消費者トラブル
事例集

～オトナとして知っておきたい対処法～



富山県

CONTENTS

はじめに

契約の基礎知識 ……1～2

トラブル事例

1 アダルトサイト不当請求 ……3
2 出会い系サイト ……4
3 架空請求メール ……5
4 インターネットショッピング（返品について）……6
5 インターネットショッピング（定期購入）……7
6 インターネットショッピング（詐欺的サイト）……8
7 インターネットショッピング（フリマアプリ）……9
8 キャッチセールス ……10
9 フィッシング詐欺 ……11
10 マルチ商法（連鎖販売取引）……12
11 マルチ商法 ―モノなしマルチー（連鎖販売取引）……13
12 エステティックサービス契約 ……14
13 副業（詐欺的サイト）……15
14 クレジットカード（名義貸し）……16
15 クレジットカード（リボルビング払い）……17
16 多重債務 ……18
17 賃貸住宅の原状回復 ……19

クーリング・オフについて ……20

消費生活相談窓口一覧

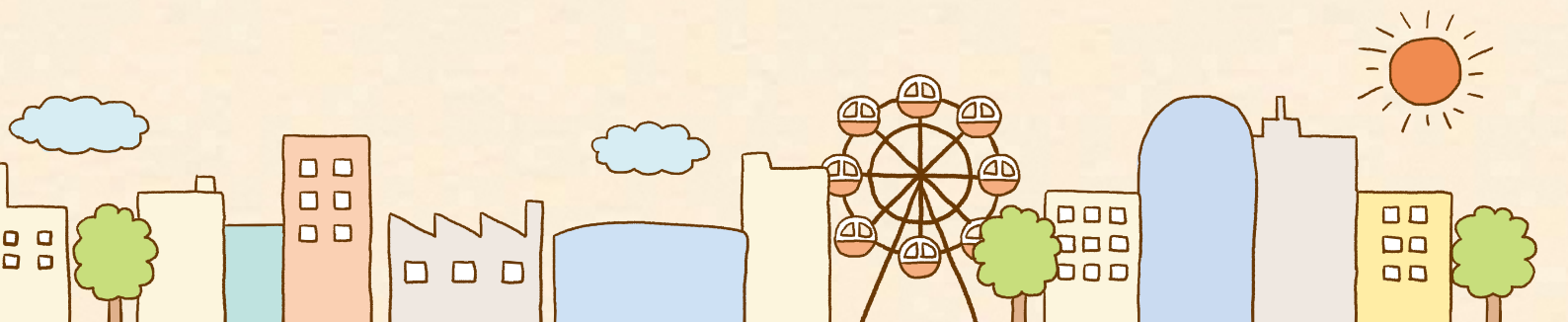


はじめに

近年、高度情報通信ネットワーク社会の進展、商品やサービスの多様化などを背景に、若者を狙った消費者トラブルが相次いでいます。自分の判断で消費生活を実践し始める時期の若者は、社会的な経験が少なく、悪質商法に対する知識が不足していることから、悪意を持った人たちの標的になりやすいためです。

令和４(2022)年４月１日から成年年齢が18歳に引き下げられました。成人になると、自分の自由な意思で契約を結ぶことができるようになる反面、契約上の責任も発生するため、自らの行動に責任を持つことが求められます。そのため、若者のみなさんはどうすれば消費者トラブルの被害にあわないのか、また被害にあったときはどのように対処したらいいのか知っておく必要があります。

この事例集では、富山県消費生活センターに実際に寄せられた相談をもとに、若者がトラブルにあいやすい事例とその対処法について説明しています。この事例集を通して、消費者トラブルに巻き込まれない、また、被害にあっても冷静に対処できる賢いオトナの消費者となるための知識を身に付け、豊かで充実した生活を送ってください。



契約の基礎知識

●契約の成立

私たちは、日常生活の中でいろいろな契約をしています。

契約とは、法律的な拘束力が生じる当事者間の「約束」のことです。

契約は「申込み」という意思表示に対して、相手の「承諾」という意思表示が合致すれば成立します。口頭でも成立し、契約書は原則必要ありません（※1）。

契約をするかしないか、誰と、どんな内容の契約をするかは自由ですが、一旦契約が成立すると権利と義務が発生し、当事者は契約の内容を守らなければなりません。

一方的に契約を変更したり、やめることは原則できません（※2）。

契約した内容を守らなければ、法律に基づき損害賠償請求をされたり、違約金を求められることがあります。

契約をするときは慎重に行いましょう。

（※1）保証契約、任意後見契約、定期借地契約、定期借家契約は、契約成立に契約書などの要式が必要です。

（※2）契約内容等に問題がある場合、その契約は無効とされたり取消しすることができる場合があります。

- 公序良俗に反する契約
- 契約の主要な部分に勘違い（錯誤）がある場合
- 法定代理人の同意のない未成年者契約
- 相手から騙されたり（詐欺）、脅されたり（脅迫）して結んだ契約
- 不当な勧誘を受け、誤認や困惑をして結んだ契約
- 訪問販売など法律で定められた取引について、一定期間内であれば理由を問わず解約できる制度（クーリング・オフ　P20参照）など



●契約書の意味

アパートの賃貸借契約やクレジットカードの申込み、車の購入など、契約内容が複雑であったり、高額な契約、長期にわたる契約などは、契約の内容をはっきりさせ、のちのちトラブルにならないよう証拠として残すため、契約書を作成します。

契約書に署名したら、書かれている内容を承諾したとみなされます。契約書に署名や押印をするときは、必ず内容をよく読み理解したうえで行うことが大切です。契約書を作成したら、必ず控えを受取り保管しておきましょう。

●契約に関する成年と未成年の違い

――令和４（２０２２）年４月１日から成年年齢が１８歳になりました。――

社会経験が少ない若者を契約トラブルなどから保護するため、未成年者の契約は、法定代理人（親など）の同意が必要と民法で定められており、未成年者が法定代理人の同意を得ずにした契約は取消すことができます（※３）。

そのため、悪質業者は「未成年者契約の取消し」ができない成人になった若者を狙います。成人になったとたん法律の保護がなくなり悪質業者のターゲットになるのです。

（※３）次の場合は、未成年者の契約でも取消すことができません

- お小遣いによる契約
- 「親の同意がある」「成人している」などと嘘をついてした契約
- 親に許可された営業（仕事）に関する取引
- 結婚している場合
- 成人した後で追認した場合（未成年者のときに契約し、成人してから商品を受取ったり代金を支払ったりした場合）

●保証人、連帯保証人の責任

高額な買い物や借金をするときなどに、売主や貸主から保証人を求められることがあります。保証人は、債務者（買主や借主）が債権者（売主や貸主）との契約を守らない場合に、債務者に代わって契約の責任を負うことを債権者と約束した人です。

保証人が債務者に代わって債務を履行したときは、保証人は自分が負担した分を債務者に請求することができます（求償権）。

●連帯保証人の責任

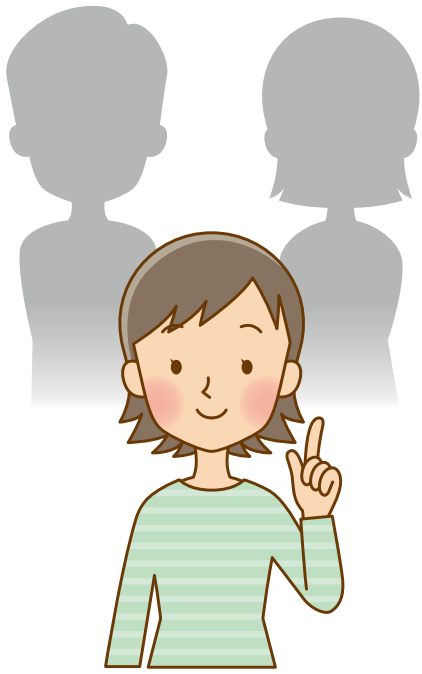
連帯保証人は保証人よりも責任が重く、買主や借主と同じ責任を負います。

●保証人になることを求められたときの注意点

①万一の場合、債務者の債務を自分の資力で支払えるかどうか考える。支払えそうもない場合は、迷わずはっきり断る。

②債務者に返済能力があるか、人柄は信頼できるか見極める。

③保証の条件を確かめる。



トラブル事例

1 アダルトサイト不当請求

スマートフォンで、無料アダルトサイトをタップした途端、登録完了となり請求画面になりました。不安になり、サイト業社に連絡すると、コンビニの情報端末機を操作するよう指示を受けたのですが…。

相談内容



スマートフォンから興味本位で無料のアダルトサイトに接続し、年齢確認ボタンをタップした途端、突然登録となり高額請求の画面になりました。驚いて表示されている電話番号にかけると、登録料の支払いを強要され、すぐにコンビニへ行き情報端末機の前で電話するよう言われました。

どうすればよいでしょうか…。

対処方法

これは、悪質なサイト業者が、電子マネー決済の仕組みを理解していない消費者から電子マネーを不正に取得しようとする手口です。

- そもそもサイト業者との契約が成立しているとはいえないので、料金請求に応じず、事業者に連絡をとらないことです。しつこい請求には、必要に応じて受信・着信拒否の設定やメールアドレスの変更をしましょう。
- 電子マネーの中でもプリペイドカードは匿名性が高く、だれが購入し利用したかわからないので、絶対に情報端末機で業者から指示された番号に入金(チャージ)したり、プリペイドカード番号を伝えないよう注意しましょう。
- スマートフォンは、アプリによっては事業者に個人情報（電話番号やメールアドレス、位置情報等）を自動的に送信してしまうおそれがあるので、通信会社に確認するなど注意しましょう。
- 請求画面が消えない場合は、情報処理推進機構（IPA）のホームページ(※)等を参考にするか、通信会社に問い合わせてください。

（※）IPAのHPアドレス　https://www.ipa.go.jp



2 出会い系サイト

SNSから誘導された出会い系サイトで、お金をあげるとのメールを信用して高額な利用料を支払ってしまったのですが…。

相談内容

SNS(※)から出会い系サイトに誘導され、相手から、「あなたに私の遺産（１億円）をあげたい。手続き費用としてポイントを購入するように」とメールで指示され、クレジットカードや電子マネーで次々にポイントを購入し、計300万円支払いましたが、遺産は受け取れませんでした。騙されたと思うので返金してほしいのですが…。

（※）SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）とは、インターネット上において、友人・知人等とつながり、交流できるウェブサイト・サービスのこと。



対処方法

SNSやマッチングアプリで知り合った人から出会い系サイトに誘導され、「お金をあげます」「悩みを聞いてほしい」といった言葉を信じてメールのやり取りを続けた結果、お金を受け取れずに高額なサイト利用料だけが残ったというトラブルです。ポイント料金を支払わせようとするサイト業者の『サクラ』と思われます。

- クレジットカード会社等に契約に至った経緯とメールの内容を書面で通知し、返金を求めます。しかし、『サクラ』であることを証明することは難しく、特に電子マネーで支払うと返金はとても困難になります。
- メールの相手を簡単に信じてトラブルに巻き込まれないようにしましょう。
- 出会い系サイトは、利用しないことが一番です。



3 架空請求メール

スマートフォンに、身に覚えのない有料動画サイトの未払料金を請求するショートメールが届きました。「連絡がない場合、法的措置へ移行する。」などと書いてあり不安なのですが…。

相談内容

スマートフォンに、「有料動画サイトの利用料金が未納のため、本日中に連絡いただけない場合は身辺調査及び法的措置へ移行します」などと書かれたショートメールが届きました。有料動画を閲覧した覚えはありませんが、スマートフォンの誤操作で閲覧したことになったのかもしれません。今後、どのように対処すべきでしょうか…？



対処方法

これは、「有料動画の未払料金を支払わなければ裁判を起こす。」などと身に覚えのないショートメールを送り付け、消費者から電話させたうえ、金銭を支払わせる「架空請求」です。実在する動画配信業者やポータルサイト業者などをかたるケースもあります。

- そもそもメールの内容に覚えがなく、サイト事業者との契約が成立しているとはいえないので、料金請求に応じず、自分から業者に連絡をとらないことです。
- 万一、業者に連絡してしまい、コンビニでプリペイドカード（電子マネー）を購入し、カード番号を連絡するよう要求されても、絶対に応じないようにしましょう。要求に一度でも応じてしまうと、それ以降も金銭の支払を請求されるおそれがあります。
- メールの他にも、ハガキで送られるケースもあります。
- 万一、支払ってしまった場合は、警察に相談しましょう。



4 インターネットショッピング（返品について）

通信販売で洋服を購入したら自分が描いていたイメージと違っていたので、返品したいのですが…。

相談内容

インターネット通販で洋服を購入しました。３日後に商品が届きましたが、あまりにも商品のイメージが違っていました。返品したいのですが、広告には返品について何も書かれていません。返品できるでしょうか…？



対処方法

通信販売にはクーリング・オフ（無条件解約）の制度はありません。ただし、通信販売業者が返品の可否や条件等について独自のルール（返品特約）を広告に表示している場合は、消費者はその範囲で返品が可能です。返品特約を広告に表示していない場合は、商品を受け取った日から８日以内に、送料消費者負担で返品（契約の解除）が可能となっています。

- この事例の場合、広告に返品についての表示がないので、商品を受取った日から８日以内に相談者が送料を負担し、返品することができます。
- 通信販売は、いったん契約すると、返品については事業者の設けたルールによることになるので、契約の際には返品できるかどうかを必ず確認しましょう。
- 返品についての表示には、「パッケージを開封してしまったら返品できない」「返品は商品到着後〇〇日以内」「商品に欠陥があれば返品できる」等、様々な条件がついていることがあるので、確認することが大切です。



5 インターネットショッピング（定期購入）

インターネット通販の広告を見てお試しの健康食品を購入しました。
最近再び同じ商品が届き定期購入だとわかりました。
解約できますか…。

相談内容

インターネット通販の広告を見て、「お試し価格980円」の健康食品を購入しました。ところが、最近再び同じ商品が届き通常価格での請求があり、驚いて業者に電話したところ、４回購入が条件になっている定期購入だと言われました。画面に「定期購入」と書かれていたようですが申込の際は気づきませんでした。解約できるでしょうか…。



対処方法

ホームページ等の広告を見て健康食品等を低価格で購入できると思い申込んだが、実際には数か月間の定期購入が条件となっていたという相談です。定期購入の契約条件によっては、途中での解約ができない場合もあるので注意が必要です。

- 通信販売は広告に表示された「解約・返品できるかどうか」「解約・返品できる場合の条件」（返品特約）に従うことになり、「定期購入とは知らなかった」からといってすぐに解約・返品できるとは限りません。
- 商品を注文する際には、とくに最終確認画面で定期購入が条件となっていないか、定期購入が条件となっている場合はその期間や支払総額などの契約内容をしっかり確認しましょう。
- また、最終確認画面を印刷したり、スクリーンショットを撮るなどして契約内容を保存しておきましょう。



⑥ インターネットショッピング（詐欺的サイト）

インターネット通販で格安で売られていたブランド品のブーツを注文しました。商品が届かず連絡もつかないのですが…。

相談内容

インターネット通販サイトでブランド品のブーツを探していたところ、「在庫品一掃80%OFF」と表示されたサイトを見つけ注文メールを送りました。「代金が振り込まれたら商品を発送する」とメールが届き８千円を指定口座に振り込みました。その後、商品到着があまりにも遅く、催促のメールを送ったのですが、返信がありません。どうすればよいでしょうか…。



対処方法

これは、通販サイトで商品を購入したものの「いつまでたっても商品が届かない」「連絡しても返事がない」「偽物が届いた」という相談です。

- 相談者には詐欺的サイトである可能性が高いことから、証拠となる銀行の振込み伝票や業者のＨＰ、業者とやり取りしたメールを印刷し警察に相談するよう助言しました。
- インターネット通販では、実物を見て商品を選ぶことができないのでサイトの記載をよく見ることが不可欠です。

◆悪質な通販サイトを見抜く４つのチェックポイント（国民生活センター・越境消費者センター HPより）◆

①正確な運営情報（運営者氏名・住所・電話番号）が記載されていない
- 連絡手段がEメールしかない場合、相手から返信がなくなれば、返金の交渉もできません。
- 記載されている住所や電話番号が、実在しているかについても注意が必要です。

②正規販売店の販売価格よりも極端に値引きされている

③日本語の表現が不自然である

④支払方法が銀行振込のみとなっており、クレジットカードが利用できない
- 銀行振込は、いったん振り込むとお金を取り戻すことは極めて困難です。



7 インターネットショッピング（フリマアプリ）

スマホのフリマアプリで、個人の出品者からブランド品の財布を購入したら、偽物だったのですが…。

相談内容

フリマアプリで、個人の出品者からブランド物の財布を購入しました。商品を受けとったところ、偽物のようで質感などに違和感がありました。出品者に苦情を伝え、返品して返金を求めたいのですがどうすればよいでしょうか。



対処方法

インターネット上で個人同士が商品等を取引できるフリマアプリやフリマサイト等の利用が広がり、フリーマーケットサービスに関する相談が増えています。「壊れた商品・偽物が届いた」「商品が届かない」等の購入者からの相談のほか「商品を送ったのに代金が支払われない、代金の返金を求められた」等の出品者からの相談もあります。

- フリマサービスは個人同士の取引であり、利用者間でトラブルが発生した場合は、原則として、当事者間で解決することが求められます。利用するときは「商品についての疑問点を事前に出品者に確認する」等トラブルの未然防止を心がけましょう。
- 利用規約等で禁止されている行為は絶対に行わないようにしましょう。
- トラブルになった場合は、まず十分に当事者間で話し合いをしましょう。
  トラブルが解決しない場合には、フリマサービス事業者に事情を伝え、
  調査等の協力を得られないか確認しましょう。



8 キャッチセールス

繁華街で呼び止められ、連れて行かれた絵画の展示会場で長時間勧誘を受け、絵画を購入してしまいました。高額なので解約したいのですが…。

相談内容

数日前、繁華街で呼び止められて、近くの会場に連れていかれ、「絵画を購入しないか」と勧誘を受け、「お金がない」と断ると「支払いはクレジットでいいから」としつこく長時間勧誘されました。夜11時を過ぎ、帰りたいと言っても帰らせてもらえず仕方なく契約をしてしまいました。高額で支払えないので解約したいのですが…。

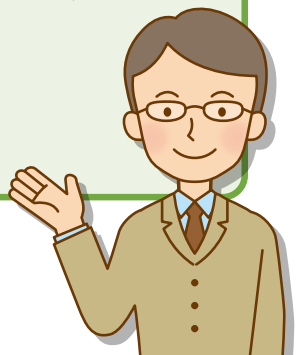


対処方法

これは、繁華街の路上などで呼び止め、営業所などに同行し、高額な商品やサービスを契約させる「キャッチセールス」と呼ばれる商法です。

- この商法は、特定商取引法で規制されており、クーリング・オフ（※）ができます。
- クーリング・オフ期間を過ぎても、このケースのように消費者が勧誘されている場所から退去しようとしても、業者が退去させずに消費者が困惑して契約したなど、勧誘方法や契約内容に問題があれば解約できる場合があります。
- 知らない人から路上などで「見るだけでいいから」「アンケートに答えてほしい」などと誘われても、必要のないものは「興味がありません」などときっぱり断りましょう。

（※）契約書面を受取った日から一定期間（この場合は８日間）は無条件で解約できる制度。
詳しくはP20をご覧ください。



⑨ フィッシング詐欺

大手通販会社から「お支払い方法に問題があります。クレジットカード情報の更新を…」とメールが届きました。不審なのですが…

相談内容

会員になっている大手通販会社から、「重要なお知らせ」とのメールが届きました。メール本文には、「お支払い方法に問題があります」と書かれており、メールにあったリンクにアクセスすると、クレジットカード番号やパスワード等を入力する画面が開きました。不審なのですが…



対処方法

実在する事業者等をかたってメールやSMS（※）を送信し、IDやパスワード、暗証番号、クレジットカード番号などの個人情報をだまし取るフィッシング詐欺に注意が必要です。

- 不審なメールを受け取ったら、安易に記載されたリンクにアクセスしない。
  - ・事前にブックマークした正規のサイトや、正規のアプリからアクセスする。
  - ・事業者等の正規のサイトでフィッシング詐欺に関する情報がないか確認する。
  - ・もしアクセスしても、安易にクレジットカード番号を入力しない。
- フィッシングサイトに情報を入力してしまったら…
  - ・同じID・パスワード等を使い回しているサービスを含め、すぐに変更する。
  - ・クレジット会社や金融機関などに連絡する。
- 日頃から次の対策をしておきましょう。
  - ・セキュリティソフトや携帯電話会社のフィッシング対策サービス等を活用する。
  - ・ID・パスワードの使い回しをしない。
  - ・クレジットカードやキャリア決済、ネットバンキングの利用明細はこまめに確認するとともに、利用限度額は必要最低限の金額に設定する。

（※）ショートメッセージサービス



⑩ マルチ商法（連鎖販売取引）

ＳＮＳで知り合った人から「化粧品を知人に紹介し販売すれば儲かる」と勧誘され、その際に購入した化粧品を返品したいのですが…。

相談内容

ＳＮＳで知り合った人から、「化粧品を知人に紹介して販売するビジネスをしないか」と勧められました。「誰でも高収入を得ている」と説明を受け、その会員になる条件として化粧品を30万円で購入しました。しかし、誰にも紹介できなかったので解約を申し出たところ、開封した商品は返品できないと言われてしまいました…。



対処方法

これはマルチ商法（※1）の事例で、特定商取引法で規制されています。クチコミだけでなく、SNSやメールなどを利用したネットワークビジネスが広がっています。

- マルチ商法の会員契約はクーリング・オフ（※2）ができます。
- クーリング・オフ期間が過ぎても中途解約（退会）をすることができ、一定条件で未使用商品を返品できます。
- また、「誰でも高収入を得られる」と事実と違うことを告げられ契約した場合など、勧誘方法や契約内容に問題があれば解約できる場合があります。
- 友人や知人に誘われても、安易に入会しないようにしましょう。利益を上げようと無理な勧誘をすることで、人間関係を壊してしまうおそれもあります。

（※１）商品等を買って販売組織に加入し、その後に友達などを誘って組織に加入させると、その人たちを勧誘したことで利益が得られる商法。「ネットワークビジネス」ともいわれます。

（※２）契約書面を受取った日から一定期間（この場合は20日間）は、無条件で解約できる制度。詳しくはＰ20をご覧ください。



11 マルチ商法 ―モノなしマルチ― (連鎖販売取引)

友人から「海外の事業に投資すれば高額配当を受け取れ、人を紹介すれば紹介料が入る。」などと、誘われました。信用できるでしょうか…。

相談内容

学生時代の友人から儲け話があると誘われ、レストランで会いました。別の勧誘者も同席し、「海外の事業に投資をすれば高額の配当があり、さらに投資者を紹介してくれれば紹介料を受け取ることができる。投資のための資金は消費者金融で借りても、すぐに元が取れるので、借金の返済は簡単だ。」と説明を受けました。信用していいでしょうか…。



対処方法

これは、友人やＳＮＳで知り合った人から、「海外の事業や暗号資産等への投資などで儲かる」「投資者を紹介すれば報酬を得られる」と勧誘されたという相談です。

友人・知人から勧誘されると断りにくく、借金をしてまで契約したものの、事業者の実態や儲け話の仕組みがよくわからず、解約や返金を求めても交渉が難しいケースもあります。

- 相談者には実態や仕組みが分からない投資話などの、いわゆる「モノなしマルチ商法(※)」は契約しないよう助言しました。
- 友人・知人から勧誘されても、契約したくなければ、きっぱりと断りましょう。
  また、SNS やメール等での勧誘メッセージ等のやりとりは保存しておきましょう。
- 安易にクレジットカードでの高額決済や借金をしないようにしましょう。

（※）化粧品などの商品ではなく、インターネットを使った副業などの役務（サービス）を扱うマルチ商法



12 エステティックサービス契約

「必ず効果に満足！」との広告に惹かれ、高額なエステの契約をしたけれど、全く効果がありません。返金してほしいのですが…。

相談内容

「効果に必ず満足いただけます！」などと書かれた広告内容を信じ、店に出向いたところ、必ず痩せると言われ50万円で痩身エステの契約をしました。しかし、高額なエステ料金を支払ったのに全く効果がありません。納得できないので解約し、返金してほしいのですが…。



対処方法

エステティックサービスは、契約期間が比較的長期にわたり、かつ目的の実現が必ずしも確実でないという特徴があるので、特定商取引法で「特定継続的役務提供（※1）」として規制され、クーリング・オフ（※2）ができます。

- クーリング・オフ期間を過ぎても解約金等を支払うことにより中途解約をすることができ、その解約金の額等についても上限が定められています。
- また、「絶対に痩せる」「必ず効果がある」などの広告表示や断定的な表現は、景品表示法などの法律で規制されています。

（※1）契約金額が5万円を超えるエステティックサービスや美容医療・語学教室など7業種のサービスにおいて一定期間（エステティックサービス・美容医療は1か月を超える期間、語学教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービスは2か月を超える期間）継続する契約。
（※2）契約書面を受取った日から一定期間（この場合は8日間）は無条件で解約できる制度。詳しくはP20をご覧ください。



13 副業（詐欺的サイト）

副業サイトの広告を見て登録したら、情報商材の購入や高額なサポートプランなどを勧められ不安になってきたのですが…。

相談内容

「１日３万円。簡単に稼げる」との副業サイトの広告を見て、氏名や電話番号等を伝え登録したところ、サイト業者から電話があり、ガイドブック（情報商材）の購入が必要と言われ10万円をカード決済しました。その後、また電話があり、収入アップのための高額なサポートプランを勧められました。「お金がない」と伝えると消費者金融での借入れを指示されました。本当に儲かるのか不安になってきたのですが…。



対処方法

「簡単な仕事をするだけで１日数万円稼げる」などのＳＮＳの広告等をきっかけとした副業に関するトラブルの事例です。

- この事例は、特定商取引法で「電話勧誘販売」にあたり、クーリング・オフ（※）ができます。
- 情報商材は契約前に中身を確かめることができず、簡単に利益は得られないこと、またお金がないのに借金をしても、借金の返済だけが残るケースが多くあります。
- 「簡単に稼げる」「確実に儲かる」「すぐに元が取れる」など副業や投資に関するＳＮＳ等の広告、投稿等はうのみにしないようにしましょう。
- 高額な契約を勧誘されたり、業者から儲かることばかり強調され、副業の内容や仕組みが理解できなかったり、説明に納得できない場合には、契約しないでください。
- 借金やクレジットカードでの高額決済をしてまで契約をしないでください。

（※）契約書面を受取った日から一定期間（この場合は８日間）は無条件解約できる制度。
詳しくはＰ20をご覧ください。



14 クレジットカード（名義貸し）

親友に頼まれてクレジットカードを貸したら、クレジット会社から多額の請求書が届いたのですが…。

相談内容

親友から「必ず借りたお金を返済するから」と頼まれ、安易な気持ちでクレジットカードを貸しました。後日、クレジット会社から多額の請求書が届き、驚きました。親友とは連絡が取れなくなり、そのうち支払額が延滞金も含め、50万円近くになってしまいました。私が全額返済しなければならないのでしょうか…。



対処方法

これは、クレジットカードの「名義貸し」によるトラブル事例です。

他にも、「絶対迷惑はかけない」などと、親しい人や取引先などから契約書へのサインを頼まれたり、自分名義で借金させられるなどのトラブルがあります。

- 契約上の「名義を貸す」ということは、自分が契約当事者になるということであり、名義人が返済しなければなりません。名前を貸しただけという言い訳は通用しません。
- 親しい間柄でも「名前を貸してほしい」と言われたらはっきり断る、内容を確かめずに書類に署名や押印しない、印鑑などを他人に預けないことです。

- 他人にカードを貸さない
- 暗証番号は秘密
- 借りすぎ・使い過ぎに注意
- カード管理をしっかりと
- 紛失したら警察とカード会社にすぐ届出を



15 クレジットカード（リボルビング払い）

商品をクレジットカードで購入し、気づかないままリボルビング払いで毎月1万円ずつ返済していました。支払残高が少しも減らず、困っているのですが…。

相談内容

昨年、液晶テレビやパソコンなど、総額約40万円をクレジットカードで購入し、気づかないまま毎月1万円の定額リボルビング払いで返済していました。明細をよく見ると手数料ばかり払っていて、支払残高が減っていません。仕組みもよくわからないのですが…。



対処方法

「リボルビング払い（リボ払い）」は、クレジットの返済方法の1つで、利用限度額の範囲内であれば、あらかじめ決めておいた支払金額を毎月支払っていく方法です。月々の支払いを一定額に抑えられる反面、支払期間が長期化し、金利手数料がかさむことがあります。気軽に利用を重ねると多重債務に陥る一因になるので注意が必要です。

- リボ払いをやめたい場合は、一括返済など繰り上げ返済についてカード会社に問い合わせましょう。
- 初期設定が「リボ払い」になっているカードもあるので、クレジットカードを申し込む際は、支払方法や規約などの表示をしっかり確認しましょう。（リボ払いの説明では、年会費優遇やポイント付与など申込みの特典が強調され、消費者の目がこれらの有利な点に向きがちなので注意しましょう。）
- 毎月の利用明細に必ず目を通し、不明点はカード会社に問い合わせましょう。
- クレジットカードを利用することは借金をすることと同じです。
  計画的に利用しましょう。



16 多重債務

学生ローンやクレジットの返済が追いつかず、借金が雪だるま式に増えてしまったのですが…。

相談内容

２年前に、海外旅行へ行くために消費者金融の「学生ローン」で30万円を借りました。その後もクレジットカードで買い物をし過ぎて、毎月の返済が難しくなりました。返済のために他の業者から借りたりしているうちに、借入額の合計が100万円以上になりました。どうすればいいでしょうか？



対処方法

これは、いわゆる「学生ローン」（消費者金融）やクレジットカードを安易な気持ちで利用した結果、返済が困難になり多重債務に陥ったケースです。

- 「学生ローン」の金利は、必ずしも一般的な消費者金融より低いとはいえないので、注意が必要です。その返済のために他から借り入れ、多重債務（借金が増えて返せなくなった状態）に陥るなど、学生生活や社会生活に深刻な影響を及ぼしかねません。
- やむを得ず借金をして、返済が困難になった場合は、債務整理の方法として、「任意整理」「特定調停」「個人再生手続き」「自己破産」の四つがあります。
- すぐに家族などと話し合って、本人から消費生活センターや市町村相談窓口に相談することが大切です。

●クレジットカードを使うことは、「借金をする」ことと同じ。
●簡単に借金をしない！
●全部でいくらをいつまでに返さなければならないのかを把握しましょう。



17 賃貸住宅の原状回復

就職が決まったので、居住していたアパートを退去したところ、「原状回復費用」として敷金を上回る請求をされているのですが…。

相談内容

就職が決まり、2年あまり住んだアパートを先月末で退去しました。その後、貸主から「原状回復費用」として25万円（室内クリーニング代、壁クロス張替え代等）の請求があり、支払済みの敷金（※）15万円の他に、追加金が10万円必要と言われました。破損箇所もなく、きれいに使用していたのに、あまりに高額で納得できません！



（※）敷金：賃料債務等を担保する目的で賃借人（借主）が賃貸人（貸主）に交付する金銭。「民法の一部を改正する法律」（令和２(2020)年４月１日施行）により敷金の定義や敷金の返還時期、返還の範囲等が明確になりました。賃貸借が終了して賃貸物の返還を受けたときに、貸主は賃料などの債務の未払い分を差し引いた残額を返還しなければなりません。

対処方法

賃貸住宅の退去時における原状回復費用に関するトラブルです。

国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」によると、「原状回復」とは、入居時の状態に完全に戻すことではなく、借主の故意・過失等による損耗やき損を復旧させることで、その費用は借主負担です。一方、経年劣化や通常使用による損耗（畳やクロスの日焼けなど）の修繕費用は賃料に含まれるものとされています（※）。

- このガイドライン等に基づき貸主と話し合うことになります。
- トラブル防止のためには、入居や退去時における物件の状況や、契約書の内容をしっかり確認しておくことが大切です。

（※）「民法の一部を改正する法律」により原状回復の範囲について、原則として賃借人は原状回復の義務を負うが、通常損耗や経年変化については原状回復をする必要はないことが明記されました。(令和２(2020)年４月１日施行)

通常損耗・経年劣化に当たる例（賃貸人負担）
- **家具の設置による床、カーペットのへこみ**
- **クロスの変色（日照などの自然現象によるもの）など**

通常損耗・経年劣化に当たらない例（賃借人負担）
- **タバコのヤニ・臭い**
- **飼育ペットによる柱等のキズ　など**

（国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」より）



クーリング・オフについて

クーリング・オフとは

消費者がいったん申し込みや契約した後で、冷静に考え直す機会を与え、一定期間内であれば無条件で申し込みを撤回したり、契約を解除できる制度です。
いったん契約した以上は、それに拘束されるのが原則ですが、特定商取引法などの法律でクーリング・オフが定められています。

「特定商取引法」でクーリング・オフが定められている取引

取引形態	期間	適用対象
訪問販売	8日間	事業者の店舗以外の場所での契約※1（キャッチセールス、アポイントメントセールス等も該当）
電話勧誘販売	8日間	事業者から電話で勧誘を受けた契約※1
特定継続的役務提供	8日間	一定の期間・金額を超える7業種（エステ・美容医療・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）に関する契約
連鎖販売取引	20日間	いわゆるマルチ商法による取引※2
業務提供誘引販売取引	20日間	いわゆる内職商法等による取引※2
訪問購入	8日間	事業者が自宅等へ訪問して物品の買取りをする取引※3

※1は原則全ての商品・役務、特定権利が対象 ※2は全ての物品・役務が対象 ※3は原則全ての物品（自動車、家電（携行が容易なものを除く）、家具、書籍、有価証券、CD、DVD等は除く）が対象

次の場合は、クーリング・オフが適用されません。

- 消費者が自発的に店舗に出向いて買い物をした場合
- 通信販売による場合（注文する前に返品制度の規定をよく確認しましょう）
- 営業や仕事用のために契約した場合
- 訪問販売、電話勧誘販売での契約で、
  - 乗用自動車、電気・都市ガスの供給、葬儀など適用除外の商品やサービス
  - 3,000円未満の現金取引
  - 政令で指定された消耗品（化粧品、健康食品、配置薬等）を使用した場合など

★クーリング・オフ期間が過ぎていても、勧誘方法や契約内容に問題があれば解約ができる場合がありますので、あきらめないでご相談ください。

クーリング・オフの手続き方法

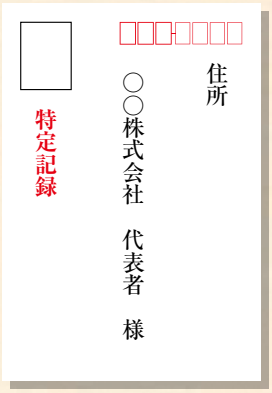
「はがき」で行う場合

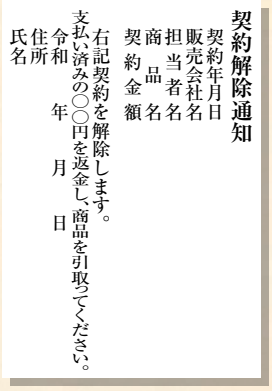
はがきに記載し、郵便局の窓口で「特定記録郵便」など発信の記録が残る方法で送ります。

- ○郵送前にはがきの表と裏をコピーし、郵便局で受取った受領書とともに保管しておきます。
- ○個別クレジット契約をした場合は、販売会社とクレジット会社両方に同時に書面を送付します。

「電磁的記録（Eメールなど）」で行う場合

記載事項は、はがきと同じです。契約書面を確認し、クーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照して通知しましょう。通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。





- 特定商取引法の他にも、クーリング・オフを設けている法律があります。（割賦販売法、宅地建物取引業法、保険業法など）
- クーリング・オフに似た制度ですが、一定の範囲の電気通信サービスの契約について、初期契約解除制度が定められています（電気通信事業法）。

- 商品やサービスに関するトラブルにあったら、一人で悩まないで、早めに市町村相談窓口、又は県消費生活センターにご相談ください。
（相談内容により、関係機関を紹介させていただく場合があります。）
- 市町村相談窓口や県消費生活センターに相談するという行動は、あなた自身の救済につながるだけでなく、トラブルの原因となった社会的な問題の解決にも役立ちます。

●消費者ホットライン　（局番なし）☎ 188（いやや）

※日本全国のお近くの消費生活相談窓口につながります。
※IP電話など一部の電話からはつながりません。



最寄りの相談窓口

富山市消費生活センター（CiCビル内）	☎ 076-443-2047
高岡市消費生活センター	☎ 0766-20-1522
魚津市 市民課	☎ 0765-23-1003
氷見市 市民課	☎ 0766-74-8010
滑川市 生活環境課	☎ 076-475-2111（代）
黒部市消費生活センター	☎ 0765-54-3198
砺波市消費生活センター	☎ 0763-33-1153
小矢部市 生活環境課	☎ 0766-67-1760（代）
南砺市消費生活センター	☎ 0763-23-2035
射水市消費生活センター	☎ 0766-52-7974
舟橋村 総務課	☎ 076-464-1121（代）
上市町 町民課	☎ 076-472-1111（代）
立山町 住民課	☎ 076-462-9915
入善町 住民環境課	☎ 0765-72-1824
朝日町 住民・子ども課	☎ 0765-83-1100（代）
朝日町 社会福祉協議会	☎ 0765-83-0576

●富山県消費生活センター　相談受付：平日8時30分～17時（火曜日は8時30分～19時）

消費生活相談	☎ 076-432-9233
金融・多重債務相談	☎ 076-433-3252

●富山県消費生活センター高岡支所　相談受付：平日8時30分～17時

消費生活相談、金融・多重債務相談	☎ 0766-25-2777

●富山県消費者協会　相談受付：土曜日9時～15時

消費生活相談	☎ 076-432-5690

発行：令和８年１月（改訂）
富山県消費生活センター