



「くらしすと」とは? 消費者としての質の高い暮らしへと導くことを願い「暮らし+Finest=くらしすと」と名付けられました。

こひな

消費者トラブルに
気をつけて!

もくじ

- SNSの利用にご注意! 2
- あきらめないで! その契約はクーリング・オフできるかもしれません 3
- おしらせ 4

SNS※サイトで知り合った人と実際に会ったところ意気投合したのですが、2回目に会った時、友人という人も一緒に来ていて、その人から投資に関する講座の受講を強く勧められました。受講料が100万円と高額だったので断ったのですが、「もうけが出ればすぐに払えるから」と言われ契約してしまいました。お金はその人の指示に従い、消費者金融から借り入れて支払いました。あとで冷静になってみると100万円もの大金はとても返済できそうにありません。解約できるでしょうか?

※ソーシャル・ネットワーキング・サービス。インターネット上の交流サイト



若者の間で、SNSをきっかけとする消費者トラブルが増えています。SNSの普及により遠方の人やまったく面識のない人と簡単に会話をしたり、匿名のままやり取りができる反面、思わぬトラブルが生じることがあります。トラブルを未然に防ぐためには、SNSをめぐる消費者トラブルの特徴を知り、十分注意して利用することが重要です。

SNS 利用時の注意点については、2 ページ参照 ➡

SNSの利用にご注意!

SNSをよく利用する人は、SNSをきっかけとした消費者トラブルにあらう危険性が高くなります。SNSの利用にあたっては十分な注意が必要です。



SNS をきっかけとした消費者トラブルが起きています



SNSで知り合った相手を介したトラブル

- SNSを通じて知り合った相手から、資産づくりにと勧められて投資用マンションを購入したが、1年ほどで借り手がつかなくなり、ローンの支払いだけが残った。
- SNSの知人から紹介されマルチ取引を始めたが、全くもうからないので退会したい。



SNS上の広告をきっかけとするトラブル

- SNSの広告を見て副業サイトに登録したところ、メールのやり取りをしなければならぬと誘導され、メール交換をするたびに課金された。
- SNS上で広告に出ていた健康食品の無料サンプルを試すつもりが定期購入の登録になっていて、代金3万円を請求された。

SNS で知り合った人や広告がトラブルのきっかけとなることがあります

勧誘を目的に交流を求めてくる!?

SNSは限られた会員が参加しているという安心感があり、共通の趣味や情報を共有する者同士ということで、つい気を許してしまいがちです。また、SNSをきっかけに同級生との交流が復活することもあります。SNSを通じた出会いの中で、マルチ商法やサイドビジネスなどの勧誘をされるということもあるので、注意が必要です。

あなたをめがけて広告が送られてくる!?

SNS上の広告は、SNSに登録した消費者自身の個人情報や検索履歴などが反映されて一部の人だけにのみ表示されている“ターゲティング広告”で、強く印象に残る場合があります。また、広告の表示が短期間だけの場合があります。トラブルが発生した際に消費者が広告を確認しようとしても表示が終わっていて、広告から購入までの経過を再現するのが難しく、トラブルの解決が困難になることがあります。

SNS 利用の際の注意点

● SNS上で知り合った相手の書き込みの内容などを、全てうのみにしないようにする

SNS上では匿名や偽名のやり取りが可能です。相手のプロフィール情報や書き込まれた内容を、うのみにしないようにしましょう。

● SNS上の広告のみでなく、広告からリンクされた先の通販サイトの内容(表示や利用規約)も確認する

表示されている画面を保存したり印刷しておく、トラブルの解決に役立ちます。

● SNSに登録・掲載する情報についてよく確認する

SNSに登録・掲載する個人情報や、どのように広告などに利用されるのか、利用規約やプライバシー・ポリシーなどで確認しましょう。

内容
CHECK!!



トラブルにあった場合は、お住まいの市町村等の消費生活相談窓口にご相談しましょう

あきらめ
ないで!

その契約は

クーリング・オフ できるかもしれません

クーリング・オフとは

いったん契約した場合でも、一定期間内であれば消費者が無条件で契約の解除ができる制度です。クーリング・オフすると、契約は初めからなかったことになり、受け取った商品の返還も事業者の負担で行われます。サービスを受けていた場合でも対価を支払う必要がなく、損害賠償や違約金を支払う必要もありません。支払ったお金は返金されます。

クーリング・オフできる取引と期間

取引形態	期間
訪問販売(キャッチセールス、アポイントメントセールス等を含む)	8日間
電話勧誘販売	
特定継続的役務提供(エステティックサービス、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)	
訪問購入(業者が、消費者の自宅等を訪ねて商品の買い取りを行うもの) ※クーリング・オフ期間内は、消費者は購入業者に対して売却した商品の引き渡しを拒むことができる	20日間
業務提供誘引販売(内職商法、モニター商法等)	
連鎖販売取引(マルチ商法)	

クーリング・オフできない場合にご注意!

以下のような場合は、クーリング・オフできません。

- 3000円未満の現金取引
- 自動車(リースを含む)
- 通信販売(返品ルールがある)など

ほかにもクーリング・オフできない場合があります。詳しくは、消費生活相談窓口を確認しましょう。

- 日数は、事業者から契約書を受け取った日を含めて数えます。
- 書面の記載内容に不備があるときは、所定の期間を過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。
- クーリング・オフ妨害*を受けた場合は、所定の期間を過ぎていてもクーリング・オフできます。

*クーリング・オフできるにもかかわらず「クーリング・オフはできない」「違約金が発生する」と言われたり、脅し文句を言われたりすること。

クーリング・オフの通知は必ず書面で

- はがきは必ず郵便窓口から**特定記録郵便**で出しましょう。
- クーリング・オフは期間内に送付した時点で契約が解除されます(発信主義)。事業者が届くのが期間後でも効力があります。
- クレジット契約した場合は、必ず信販会社と販売会社の両方に同時に出しましょう。
- 証拠として、契約書、郵便局の受領証、はがきの両面コピーを保管しておきましょう。



はがきを出した後は……

- 支払ったお金は返してもらいましょう。
- 受け取った商品は事業者負担で返しましょう(商品は、着払いで返品します)。
- 事業者が返金に応じない、頻繁に電話をかけてくるなど困ったときは、お住まいの市町村等の消費生活相談窓口にご相談しましょう。



はがきの記載例

表面	裏面
切手 □□□□□□ 販売会社住所 販売会社名 代表者様 特定記録郵便	契約解除通知書 契約年月日 平成〇年〇月〇日 商品名 ○○○○ 契約金額 ○○○,○○○円 販売会社 ○○○ 担当者 ○○○○ 上記日付の契約は解除します。 なお、支払い済みの○○円を返金し、商品を引き取ってください。 平成〇年〇月〇日 契約者 住所 ○○○○○○○○○○ 氏名 ○○○○

● 訪問購入の場合は、販売会社を買取業者とし、商品を引き渡している場合は「引き渡し済みの商品○○を返還してください」と記入します。

くらしのトピックス

◆原野商法の二次被害が増えています!

過去に原野などの価値のない土地を売りつけられるという被害にあった人を勧誘し、売却のためと言ってその土地の測量費用を請求したり、新たな土地の購入を持ちかけといった手口による被害の相談が増えています。「土地を売却できる」という業者のセールストークを安易に信用してはいけません。

くらしのトピックス

◆乳幼児のボタン電池の誤飲にご注意!

ボタン電池を誤飲すると、放電で起こる化学やけどにより「消化管に穴が開く」「かいようができる」などの重大な事故につながる場合があります。ボタン電池はもちろんのこと、キッチンタイマー、体温計などボタン電池を使用した製品は、絶対に乳幼児の手の届かないところに保管しましょう。

平成26年度 多重債務相談会及び賃貸住宅相談会

内容 専門的な知識を持つ弁護士及び司法書士が無料で相談に応じます。(1枠30分・1日につき各4枠)

日時 2月5日(木)2月10日(火)2月20日(金)2月25日(水) 18時30分～20時30分

場所 総合生涯学習センター
【住所】〒530-0001 大阪市北区梅田1-2-2-500大阪駅前第2ビル5・6階
【最寄駅】地下鉄・阪急・阪神「梅田」駅、地下鉄「東梅田」「西梅田」駅、JR「大阪」「北新地」駅

日時 2月15日(日) 14時00分～16時00分

場所 大阪市消費者センター
【住所】〒559-0034 大阪市住之江区南港北2-1-10
アジア太平洋トレードセンターITM棟3階
【最寄駅】ニュートラム「トレードセンター前」駅

対象 大阪市内在住・在勤・在学の方(事業者は除く)

定員 1日あたり各4人(先着順)

締め切り日 相談会当日まで

申し込み方法 電話(FAX可)

申し込み・問い合わせ先 毎日、10時00分～18時00分

大阪市消費者センター

TEL:06-6614-7523 FAX:06-6614-7525

エルちゃんの“わん”デー講座

テーマ インターネット・スマホに潜む危険

内容 インターネットやスマートフォンには、知らない危険がいっぱいあります。ネット被害に遭わないため、利用マナーやトラブルの回避法について実例を交えながらわかりやすくお話しします。

日時 2月19日(木) 14時00分～16時00分

場所 港区民センター 2階松竹
【住所】〒552-0007 大阪市港区弁天2-1-5
【最寄駅】地下鉄・JR「弁天町」駅
【電話番号】06-6572-0020

講師 嶋田 亜紀(NIT情報技術推進ネットワーク)

定員 70人(※申し込み多数の場合は抽選)

対象 大阪市内在住・在勤・在学の方

締め切り日 2月12日(木)(締切後も定員に満たない場合は随時受け付けます)

申し込み方法 電話、大阪市電子申請システム(大阪市消費者センターホームページから)

その他 一時保育はありません。

申し込み・問い合わせ先 毎日、10時00分～17時00分 大阪市消費者センター TEL:06-6614-7522 FAX:06-6614-7525

第49回 大阪府消費者研究発表大会

テーマ 次世代につなごう 見きわめる力! 安心・安全を求めて 今、消費者としてやるべきこと

府内の消費者団体がくらしの問題のあれこれについて、生活者の視点で幅広く調査・研究した成果を創意工夫して発表します。

日時 3月7日(土) 13時00分～16時10分

場所 ドーンセンター 7階ホール
(大阪府立男女共同参画・青少年センター)
【住所】大阪市中央区大手前1-3-49
【最寄駅】地下鉄谷町線・京阪電車「天満橋」駅(①番出口)

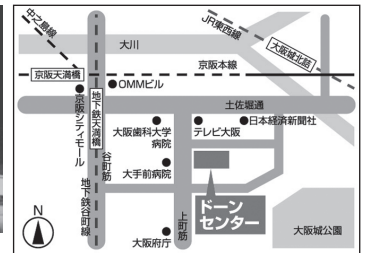
主催 第49回大阪府消費者研究発表大会実行委員会・大阪府

問い合わせ先 公益財団法人 関西消費者協会(実行委員会事務局)

TEL:06-6612-2330 *申し込みは不要です。当日、会場にお越しください。



前回の研究発表大会



消費のサポーターによる 高齢者向け消費者問題ミニ講座

大阪府では、悪質な消費者トラブルにあわないよう、高齢者向けのミニ講座をお届けします。少しでも早く被害に気づいて相談・解決できるように「消費のサポーター」がわかりやすく楽しく情報を提供します。老人会や自治会など、地域の集まりでご活用ください。
※「消費のサポーター」とは、悪質商法の手口とその対策、被害にあわないための注意点などをわかりやすく伝えるボランティアです。

テーマ 被害の多い悪質商法の手口と対策など

時間 30分～1時間程度

定員 1回10～50人程度

その他 土・日・祝日・夜間の開催についてもお相談ください。

申し込み・問い合わせ先 公益財団法人 関西消費者協会

TEL:06-6612-2330 FAX:06-6612-0090

消費のサポーター ミニ講座

検索

大阪市消費者センター

ニュートラム「トレードセンター前」駅 〒559-0034 大阪市住之江区南港北2丁目1番10号 ATC(アジア太平洋トレードセンター)ITM棟3階

消費生活相談 ☎06-6614-0999 毎日 10:00～17:00(12月29日～1月3日は除く) ※大阪市内にお住まいの方が対象です。

メール相談 ホームページからメール相談にアクセスしてください。(12月28日～1月3日は除く)

ホーム
ページ

<http://www.city.osaka.lg.jp/lnet/>

エルちゃん



大阪府消費生活センター

ニュートラム「トレードセンター前」駅 〒559-0034 大阪市住之江区南港北2丁目1番10号 ATC(アジア太平洋トレードセンター)ITM棟3階

消費生活相談 ☎06-6616-0888 月～金 9:00～17:00 年末年始、祝休日は除く ※お住まいの市町村に相談窓口のない府民の方が対象です。

メール相談 府消費生活 電子メール相談

検索

(年末年始、土・日・祝休日に受けた相談の返信は、休み明けになります)

ウェブサイト「消費生活事典」

消費生活事典

検索

消費者問題の専門家団体が実施する週末相談(年末年始除く10:00～16:00)

■土曜日/06-4790-8110 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

■日曜日/06-6203-7650 公益社団法人 全国消費生活相談員協会

※お電話をおかけの際は、番号をよくご確認ください。