

クーリング
オフ!

契約を解消しようと思ったら、クーリング・オフを!

はがきの書き方

※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。

契約解除通知書		郵便はがき	
契約年月日	平成〇年〇月〇日	〒	〇〇〇〇〇〇
商品名	〇〇〇〇	〇	〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇円	〇	〇〇〇〇
販売者	〇〇〇〇株式会社	〇	〇〇〇〇
	<input type="checkbox"/> 営業所	〇	〇〇〇〇
	担当者△△△△	〇	〇〇〇〇
上記日付の契約を解除します。		〇	〇〇〇〇
	平成〇年〇月〇日	〇	〇〇〇〇
	〇市〇町〇丁目〇番〇号	〇	〇〇〇〇
	氏名 〇〇〇〇〇	〇	〇〇〇〇
	代表者 〇〇〇様	〇	〇〇〇〇
	株式会社	〇	〇〇〇〇
	〇〇〇〇市〇〇〇〇区〇〇〇〇町〇〇〇〇番地	〇	〇〇〇〇

困った時は、消費生活相談窓口につながる!

●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。

※土・日曜日は電話相談のみで、来所相談は行っていません。

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29年度名古屋市「大学への消費者市民社会普及啓発事業委託」により作成したものです。



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」

安全な消費生活へ 王手!!!

安全な 消費生活

クレジットカード

インターネット上の
トラブル

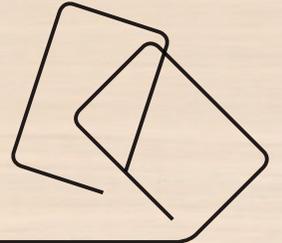
悪質商法

制作

中京大学法学部杉島ゼミ



クレジットカード



1. クレジットカードの定義

クレジットカードは、利用代金を後で支払う後払いのカードです。そのため、前払いのプリペイドカードや即時払いのデビットカードと異なり発行の前に審査が行われます。

2. クレジットカードの申請から発行までの流れ

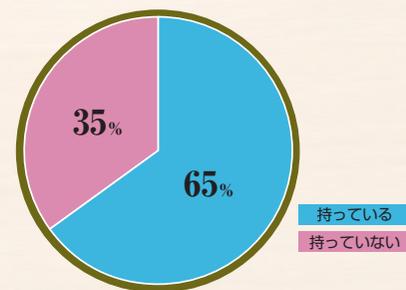
下の図のようにクレジットカードは審査により初めてカードが発行されます。



3. クレジットカードの所持について

クレジットカードは、平成 29 年 3 月末において、約 2 億 7 千万枚発行されています。下記は、私たちの行ったアンケート調査結果を示しています。

クレジットカードの所持の割合



平成 29 年 11 月に行われた名古屋市の消費生活フェアで「あなたはクレジットカードを持っていますか？」というアンケートをとって見たところ、217 人中 142 人が「持っている」と回答しました (約 65%)。

4. クレジットカードの支払方法

リボルビング払いとは？

- クレジットカードには、「一括払い」や「分割払い」など様々な支払方法があります。
→ **リボルビング払い**も支払方法の一つになります。
- リボルビング払いは、債務額に応じ、あらかじめ決められた額を毎月支払っていく方法で、定額方式と定率方式の 2 つに分けられます。
→ 「**定額方式**」…月々の支払額をあらかじめ決める方式
→ 「**定率方式**」…残高の一定割合を月々の支払額とする方式

メリット

- ・ 毎月一定額の支払で抑えることができる
- ・ 支払計画が立てやすい

など

デメリット

- ・ 残高がわかりにくい
- ・ 無計画で利用した場合、手数料等の負担が大きくなる

など

リボルビング払いを利用するにあたっての注意点

- 利用明細書で支払額を必ず確認すること
→ 知らない間に手数料がかさみ、支払総額が増えることがあるため
- 自分の支払能力を理解したうえで無理のない利用を心掛けること

不正使用の被害が多発しています！

→ 平成 28 年の被害額は、およそ 140 億円までに及んでいるため注意が必要です。

どのような不正使用があるのか？

- 偽造カードの使用
- 本人なりすましによる不正使用



原因：カード情報の流出

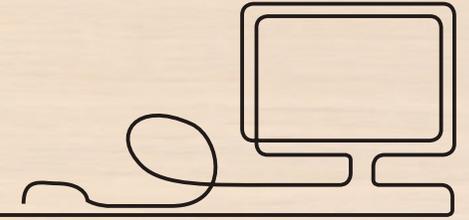
- 無差別に送信された金融機関等からのメールやウェブサイトを装い、個人情報を入力させる場合 (**フィッシング**)
- ・ 磁気ストライプの情報を読み取る機器を使って情報窃取される場合 (**スキミング**)

防止策

- ・ IC チップのついたカードを選ぶ 
 - ・ パスワードの使いまわしを避ける
 - ・ 暗証番号は推測されにくいものにする
- など

イ

インターネット上での トラブルについて



1. チケット転売について

チケット転売とは？

チケット転売とは、SNSやチケット売買サイトでチケットの売買取引を行うことです。近年、チケット転売をめぐるのは、さまざまな消費者トラブルが発生し、問題視されています。

トラブル例

- ・チケット売買サイトでチケットを購入したところ、相場より高値で購入してしまった。
- ・代金を振り込んだのに、チケットがなかなか届かない。
- ・申し込んだチケットとは種類の違うチケットが届いた。返金を求めても応じてくれない。
- ・チケットを代引きで購入したところ、送られてきた封筒にチケットが入っていなかった。

対策

- ・相手のメールアドレスや携帯電話番号だけでなく、住所や固定電話番号も確認し、身元を確かめて下さい。
- ・メールでのやり取り、チケットを掲載した掲示板（SNS）の内容は、必ず控えておきましょう。トラブルになってしまった際に証拠になります。

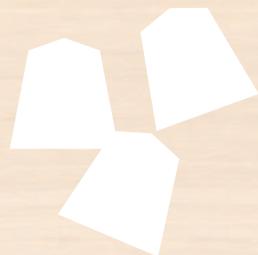
※なお、今後、高額なチケット転売を取り締まるための法整備が行われる可能性があります。

参考：国民生活センター HP

2. インターネット上のなりすましについて

なりすましとその手口

なりすましとは、その名の通りインターネット上における SNS などを通して他人になりすましを強要することです。近年、このなりすましが SNS やメールを通して行われる事案が多く発生しています。今回は例として Facebook、LINE、メールについて紹介します。



	Facebook	LINE	メール
なりすまし方法	・アカウントの乗っ取り ・友達申請の承認	・個人情報の乗っ取り ・金銭要求	・企業や個人への詐欺やウイルスによる攻撃
対策	・ログイン承認 ・連絡手段の確認	・怪しい URL はクリックしないなど	・怪しいメールは開かないなど ・ウイルス対策ソフトの導入

参考：国民生活センター HP

3. アプリの課金による問題

はじめに

現代ではスマートフォンが多く普及した事によりメールや電話で連絡をする時や、ゲームをする時などは、アプリをダウンロードするだけで出来るようになりました。基本は無料でダウンロードやアプリ内の機能を使う事が出来ますが、一部有料のコンテンツを使うために課金をする必要があります。もちろんこれは便利ですが、同時に様々な問題を引き起こす可能性を持っています。

問題と解決策

	子供の高額使用	子供の年齢偽り
本件問題	・子供が本当のお金が必要だとは知らずに多くの課金	・年齢制限が必要なところで子供が本来の年齢と偽って登録
解決策	・クレジットカード管理 ・ペアレンタルコントロール	・生年月日等を正しく登録。 ・ペアレンタルコントロール

ペアレンタルコントロール

ペアレンタルコントロールとは、子供がスマートフォンを利用する時に親が一定の制限や管理する事を指し、家庭ゲーム機にも同じように付ける事が出来ます。これを用いることで上記二つの問題は起こらなかった可能性があります。

参考：消費者庁 HP

選

悪質商法～クーリング・オフによる解除～



1. マルチ商法

マルチ商法とは

正式名称は「連鎖販売取引」といい、商品を買って販売組織に加入し、そのあとに友人などを誘って、組織に加入させ、さらに別の友人を誘って加入させるという連鎖により組織をピラミッド式に拡大していく商法です。



大学の友人に「化粧品を買って会員になり、他の人を勧誘すると必ず儲かる」と誘われました。加入者を増やすと、他の人が化粧品を買った代金の一部が中間の儲けとして振り込まれるため、楽をして儲けられる仕組みだと言われました。いい話だと思い契約しましたが、思うように会員を増やせないし、化粧品の在庫を抱えて困っています。

この場合、契約書面を受け取ってから20日以内であればクーリング・オフによる解除をすることができます。
また、マルチ商法の場合は、クーリング・オフの期間経過後でも中途解約権により解除できます（特定商取引法40条の2）。



先生

2. 電話勧誘販売

電話勧誘販売とは

事業者が電話で商品の勧誘を行うことにより契約を締結するものです。
電話を一度切った後、消費者が電話や郵便で申し込みを行う場合も該当します。



健康食品を購入しないかと勧誘の電話がありました。契約するつもりはなかったのですが、電話のやり取りで断れきれずに契約することになってしまいました。

この場合、契約書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフによる解除をすることができます。



先生

参考：消費者庁HP、長野県消費生活情報
村 千鶴子 『Q&A 詐欺・悪徳商法相談対応ハンドブック』（ぎょうせい 2017年）

3. 訪問販売

訪問販売とは

事業者が消費者宅を訪問し、商品やサービスを提供するものです。



シロアリ駆除業者を装い、点検した後、「そのまま放置しておくと危険です。」などと不安をあおってその商品やサービスの提供をさせられました。契約の解除をしたいのですが、どうすればいいですか？

この場合、契約書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフによる解除をすることができます。
クーリング・オフの期間内に工事が完了していてもクーリング・オフをすれば、原状回復にかかる費用を事業者が負担します。



先生

クーリング・オフってなに？

〈クーリング・オフとは〉

契約後、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。

〈クーリング・オフの方法〉

原則としてはがきなど、書面で行います（裏表紙参照）。

〈クーリング・オフできる期間〉

- **8日間** ・訪問販売（キャッチ・セールス、家庭訪販など） ・電話勧誘販売
・特定継続役務提供（5万円を超えるエステ、PC教室など7つのサービス）
- **20日間** ・マルチ商法（連鎖販売取引） ・業務提供誘引販売取引（内職商法など）
※契約書面を受け取っていない場合は、期間経過後でもクーリング・オフをすることができます。

〈クーリング・オフの効果〉

業者に契約解除の発信をした時に契約解除となります（発信主義）。※事業者の承諾は不要

1. 支払い済みの代金は全額返還されます。
2. 業者は損害賠償や違約金の請求はできません。

クーリング・オフの期間経過後でも、契約を取り消すことができる場合があります。

