。
- ・平成 27 年 11 月に行われた名古屋市の消費生活フェアで「あなたはクーリング・オフを知っていますか？」というアンケートをわれわれのグループでとってみたところ、189 人中 171 人が「はい」と回答しました（約 90%）。
- ・なお、名古屋市の消費生活フェアで行った上記のアンケートでは、クーリング・オフについての細かいことを知らないという意見もありました。例えば、訪問販売のクーリング・オフ期間が 8 日間であるということや、返還に要する費用が業者負担であるということなどです。

参考：国民生活センター HP 「第 40 回国民生活動向調査」

クーリング・オフの方法（はがきの書き方）

契約解除通知書

契約年月日 平成〇年〇月〇日
 商品名 〇〇〇〇
 契約金額 〇〇〇〇〇円
 販売者 〇〇〇〇株式会社
 営業所
 担当者 △△△△
 上記日付の契約を解除します。

平成〇年〇月〇日
 〇市〇町〇丁目〇番〇号
 氏名 〇〇〇〇

郵便はがき

〇〇〇〇株式会社 御中
 〇市〇区〇〇町

※はがきは、コピーをとって、簡易書留など証拠の残る方法で出しましょう。

クーリング・オフできない場合

代表的な例

- 店舗・営業所での契約
→キャッチセールス、アポイントメントセールス、マルチ商法、投資顧問契約の場合などは店舗・営業所での契約でもクーリング・オフは可能です。
- 通信販売
→ネットオークション、インターネット通販、テレビショッピングなど自分から申し込んだ場合はできません。
- 自動車・自動車リース
→適用除外品となっているためできません。
- 指定消耗品を使用したり、全部または一部を消費した場合
→健康食品、化粧品、洗剤などの消耗品は、使用または消費の状況次第ではできません。
- クーリング・オフ期間を過ぎてしまった場合 など

