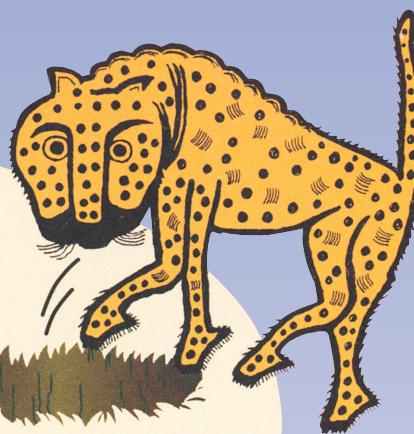




おつと・落とし穴

契約の先にある深い穴に
落っこちないために。



はじめに

平成21年度県に寄せられた消費生活相談件数は8,796件で、相談件数がピークとなった平成16年度からは減少傾向にあるものの、未成年者を含む若者の被害は依然として多く、なかでも通信販売(主に有料サイト名目の不当請求)に関する相談は、未成年者と20歳代でそれぞれ半数以上を占めています。

年々複雑化・多様化してくる消費者トラブルから身を守るために、自ら考え、判断し、行動することが、ますます重要になってきます。本書では、くらしの中で結ばれる契約に関するトラブルの中から特に皆さんに身近な事例を取り上げてみました。

この冊子をもとに、学校や家庭において皆さんで話し合い、落とし穴に落ちる前に、自分で正しく判断できる消費者になっていただければ幸いです。

登場人物

仲良しグループは高校を卒業して、それぞれの目的に向かって進むことになりました。個性豊かで、時には先生を困らせたみんなも20歳を超え、いよいよ社会へのスタートをきりました。社会ではどんなドラマが待っているのでしょうか。さて、あなたも一度考えてみませんか?

アポイントメント商法



内気で
ちょっとおっとりタイプの

祐子

資格取得商法



疑うことを知らない
純真な

正夫

マルチ商法・
ネットワークビジネス



金儲けに非常に关心ある

克彦

エステティックサービストラブル



活発で勝ち気な

愛子

内職・モニター商法



友達付き合いが苦手な

和也

通信販売トラブル



陽気でブランド好きな

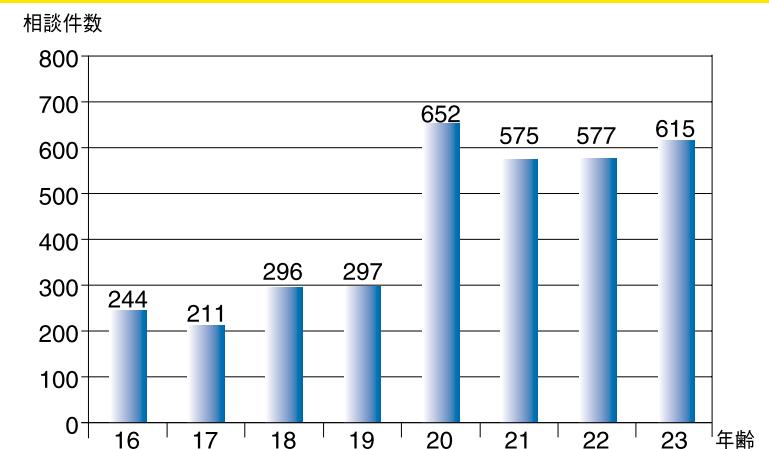
美紀

- ここに取り上げた事例は、実際に岐阜県の消費生活相談窓口に寄せられた20歳代の方からの相談です。
特定商取引法とは、「特定商取引に関する法律」を省略したもので

20歳の誕生日前後から 悪質商法の相談が増える訳

未成年者の契約には親権者の同意が必要です。しかし、20歳になれば、保護もなくなり誰とでも自由に契約することができるようになります。だから、悪質業者は20歳になるのを待っているのです。

年齢別相談件数 (平成18年度～平成22年9月末までの集計)



相談員



困ったときは頼りになる
頼子さん

多重債務



気は優しいが
お金には無頓着な
誠

INDEX

■はじめに	1
■目次	2
■契約って何?	3
◆契約書の確認ポイント	4
■自ら考え、自ら行動する消費者	5
■消費者トラブル事例	
①アポイントメント商法（デート商法）	6
②資格取得商法	7
③マルチ商法・ネットワークビジネス	8
④エステティックサービストラブル	9
⑤内職・モニター商法	10
⑥通信販売トラブル	11
◆チェックシート	12
◆消費者トラブル事例の確認と対処法	13
■クーリング・オフって何?	15
◆クーリング・オフってどうするの?	16
■消費者契約法って何?	17
■インターネットトラブルに気をつけて!	19
◆ケータイ・インターネットの安全な利用	21
■多重債務に気をつけて!	23
◆借金地獄に陥らないで!	24
◆将来のくらしを設計!	25

1 契約って何?

契約というのは、簡単にいうと「約束」ということです。

「売ります」「買います」という二人の意思が合致して、そこに約束ができ契約が成立します。誓約書のような書類を作らなくても口約束だけでも契約は成立します。お金を払って物やサービスを店から買う、このような何気なくしている行為が契約です。一旦契約が成立すると、一方的に契約を取りやめたり、内容の変更をすることができません。これが契約社会の基本ルールです。契約を守らなければ、損害賠償を請求されることもあります。守れない契約はしないことです。



契約って、契約書にサインして印鑑を押すっていうイメージがあるんだけど。



確かにそうね。でも、バスに乗るとか、コンビニでの買い物も契約なのよ。
ピザを電話で注文して届く。これは口頭での契約成立。
わたしたちの暮らしには無意識にしている契約がたくさんあるのよ。
契約書を書いていないからといって、契約が成立していないわけじゃないわ。



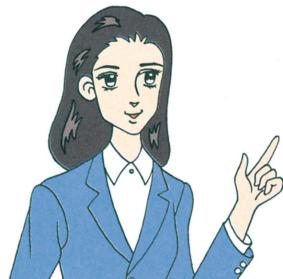
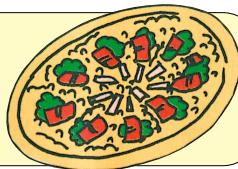
むりやり契約させられたものでも契約は成立するの?
契約書を書かないと帰してもらえない雰囲気で結んだ契約が成立なんてするのかしら?
印鑑を押してなくて、銀行口座も書いてない場合なら大丈夫なんじゃないの?



自分からすすんで契約したわけでなくとも、悪質業者は『あなたは買うといって契約書を書きましたね』と言うでしょ。そう言われたら、あなたはどのように反論しますか。書面が完全なものでなくても、むりやり書かされたと言っても、契約が成立していることに変わりがないのよ。
いくら無理やり契約させられた(書かされた)にしろ、その契約書は大切に保管しておいてね。



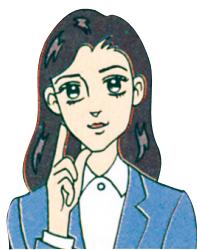
ピザの契約は納得できても、むりやりの契約は納得できないよ。
こんなときでも、我慢して買わなきゃいけないの?



いいえ、そんなことはないわ。こうした悪質商法からの被害を救済するために
クーリング・オフ制度(P15)があるのよ。

これは契約をはじめから「なかったこと」にできる制度なの。
でもね、クーリング・オフにはルールがあって、これを利用しないと解約はなかなか難しいの。
だからといってあきらめないで。ほかにも**消費者契約法**(P17)など消費者を守る制度が定められているのよ。
さあ、いろいろな消費者トラブル事例を学んで、クーリング・オフもしっかり覚えましょう。

◆契約書の確認ポイント



契約書は重要です。販売員が言ったことや、必要な事項が書かれているかどうか、よく読んで確認しましょう。

お申込み者名又は料金支拂い人名		お読み下さい	
1 ショッピングクレジットお申込みの内容 <small>私および通常保証人予定者は、裏面記載の「お申込の内容」に関する条項および、上記「個人情報の収集・保有・利活用」に関する同意事項に同意の上、申込をします。</small>			
2 お申込み用紙 <small>本申込みは、右記商品(役務)名・型式欄記載の取扱の代金決済のための申込みです。本記載内容以外の取扱(他社)は他にない旨を記述の上、落札封印印します。</small>		3 お支払用紙 <small>2枚目にご捺印下さい。</small>	
4 お申込み用紙 <small>2枚目には、お申込み用紙の記載の内容を下欄に記載のこと。 記載は別紙のとおりない場合(印)ない場合(印)</small>		5 買取額 <small>買取合計(税込) 込(税込) 残金(1)-(2) 分割手数料 分割支払合計(3)+(4) 支払額(2)+(5)</small>	
6 【クーリングオフのお知らせ】 <small>支店・電話番号(販売店の1-2番組)で記入された場合、本画面を受領した日を含め15日前は原則により無条件又は後悔権の申込みの期間(前記規約が成立した場合は当該規約の解説)を行うこと(以下「クーリングオフ」といいます)ができます。 ただし、表紙V.3の商品においては消費された場合は、クーリングオフができなくなりますのでご注意下さい。 また、営業のため又は労働として市街地の場合、商品が自動車・運転車の場合、提供される役務が表紙V.4の役務以外の場合はクーリングオフはできません。</small>		7 お支払方法 <small>お支払方法</small>	
<small>お支払用紙</small>		<small>お支払用紙</small>	

※契約書の確認するポイント

- 契約書のタイトルが「クレジットの申込書」であれば、クレジット会社が事業者に立て替えて支払、消費者はクレジット会社に分割で代金を返済する契約です。金銭消費貸借契約であれば、資金業者から借り入れて一括で事業者に支払、後日資金業者に分割で返済する契約になります。
- 購入者の住所、氏名、勤務先、年収等です。必ず自分で正確に書きましょう。
- 保証人の住所、氏名、勤務先、年収等です。必ず本人に正確に書いてもらいましょう。
- 役務の有無記入欄です。学習指導やエステサービス付きの場合は、役務有に印があります。
- 契約商品名、購入金額、消費税、分割払い手数料、総支払額、支払回数、月々の返済額等です。
- 赤字・赤枠でクーリング・オフ制度及び手続きの仕方が書いてあります。必ず読みましょう。
- 販売店・代理店の社名、代表者名、住所、電話番号が書かれています。遠方の業者ですとトラブルになった場合、交渉が大変です。

2 自ら考え、自ら行動する消費者

消費者取引が公正なものになるために環境整備が進められていますが、次々と新たな悪質商法が登場しています。これからは、わたしたちにも自ら考え、自ら行動する自立した消費者になることが求められています。悪質商法などがあの手この手で襲いかかりますが、さて、あなたはどのアイテムで切り抜けていきますか?



アイテム



- クーリング・オフ (P15)
- 消費者契約法 (P17)
- 個人再生手続 (P23)
- 自己破産 (P23)

- オンラインマーク (P14)



だまされないための5ヵ条

悪質商法 撃退の ポイント

- ①必要がなければはっきり断る
- ②うまい話はまず疑う
- ③訳もなく財産、家族構成を教えない
- ④書面をよく読まずに署名したり、印鑑を押さない
- ⑤まず、家族や公的機関に相談する

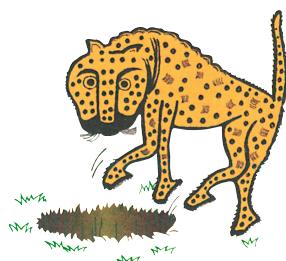
3 消費者トラブル事例

①アポイントメント商法(デート商法)

祐子はイラストレーターを目指して専門学校に通っている。そんなある日、携帯電話に「一度話がしたい」とメールが届く…

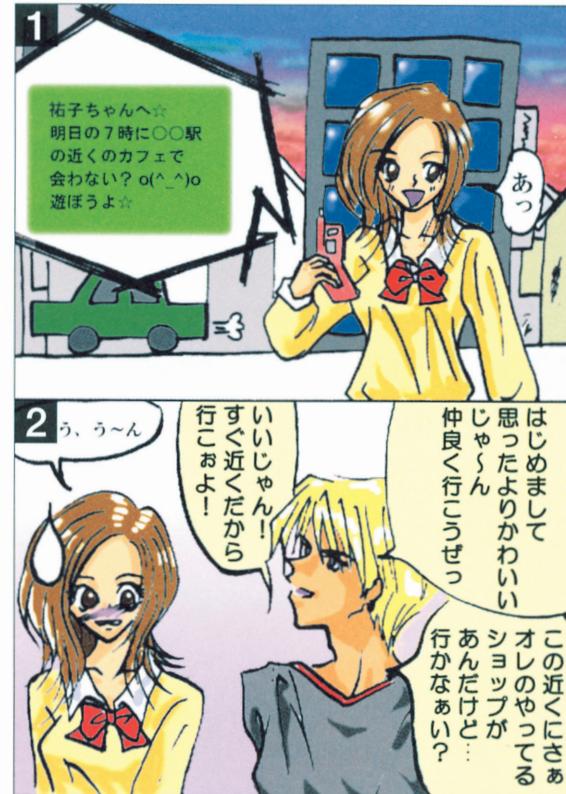
Q

3日前、携帯電話のメールで知り合った男性と喫茶店で会うことになった。趣味とかブランドの話をしてお互い意気投合したところで、「僕が勤めるデザイン事務所を案内するよ」と言って、ビルの一室に連れて行かれた。そこで、彼が私のためにデザインしたという指輪(73万円)を勧められ、断り切れずに契約した。しかし、学生で収入もない毎月1万2千円のローンは支払えないと、翌日解約を申し出たが、「大人なんだから、一度決めたことは最後まで責任もたなきゃ」と説得されてしまった。



おっと! 落とし穴

本当の恋人はあなたに物を売らない!



A

ハガキや電話で呼び出され、思いがけない契約を勧められるアポイントメント商法は、契約から8日間以内であれば無条件で契約を解除するクーリング・オフ(※)ができます。販売事業者あてに、書面でクーリング・オフの通知を出しましょう。

※クーリング・オフ(P15)は、契約書面を受け取ってから一定期間内に書面などで断りの意思を伝えれば無条件で解約できる制度のことをいいます。

※販売目的を隠して、一般の人々が自由に入りしない場所に誘い込んで勧誘することは禁止され、業者は罰せられます。

3 消費者トラブル事例

②資格取得商法

純真な正夫は、ただ今フリーター。

就職するには「資格でもあつたらいいなあ」と思っていたら、1本の電話が入った…

Q

2週間前、20歳の誕生日に、「行政書士の資格をとれば仕事は必ず紹介する。講座費用もすぐもとが取れる」と電話があった。書類をとりあえず送ってもらったら、会員証とクレジットの申込書(40万円)が同封されていた。話が違うので電話したら、「やる気があるから書類を送ってほしいと頼んだじゃないか。早く申込書にサインして返送しろ」と怒鳴られた。受講する気はないのどうしたらしいか。

1



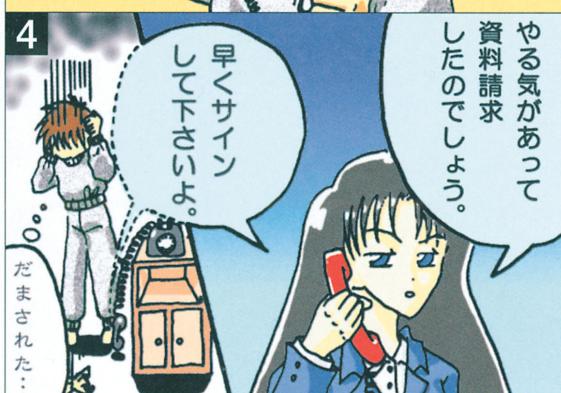
2



3



4



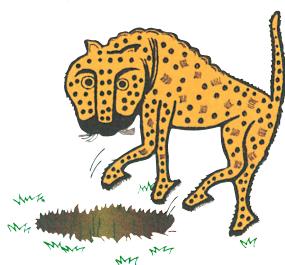
A

「資料を送ってほしい」と言っただけでは契約は成立していないので放っておいても良いが、念のため契約を拒否するハガキを出しておきましょう。

※電話勧誘販売の場合は、「講座を受ける」と言った時に契約は成立しますが、その後、事業者は契約書面を消費者に送付しなければいけません。

消費者は、その契約書面を手元に受け取ってから8日間以内はクーリング・オフ(P15)により無条件で解約ができます。

おっと!落とし穴



国家資格取得を電話で誘うことにはありえない!

3 消費者トラブル事例

③マルチ商法・ネットワークビジネス

「簡単にもうかることはないかな」と考えている克彦。

そんな克彦に、同窓生から「いい話があるんだけど」と電話が入る…

Q

新しいタイプの仕事で簡単にもうかることはないかと探していたところ、同窓生から「健康食品(36万円)を買って友達に紹介し、さらにその友達が新しい友達を紹介すれば、自分は何もしなくともお金が入ってくる。とてもいい商品だから、すぐ売れる」と言われ、心を動かされた。10日前、健康食品に毎月1万円支払う契約をした。彼女にも紹介したが、反対に叱られてしまった。友人も誘ってみたが、誰も購入してくれないので解約したい。

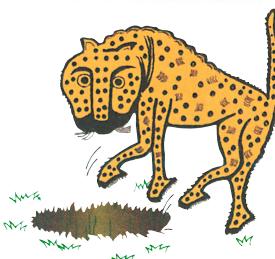


A

「簡単に儲かる」などと言って、友人や知人を次々と勧誘していくマルチ商法は、20日間以内であればクーリング・オフ(P15)ができます。儲けるつもりが、商品購入のために借金をさせられたり、友人や知人を巻き込むことで、人間関係を失うこともあります。

※マルチ商法・ネットワークビジネス(正式には「連鎖販売取引」)の組織退会及び商品の返品ルール

- ①連鎖販売組織に入会した人は、いつでも中途解約して退会することができます。
- ②連鎖販売組織に入会後1年を経過しない会員が退会する際には、引き渡しを受けてから90日を経過しない未使用の商品を返品し、適正な返金を受けることができます。
- ③連鎖販売契約を上記①②などにより解約等を行った場合、その割賦販売(クレジット)の支払いも拒絶することができます。



おっと! 落とし穴

本当にうかる話は誰も人に教えない!

3 消費者トラブル事例

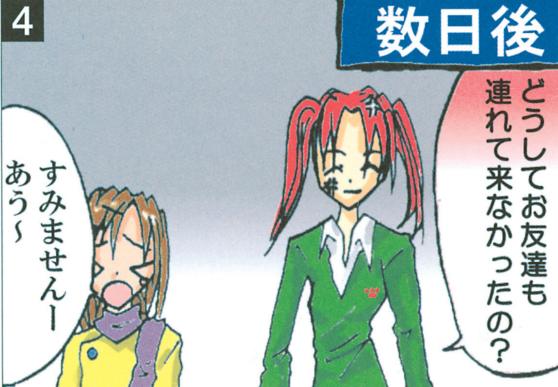
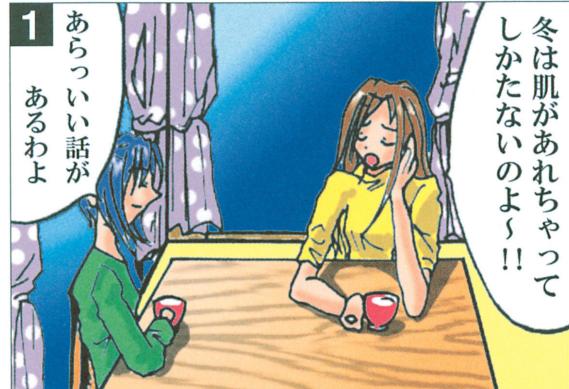
④エステティックサービストラブル

近々、タレントのオーディションに応募予定の愛子。

さらに磨きをかけなくちゃと思っていたら、友達から「無料エステに行ってみない?」の誘いが…

Q

10日前、友人から無料エステに誘われ一緒にエステサロンに出向いた。無料サービスを受けた後で、美顔エステと化粧品(計61万円)を勧められて、毎月1万7千円支払う契約をした。その後、行くたびに「友達を連れてくれば紹介料を払うから」と友人の紹介を強要され、怖くなつたので解約したい。



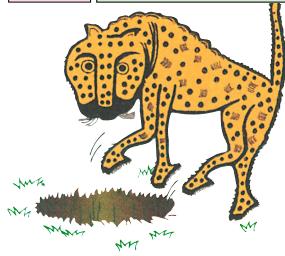
A

継続的に行われるエステティックサービスは、自分でお店に出向いて契約した場合でも、8日間以内であればクーリング・オフ(P15)ができます。また、クーリング・オフ期間を過ぎた場合でも、法律に定められた損料を支払うことで、中途解約することができます。

*下表の6つの取引（特定商取引法で指定する「特定継続的役務提供」対象：エステティックサロンは1カ月以上、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は2カ月以上にわたる契約で、いずれも5万円を超えるもの）については、店頭で契約した場合でも8日間以内であればクーリング・オフできます。

また、クーリング・オフ期間経過後も、法定の損害賠償等の額を支払えば理由を問わず中途解約することができます。

損 雪 賠 償 等 の 上 限	中 途 解 約 時 間	サービスを受ける前に 解約した場合		サービスを受け始めてから解約した場合 (ただし、サービスを受けた分や入会金は別です)
		いわゆるエステティックサロン	20,000円	
		いわゆる語学教室	15,000円	20,000円、または契約残額の10%のいずれか低い額
		いわゆる家庭教師	20,000円	50,000円、または契約残額の20%のいずれか低い額
		いわゆる学習塾	11,000円	50,000円、または1ヶ月分の授業料相当額のいずれか低い額
		いわゆるパソコン教室	15,000円	20,000円、または1ヶ月分の授業料相当額のいずれか低い額
		いわゆる結婚相手紹介サービス	30,000円	50,000円、または契約残額の20%のいずれか低い額



おっと! 落とし穴

無料エステ行かない?と誘う友人も、無料で誘われた人!

3 消費者トラブル事例

⑤内職・モニター商法

今月も小遣い足りないな。何かいいバイトないかな?
と思って広告を見ている和也。

Q

10日前、新聞の折り込みでパソコンのサイドビジネスを知った。仕事はホームページの作成で、自宅で空いた時間にできると書かれていた。パソコンは得意だし、いいバイトになると思い申し込んだ。
ビジネスを始める前に、50万円の特製ソフトが必要と言われたので、免許証で借金して支払った。
しかし、よく考えるとおかしいし、両親にも反対されたので解約したい。

1

ホームページ作成の
バイトがあ・・・
ちょっととい
いかも

2

でしたらま
す特製ソフ
トを購入いた
まして…

自宅で
簡単収入!?

求人広告を
見たんですが
…

3

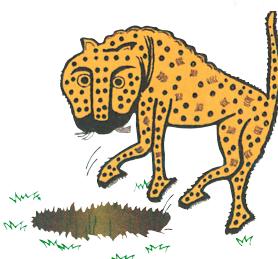


A

ぎょうむていきょうゆういんはんぱいとりひき
業務提供誘引販売取引(いわゆる内職・モニター
商法など)のクーリング・オフ(P15)期間は20
日間です。解約の意思と既払い金の返金を速やか
にするよう書面で通知しましょう。収入を得るつもり
が、仕事は紹介されずに、パソコンなどの支払いだ
けが残ってしまうというトラブルも多くあります。

※内職・モニター商法(業務提供誘引販売取引)の定義とは

- ①物品販売等を行う事業であること
- ②顧客に対して、販売した物品等を利用した業務(内職など)を
提供するので、それにより収入を得ることができるといって誘
引すること
- ③顧客に、物品の対価や登録料などの金銭負担を負わせること
となっています。



おっと! 落とし穴

収入を得るはずが、かえって多大な出費になるために!

3 消費者トラブル事例

⑥通信販売トラブル

何よりもブランド好きな美紀は、今日もインターネットでブランドのバッグを物色中。気になるホームページをクリック…

Q

1週間前、インターネットで「ブランドのかばんを売る」という広告を見た。新品同様で7万円とオークションに出されていたものを、4万円で落札した。
代金を前払いし商品が届いたが、バッグは新品ではなくあきらかに中古品とわかるものであった。
話が違うので、返品して返金してほしい。

1

2

3

4



A

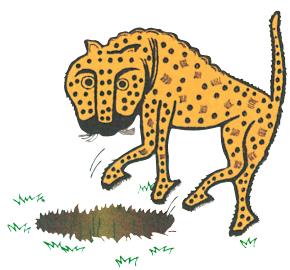
インターネットでの買い物やカタログを見て電話やハガキで注文する通信販売は、商品が届いた日から8日以内であれば契約の解除(返品送料は購入者負担)ができます。ただし、返品特約(返品の可否又は条件についての特別の取り決め)をインターネットの画面上やカタログの見やすい箇所に表示してある場合は、解除できません。通信販売では、現物を手に取ることができないため、イメージと違う商品が届くこともあります。事前に返品条件などを確認しておきましょう。

※クーリング・オフ制度は、訪問販売など不意打ち性の高い特定の取引に限られています。事前にカタログなどを見て判断できる通信販売は、不意打ち性がないためクーリング・オフ制度はありません(販売会社が返品制度を設けている場合もあります。)。

※通信販売は、事業者と直接対面して取引するわけではないので、広告だけが唯一の情報源です。ですから、事業者の所在、電話番号、代表者名等の責任所在が明確であることが重要です。消費者が安心して買い物ができるように業界団体が発行する「オンラインマーク制度」(P14)があります。

オンラインマーク制度

おっと! 落とし穴

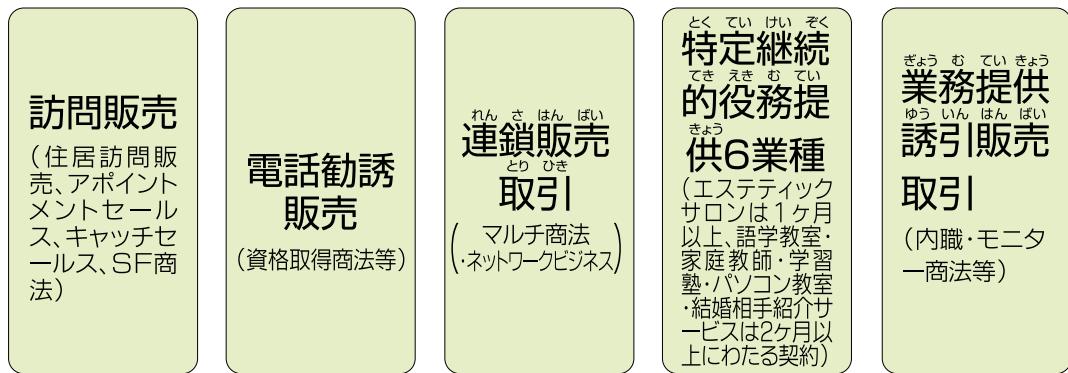


悪質業者はインターネットにも潜んでいます!

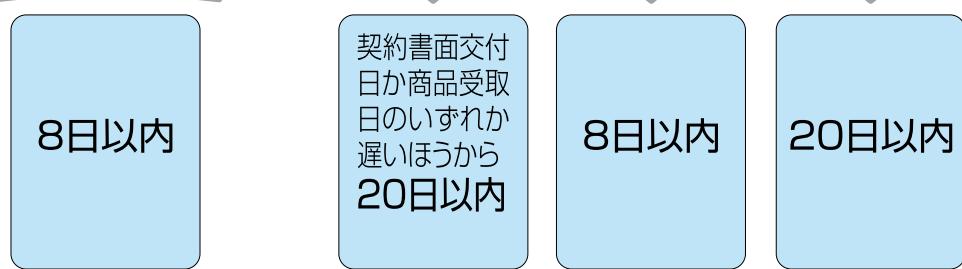
◆チェックシート

これまで紹介した消費者トラブル事例から1つを選んでチェックシートにあてはめて考えましょう。各項目に該当したら矢印に添って□の中に○を付けてください。商品・指定サービスは、資料(P15)を参考にしてください。
(※通信販売や借金だけの契約にはクーリング・オフ制度はありません。)

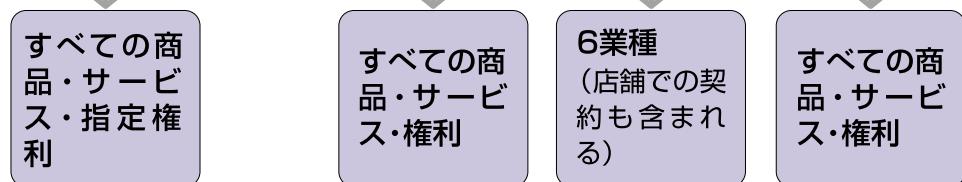
1 勧誘方法は



2 契約書面を受領してから何日目?



3 何を購入したのかな?



4 契約金額はいくら?



5 (1~4まで全部該当すればクーリング・オフできる)



6 クーリング・オフが適用されない場合はどうしたらいい?

- A 消費生活相談窓口に相談する
B 中途解約等を申し出る
(連鎖販売取引(P8)及び、特定継続的役務提供6業種(P9)は中途解約できる)
C 法律の専門家に相談する

7 今後、何に気をつければいい?

- I 契約する前にもう一度よく考える
II クーリング・オフは必ず書面で行う

●チェックが終わったら次のページで確認してみましょう。

あなたのチェックシートを

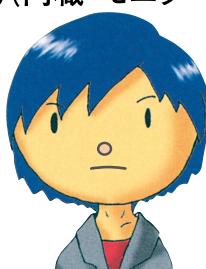
登場人物	祐子(アポイントメント商法)	正夫(資格取得商法)	克彦(マルチ商法・ネットワークビジネス)
1 効率方法は?	訪問販売 <input type="radio"/>	電話効率販売 <input type="radio"/>	連鎖販売取引 <input type="radio"/>
2 契約書面を受領してから何日目?	3日目 <input type="radio"/>	未受領 <input type="radio"/>	10日目 <input type="radio"/>
3 何を購入したのかな?	指輪 <input type="radio"/>	行政書士資格取得のための教材 <input type="radio"/>	健康食品 <input type="radio"/>
4 契約金額はいくら?	73万円 <input type="radio"/>	40万円 <input type="radio"/>	36万円 <input type="radio"/>
5 クーリング・オフできる?	できる <input type="radio"/>	クーリング・オフする必要なし <input type="radio"/>	できる <input type="radio"/>
6 クーリング・オフ適用外の契約はどうしたらいい?	販売目的を隠して、一般の人々が自由に出入りしない場所に誘い込んで効率することは禁止されており、事業者は処罰されるほか、消費者契約法などの適用により解約の理由にもなる。	消費生活相談窓口に相談する。(正夫の場合は、契約は成立していないと思われる所以、契約を拒否するハガキを出しておくようアドバイスを受けた)。	一定の条件(P8)の下、中途解約をして、退会し、商品も未使用であれば90%相当額が返金される。
7 今後、何に気をつければいい?	<ul style="list-style-type: none"> ・ クーリング・オフは電話でなく必ず書面で、証拠が残るようにする。 ・ 電話で断ることは、説得される恐れがある。 ・ 知らない人からの誘いには簡単に出かけないこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政書士等の資格は国家資格で電話効率などしてこない。 ・ 断っているにも関わらず何度も電話効率してくるのは特定商取引法違反である。 ・ 契約した場合、契約書面を受け取ってから8日間以内であればクーリング・オフができる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 簡単にもうかる話はない。 ・ 友人・知人の信頼関係が大きく崩れる。 ・ 「誰でも大もうけできる」とか、「この商品は世界一」など、まれな成功例を日常的にあると言って強引に効率することは特定商取引法違反である。

もう一度確認してみよう

愛子(エステティックサービストラブル)



和也(内職・モニター商法)



美紀(通信販売トラブル)



特定継続的役務取引
(エステティック)

○

業務提供誘引
販売取引

○

通信販売

×

10日目

×

10日目

○

7日目

○

エステサービスと化粧品

○

パソコン用ソフト

○

バッグ

○

61万円

○

50万円

○

4万円

○

できない

×

できる

○

できない

×

中途解約を申し出る(クーリング・オフ期間が過ぎても、一定の損料(P9)を払えば、いつでも解約できる中途解約制度に則り、中途解約できた)。

- 事業者のうそや重要事項について故意に知らされず、それによって誤認して契約した場合、契約の取り消しができる。
- 業務の報酬の不払いがあるなど、当初の約束が守られなかった場合は、クレジット会社に対して支払いを拒むことができる。

消費生活相談窓口に相談する。(通信販売にはクーリング・オフ制度が適用されないが、広告に返品特約が見やすく表示してなければ、8日以内なら返品できるとアドバイスを受けた)。

オンラインマーク制度とは



オンラインマーク制度は、インターネットを利用した消費者向けの通信販売を行っている事業者で、事業拠点を本邦内に有し、1年程度の活動歴がある事業者を対象としています。

社団法人日本通信販売協会が、事業者の申請に基づき、所定の審査を行い、適正と認めた場合に事業者にオンラインマークを付与します。

事業者は、それを申請したサイトの通信販売に関するページ上に表示し、消費者がインターネット通信販売を利用する際の目安としてもらう制度です。

ただし、オンラインマークは、事業者を推奨したり、事業者が提供する商品・サービス等の内容・品質を保証したり、事業者の経営内容を保証するものではありません。
(日本通信販売協会HPより)

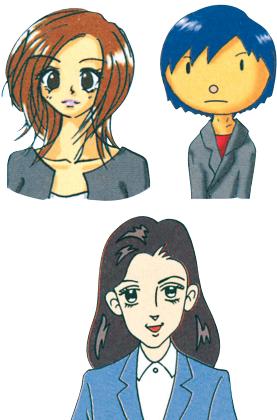
- 損料については、消費生活相談窓口に相談しよう。
- 化粧品や健康食品は消耗品なので、開封分は解約できない。

- 簡単に儲かる内職はない。
- 収入の根拠が書面に明らかにされているかどうか確認する。

- 返品の特約があるかどうかを確認する。
- 代金前払いは注意する。
- (社)日本通信販売協会では、インターネット通販において、適切な取引を行う事業者を認定し、「オンラインマーク」を付与しています(右記参照)。



4 クーリング・オフって何?



クーリング・オフのこと詳しく教えて?

クーリング・オフは、英語で「Cooling off」、つまり頭を冷やすという意味なの。訪問販売等で商品やサービスの契約をした場合、契約書面を受け取った日を含めて8日間以内なら、消費者は無条件で契約の解除(申込の撤回)をすることができる制度よ。マルチ商法や内職・モニター商法の場合は、20日間なの。とてもいい制度だからきちんと覚えておいてね!チェックシート(P12)に当てはめて考えれば、自分が契約したものがクーリング・オフできるかどうかすぐわかるわ!

〈クーリング・オフの流れ〉

契約(申込)後の定められた期間内に

書面で申込の撤回・解約・解除を知らせる

無条件で申込の撤回・契約の解除ができる制度

すでに商品を受け取っている場合の返品
↓
販売業者が負担します

すでに支払っている頭金や申込金は
↓
支払った金額は返されます

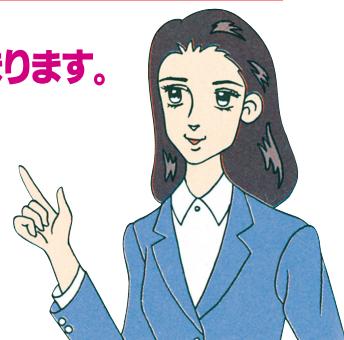
損害賠償や違約金も請求されても
↓
支払う必要はありません

クーリング・オフが可能な期間は書面を受け取った日から始まります。

〈クーリング・オフを妨害された場合〉

事業者がうそを言ったり、威迫したりすることで、消費者のクーリング・オフを妨害した場合、消費者は改めて事業者からクーリング・オフができる旨を記載した書面を受け取ってから法定の期間が過ぎるまでクーリング・オフができます。

※クーリング・オフがだめでも、「消費者契約法」で解約できる場合もあるので、あきらめないでね!クーリング・オフの時も、「消費者契約法」で解約する時も内容証明書が一番確実よ!



クーリング・オフできる商品やサービス

改正特定商取引法が平成21年12月から施行され、訪問販売・電話勧誘販売において原則すべての商品やサービスが対象となりました。

注意

一定期間、無条件で、申し込みの撤回や契約の解除ができるクーリング・オフ制度は、消費者保護を目的としたものですが、訪問販売・電話勧誘販売では次のような場合などは、クーリング・オフが適用されません。

- 1 すでに他の法律によって消費者保護が規定されているもの(例:金融商品取引法に規定されている商品の販売や役務の提供等)
- 2 乗用自動車等(契約までに時間がかかることが一般的で、消費者が契約について十分に考える時間があるもの)
- 3 葬儀等(他の法律で供給義務が課されている場合や、すみやかに役務を提供しないと消費者に不利益となるもの)
- 4 化粧品、健康食品等の消耗品で使用又は消費してしまった場合
- 5 現金取引で3,000円に満たない場合

※詳しくは、消費生活相談窓口にお問い合わせください。

◆クーリング・オフってどうするの?

クーリング・オフは、解約の意思を伝えることができますが、内容証明書等の書面で行うのが確実です。内容証明書なら、いつ、どのような内容の文書を、誰が、誰(事業者)に出したかを郵便局が証明してくれるので、文書の内容を後日の証拠として残しておくことができます。

ハガキで通知する場合は、必ず控えをとり、特定記録郵便など通知を出した記録が残るようにしましょう。なお、クーリング・オフの効果は通知を発信したときに生じます(発信主義)。消印がクーリング・オフに定められた期間内であれば有効で、事業者に届くのはその後でもかまいません。

— 内容証明書の書き方 —

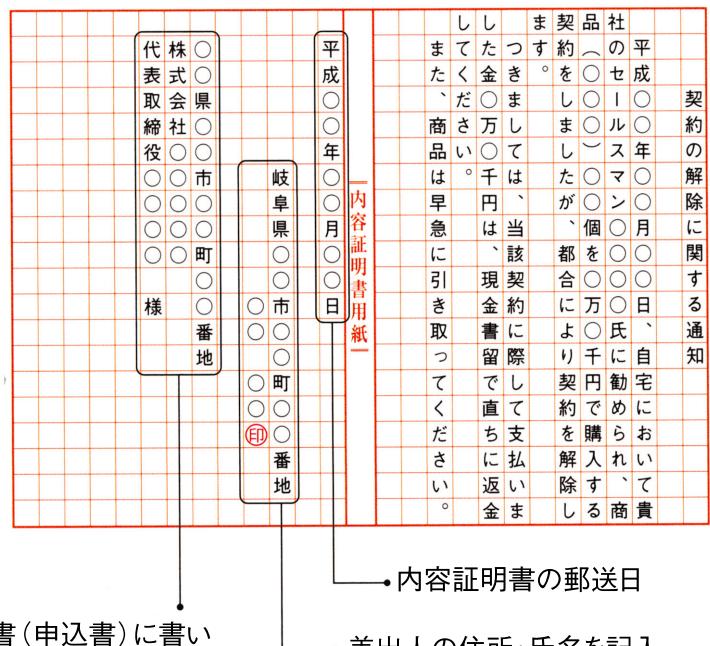
- いつ、どこで、誰(事業者)と、いくらの商品・サービスをどのような形態で契約したかを明確にし、解約の意思と書面を発信する期日・発信者の住所・氏名を明記します。
- 頭金等の返却方法は現金書留、または口座振込等自分で決めたものを書きます。
- 1行20字以内1枚26行以内と定められていますので、右のような「内容証明書用紙」を使用すると良いでしょう。縦書きでも横書きでも構いません。
- 複写での書面を3通作成(コピーでも可)し、封筒1枚、印鑑(万一の訂正に備えて)をもって、集配を扱う郵便局で手続きします。
※注／1通は相手先、1通は郵便局保管、1通は本人保管

内容証明郵便の料金 (平成23年3月1日現在)

内容証明料 420円(1枚増す毎に250円増)
郵便料 500円(通常料金80円+書留料金420円)
計 920円

*相手に届いたことを確認したいときは
別途配達証明料300円が必要です。

内容証明書の販売会社宛差出例



「用紙は一般の書店、文房具店で扱っています」

信販会社宛差出例

50	○○信販株式会社 代表者様	○○市○○町○○番地	○市○○町○○番地	右記日付の契約は解除します。	契約解除通知	契約日 商品名 契約金額 販売会社名 ○市○○年○○月○○日 ○○株式会社○○営業所 氏名○○
----	------------------	------------	-----------	----------------	--------	---

- クレジット契約をしている場合には、信販会社にも書面(ハガキ可)を出しましょう。

- コピー3枚、宛名を書いた封筒、信販会社のハガキ、印鑑を持って郵便局に行きましょう。



消費者契約法(P17)で契約の取り消しや無効を申し立てする場合も、なぜ契約を取り消すのか、なぜ無効と言うのか理由をはっきり明示して内容証明書で出しましよう。

5 消費者契約法って何?

消費者と事業者との間の情報量や交渉力の格差を埋め、消費者契約ができるだけ自由に公正に結ばれるための条件を確保しようというのがこの法律のねらいです。



消費者契約法のこと教えて!



消費者契約法は、消費者と事業者との間で取り交わされるすべての取引が対象になっているの。
クーリング・オフは、特定商取引法の中で定められている制度だったわね。
特定商取引法は、販売方法や契約した商品やサービスによっては、適用されない取引もあるのよ。



消費者契約法は何でもOKなの?



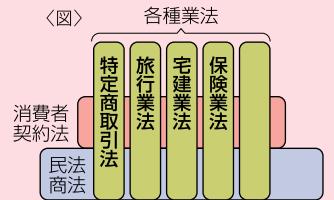
特定商取引法の適用が除外されている自動車を購入して取引上に大きな問題があった場合や、旅行契約でトラブルがあった場合もいいのよ。



じゃあ、消費者契約法だけあればいいじゃない?



でもね、消費者契約法よりもより細かに、より適切に個別に規定されているのが各種業法の法律なのよ。
それぞれの個別の業法のなかに消費者契約法の内容に該当する項目が入っている場合は、各種業法が優先されることになっているの。
それでも対応できなかったらやはり消費者契約法が頼りになるのよ。
更にその根底には民法や商法があるのよ。イメージは右図のようになるの。



クーリング・オフと消費者契約法を知っていれば怖いものなしね!



そうね、消費者にとって一番効果的なのはクーリング・オフよね。
クーリング・オフは、解約理由がなくとも解約できる消費者にとって最高の権利ね。
消費者契約法の場合は、次のページの事例のように強引とか詐欺というような問題がないと取り消しができないとか、消費者にとって一方的に不利益な条項でないと無効と言えないの。でも、消費者契約法は対象が幅広く、取り消し期間がクーリング・オフより長い6ヶ月となっているので、法律をよく勉強して、悪質商法なんかに負けないで。泣き寝入りばかりしていたら、クーリング・オフ制度も消費者契約法も意味がないわね。



でも、法律を使って自分の身を守ることができたとしても、悪質事業者が同じことを続けていたら、被害はなくならないわ。



いいところに気がついたわね。今までの消費者契約法では、個人の救済はできても、同じ被害を防ぐことは難しかったの。そこで、消費者全体の利益を守るため、適格消費者団体（内閣総理大臣が認定）が、事業者の不当な行為に対して差止請求できるようになったのよ。
この制度は「消費者団体訴訟制度」といって平成19年6月7日に施行されたの。消費者にとって力強い味方がまた一つ増えたのよ。消費者も、身近な被害情報を提供するなど適格消費者団体の活動を支えていくことが必要ね。

Part.1 どんな場合に契約の取り消しができるの?

その1

販売時の説明がウソだった。

〈例えは〉



◆事例◆

「事故車ではない」と説明され中古車を購入したが、実際は事故車であったことがわかった。

チェック!

契約の目的となるものについて、事実と異なることを事業者に告げられ、契約した場合には取り消すことができます。

その2

絶対にもうかるって聞いたのに!

〈例えは〉



◆事例◆

営業マンに電話で勧誘され、外国債を購入した。「絶対もうかる、当分円高にならないことは確実」と言われたのに、円高になって、大損した。

チェック!

将来における変動が不確実な事項について、断定的な判断を提供され、契約した場合は、取り消すことができます。

その3

都合の悪いことは教えてくれなかった…。

〈例えは〉



◆事例◆

南側に高層ビルが建設されると知っていた業者から「眺望・日当たり良し」と言われ、マンションを貰ってしまった。

チェック!

消費者に有利な点ばかりを強調し、それを聞いていたら契約しなかったような、不利になる事実を事業者がわざと告げなかつた場合は、取り消すことができます。

その4

契約しないと帰らせてもらえない!?

〈例えは〉



◆事例◆

絵の展示会で長時間勧められ、「帰りたい」と言ったのに帰らせてもらえない、しかたなく契約した。

チェック!

消費者が帰りたいと伝えているのに、帰らせないという事業者の行為により、困った末に契約した場合は、取り消すことができます。また、自宅や職場に事業者が居座って、帰ってと伝えたのに帰つてくれず、やむをえず契約した場合も、取り消すことができます。

Part.2

消費者の利益を一方的に害する条項は無効です。



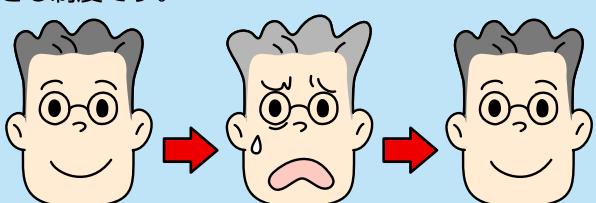
- 損害賠償の責任を事業者が一切とらないとする条項は、無効です。
- 事業者に故意・重過失があった場合には、責任の一部免除も無効です。
- お金を払って手に入れたものに、ふつう気がつかない欠陥があった場合、修理や交換も損害賠償もしないとする条項は、無効です。
- 消費者に違約金を請求する場合、事業者側の平均的な損害を超えた部分は無効です。
- 消費者が支払いを遅れたために事業者が損害金を請求する場合、年率14.6%を超える部分は無効です。
- 適格消費者団体（内閣総理大臣が認定）は、不当な契約条項の使用等に対して差止請求ができます。（平成19.6.7施行）

Part.3

クーリング・オフと なにが違うの?

無条件
8日以内!

- クーリング・オフは、訪問販売などで契約した場合に、一定期間（訪問販売では8日間）内であれば、無条件で解約できる制度です。



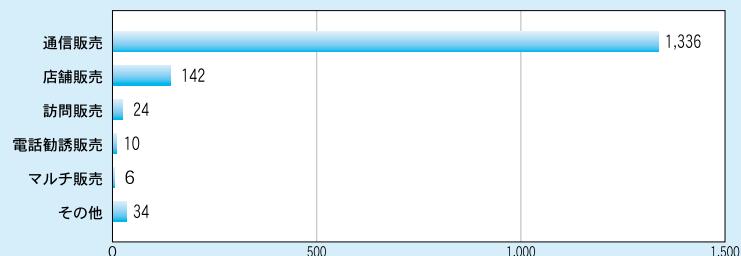
原状回復

- 消費者契約法では、事業者の勧誘内容に問題があって、困惑したり、勘違いして契約したと気がついたときから、6ヶ月の間は取り消しができます。また、不当な契約条項も、その部分のみ無効になります。取り消し・無効になった場合、消費者・事業者双方で元に戻す（原状回復）義務があります。

6 インターネットトラブルに気をつけて!

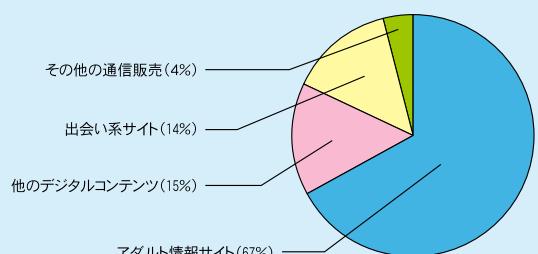
未成年者から県に寄せられた相談は毎年400件前後で、平成18～21年度の合計で1,552件の相談がありました。相談の内訳は、通信販売に関するものが最も多く全体の86%を占めています。平成21年4月～22年9月の通信販売の内訳は、アダルト情報サイトや、出会い系サイト等による不当請求に関する未成年者の被害が多くなっています。携帯電話やインターネットを利用する際は、十分に注意が必要です。

販売形態別未成年者からの相談状況(H18年度～H21年度)



未成年者の通信販売相談状況(不当・架空請求)

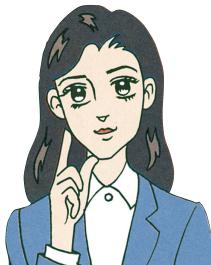
(平成21年4月～平成22年9月)



不当請求(ワンクリック請求)

Q

見知らぬ相手からのメールを開いたら有料サイトにつながり、登録となつた。すぐにサイトを閉じたが、入会金3万円を請求するメールが届いた。無視していたら「すぐに振り込め」と脅しの電話が頻繁にかかるようになった。



A

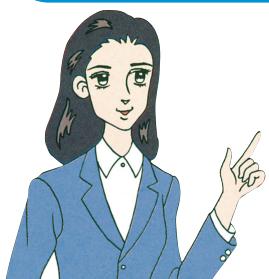
届いたメールを開いただけでは、契約は成立していません。個人情報を入手したかのように装うものもありますが、アクセスしただけでは個人が特定されるようなことはありません。不当な請求に応じてはいけません。

電子契約法(電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律)では、事業者が消費者の申し込み内容の確認画面を設けるなどの措置をしていなければ、消費者側から誤解による無効(錯覚して契約したもので、契約は成立していない)を主張できるとしています。

最近では、登録を取り消すための手続きをするといって、個人情報等を書き込ませる手口も増えています。心当たりのない請求には応じないようしましょう。

Q

中学生がアダルトサイトの年齢認証「18歳以上」と次の項目をクリックしたら高額料金を支払えと請求された。振り込みなければ調査して出向くと画面に表示された。有料サイトであることは知らなかった。



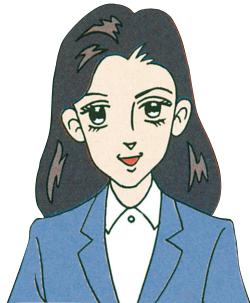
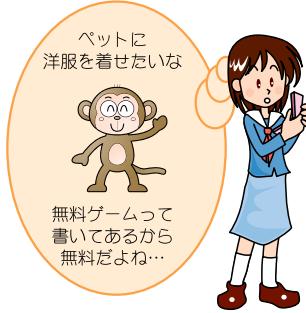
A

年齢認証「18歳以上」を誤ってクリックした場合には電子消費者契約法で契約の無効を主張できます。そもそも確認画面のない契約は無効なので支払いはせず、無視しましょう。インターネットではホームページにアクセスした場合、IPアドレスなどが相手のサイトへ伝わりますが、それだけでアクセスした人を特定されることはないので、過度に不安になることはありません。

無料ゲームサイトでのトラブル

Q

携帯電話からアクセスして無料のオンラインゲームで遊んでいました。アイテムの購入は有料であることを知らずに、アイテムを何百個と購入してしまったため、15万円も請求されました。



A

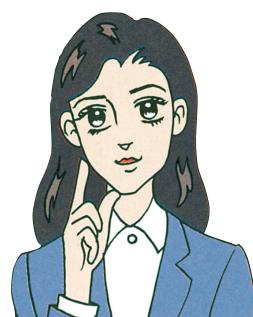
「無料」のオンラインゲームであっても、その多くは一部有料のコンテンツやアイテムが含まれています。有料であることが分かりやすく表示されていない場合もあり、すべてが無料だと思いこんで購入しないようにしましょう。

トラブルにあった場合には、消費生活センターなどに相談しましょう。

携帯電話の名義貸し

Q

携帯電話を契約する友人に名義を貸したが、友人が料金を支払わないので請求がきた。支払わなければならぬか。



A

名義を貸しただけであっても、契約は有効であるので、契約名義人は通話料の支払いを拒否することはできません。料金の支払いをし、携帯電話の使用者である友人に料金を請求するしかありません。今後、不正使用されないように早急に解約か利用休止の手続きを取りましょう。

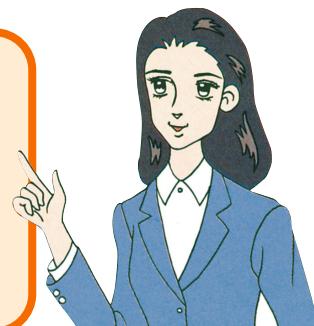
名義を貸しただけであっても、契約は契約です。利用料金は、あくまでも契約名義人に請求されます。名義貸しは、自己責任が問われるため、通話料の支払いを拒否することはできません。軽い気持ちで名義を貸すのは絶対にやめましょう。また、身分証明書類などを貸すこともいけません。

名義貸しの携帯電話は、振り込め詐欺などの犯罪に利用されることもあり、違法行為に加担したとして、未成年でも法的責任を問われる場合があります。また、未成年者契約であっても、親が同意していたり、成人してから追認している場合には取り消すことができません。

海外からの支払請求

Q

出会い系サイトの支払いに、親のクレジットカードを利用した。後日、請求明細書にUSDと記載された高額な請求書が届いた。海外の出会い系サイトを利用した覚えはない。



A

有料サイト事業者が、海外の事業者や国際クレジットカード会社を経由して利用料を決済しているため、USD等の現地価格で請求がきたと思われます。出会い系サイトでは、運営事業者を特定できず、解決が困難な場合が多くあります。

クレジットカード会社には、販売店と加盟店契約をする際には、販売店が法令遵守等をするよう指導する責任(加盟店管理責任)がありますが、海外には指導が及びません。悪質な出会い系サイト業者は、加盟店管理責任が及ばないことを知っていて、海外の決済代行業者やクレジットカード会社を経由させていると考えられます。

クレジットカード決済は、名義人本人でなくても、カード情報を知つていれば誰にでもできてしまう危険性があることを、認識しておく必要があります。

他人名義のカードを使用することは違法行為にあたり、未成年者であっても、法的責任を問われる可能性があります。

◆ケータイ・インターネットの安全な利用

携帯電話やインターネットの普及によって、「ケータイ・インターネットのトラブル」に巻き込まれる若者が増えています。ケータイ・インターネット利用の正しい知識を持って安全に利用してください。

●おもしろそうだけど、キケンがいっぱい!

ブログ

日記のように簡単に写真や文を公開できる簡易ホームページ。携帯から作成できるものが多い。個人情報を公開されたり、言い合いになったりすることがある。

プロフ

質問に答えていく形で簡単に自己紹介(プロフィール)のページが作成できる。写真の公開も非常に簡単で女子の利用が多い。学校名や住所を公開すると、ストーカーの被害に遭うことがある。

掲示板

自由に書き込みや閲覧ができる。学校裏サイトなど大規模なものや、会員制のものなど様々な形がある。名前を隠した悪口や言い合いなどトラブルに巻き込まれることがある。

無料ゲーム

メールアドレスやゲームマネーの交換など、ゲームで他者と結びつきながら遊ぶものが主流になってきている。しつこくメールを送ってきたり、脅されたりすることがある。

無料メール

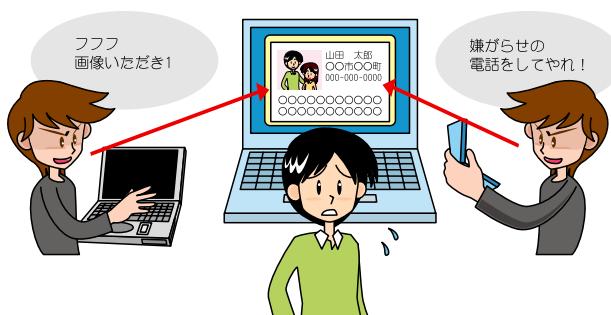
本来のメールアドレスの他に複数のアドレスを持つことができる。いたずらメールや誘いのメールが1日に何十通も届くことがある。

●どんなことに気をつけていればいいの?

自分を守るために

個人情報を簡単に書き込んだりしない!

プロフからの個人情報流出による嫌がらせや個人情報流出による脅迫事件が起きています。
プロフなどに、名前、学校名、住所、電話番号、メールアドレスなどの個人情報や写真を掲載しない。



見知らぬ人とつながり(ダイレクトコンタクト)を作らない!

出会い系サイトで知り合った人からの性的脅迫やプロフやコミュニティーサイトで知り合った人からの誘い出し・脅迫が起きています。
ケータイで知り合った人がどんな人なのかは、メールなどのやりとりだけでは分かりません。
知らない人に、安易に写真を送ったり直接会ったりすることは大変危険です。



怪しいサイトやメールの誘いにのらない!

不当請求(ワンクリック請求)、無料ゲームサイトでのトラブル(高額請求)が起きています。アダルトサイト・出会い系サイトに興味本位でアクセスしてはいけません。占い、ゲーム、アニメ、携帯小説などのサイトからアダルトサイトにつながることもありますので注意しましょう。



他の人を守るために

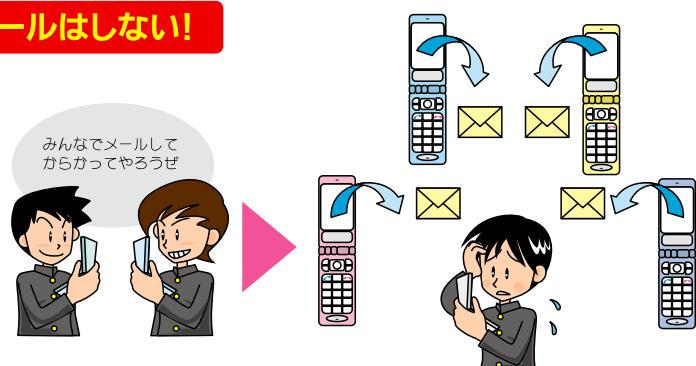
他の人の個人情報を簡単に書き込んだりしない!

なりすまし投稿によるいじめが起きています。特定の人物になりすまして、インターネット上で身勝手な発言や活動をすることは、その人物の信用を傷つけ、名誉を著しく傷つけます。相手の名誉を傷つけた場合は、名誉毀損で訴えられることがあります。



相手を傷つけたり悩ませたりする書き込みやメールはしない!

メールによるいじめやプロフで軽い冗談のつもりが相手をひどく傷つけたり、学校裏サイトへの誹謗中傷の書き込みなどが起きています。書き込んだ内容を読んで相手がどのような気持ちになるかをよく考え、相手を傷つけるような言葉は使わないようにしましょう。



●トラブルに巻き込まれてしまったら!

誘いや脅し、お金の請求のメールが届いた!
掲示板やブログに自分の名前や悪口が書き込まれた!
ネットで知り合った人から、「一緒に会おうよ」としつこく誘われた。

あわてて、返信したり掲示板に書き込みをして言い返したりしては、絶対にいけません。

保護者や先生にまず相談しましょう。自分で判断したり友達の意見だけで決めたりしていくと、相手(ネットの向こうの犯罪者)の「わな」にかかることがあります。

メールアドレスを変更したり、会員登録を解除したりして自分を守りましょう。被害に二度とあわないようにするために、関係のあるサイトの利用やメールの相手との連絡をやめましょう。



7 多重債務に気をつけて！

悪質商法に集中的に狙われている誠。

借金の返済が生活をおびやかし、脅迫的な取り立てにだんだん投げやりになる…

Q

数年前にダイヤの指輪を契約。その後、恋人紹介会員に入会し、旅行が安くなる会員権も契約した。クレジットの支払いが大変なところに、1ヶ月前に自動車事故をおこして、車の修理費30万円を電話帳に載っていたサラ金で借りた。借金の総額が480万円になり、朝から晩までアルバイトしても収入より返済が上回り、どうしようもない。強引な請求が親のところに来て困っている。親も支払えないでの、どうしたらいいか。



A

人生の出直しをするためには個人再生手続や自己破産などの方法があるので、早急に弁護士会など専門家に相談しましょう。

※個人再生手続とは

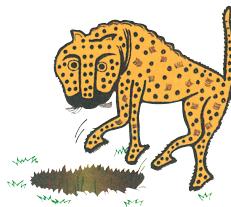
裁判所に原則3年(最長5年)で支払する再生計画案を提出し、認可を受け弁済を行います。生活の基盤である給料などを差し押さえられることもなく、住宅ローンを支払って住宅を残すことができるというメリットがあります。

※自己破産とは

消費者が自分の財産ではとても負債が払いきれない場合(支払不能)に、裁判所に自ら申し立てをして破産の決定をしてもらい、払いきれない負債について支払を免除(免責といいます)してもらう手続きです。詐欺的な借入や極端な浪費がない限り、消費者の生活再建のために、借金を切り捨ててもらって出直しが図れます。

なお、個人再生手続または自己破産をした場合、信用情報機関に事故情報の登録がされ、5年ないし7年程度は銀行などからの借金やクレジットカードの発行が受けられなくなります。しかし、戸籍に記載されたり、選挙権を失ったりすることはありません。

債務整理の方法には、ほかに特定調停、任意整理があります。



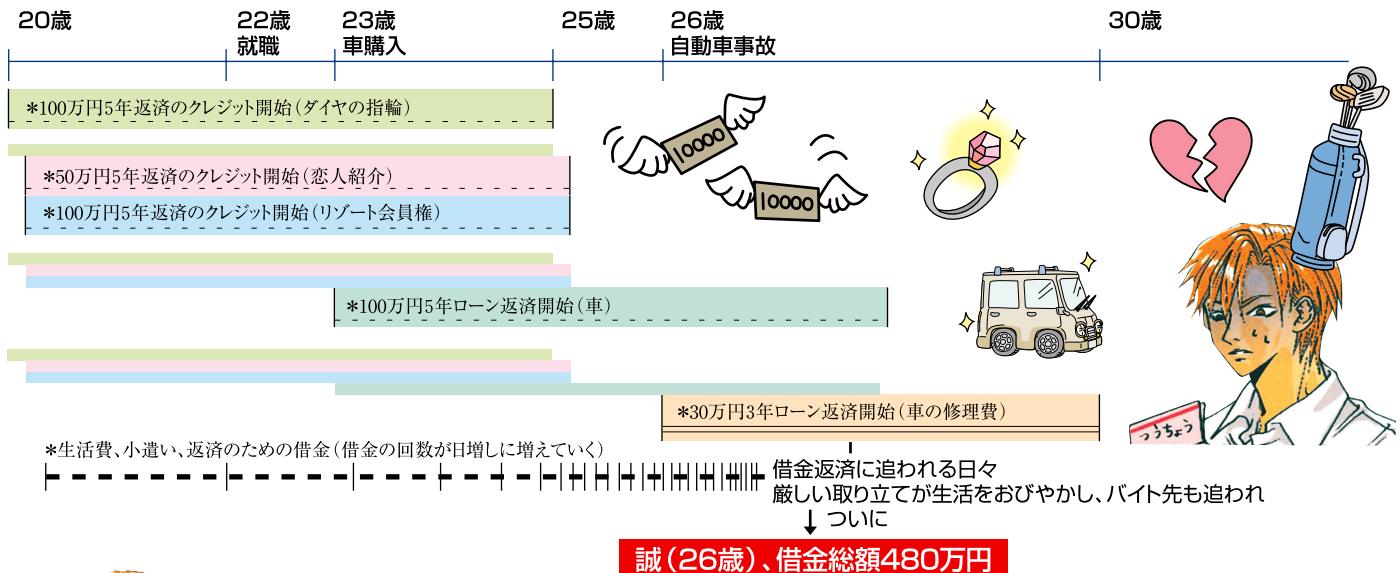
おっと!落とし穴

返済のための借金は禁物!

おちい 借金地獄に陥らないで!

クレジットやローンは使いようによっては便利、でも使い方を誤ると借金地獄になりかねません。

車や住宅のような高額な物を購入する時、クレジットやローンを利用することで、欲しいと思ったその時に手に入れることができます。しかし、この目先の魅力にとりつかれて将来設計を誤ると、借金地獄というつらい試練が待ち受けています。誠さんの事例を考えてみましょう。



どうしてフリーターの僕が、クレジット会社やサラ金から何百万円の借金ができるの?



収入も定かでない若者に高い利息で簡単に貸し、返せなければ親元に請求するという、高利で貸しても必ず回収できると計算しているの。
それに取り立てを厳しくすれば、他で借金しても返済してくれることがわかっているからなのよ。
もし、信用の審査が厳しくて簡単にお金が借りられなかったら、あなたはこんなに多重債務にならなかつたはずよね。



借金の返済を毎月一定額にして(リボ払い)、低めの額に設定しておけば、こんなに苦しむことはなかったかな?



返済方法のリボ払い(リボルビング払い)とは、支払金額を一定にして支払う方法ですが、毎月の支払額を低めにして、利用をし続けると、どこまで支払ったか分からなくなってしまいますよ。
また、毎月の支払額が利息分を下回ると、元金は減らず、利息はどんどん膨らんでいき、支払は永遠に続くことになってしまいます。
リボ払いの落とし穴に気を付けてね。



毎日がとてもつらくて、逃げ出したいです。どうしたらいいですか?



そうね、あなたのように収入より借金の方が大きく上回って、朝から晩まで働いても返せなかったら、個人再生手続や自己破産という制度(P23)を利用してはとアドバイスをしたんだったわね。
自己破産を申し立てる人がとても増えているので、これから信用の審査も厳しくなってくるかもしれないわね。



破産すると父親への影響はないですか?また一から出直しできるんですか?



借金の返済は個人の責任で行うことが原則だから、お父さんが保証人になっていい限り影響はないわよ。
そう、破産が決定して、支払の免除(免責)が認められたら一からやり直せばいいのよ。
最近では、破産した人をねらった悪質業者もいっぱいいるそうだから心を引き締めて、二度と同じ過ちを犯さないようにね。

◆将来のくらしを設計!

自分の人生は自分で設計する。遠い将来は無理かもしれないけれど、10年先ぐらいなら考えられるわ。
就職したら車を買ってドライブに行き、英会話も習い、エステにも行ってみたいなあ。あれもしたい、これも欲しい。やっぱりしっかり計画たてなきや!(A子の場合)

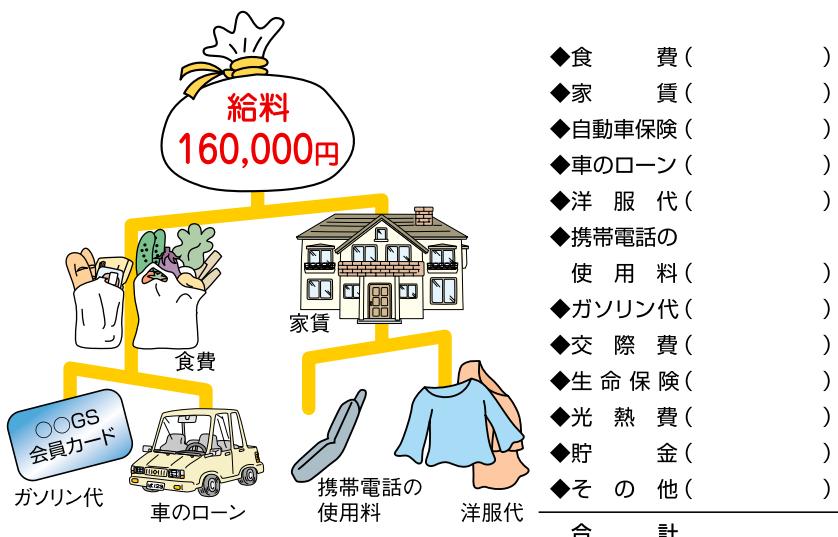
A子(例示) 給料(手取り)	18歳	20歳	22歳 23歳 16万円	25歳 16.5万円	27歳 28歳 17万円	30歳
計画表						
貯蓄計画	20万円	50万円	100万円	200万円	300万円	
支出予定						

※さあ、あなたも一度人生計画してみませんか?

名前 _____ 給料(手取り)	18歳	20歳	25歳	30歳
計画表				
貯蓄計画				
支出予定				

～キャッシュレス社会こそ、金銭感覚がポイント!～

給料も支払いもすべて口座での取引、買い物はクレジット、デビットカードとますますキャッシュレス化が進むでしょう。
もし1ヶ月手取り16万円の給料をもらうとしたら、あなただったらどのように使いますか?



給料は有効に使えそうですか。
将来を見すえて、計画的に
使っていくことを心がけましょう。



普通預金 1			
摘要	お支払い金額	お預り金額	差引残高
給料	160,000		
○○ガス	7,000	153,000	
○○電気	12,000	141,000	
××信販	20,000	121,000	
携帯電話料	15,000	106,000	
車のローン	20,000	86,000	
洋服のローン	10,000	76,000	
⋮	⋮	⋮	⋮
インターネット使用料			1,000

上の例では、
通帳の残高が1,000円になってしまいましたね。
「もう少しお金があったらな」とつぶやくあなたに、
「お金貸しますよ」と甘いささやきが聞こえませんか?
でも、ここは我慢が大切。収入に見合ったくらしをしないとね!

トラブルにあったら、お住まいの市町村の消費生活相談窓口 または県民生活相談センター・振興局に相談しましょう!

- ◆消費生活についての相談や苦情をお聞きして解決するためのお手伝いをします。
- ◆相談は無料、秘密は厳守します。
- ◆相談は、電話や面談、WEBで受け付けています。
なお、面談の場合は、事前に予約してからお出かけください。
- ◆県機関のほか、お住まいの市町村の消費生活相談窓口でも相談できます。

消費者ホットライン 0570-064-370 守ろうよ、みんなを!

全国共通の電話番号で、最寄りの相談窓口に繋がります。



相談するときは、
手元に契約書類を持って!

- ・販売者の名称
- ・買った日、契約した日
- ・買った場所、契約した場所
- ・商品名
- ・その時の状況

を明確にしてください。

県内市町村消費生活相談窓口一覧

平成23年1月31日現在

●市消費生活センター

市町村名	センター名	相談日時	住所、電話番号
岐阜市	岐阜市消費生活センター	月・土 9:00~17:00、火~金 9:00~19:00(日・祝日・年末年始を除く) 毎月、最終火曜日(火曜日は翌日)は電話相談のみ	〒500-8856 岐阜市橋本町1丁目10番地23 058-268-1616
大垣市	消費生活相談室 (かがやきライフ推進部まちづくり推進課内)	月~金曜日 9:00~17:00 (祝日・年末年始を除く)	〒503-8601 大垣市丸の内2丁目29番地 0584-75-3371

●市町消費生活相談窓口

市町村名	担当窓口	相談日時	住所、電話番号
高山市	市民活動推進課	月~金 8:30~17:15 (祝日・年末年始を除く)	〒506-8555 高山市花岡町2丁目18番地 0577-35-3412
多治見市	市民文化課 市民支援グループ	月~金 8:30~17:15 (祝日・年末年始を除く)	〒507-8703 多治見市日ノ出町2-15 0572-22-1111(内1155)
関市	商工課 消費生活相談室	月・火・木・金 9:00~16:00 (祝日・年末年始を除く)	〒501-3894 関市若草通3-1 0575-23-6752
中津川市	生活安全課 消費生活相談室	月~金 9:00~16:30 (祝日・年末年始を除く)	〒508-8501 中津川市かやの木町2-1 0573-66-1111(内165)
美濃市	産業課 商工業振興係	月~金 8:30~17:15 (祝日・年末年始を除く)	〒501-3792 美濃市1350番地 0575-33-1122(内263)
瑞浪市	市民協働課 市民相談室	月~金 8:30~17:15 (祝日・年末年始を除く)	〒509-6195 瑞浪市上平町1-1 0572-68-2111(内341)
羽島市	商工観光課 商工係	月、水曜日 9:00~16:00 (祝日・年末年始を除く)	〒501-6292 羽島市竹鼻町55 058-392-1111(内2612)
美濃加茂市	商工観光課 消費生活相談室	月~金 8:30~17:15 (祝日・年末年始を除く)	〒505-8606 美濃加茂市太田町3431-1 0574-25-2111(内462)
土岐市	秘書広報課 広報広聴係	月~金 9:00~16:00 (祝日・年末年始を除く)	〒509-5192 土岐市土岐津町土岐2101 0572-54-1111(内186)
各務原市	市民活動推進課 市民相談係	月、水、木、金 13:00~17:00 (祝日・年末年始を除く)	〒504-8555 各務原市那加桜町1-69 058-382-7110
可児市	商工観光課 商工振興係	月、水、木、金 9:30~14:30 (祝日・年末年始を除く)	〒509-0292 可児市広見1-1 0574-62-1111(内3421)
山県市	生活環境課 消費者行政担当係	月~金 8:30~17:15 (祝日・年末年始を除く)	〒501-2192 山県市高木1000-1 0581-22-6828(内172)
瑞穂市	商工農政課 消費生活相談室	月~金 9:00~16:00 (祝日・年末年始を除く)	〒501-0392 瑞穂市室田300-2 058-322-6517
本巣市	総務課 総務・生活安全係	月~金 8:30~17:15 (祝日・年末年始を除く)	〒501-1292 本巣市文殊324 0581-34-5020
郡上市	総務課 行政係	月~金 8:30~17:15 (祝日・年末年始を除く)	〒501-4297 郡上市八幡町島谷228 0575-67-1121(内1353)
下呂市	商工課	月~金 8:30~17:15 (祝日・年末年始を除く)	〒509-2295 下呂市森960 0576-24-2222(内154)
海津市	商工観光課 商工振興係	毎月1回(第2火曜日) 13:30~15:30	〒503-0392 海津市平田町今尾557 0584-66-2411(内4531)

市町村名	商工労働課 商工係	月~金 9:00~17:00(祝日・年末年始を除く) <相談会>毎月1回(第4金曜日)10:00~12:00	〒503-1392 奈老郡奈老町高田798番地 <相談会場>山口会館2階テラス 0584-32-1100(内339)
神戸町	産業建設課 産業振興係	月~金 9:00~17:00 (祝日・年末年始を除く)	〒503-2392 安八郡神戸町大字神戸1111 0584-27-3111(内232)
※輪之内町	住民課 環境係	<相談会(面談・電話)> 毎月1回(第3水曜日)2時間	〒503-0292 安八郡輪之内町四郷2530-1 輪之内町役場2階 小会議室 0584-69-3111(内148)
揖斐川町	商工観光課 商工係	月~金 8:30~17:00 (祝日・年末年始を除く)	〒501-0692 揖斐郡揖斐川町三輪133 0585-22-2111(内351)
大野町	産業経済課 商工観光係	月~金 8:30~17:15 (祝日・年末年始を除く)	〒501-0592 揖斐郡大野町大野80 0585-34-1111
池田町	産業課	月~金 8:30~17:15 (祝日・年末年始を除く)	〒503-2492 揖斐郡池田町六之井1468-1 0585-45-3111
北方町	総務課 庶務係	月~金 8:30~17:15 (祝日・年末年始を除く)	〒501-0492 本巣郡北方町北方1323番地の5 058-33-1111
富加町	産業建設課 農林商エグループ	月~金 8:30~17:15 (祝日・年末年始を除く)	〒501-3392 加茂郡富加町淹田1511 0574-54-2113
川辺町	総務企画課	月~金 8:30~17:15 (祝日・年末年始を除く)	〒509-0393 加茂郡川辺町中川辺1518-4 0574-53-2511
七宗町	総務課 防災対策係	月~金 8:30~17:15 (祝日・年末年始を除く)	〒509-0492 加茂郡七宗町上麻生2442-3 0574-48-1111(内212)
白川町	経営管理課 行政グループ	月~金 8:30~17:15 (祝日・年末年始を除く)	〒509-1192 加茂郡白川町河岐715 0574-72-1311
八百津町	産業課 地域振興係	月~金 8:30~17:15 (祝日・年末年始を除く)	〒505-0392 加茂郡八百津町八百津3903番地2 0574-43-2111
御嵩町	住民環境課 ふれあい係	月~金 8:30~17:15 (祝日・年末年始を除く)	〒505-0192 可児郡御嵩町御嵩1239番地1 0574-67-2111

※輪之内町は月1回の相談会開催のみ

●市町村消費者行政担当課

市町村名	担当窓口	住 所
恵那市	商工観光課 商工業係	〒509-7292 恵那市長島町正家1-1-1 0573-26-2111(内521・523)
飛驒市	総務課 行政係	〒509-4292 飛驒市古川町本町2-22 0577-73-7461
岐南町	総務課	〒501-6197 羽島郡岐南町八剣7-107 058-247-1331
笠松町	環境経済課	〒501-6181 羽島郡笠松町司町1 058-388-1114(内253)
垂井町	企画調整課 生活安全係	〒503-2193 不破郡垂井町1532-1 0584-22-1151
閑ヶ原町	地域振興課 商工観光係	〒503-1592 不破郡閑ヶ原町大字閑ヶ原894-58 0584-43-1112(直通)
安八町	住民環境課	〒503-0198 安八郡安八町永取161 0584-64-3111(内251)
坂祝町	企画課 企画係	〒505-8501 加茂郡坂祝町取組46-18 0574-26-7111
東白川村	総務課 企画財政係	〒509-1392 加茂郡東白川村神土5483 0574-78-3111
白川村	総務課 環境計画係	〒501-5692 大野郡白川村鳩谷 05769-6-1311

県内の消費生活相談窓口

●県民生活相談センター(日・祝日は休み)

058-277-1003

月～金曜日 8:30～17:00

土曜日 9:00～17:00(電話相談のみ)

●振興局(事務所)県下6ヶ所(地図参照)

●お住まいの市役所・町村役場の消費生活相談窓口

県内市町村消費生活相談窓口一覧(P26)参照

●日曜日開設の相談窓口

(社)全国消費生活相談員協会

〈東京〉03-3448-1409

10:00～12:00、13:00～16:00

〈大阪〉06-6203-7650

10:00～12:00、13:00～16:00

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

〈東京〉03-5729-3711 12:00～17:00



おっと!落とし穴

平成23年3月発行 第14版

発 行 岐阜県

企画編集 岐阜県環境生活部環境生活政策課

岐阜県消費者教育支援専門委員会

監 修 佐藤 泰文

(元県立土岐広陵高校美術科漫画講師)

その他の相談窓口

岐阜県警察安全相談室 058-272-9110

岐阜県弁護士会 058-265-0020

法テラス 0570-078374

岐阜県の消費生活情報について

ホームページをご覧ください。

岐阜県消費者の窓

検索



平成22年度 岐阜県消費者教育支援専門委員会委員

小木 紀之 名古屋経済大学

市橋 信子 県教育委員会学校支援課

有尾 隆宏 岐阜県立大垣北高等学校

杉原 利治 岐阜大学

大畠 恵美 岐阜市立三輪南小学校

酒井 美也 岐阜県立加納高等学校

所 寿弥 岐阜県弁護士会

新井 恒雄 本巣市立糸貫中学校

河合 豊美 岐阜県立羽島北高等学校

丸山 早苗 県教育委員会学校支援課

田内 俊文 岐阜県立可児高等学校