

本日の予定

- 10 時～10 時 30 分 前回のおさらい
- 10 時 30 分～11 時 消費者の味方「特定商取引法」を学ぶ
- 11 時～11 時 10 分 休憩
- 11 時 10 分～11 時 40 分 質疑応答
- 11 時 40 分～11 時 50 分 アンケート記入と後片付け
- 12 時 散会

前回のおさらい

電話勧誘・訪問販売には悪い事業者もいる。電話は留守番電話にして、知り合い以外はでない。知り合い以外は家の敷地に入れない。

インターネットは世界中につながっている。自分のスマホに入っている情報を守るために他人に使われにくいパスワードを設定する。

インターネットにはウソ情報も多い。口コミをそのまま信じない。SNS で知り合った人は存在しないかもしれない。

インターネット通販を使うときの注意。広告が日本語でも外国の会社が経営しているかもしれない。特定商取引法の表示を確認する。

疑似科学表記の広告に注意する。「飲むだけでやせる」「がんに効く」

買い物をしたら最終画面をスクリーンショットで撮って、メールに注文完了メールがきているかどうか確認する。

詐欺・悪徳商法に注意

架空請求 ハガキや封書、電子メールで不明な未納料金を請求してくる。

ワンクリック詐欺 パソコン、スマホでサイトを見たり、広告メールが届いたとき
1回クリックしただけでアダルトサイトにつながり不当に料金を請求してくる。

対処法 身に覚えのない請求は慌てて連絡（支払い）はせず無視する。

振り込め詐欺 家族や警察官を装い、交通事故、仕事上のミス、痴漢行為などを理由に示談金等の名目で「今すぐにお金が必要だ」と言って振り込ませる。

対処法 必ず当事者本人に連絡して確認する。確認が取れない限り支払わない。警察官が示談金を勧めることはない。

2

サポート詐欺 インターネット閲覧中にウィルス感染などを装ったニセの警告画面や警告音を表示して不安をあおり、画面に記載された電話番号に連絡させ、サポート費用などで金銭をだまし取る。

対処法 ニセの警告画面は閉じれば解消する。表示された電話番号に電話をかけない。電話をかけてしまっても指示に従って遠隔操作アプリなどをインストールせず、ブラウザを終了させる。

点検商法 「無料点検に来た」と言って家にはいり、「給湯器が壊れかかっている」「分電盤が古くて漏電の可能性がある」「シロアリ被害がある」「家が地震で倒壊する」「太陽光パネルが壊れている」「瓦がずれている」

対処法 無料と言われても、見知らぬ人を安易に家にあげない。屋根の上にも上げない。その場で契約せずに、家族とよく相談して決める。

3

騙り商法 「消防署・水道局・保健所のほうから来た。委託を受けた」と言って訪問し、虚偽の内容を告げて粗悪な商品を高値で売りつける。

火災報知器、消火器、浄水器、電話機リースなど。

対処法 不審に思ったら身分証明書の提示を求めたり、その場で該当する公的機関に照会する。公的機関が訪問販売をすることはない。

送り付け商法 代金引換郵便などにより、注文されていない商品を一方的に送りつけ、消費者に受け取った以上支払い義務があると勘違いさせて、代金をだまし取る。

対処法 注文していない商品は受け取らない。代金は支払わない。
後で、受け取り拒否するためには封を開けない。

4

特定商取引法が改正されました



令和3年7月6日以降

一方的に送り付けられた商品は直ちに処分可能に!!



注文していないのに
あなた宛てに届いた商品

一方的な送り付け行為への対応3箇条

その1：商品は直ちに処分可能

注文や契約をしていないにもかかわらず、金銭を得ようとして一方的に送り付けられた商品については、消費者は直ちに処分することができます。

その2：事業者から金銭を請求されても支払不要

一方的に商品を送り付けられたとしても、金銭を支払う義務は生じません。また、仮に消費者がその商品を開封や処分しても、金銭の支払は不要です。事業者から金銭の支払を請求されても、応じないようにしましょう。

その3：誤って金銭を支払ってしまったら、すぐ相談

一方的に送り付けられた商品の代金などを請求され、支払義務があると誤解して、金銭を支払ってしまったとしても、その金銭については返還を請求することができます。
対応に困ったら、消費者ホットライン188へ相談しましょう。

困ったときは一人で悩まずに、「消費者ホットライン」に御相談ください。
身近な消費生活センターや消費生活相談窓口を御案内します。

消費者ホットライン ☎ (局番なし) 188



見守り 新鮮情報

事例1

母親に、何度もしつこく海産物購入の勧誘電話があり、断っていた。最近では電話を取らなくなったが、昨日その事業者からの力二の不在通知が入っていた。受け取り拒否をしてよいか。

(当事者：
80歳代 女性)

注文していないなら
支払い不要!

事例2

実家に行ったところ、母親宛てに注文していない健康食品が届いており、定期購入と書いてある紙と払込用紙が同封されていた。どうしたらよいか。

(当事者：90歳代 女性)



©Kurosaki Sen

一方的に送りつけられた商品の代金は支払い不要!

ひとこと助言



すぐに
処分
できるよ

本文イラスト：黒崎 玄

- 特定商取引法が改正され、注文や契約をしていないにもかかわらず、一方的に送りつけられた商品は、直ちに処分することができるようになりました。
- 一方的に商品を送りつけられても、お金を支払う必要はありません。商品を開封・処分しても支払いは不要です。
- 贈答品などの可能性もあります。まずは家族などに心当たりがないか確認しましょう。また、注文したことを忘れていないか思い返してみましょう。
- お金を支払ってしまっても取り戻せる場合があります。すぐにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

見守り新鮮情報 第409号(2021年11月16日)発行：独立行政法人国民生活センター

特定商取引法

事業者による違法・悪質な勧誘行為等を防止し、消費者の利益を守ることを目的とする法律。訪問販売や通信販売などの消費者トラブルを生じやすい取引累計を対象に、事業者が守るべきルールと、クーリングオフなどの消費者を守るルールを定めています。



訪問販売 販売業者が営業所以外の場所で契約を締結して行う商品サービスの提供。
セールスマンが自宅に訪問する。喫茶店や路上での販売。
ホテルや公民館を一時的に借りて行う展示販売。
消費者を路上で呼び止めるキャッチセールス。
電話、郵便、SNS で販売目的を告げずに呼び出すアポイントメントセールス。

事業者は訪問販売をするときは勧誘に先立って以下のことを告げなければならない。

- ①事業者の名前（名称）
- ②契約締結について勧誘する目的であること
- ③販売しようとする商品・権利・役務の種類

消費者が契約締結の意思がないことを示した時は勧誘を継続すること、改めて勧誘することは禁止。

クーリング・オフ期間は 8 日間。

8

通信販売 事業者が新聞、雑誌、テレビ、ラジオ、インターネットなどで広告し、通信手段で申し込みを受ける取引。

インターネット通販の場合

- 「特定商取引法による表示」が表記されています。購入申込する前に確認しましょう。
- 最終画面には記載しなければならないことがあります。
1 分量 2 価格 3 代金の支払時期
4 商品の引き渡し時期 5 申し込み期間に関する定め
6 契約の申込みの撤回または解除に関する事項

確認してから「申し込みを確定」しましょう。
「定期購入」になっていませんか？

通信販売にクーリング・オフ制度はありません。

9

電話勧誘販売 事業者が消費者に電話をかけ、または消費者に電話をかけさせ、勧誘をおこない契約をさせる。
ウェブ会議システムを用いて勧誘し、契約させる。

事業者は勧誘に先立って以下のことを告げなければならない。

- ①事業者の氏名（名称）
- ②勧誘を行う者の氏名
- ③販売しようとする商品（権利・役務）
- ④契約の締結について勧誘する目的であること。

電話勧誘販売に係る契約を締結しない意思表示をした者に対する継続や再勧誘を禁止。

契約をした場合は遅滞なく契約書を渡さなければならない。

クーリング・オフ期間は契約書を受け取ってから 8 日間。

16

連鎖販売取引

（マルチ商法）個人を販売員として勧誘し、更にその個人に次の販売員の勧誘をさせるという形で、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品（権利）・役務の取引。

- 1 物品・役務販売の事業
- 2 再販売、受託販売、販売の斡旋をする者を
- 3 特定利益（紹介料）が得られると誘引し
- 4 特定負担（商品代金・入会金・登録料・研修参加費）を伴う取引をする

クーリング・オフ期間は 20 日間。

ねずみ講 金品の受け渡しを目的とする組織
（無限連鎖講の防止に関する法律で禁止されている）

11

特定継続的役務提供 7 役務が指定されている。5 万円を超えるもの。

エステティック	皮膚を清潔に美化し、体型を整え、体重を減ずるための施術を行う。	1 月を超えるもの
美容医療	皮膚を清潔に美化し、体型を整え、体重を減じ、歯牙を漂白するための医学的処置、手術及びその他の治療を行う。	1 月を超えるもの
語学教室	語学の教授（入学試験に備える、大学以外の学校における教育の補修を除く）	2 月を超えるもの
家庭教師	学校（幼稚園及び小学校を除く）の入学試験に備えるため、または学校教育の補修のための学力の教授。学習塾以外の場所	2 月を超えるもの
学習塾	学校（幼稚園及び小学校を除く）の入学試験に備えるため、または学校教育（幼稚園及び大学を除く）の補修の児童、生徒または学生を対象とした学力の教授	2 月を超えるもの
パソコン教室	電子計算機又はワードプロセッサの操作に関する知識、技術の教授	2 月を超えるもの
結婚相手紹介サービス	結婚を希望する者への異性の紹介	2 月を超えるもの

12

「家庭教師」及び「学習塾」には幼稚園又は小学校入学するための「お受験」対策は含まれない。
「学習塾」には浪人生のみを対象にしたコースは含まれない。高校生と浪人生が両方含まれるコースは全体として対象になる。

入学金、受講料、教材費、関連商品販売など、契約金の総額が5万円を超えると対象になる。
授業の方法がファックスや電話、インターネット、郵便を用いて行われる場合も含まれる。

事業者は契約締結前に概要書面を渡さなくてはならない。

契約締結後に契約書面を渡さなくてはならない。

クーリング・オフ期間は8日間。
クーリング・オフ期間を過ぎても消費者は損害賠償金額を支払って中途解約できる。

13

業務提供誘引販売 物品の販売または役務の提供の事業。
業務提供利益が得られると相手方を誘引。
その人と特定利益を伴う取引をする。

たとえば○パソコンとコンピュータソフトを買えば在宅でできる
仕事をあっせんする。
○着物を買えば、着物の展示会で接客する仕事を紹介する。
○パソコン研修を受ければ習得した技能を利用して行う
在宅ワークを紹介する。

✕投資について指導する。すぐに儲かる。

事業者は契約締結前に概要書面を渡さなくてはならない。
契約締結後に契約書面を渡さなくてはならない。

クーリング・オフ期間は 20 日。

14

訪問購入 購入業者が店舗以外の場所で契約を締結して行う物品
の購入。

事業者は訪問購入にかかる売買契約についての勧誘の
要請をしていない者に対し、相手方の自宅等で売買契約
について勧誘をし、勧誘を受ける意思の有無を確認して
はいけない。飛び込み勧誘禁止。
相手方が契約締結の意思がないことを示したときには、
そのまま勧誘を継続することや、その後、改めて勧誘す
ることは禁止。

クーリング・オフ期間は 8 日間。商品引き渡しを拒むことができる。
引き渡した後でも取り戻すことが
できる。

15

クーリング・オフ制度 消費者が申込みや契約の締結をした場合でも冷静に考えなおす時間を与え、一定期間内であれば無条件で申し込みの撤回や、契約解除をすることが出来る制度。
クーリング・オフをすると、支払った費用が返金され、事業者負担で商品の返品や工事の原状回復が行われる。

クーリング・オフ制度が適用される取引と期間

訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供・訪問購入
契約書を受け取った日から8日間
契約書を受け取った日が1日目。

連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引
契約書を受け取った日から20日間
契約書を受け取った日が1日目

16

クーリング・オフの方法

郵送の場合○ハガキに通知書を作成し、契約事業者へ通知する。

○クレジットカードで支払ったり、クレジット契約の申込みを作成する方法の契約をした場合はクレジット会社にも通知する必要がある。

○発信主義 事業者が受け取らなくても効力が生じる。
両面コピーをとり、郵便局の窓口で特定記録郵便や簡易書留で事業者とクレジット会社に郵送する。

電子メール・FAX・事業者がウェブサイト公開しているクーリング・オフ専用フォームから通知する場合も通知した画面をスクリーンショットを撮るなどの記録を残しておく。クレジット会社にはハガキで通知をだす。

17

◆電磁的記録^{*5}で行う場合

契約書面に通知先や具体的な通知方法が記載されていれば、それに従います。通知後は送信した電子メールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等のスクリーンショットを保存しておきます。

図2 クーリング・オフ通知の記載例

販売会社宛て	クレジット会社宛て
宛先:xxxx@xxxx.co.jp 件名:クーリング・オフ通知 次の契約を解除します。 契約年月日 〇〇年〇月〇日 商品名 〇〇〇〇〇 契約金額 〇〇〇〇〇〇円 販売会社 株式会社〇〇〇 □□営業所 担当者 〇〇〇〇氏 販売会社 株式会社〇〇〇 □□営業所 担当者 〇〇〇〇氏 〇〇年〇月〇日 〇〇県〇〇市〇〇町... 氏名 〇〇〇〇 支払いずみの代金がある場合 支払った代金〇〇〇円を速やかに返金し、商品を引き取ってください。 返品費用は事業者の負担です 〇〇年〇月〇日 〇〇県〇〇市〇〇町... 氏名 〇〇〇〇 訪問購入で物品を引き渡したときは引き渡したものの〇〇を返還してくださいとします	通 知 書 次の契約を解除します。 契約年月日 〇〇年〇月〇日 商品名 〇〇〇〇〇 契約金額 〇〇〇〇〇〇円 販売会社 株式会社〇〇〇 □□営業所 担当者 〇〇〇〇氏 クレジット会社 △△株式会社 〇〇年〇月〇日 〇〇県〇〇市〇〇町... 氏名 〇〇〇〇 個別クレジット契約(p129 参照)をしている場合は、クレジット会社に通知を送り、販売会社にも通知します。クレジット会社には書面で通知します^{*6}

クーリング・オフはがきの記載例

<販売会社宛て>

<クレジット会社宛て>

販売会社宛て	クレジット会社宛て
通 知 書 次の契約を解除します。 契約年月日 〇〇年〇月〇日 商品名 〇〇〇〇〇 契約金額 〇〇〇〇〇〇円 販売会社 株式会社〇〇〇 □□営業所 担当者 〇〇〇〇氏 支払いずみの代金がある場合 支払った代金〇〇〇円を速やかに返金し、商品を引き取ってください。 返品費用は販売会社の負担です 〇〇年〇月〇日 〇〇県〇〇市〇〇町... 氏名 〇〇〇〇 訪問購入で物品を引き渡したときは引き渡したものの〇〇を返還してくださいとします	通 知 書 次の契約を解除します。 契約年月日 〇〇年〇月〇日 商品名 〇〇〇〇〇 契約金額 〇〇〇〇〇〇円 販売会社 株式会社〇〇〇 □□営業所 担当者 〇〇〇〇氏 クレジット会社 △△株式会社 〇〇年〇月〇日 〇〇県〇〇市〇〇町... 氏名 〇〇〇〇 クレジットカードで支払ったり、個別クレジット契約^{*5}をしたりしている場合は、必ず同時にクレジット会社にも通知します

- 必ず、はがき等の書面^{*3}で販売会社の代表者宛て^{*6}に通知します。
- 送る前にはがきの両面のコピーを取り、特定記録郵便や簡易書留など発信の記録が残る方法で送ります。

「自分は大丈夫」
と思って
いませんか？

だまされやすさを測る心理チェック！

作成：立正大学心理学部 教授 西田公昭

あてはまる項目に○をつけてください。

① 自分のまわりに あまり悪い人は いないと思う ☐	② 相手に悪いので 人の話を 一生懸命聞く方だ ☐	③ たまたま運の悪い 人がトラブルに あうのだと思う ☐
④ 知人から「効いた」 「良かった」と聞くと、 やってみようと思う ☐	⑤ 有名人や有名な ある人の言うことは つい信用してしまう ☐	⑥ 人から すすめられると 断れない方だ ☐
⑦ 迷惑をかけたく ないのに家族にも 黙っていることがある ☐	⑧ 実際、身近に 相談できる人が あまりいない ☐	⑨ しっかり者だと 思われたい ☐

合計

個

《心理チェックの結果》

○が多いほど、消費者トラブルにあう危険度が高い傾向にあります。
①②③④に○をつけた人はトラブルに対して危機意識が低い傾向、⑤⑥⑦に○をつけた人はだまされているのに気づかない傾向、⑧⑨に○をつけた人はだまされたとき一人で抱え込んでしまう傾向があります。

悪質商法による消費者トラブルにひっかかっているかも??

家族・友達の变化をみのがさないで!

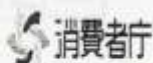
あれ??と思ったら、
「消費者ホットライン」188にご相談ください。

全国共通の
電話番号
「消費者ホットライン」

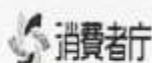
188



消費者ホットライン（188）
インターネット・メール・ファックス・
FAX



消費者庁



消費者庁

知えよう、消費者力 Q



気を付けて! 悪質商法

あ
れ
?
相
談
を
す
ぐ
ら
思
っ
た
ら



こんな手口にご注意を!

悪質商法 事例集

あやしいワナは、不意にあなたのもとへ……。だからこそ、事前に手口の例を知って、いざという時に備えましょう。

事例-1 家族や運気の悩みにつけ込む「靈感商法」



- 突然夫が亡くなり家族の問題で悩んでいたところ、近所の方に声をかけられた。「献金すれば運勢が上がる」と言われ合計1,000万円以上の寄付をしてしまった。
- 雑誌広告を見て開運プレスレットを購入。後日業者から「先祖の供養をしないと家族に災いが降りかかる」と言われ50万円振り込んでしまった。

アドバイス

お金を多く払うことで運が開けたりするわけではありません。不安をあおるようなことを言われても断りましょう!

事例-3 冷静さを失わせる「催眠商法」



- 近所にできた店で食品等が安く売られており、健康について講義もしてくれるので毎日のように通った。ある日、「身体に良い」「今日しか買えない」と健康食品を勧められた。その場の雰囲気にも流されて約13万円という高値で購入した。

アドバイス

安易にそのような場所に行かないこと。行ってしまっても、サクラがいる場合があるので、周囲の雰囲気にも流されないようにしましょう!

事例-2 しつこく強引に売りつける「訪問販売」



- 「布団を見てほしい」と訪問があり「汚れていて体に悪い」「ひと月1万円の支払いだけ」と勧められ、根負けして購入したら総額約40万円であることを知った。
- 「お宅の瓦が傷んでいる」と業者が訪問してきた。点検後「修理しないと雨漏りする」と言われ約40万円の契約をした。キャンセルを求めると怒鳴り口調で断られた。

アドバイス

訪問者や用件をよく確認し、事業者を安易に家の中に入れないことが大切。一人では対応せず、必要がなければ断りましょう!

事例-4 もうけ話でだます「利殖商法」



- 業者から「今、100万円分の仮想通貨を買えば2〜3年後には2倍になる」と言われて、その話を信じてしまい購入することにした。最近、連絡先として教えられた電話番号にかけてもつながらなくなってしまった。

アドバイス

「将来必ず値上がりする」などと説明されてもうのみにせず、実績や仕組みが十分に理解できなければ契約しないようにしましょう!



POINT

01 いい話が来ても、一度立ち止まって考えて!

その場ですぐに購入・契約せず、ゆっくり考えましょう。友人や家族に相談するのがいいでしょう。家族も見守りましょう。



POINT

02 あやしい! と思ったら断って!!

せかされたり、しつこかったりしたときこそ注意。少しでもあやしいと思ったら、きっぱりと断りましょう。断る時は、「結構です」「大丈夫です」ではなく、しっかりと「いいませ



POINT

03 悪質商法と思ったら、消費生活センターへ相談を!

契約する前に気軽に相談を。万が一、契約してしまってもクーリングオフができる可能性があります。専門的な相談員がサポートします。



飯田橋四コマ劇場

～ア ニ キとコ・プ・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

2025年版

豆知識



「自分は大丈夫」は
通用しない!

くらしの

消費者トラブル対策本

特集

知っておきたいデジタル社会
— 潜むリスクと生き抜く知恵

東大和市消費生活センター