



みゃーもと先生の「できる消費者」パーフェクトガイド



トラブル事例と対処方法

現代社会は、消費生活に関するトラブルに巻き込まれる危険がいっぱい。
君たち高校生にとっても「他人事」ではない。
いつでも対処できるような実力を身につけよう！



マンガでわかるトラブル事例

1. キャッチセールス



➡ つづきを見る

2. アポイントメントセールス 3. マルチ商法



➡ つづきを見る



➡ つづきを見る

4. 多重債務



➡ つづきを見る

➡ トラブル救済策

➡ クーリング・オフ

➡ 未成年者契約の取り消し

● 困った時には

● 東京都消費生活総合センター相談窓口

電話03-3235-1155へ

「東京くらしWEB」へ今すぐアクセス

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/mokuteki/sodan.html>

トラブル事例と対処方法



これは **キャッチセールス** です！



ここで問題!



質問その1 トールは売買契約をしたことになるのでしょうか?

YES

NO

質問その2 この契約は取り消しができるのでしょうか。

YES

NO

キャッチセールスとは 路上などで「アンケートに答えてください」「モデルになりませんか?」などと声をかけ、事務所などに連れて行って高額な契約をさせる商法です。

対応策

- 1 路上などで声をかけられても、安易に呼びかけに応じない。
- 2 「アンケート調査」「キャンペーン」などという言葉に惑わされない。
- 3 あいまいな断り方はダメ。「いらない」「買わない」ときちんと断る。



もし、契約してしまったら

クーリング・オフ、未成年者契約の取り消しなどが適用できる場合があります。
不明な点は消費生活総合センターへ相談しましょう。

➡ [トラブル救済策へ](#)

質問その1の答え

YES

業者の「ゲームソフトを売る」という意思とトールの「アンケートを書いて買う」という意思が合致しているといえます。

また、トールは申込書に記入し、予約金を払っていることから、契約は成立しているといえます。

質問その2の答え

YES

業者は「最新ゲームを安く」と事実とは異なることを告げているので、法律的(消費者契約法)には契約の取り消しができ、残りの代金を振り込む必要はありません。また、予約金の返金も可能といえます。

➡ [次は、アポイントメントセールス](#)

トラブル事例と対処方法



これは **アポイントメントセールス** です！

アポイントメントセールスとは、販売が目的であることを隠して電話などで誘い、強引に高額な商品を契約させる手口。会うとプロのペースに巻き込まれ、契約せずには帰れなくなってしまうです。

対応策

- 1 見知らぬ人にメールや電話、ダイレクトメールなどで呼び出されても出かけていかない。
- 2 「あなただけ特別」「誕生日プレゼント」などのトークに乗せられない。
- 3 親しげな雰囲気や見た目で相手を信用しない。



もし、契約してしまったら

クーリング・オフ、未成年者契約の取り消しなどが適用できる場合があります。
不明な点は消費生活総合センターへ相談しましょう。

[➡](#) **トラブル救済策へ**

[➡](#) **次は、マルチ商法**

トラブル事例と対処方法



これは **マルチ商法** です！

マルチ商法とは「連鎖販売取引」のこと。商品を買って会員になり、友人などに売ったり、友人などを紹介すればお金がもらえ、加入者を増やすことで、大きな利益が得られると勧めるものです。

対応策

- 1 簡単にもうかる話は世の中にない、信じない。
- 2 その場で契約せず、家族などに相談する。
- 3 人間関係が壊れて、友人を失う可能性があることを忘れない。



もし、契約してしまったら

クーリング・オフ、未成年者契約の取り消しなどが適用できる場合があります。
不明な点は消費生活総合センターへ相談しましょう。

[➡ トラブル救済策へ](#)

[➡ 次は、多重債務](#)

トラブル事例と対処方法

多重債務

借金がどんどん増え、返済できなくなって複数の業者からお金を借りることを多重債務といいます。意外と身近なところで、借金をしてしまっているケースがあります。理由は人それぞれ。なぜ、多重債務になってしまったか、聞いてみましょう。

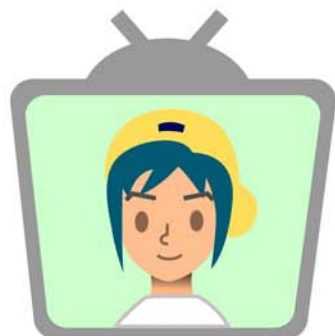


ひとみさん(20代・OL)

会社で事務のお仕事をしているOLさん。
趣味はショッピング。流行に敏感で、ブランドものが大好き。

拓也さん(20代・フリーター)

最近、会社を辞め、アルバイトをしながらやりたいことを探している。趣味はサッカー観戦。



俊夫さん(50代・会社員)

既婚。部下に慕われ、上司からは信頼の厚い課長さん。
ちょっぴり押しに弱い。

和江さん(40代・主婦)

既婚。郊外の一戸建てを購入。
ガーデニングに凝ってます。



トラブル事例と対処方法

実は、こんなことで困っています。



「クレジットカードでどんどん衝動買いして、現金が必要になるとキャッシングをしていました。そのうちに、毎月の支払いが手に負えないほど膨らんでしまいました。」

「会社を辞めてアルバイトをしているのですが、生活費が足りなくなって、気軽に借りられる消費者金融を利用しているうちに、借金がどんどん増えてしまいました。」



「どうしてもと、友人に頼まれて借金の連帯保証人になったのですが、いつの間にか、その借金を私が払うことになり、膨大な借金を抱え込んでしまいました。」

「毎月の住宅ローンの支払いが遅れがちになり、取り立てに追われて他の消費者金融から借りてローンを返済しました。これを続けるうちに、借金が手に負えなくなってしまいました。」





ワンポイントアドバイス

いろんなケースがありますね。しかし、どんな場合も自分次第なのです。
毎月の収入を考えて買い物をしていますか？ 安易な借金をしていませんか？
借りたお金（元本）に利息を加えた総支払額を理解していますか？
クレジットカードは便利ですが、これは借金をして買い物をしていることだと自覚していますか？ 借金を返済するために借金をしていませんか？
自分で自分を管理！これが多重債務を防ぐ一番のポイントです！

しかし、貸す側でもある消費者金融についても、主に3つの問題点が指摘されています。

① 高金利

② 過剰貸し付け

③ 厳しい取り立て

消費者金融のチラシなどには、「〇〇万円を借りても利息は1日たったの〇円！」など、消費者の目を引きつける内容が書かれています。はたして本当に気軽にお金を借りられるのでしょうか。

なんか
親切そう～



ええっ
裏をよく見て！！



返済する際には、借りた金額などに対して、金利（一定利率で支払われる対価）が含まれた金額を支払います。実際にシミュレーションのできるサイトなどで、返済シミュレーションを試してみましょう。

借入返済額シミュレーション 金融広報中央委員会(知るぽると)

https://www.saveinfo.or.jp/tool/sikin/menu/r_kariire.html





債務を整理する4つの方法

借金の返済がどうしてもできずに困っている、そんな場合には、債務を整理する4つの方法があります。

任意整理

特定調停

個人再生

自己破産

1 任意整理

返済を続けていくことを前提とした債務整理の方法です。現在残っている債務を、利息制限法の利率(年利15%~20%)で引きなおし、債務者の収入や支払能力に応じて、業者と支払条件を交渉する方法です。個人が業者と交渉するのは難しいため、弁護士に依頼するのが一般的です。長期間にわたり高金利の返済をしてきた場合などには、利息制限法による引き直し計算の結果、債務が大幅に減ったり、過払いになっている場合があります。

2 特定調停

簡易裁判所で行う任意整理で、支払いの目途(めど)が立つことが前提条件です。業者・債務者の全員の合意が得られることが条件なので、合意が得られなければ調停不調になる場合もあります。利息制限法の利率(年利15%~20%)による引きなおし計算を行って、債務総額を確定した上で、将来利息をカットして3年程度で返済する計画を立てます。

3 個人民事再生

住宅ローンを除く債務の額が3000万円以下で、「今後の安定収入が見込める人」を対象として、生活の再建を行います。「収入から最低限の生活費を差し引いた金額」の2年分以上(債務総額の20%以上または100万以上)を原則3年で返済するものなので、これを上回る額は免除されます。住宅ローンの延長が可能のため、住宅を手放さずにすみますが、住宅ローンの返済は免除されません。再生計画案を考えなければならないので、弁護士に依頼しないと手続きが難しいでしょう。

4 自己破産

多額の債務を抱えた人の最後の救済手段です。不動産などのプラスの財産を全て処分し、ゼロからの再出発になります。実際の手続きは、裁判所に申し立て、破産宣告をしてもらいます。その後、免責の申し立てを行って免責決定を受ければ、税金などを除く全ての債務がなくなります。ギャンブル等の借金は免責されない場合があります。破産決定を受けると、弁護士・宅地建物取引業者・証券外務員・株式会社などの取締役、後見人などの仕事に就けなくなるなど、いくつかのデメリットがありますが、免責が決定すればこれらの制限はなくなります。戸籍に載ったり、選挙権を失うことはありません。

☆先生方へ（教材紹介）

東京都消費生活総合センター制作のビデオなどの紹介

●それでもお金借りますか？多重債務への落とし穴

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/center/kyoiku/video/index.html>

●借金は簡単！でも・・・～深刻化する多重債務者問題「東京くらしねっと」

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/kurashi/0712/wadai.html>

●多重債務関連資料～図書資料室から「東京くらしねっと」

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/kurashi/0712/siryu.html>

☆用語集（東京くらしWEB）

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/info/term/index.html>

トラブル事例と対処方法

トラブル救済策

気をつけていても巻き込まれるトラブル。
そんなときこそ、あせらず対応することが「できる消費者」への道だ！



「やっぱりやめたい」「解約したい」と思った時

契約書面を受け取った日を含めて、次の期間内にハガキなどの書面を「簡易書留」で通知。証拠として両面をコピーし保管する。クレジット払いで契約した場合は、クレジット会社宛にも通知する。

⇒ 特定商取引法により定められた期間内なら→ **契約解除可能**

【記入例】

契約解除可能

- ・訪問販売（8日間）＝訪問販売・キャッチセールス・アポイントメントセールスなど
- ・電話勧誘販売（8日間）＝電話勧誘による契約
- ・連鎖販売取引（20日間）＝マルチ商法
- ・特定継続的役務（8日間）＝エステ・語学教室・学習塾・家庭教師など

☆ 原則としてクーリング・オフできないもの

- 1 通信販売で買ったもの
- 2 化粧品や健康食品などの消耗品で使用してしまった分

契約解除通知	
〇〇株式会社 代表取締役 殿	
〇年〇月〇日、貴社と〇〇の購入契約を	
しましたが、解除いたします。	
つきましては、支払済みの〇〇〇〇円を	
至急返金してください。	
なお、商品は早急に引き取ってください。	
〇年〇月〇日	〒〇〇〇〇〇〇〇〇
氏名 〇〇〇〇	住所 〇〇区〇〇町〇〇

未成年者の取消権

法定代理人（父・母などの親権者）の同意なしに締結した契約は取り消すことができる。
未成年者契約は20歳未満。

☆ 取消権を行使できないもの

- 1 未成年者が「成年である」とか「親の同意がある」などと積極的に嘘をついた場合
- 2 おこづかいの範囲内で購入した場合



●クーリング・オフのしかたもっと詳しく教えて！

http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/s_faq/kiso/k_c_off.html

●他にも解約の方法はあるのか？（未成年者契約の取り消しなど）

http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/s_faq/kiso/k_miseinen.htmlなど

困った時は都道府県や最寄りの区市町村の“消費生活センター”に電話で相談しよう。

もちろん無料です。プライバシーも守られます。

●東京都消費生活総合センター相談窓口

電話03－3235－1155へ

「東京くらしWEB」へ今すぐアクセス

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/mokuteki/sodan.html>

