飯田橋四コマ劇場

～アニキとコ・ブ・ンが指南！？輝かしい社会人への第一歩～

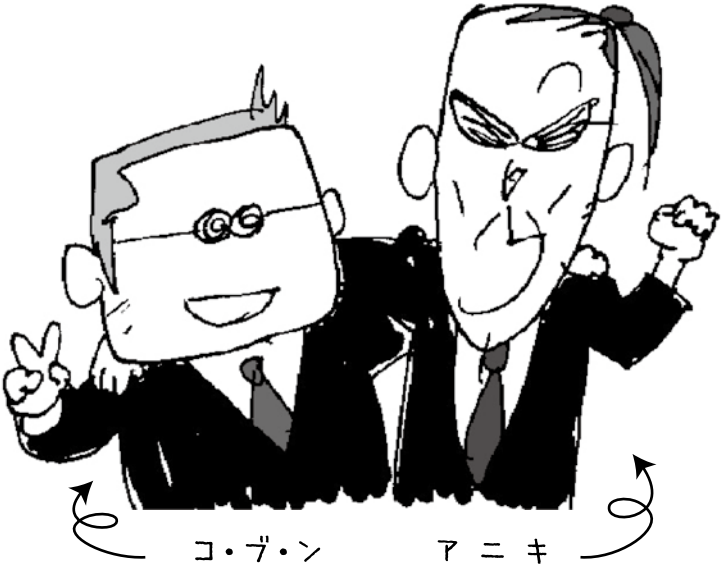
東京都消費生活総合センター

はじめに

消費者被害は自分には関係ないことと思っていませんか？ 最近では、SNSを悪用して近づき、親しくなったと思い込ませて高額な商品やサービスの契約を迫る手口が増えています。悪質商法等のトラブルは意外と身近に潜み、誰もが被害に遭うおそれがあります。

そこで、アニキとコ・ブ・ンの出番！悪質商法の手口やよくある消費者トラブル事例などをわかりやすく4コマ漫画でご紹介します。多くの事例や注意すべきポイントを知って、充実した社会人生活のスタートを切るために、是非お役立てください。

あなたのそばの　東京都消費生活総合センター



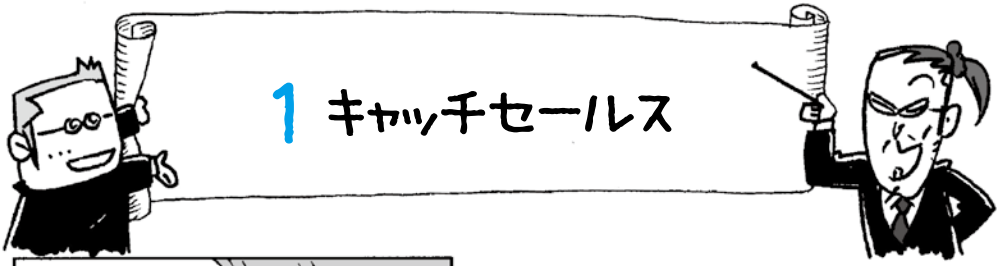
目　次

くらしに潜む悪質商法・トラブル編

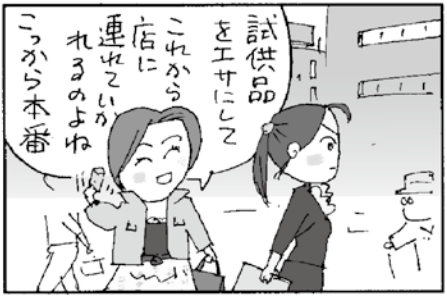
1　キャッチセールス …… P 2
2　アポイントメントセールス …… P 3
3　マルチ商法／マルチまがい商法 …… P 4
4　サイドビジネス商法 …… P 5
5　架空・不当請求（ワンクリック詐欺） …… P 6
6　SNSをきっかけとしたトラブル …… P 7
7　インターネット取引のトラブル …… P 8
8　長期にわたるサービス契約のトラブル（エステ、語学教室など） …… P 9
9　クレジットカードの使い過ぎによるトラブル …… P10
10　携帯電話の料金滞納 …… P11
11　多重債務 …… P12
12　クリーニングのトラブル …… P13
13　健康食品のトラブル …… P14
14　賃貸住宅のトラブル …… P15
15　格安航空（LCC＝LowCostCarrier）のトラブル …… P16

くらしに役立つ知識編

16　契約って何？ …… P17
17　金融商品との向き合い方 …… P18
18　クーリング・オフ …… P19
19　消費生活センターの概要 …… P20



1 キャッチセールス



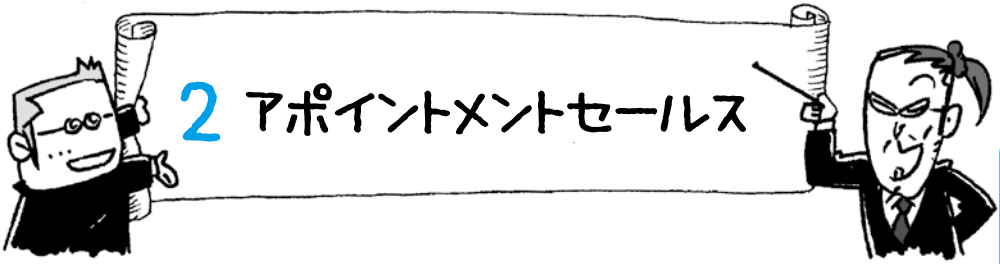
キャッチセールスとは、駅前や繁華街の路上で本来の目的を告げずに、「無料体験!」「アンケート調査!」などと声をかけ呼び止めて、事務所などへ連れて行き、虚偽の説明をしたり、しつこく勧誘する商法です。不安をあおり帰れない状況にして商品やサービスを契約させます。

また、その日はアンケート調査だけで、後日呼び出して勧誘する手口も増えています。

これだけは覚えておこう!

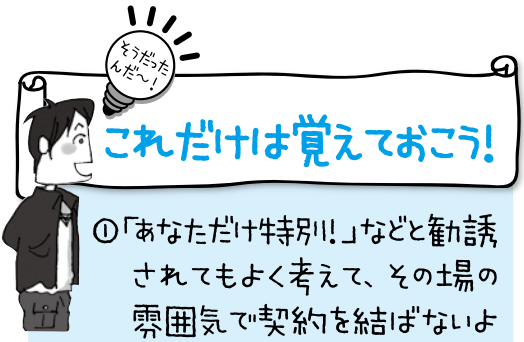
①路上などで声をかけられても、安易に呼びかけに応じてメールアドレスなどを伝えないようにしましょう。

②しつこく勧誘されても「いらない!」「買わない!」としっかり断りましょう。



2 アポイントメントセールス

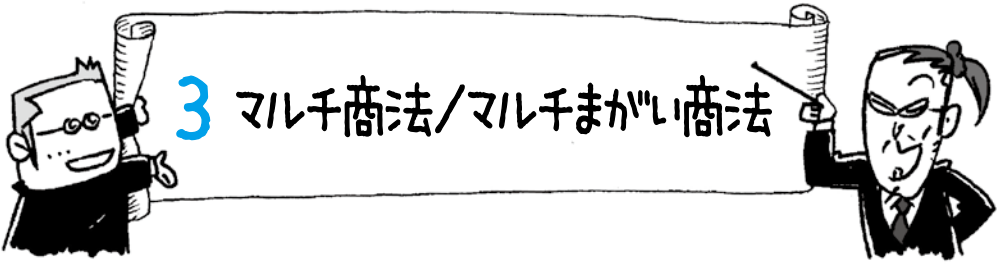
販売の目的を告げずに、喫茶店や営業所に呼び出したり、「あなただけ特別！」「安くするから！」などと呼び出して勧誘し、高額な契約を結ばせる商法です。最近では、SNSで悪質事業者が知人を装って勧誘をしてくるなど、SNS（「6 SNSをきっかけとしたトラブル」参照）を悪用した手口も増えてきています。



これだけは覚えておこう！

①「あなただけ特別！」などと勧誘されてもよく考えて、その場の雰囲気で契約を結ばないようにしましょう。

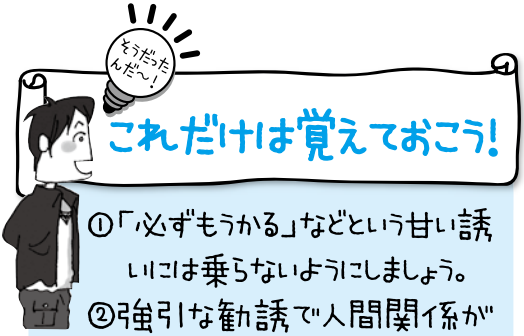
②SNSで知り合った人と会うときは慎重に対応しましょう。



3 マルチ商法/マルチまがい商法

マルチ商法とは、「必ずもうかる」などと誘われて商品の販売組織に入会した人が、さらに他の人を入会させると利益が得られる仕組みの商法です。入会時の説明と違い、実際は一人も入会させられず、商品を購入するためのローンが残るといった被害が多くみられます。

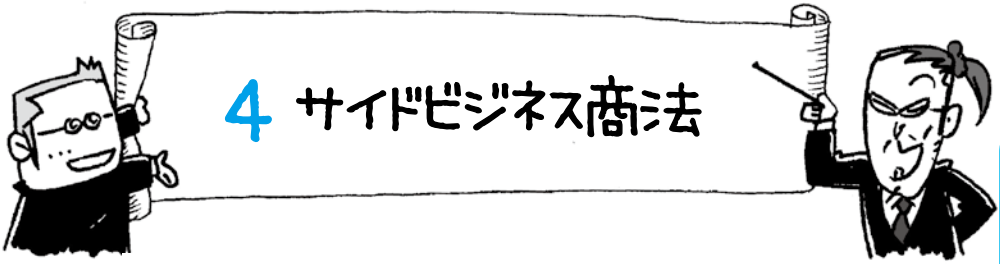
また、先に商品の契約をさせ、「他の人を加入させると紹介料が得られる」などと後から勧誘をするマルチまがい商法も増えています。



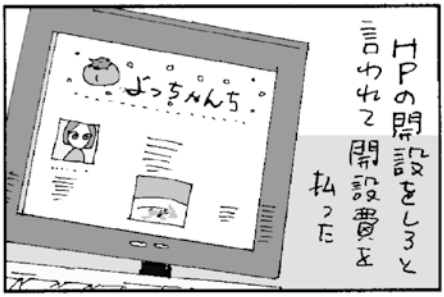
これだけは覚えておこう!

①「必ずもうかる」などという甘い誘いには乗らないようにしましょう。

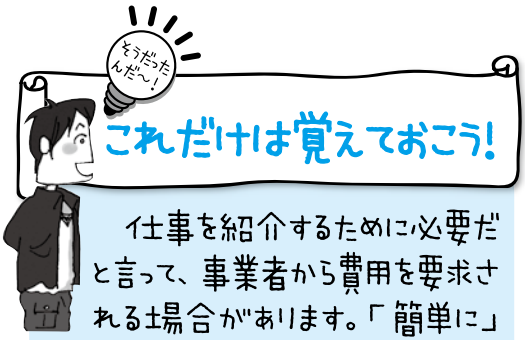
②強引な勧誘で人間関係が壊れることがあります。また、知人を勧誘すると、自分自身が加害者になってしまうことになります。



4 サイドビジネス商法



「自宅のパソコンでラクに副収入が得られる」など、あたかも簡単にお金を稼げるような勧誘をし、高額な教材を売りつけたり、講習会と称して受講料を支払わせたりする商法です。「仕事をすれば支払分は簡単に稼げる」などと言われますが、始めてみても、ほとんど収入は得られず、支払いだけが残ってしまいます。



これだけは覚えておこう!

仕事を紹介するために必要だと言って、事業者から費用を要求される場合があります。「簡単に」「楽して」もうかる話はありません。契約の内容をよく確認し、不審な点があれば、きっぱりと断りましょう。

5 架空・不当請求（ワンクリック詐欺）

アダルトサイトなどで、利用料金や利用規約を明示せず、利用者が安易に「18才以上」「次へ」などをクリックすると「契約完了」「料金請求」などと表示が出て、高額な利用料金を請求されることがあります。「誤操作の場合はこちら」「連絡がなければ法的措置をとる」などの表示に、慌てて連絡してしまうと、自分の個人情報を教えてしまうことになり、悪用されるおそれがあります。

これだけは覚えておこう!

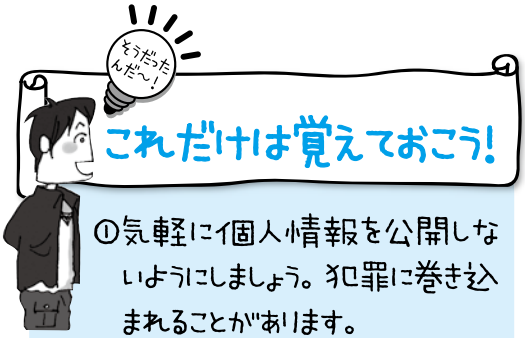
①請求画面が出ても、絶対に支払わないようにしましょう。請求画面が消えない場合には、情報処理推進機構（IPA）のホームページを参考にしましょう。

②事業者からメールや電話がきても、徹底的に無視しましょう。

③事業者の訪問や法的措置などは絶対にありません。

6 SNSをきっかけとしたトラブル

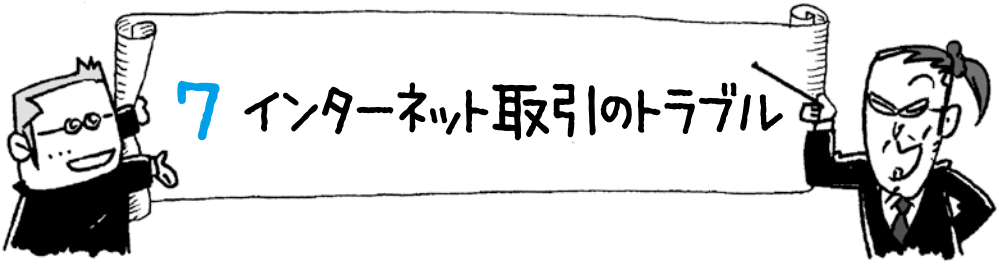
SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）とは、新たな友人関係を広げる場などを提供するコミュニティ型ウェブサイトのことです。しかし、SNSを悪用して「友達になって」「会って話そう」などと若者を誘い出し、高額な商品・サービスを契約させるようなトラブルが増えています。



これだけは覚えておこう！

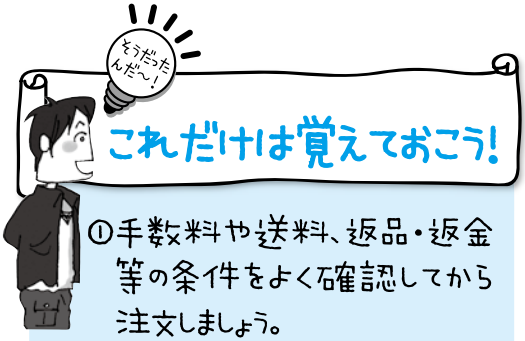
①気軽に個人情報を公開しないようにしましょう。犯罪に巻き込まれることがあります。

②SNS上では良い人に思えても、商品・サービスの勧誘詐欺などの目的で近づいてくることがあります。知らない人からの誘いには、安易に応じないようにしましょう。



7 インターネット取引のトラブル

インターネット取引は、実際に店舗へ足を運ばずに商品を購入できるため、非常に便利です。その一方で、「お金を振り込んだのに商品が届かず、相手と連絡が取れない」「届いた商品が広告と異なるので返品したいが返品不可と言われた」などのトラブルが多発しています。



これだけは覚えておこう!

①手数料や送料、返品・返金等の条件をよく確認してから注文しましょう。

②購入前に、通信販売事業者の住所、電話番号、メールアドレス、責任者の名前などを確認し、画面を印刷するなど、必ず控えをとっておきましょう。

8 長期にわたるサービス契約のトラブル（エステ、語学教室など）

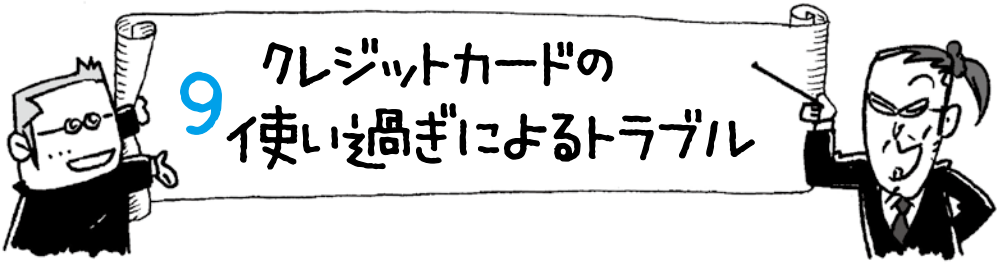
エステや語学教室などの長期にわたる契約は、始めてみたら思いどおりのものではなかったり、急な転勤などで利用できなくなってしまったりすることがあります。途中で解約すると、一定の解約料金を支払う必要があり、トラブルになることがあります。また、事業者が倒産する場合があり、倒産してしまうと支払ったお金はほとんどもどってきません。

これだけは覚えておこう！

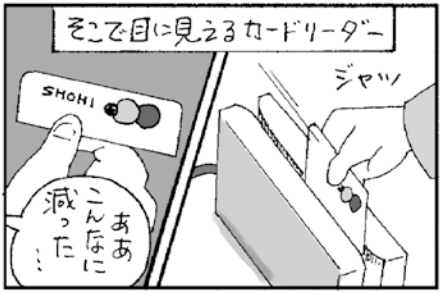
①長期の契約は金額が高額になることも多いので、家族などに意見を聞き、慎重に行いましょう。

②契約期間の途中で解約できるか、また、解約した場合の代金の清算方法などについても確認しておきましょう。

③エステ・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・美容医療は、クーリング・オフや中途解約ができる場合があります。



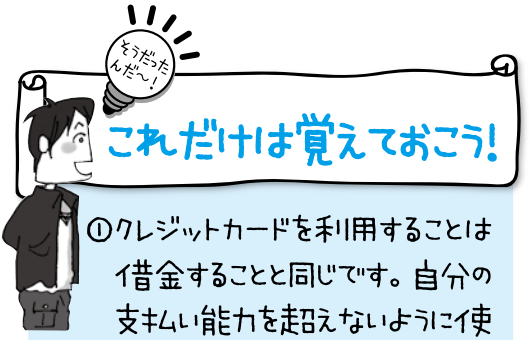
9 クレジットカードの使い過ぎによるトラブル



クレジットカード（※1）は便利な一方、「カードを使いすぎて借金が増えてしまう」などのトラブルを引き起こす原因にもなります。支払いが滞ると、指定信用情報機関（※2）に滞納の情報が登録され、将来、クレジットカードやローンが利用できなくなるおそれがあります。

※1 クレジットカード：購入者に代わってクレジットカード会社が代金を立て替えて支払う仕組み。購入者は1、2ヵ月後、クレジットカード会社に代金を支払う。

※2 指定信用情報機関：クレジットやローンなどの支払い状況や債務残高などの情報を一元管理する機関のことで、CIC（株式会社シー・アイ・シー）、JICC（株式会社日本信用情報機構）がある。

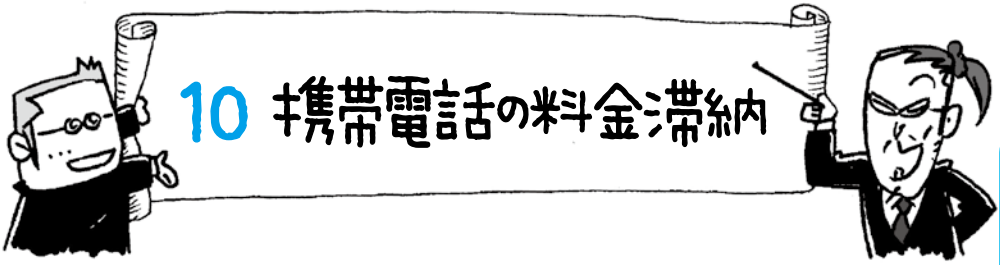


これだけは覚えておこう！

①クレジットカードを利用することは借金することと同じです。自分の支払い能力を超えないように使いましょう。

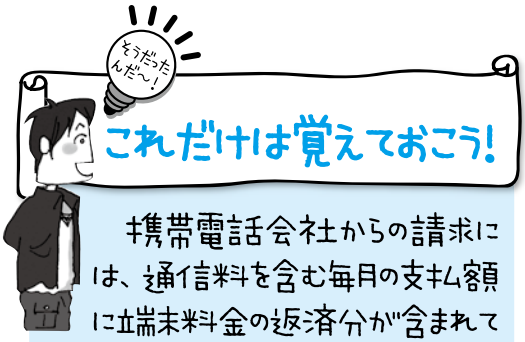
②利用明細には必ず目を通し、請求内容を確認しましょう。

③クレジットカードは他人に使われないようきちんと管理しましょう。



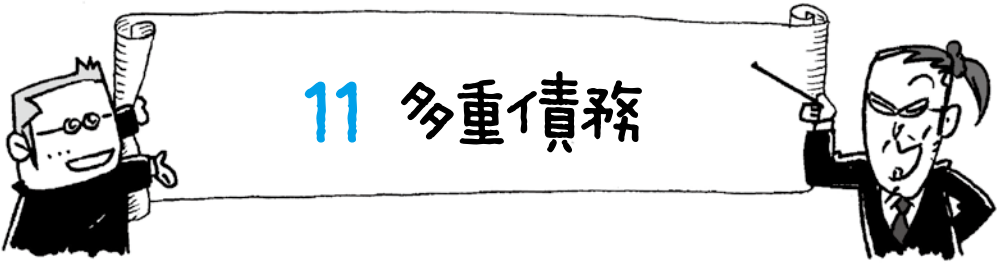
10 携帯電話の料金滞納

端末料金の分割払いを選んだ場合は、端末料金を利用者が毎月返済していく仕組みになります。スマートフォンなどの端末料金が払えず滞納が続いた場合も、延滞情報が信用情報機関に登録されるので、クレジットカードの支払いの滞納と同様に注意が必要です（「9 クレジットカードの使い過ぎによるトラブル」参照）。



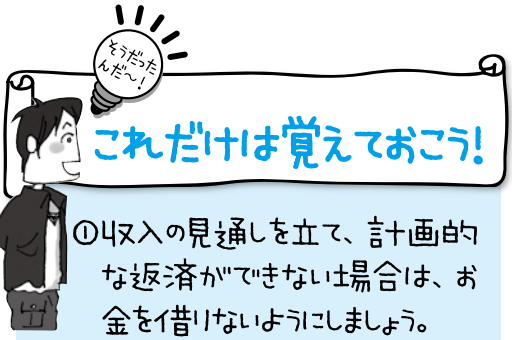
これだけは覚えておこう!

携帯電話会社からの請求には、通信料を含む毎月の支払額に端末料金の返済分が含まれています。スマートフォン等の端末を購入する際は、支払い方法や金額をよく確認してから契約しましょう。また、通信料を滞納した場合は、他の携帯電話会社の契約もできなくなるおそれがあります。



11 多重債務

少額のお金を借りたつもりでも、高い金利で返済額（元金＋利息）が次第に膨らみ、その返済のために他の業者から新たに借金をして返済するという悪循環を繰り返すと、複数の借入先への返済に追われ、最終的に返済不能になる多重債務に陥ってしまいます。



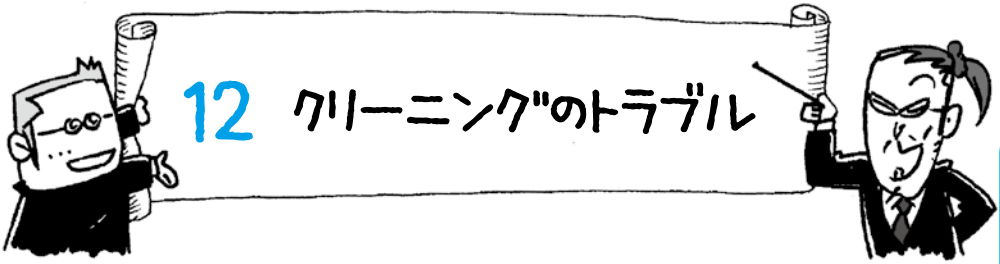
これだけは覚えておこう!

①収入の見通しを立て、計画的な返済ができない場合は、お金を借りないようにしましょう。

②借金返済のための借金は絶対にしてはいけません。

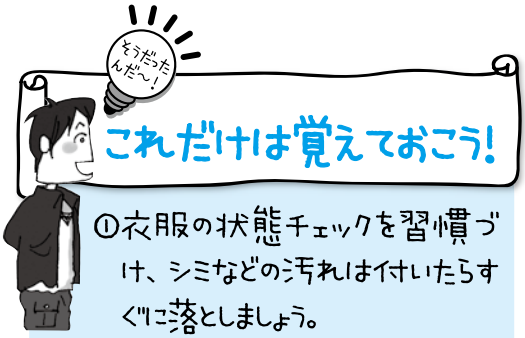
③多重債務に陥ってしまった場合は、すぐに消費生活センターなどの専門機関に相談しましょう。

※無登録業者（ヤミ金融）から借金しては絶対にいけません。必ず貸金業者の登録の有無（金融庁ホームページ「登録貸金業者情報検索サービス」）を確認しましょう。



12 クリーニングのトラブル

クリーニングによるトラブルは、さまざまな要素が関係しているため、原因を特定することが困難です。衣服は着用するだけでもダメージを受けたり、時間とともに素材の劣化が進むことがあります。

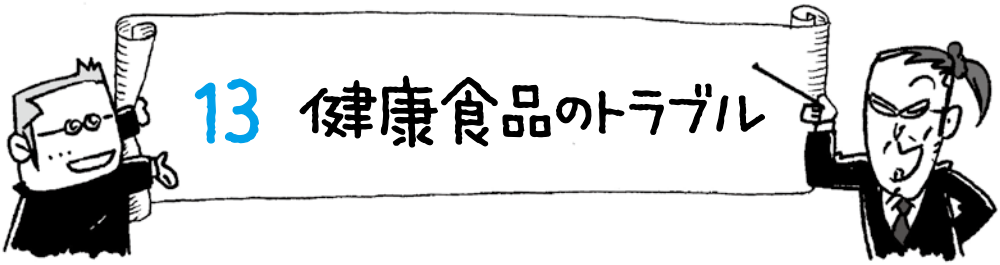


これだけは覚えておこう！

①衣服の状態チェックを習慣づけ、シミなどの汚れは付いたらすぐに落としましょう。

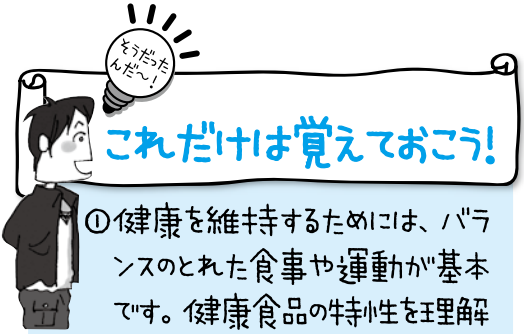
②クリーニングに出すときは、お店の人と一緒に、衣服の状態を確認しながら洗濯方法を相談しましょう。また、引き取るときにも仕上がりの状態を確認し合い、早めに引き取りましょう。

③クリーニングに出しても新品に戻るわけではありません。



13 健康食品のトラブル

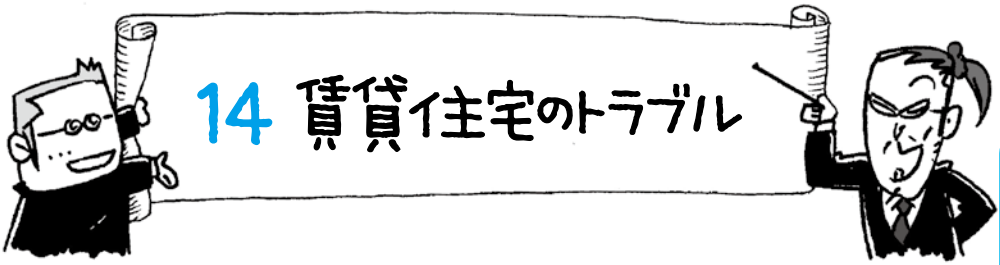
サプリメントなどの健康食品の過剰摂取、医薬品との併用などから、体調不良を訴える人は少なくありません。また、健康食品は食品扱いになるので、病気を治す効果を表示することはできません。しかし、利用者の体験談などから自分にも効果があると思い込み、過剰な効果を期待し、トラブルになる場合があります。



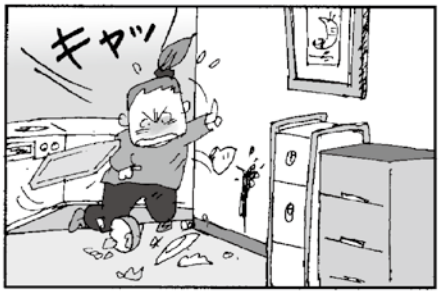
これだけは覚えておこう!

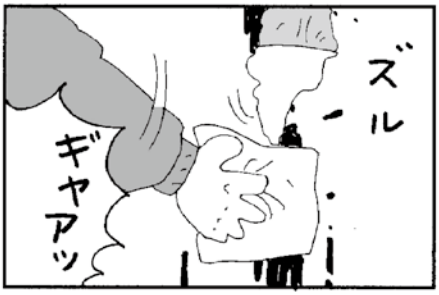
①健康を維持するためには、バランスのとれた食事や運動が基本です。健康食品の特性を理解し、必要に応じて利用しましょう。

②摂取する際には注意書き等の表示をよく確認し、医師から処方された薬を飲んでいる場合は、事前に医師と相談しましょう。



14 賃貸住宅のトラブル



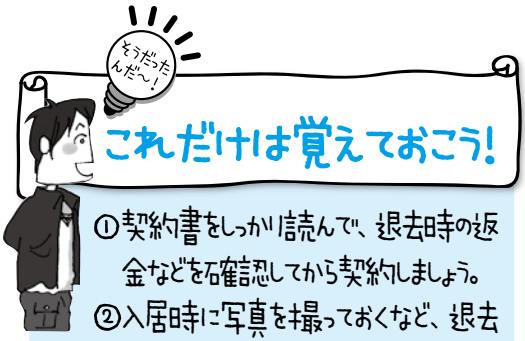


「入居時に預けた敷金や保証金が貸主から退去時に返還されない」などの原状回復費用のトラブルが多く発生しています。

原状回復費用の範囲などの考え方については、国土交通省が「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（再改訂版）」（平成23年）として公表しています。

	具体例	賃貸人の負担	賃借人の負担
経年変化	畳の変色、フローリングの色落ち	○	×
通常損耗	家具の設置による床のへこみ、設置跡	○	×
賃借人の故意・過失等による損耗	落書き、喫煙による変色	×	○

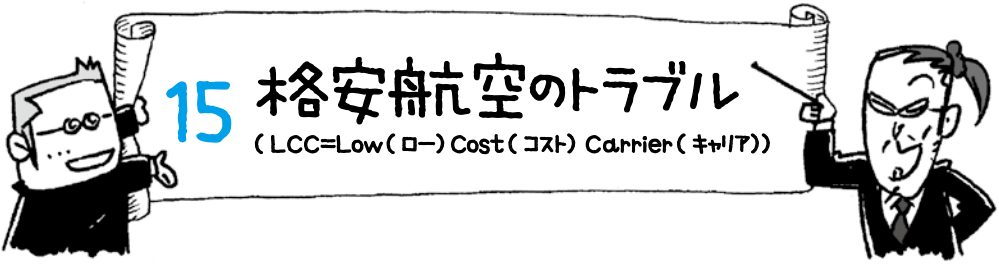
※「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（再改訂版）」（平成23年）をもとに作成



これだけは覚えておこう！

①契約書をしっかり読んで、退去時の返金などを確認してから契約しましょう。

②入居時に写真を撮っておくなど、退去時の傷・汚れのトラブルを防ぐために部屋や設備の状態を確認しましょう。

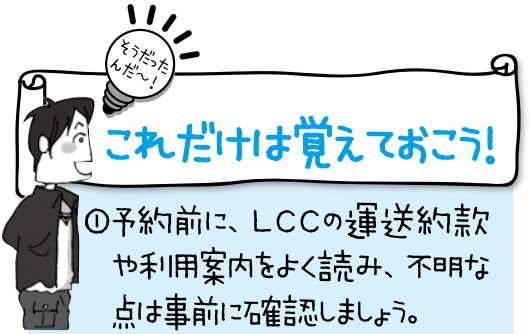


15 格安航空のトラブル

（LCC=Low（ロー）Cost（コスト）Carrier（キャリア））

ＬＣＣとは、機種の絞り込み、サービスの選択制・有料化によって、低価格の運賃を実現した格安航空会社のことです。

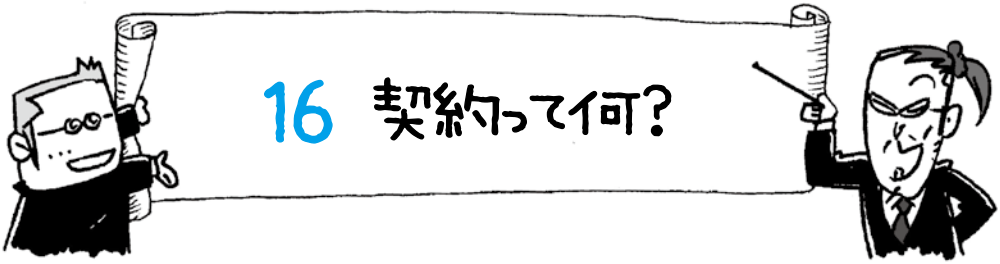
一方で、サービスの料金設定や予約方法が、従来の航空サービスとは大きく異なるため、「予約の変更ができなかった」など、消費者の認識不足によるトラブルも増えています。



これだけは覚えておこう！

①予約前に、ＬＣＣの運送約款や利用案内をよく読み、不明な点は事前に確認しましょう。

②ＬＣＣの運賃は、「目的地までの移動のみ」であることが多く、座席指定や手荷物預かりなどのサービスは有料の場合がほとんどです。自分に合ったサービスを選択しましょう。



16 契約って何？

【契約とは？】

契約とは、相対立する二つの意思表示（「買う」と「売る」など）が合致することによって法的な権利と義務が生じる関係のことです。契約は非常に身近なものであり、コンビニで物を買う（売買契約）、電車に乗る（運送契約）、レンタカーを借りる（賃貸借契約）なども契約です。なお、契約書が作られる場合は、通常、契約書への署名・押印で契約成立となりますが、**口約束であっても、原則として契約は成立**します。

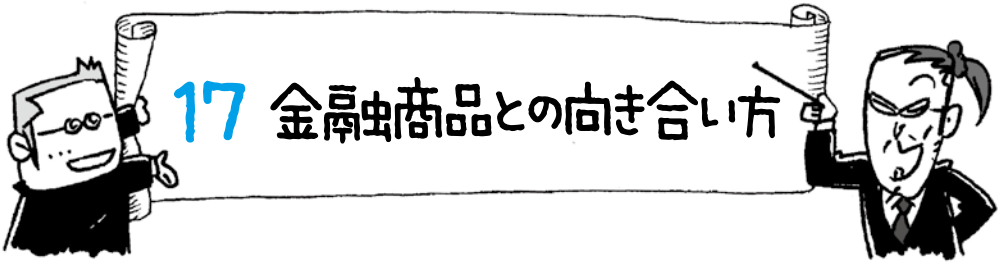
【契約成立により生じる責任】

契約が成立すると、お互いに約束を守る「法的な責任」が発生します。たとえば、売買契約の場合、買い手には代金を支払う責任が生じ、売り手には商品を引き渡す責任が生じます。しかし、一方がその責任を果たさない場合は、相手方は裁判で契約内容の実現（履行の強制）を求めたり、契約違反者に損害賠償を請求することもできます。

【契約する前にもう一度確認！】

契約をした後になって、「契約しなければよかった」と悩んだり、「契約書に書かれていることと違う」と気づくことがあります。契約をする前には、以下のポイントをしっかり確認しましょう。

- 今この契約をする必要があるか
- 契約内容でわからないことはないか
- 代金を無理なく支払うことができるか
- 契約書は条文を読んでしっかり確認したか



17 金融商品との向き合い方

【金融商品とは】

金融商品とは、銀行、証券会社、保険会社などの金融機関が提供する預貯金、株式、債券、投資信託、保険などのことです。人生においては、結婚、出産、マイホームの購入などさまざまな出来事があるので、購入する目的を明確にしたうえで、その目的に合う商品を選択することが必要です。

【金融商品を上手に選ぶために】

1　金融商品を知るための3つの基準

①安全性…購入した金融商品が目減りしたり、予想外の損を出したりする可能性がないかどうか

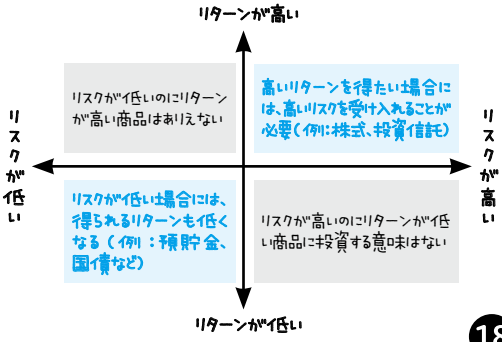
②流動性…購入した金融商品をどのくらい自由に現金に換えることができるか

③収益性…どのくらいの運用利益が見込めるか

金融商品を選ぶときには、それぞれが持つ長所・短所を3つの基準に照らしながら、目的に応じて使い分ける、組み合わせるということが大切です。

2　リスク・リターンの見極め

「リターン」とは、金融商品を保有することで得ることができる利益（または価格が下がった場合の損失）のことで、「リスク」とは、リターンの不確実性（リターンがどうなるか不確実であること）のことです。このリスクとリターンの関係を金融商品ごとに見極め、どの程度の損失までなら許容できるかを決めた上で、金融商品や投資額等を決めることが重要です。



18 クーリング・オフ

クーリング・オフとは、訪問販売などの特定の取引の場合に、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。ハガキのほか電子メールや事業者のウェブサイトの専用フォーム、SNSやアプリのダイレクトメッセージなどでも通知できます。

【クーリング・オフ制度の手順】

1

契約書面を受け取った日を含めて8日以内（例外もあります）に、書面または電子媒体で通知します。

2

【ハガキの場合】
ハガキに書いて両面をコピーし、「特定記録郵便」か「簡易書留」で送ります。コピーは大切に保管してください。

【電子媒体の場合】
電子メールであれば送信するメールを、ウェブサイトの専用フォームであれば画面のスクリーンショットを保存し送信します。送信メールや画面のスクリーンショットは大切に保管してください。

3

支払ったお金は、全額返金されます。商品の引き取り料金は業者負担です。

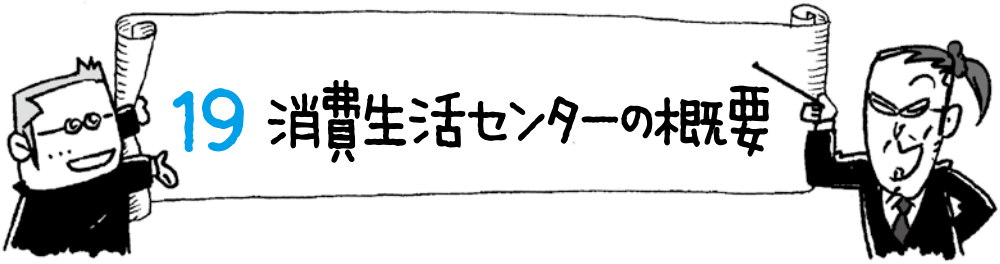
【ハガキの書き方の例】※電子媒体（電子メール等）でも同様の文面で通知できます。

通知書

次の契約を解除します。
契約年月日　令和○○年○月○日
商　品　名　○○○○
契約金額　○○○○○○円
販売会社　株式会社○○○○□□営業所担当者△△△△
支払った代金○○○○円を返金し、商品を引き取ってください。
令和○○年○月○日
東京都○市○町○丁目○番○号
氏名　○○○○

特定商取引に関する法律では、事業者が訪問販売や電話勧誘をする際、「販売目的である」と最初に告げることが義務付けられています。商品の価格など重要な事項を故意に告げない行為も禁止されています。

クーリング・オフができる場合・期間など詳しくは消費生活センターへ



19 消費生活センターの概要

【消費生活センターってどんなところ?】

消費生活センターでは、消費者が商品を購入したり、サービスを利用した際の販売方法・契約・品質・価格など、消費者と事業者間のトラブルに関して、専門の消費生活相談員を配置し、トラブル解決のための助言、あっせん（消費者が当事者として事業者と交渉する際の手助け）、情報提供などを行っています。

【相談をする前に】

相談をする際、**事前に心がけたいこと**の一つは**相談の内容を整理したメモを作成**しておくことです。そうすることで、スムーズに説明することができ、解決したい方向性も明確になります。また、**契約書や領収書などの関係書類を手元に置いておく**と、質問に正確に答えることができます。

【相談しよう!】

初めて消費生活センターを利用しようとする場合、勇気がいるかもしれません。「恥ずかしくて相談しづらい」「電話で顔が見えない相談員にどう説明したら分かってもらえるのか」と悩むこともあるかと思います。しかし、相談員が親身になって相談を受けていますので、安心してください。

消費者トラブルは意外と身近なもので、誰もが被害者になる可能性があります。これまでに紹介した悪質商法やトラブルの被害に遭ってしまった場合はもちろんのこと、困ったことがあれば、ひとりで悩まず、すぐにお住まいの近くの**消費生活センターに相談**しましょう。

飯田橋四コマ劇場　～アニキとコ・ブ・ンが指南！？輝かしい社会人への第一歩～

令和７年２月発行　　登録番号(6)18-1

編　集・発　行　東京都消費生活総合センター　活動推進課
〒162-0823　東京都新宿区神楽河岸１－１
電話　03-3235-1157
ホームページ「東京くらしWEB」
https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/

イ　ラ　ス　ト　佐藤　正明

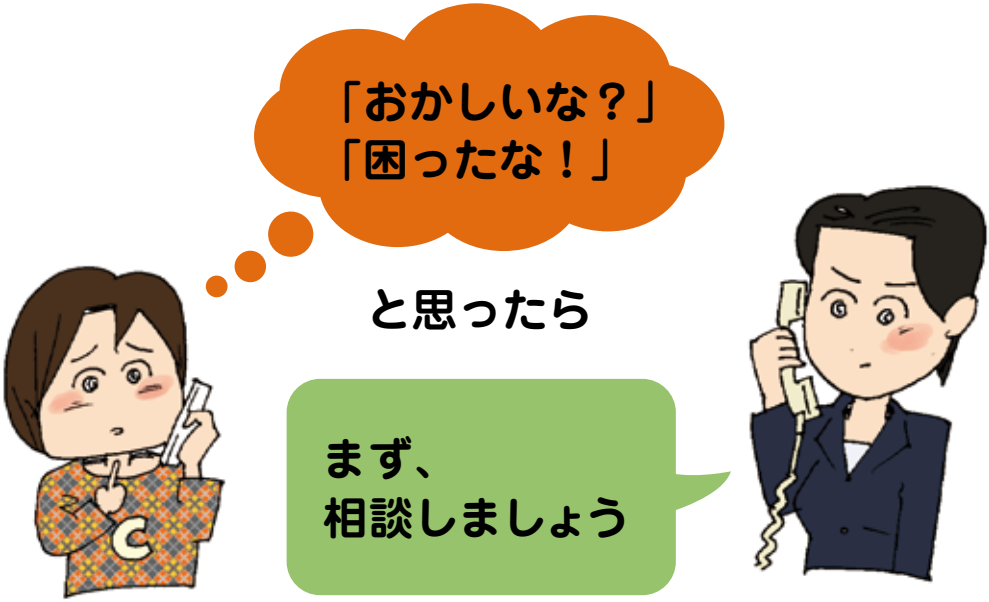
監　　修　弁護士　高木　篤夫

協　　力　中日新聞・東京新聞

印刷・デザイン　株式会社シンソークリエイト

リサイクル適性Ⓐ
この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

本誌掲載の記事、漫画の無断複写、複製、転写を禁じます。



困ったときには、お近くの消費生活センターにご相談ください。

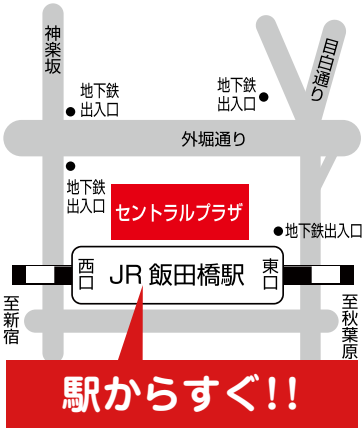
東京都消費生活総合センター

（日・祝日・年末年始はお休みです。）
〒162−0823
東京都新宿区神楽河岸1−1　セントラルプラザ 16 階

【消費生活相談】

受付時間：月～土曜・午前9時～午後5時

03−3235−1155



お近くの消費生活相談窓口につながります

消費者ホットライン

局番なし 188

相談できる曜日・時間帯は
相談窓口により異なります。

東京くらし WEB　検索　https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/