

消費者被害に関する注意喚起チラシ

参考資料7-1は、消費者庁や国民生活センターが作成している注意喚起のチラシの例示です。消費者庁や国民生活センターのウェブサイトに掲載しており、どなたでもダウンロードして御活用いただけます。

また、本資料以外にも以下のウェブサイトにチラシ等を掲載していますので、是非御一読いただき、消費者被害の未然防止・拡大防止にお役立ていただければ幸いです。

●例えば…

- ・協議会やそれぞれの**構成団体の会議や研修会などで配布**
- ・**高齢者への訪問活動で配布**（民生委員・児童委員の方や地域包括支援センター訪問活動時）

構成員間で情報共有をすることで、異変に気付くきっかけや、訪問活動の際の話のきっかけにしていただけます。
是非御活用ください。

*掲載ウェブサイト

＜消費者庁＞

<https://www.caa.go.jp/publication/pamphlet/>

＜国民生活センター＞

<http://www.kokusen.go.jp/mimamori/index.html>

消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン



活用してね！



消費者被害に関する注意喚起チラシ



「見守り力」で無くそう！高齢者を狙う消費者トラブル！

家族や地域での「見守り力」向上のために大事なこと

①見守り・気づき

②声かけ・確認

③相談は、消費者ホットライン188

特に注意が必要な方（心当たりはありませんか？）

高齢者

- ひとり暮らしの高齢者や、高齢者のみの世帯は、特に注意を！

判断能力が低下した方

- 65歳以上の高齢者の4人に1人は認知症の人又は予備軍（※）

過去に被害にあった方

- 個人情報が出回っている可能性！被害回復をうたう二次被害に注意！

（※）出所：厚生労働省「認知症施策推進総合戦略（新オレンジプラン）」資料

注意ポイントはこの3つ！

◆ ポイント1 ◆
個人情報には教えないこと！



◆ ポイント2 ◆
その場で契約しないこと！



◆ ポイント3 ◆
一人で悩むより早めに相談！

消費者ホットライン「188」に電話しましょう

今なら、まだ
クーリング・オフ（※）できますよ
早く相談してよかった



（※）クーリング・オフについては裏面を参照

- 高齢者が、複雑で多額の損害を被るおそれのあるCO2排出権取引などを勧誘され被害に遭うトラブルが発生しています。理解できない投資話、あやしいもうけ話には耳を貸さないこと！
- 判断力の低下した高齢者は被害に気づきません。小さな変化を見逃さず、相談機関につなげましょう。

みんなで協力して、被害を「未然防止」、「早期発見」、「拡大防止」しましょう！

消費者庁では、家族だけでなくホームヘルパーやケアマネジャー、保健師、民生委員といった様々な職種の団体が連携し、地域全体で高齢者などを守る「見守りネットワーク」の整備を推進しています。

消費者被害に関する注意喚起チラシ



知ってて安心！使ってみよう！「クーリング・オフ」で契約解除！

クーリング・オフの手続き方法

- 訪問販売や電話勧誘販売の場合、契約書面を受け取った日から**8日間以内**(※)であれば、**無条件**で契約を解除できます。

1. 必ずハガキ等の**書面**で通知する(書面で通知することが法律で決められています。)
2. 契約(申込)日、事業者名、担当者名、商品名、契約金額を書いて、この契約を解除するということを書く。あなたの住所、氏名を書くのを忘れずに。
3. ハガキを書いたら、**両面コピー**を取る(証拠を残すため。)
4. ハガキは郵便局の窓口で、**特定記録郵便**又は**簡易書留等**の「出した日付」がわかる方法で出す(クーリング・オフは書面を出した瞬間に有効になるため、仮に事業者が「受け取っていない」と言っても、クーリング・オフは成立します。)
5. 上記「3」の両面コピーと、「4」の簡易書留などの証明等の紙を**保存**する(この2つが、クーリング・オフをしたことの証拠になります。)

書面の書き方(例)

切手	〇〇県〇〇市〇〇町〇〇番地
〇〇〇〇株式会社	御中
自分の住所	
自分の名前	

契約(申込み)年月日 事業者名 担当者名 商品名 (訪問購入の場合は具体的な特徴を併せて記載) 契約金額 右契約を解除します。 (解除理由を記載する必要はありません) 平成〇〇年〇月〇日

(※)クーリング・オフ期間
法律で決められている書類を受け取った日から数えます。

- (8日間)
- ・訪問販売
 - ・電話勧誘販売
 - ・特定継続的役務提供
- (20日間)
- ・訪問購入
 - ・連鎖販売取引
 - ・業務提供誘引販売取引

通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。

契約書面が交付されていない、契約書面に不備がある、クーリング・オフはできないと嘘をつかれた場合など、上記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・オフができるかどうか、書面の書き方や手続が分からないなど不明な点は、お近くの**消費生活センター**等に御相談ください。

消費者ホットライン **188**

困ったときは一人で悩まずに、「消費者ホットライン」188番に御相談ください。
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。

最寄りの消費生活センターを知りたいときは

全国 消費生活センター

検索

(平成28年6月現在)

消費者被害に関する注意喚起チラシ



～知って安心、契約トラブル防止・解決のために～

契約トラブルを生じやすい特定の7つの取引類型を対象に、
トラブル防止のためのルールを定めているのが特定商取引法です。

1 訪問販売



2 通信販売



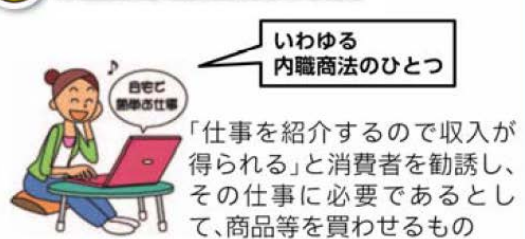
3 電話勧誘販売



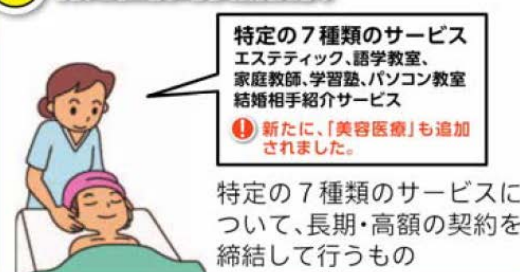
4 連鎖販売取引



5 業務提供誘引販売取引



6 特定継続的役務提供



7 訪問購入



❗ 平成29年12月1日から適用

消費者被害に関する注意喚起チラシ



契約をしたけれど、やっぱり
やめたいんですが...



1 クーリング・オフ（一定期間は無条件で解約できます）

※ ② 通信販売はクーリング・オフができません。返品特約（返品のルール）をよく確認しましょう。

■ 正しく記載された書面（申込書面または契約書面）を受け取ってから
以下の期間中は無条件で解約できます。

※ 書面に不備がある場合、書面を受け取っていないものとみなされます。

- | | |
|-------------|---------------------------------------|
| 8日間 | ① 訪問販売 ③ 電話勧誘販売
⑥ 特定継続的役務提供 ⑦ 訪問購入 |
| 20日間 | ④ 連鎖販売取引
⑤ 業務提供誘引販売取引 |

クーリング・オフ



クーリング・オフをする時のハガキ（契約解除通知書）記載例

郵便はがき 切手 簡易書留 又は 特定記録 自分の住所 自分の氏名	〒0000000 〇〇市〇〇〇：〇〇番地 〇〇会社 御中	契約解除通知書 ● 契約（申込）年月日 〇〇年〇月〇日 ● 販売会社 〇〇会社 ● 担当者名 〇〇〇 ● 商品名 〇〇〇〇一式 ● 契約金額 〇〇〇,〇〇〇円 右の契約を解除いたします。 〇〇年〇月〇日 住所 氏名
---	---	--

ハガキを出すときの注意！

ハガキを出す前に両面をコピーし、出すときは
簡易書留などで記録（控え）が残るようにしましょう。
（ハガキのコピーと控えは失くさないよう大切に保存しておきましょう。）



消費者被害に関する注意喚起チラシ

クーリング・オフ期間を過ぎてしまっても 解約できる場合があります。

2 大量の商品を買ってしまった場合など → 過量販売解除

対象となる取引類型 (2つの類型)	対象となる場合	解除できる期間
① 訪問販売 ③ 電話勧誘販売	日常生活において通常必要 とされる分量などを著しく 超える契約 (例: 独り暮らしの方が半年で 布団を10セット購入する)	契約締結時から 1年以内



3 勧誘の際、事実と異なることを言われた場合など → 契約の取消し

対象となる取引類型 (5つの類型)	対象となる場合	取消しできる期間
① 訪問販売 ③ 電話勧誘販売 ④ 連鎖販売取引 ⑤ 業務提供誘引販売取引 ⑥ 特定継続的役務提供	事業者が勧誘の際に事実と異なることを言い、 または重要な事実を故意に 言わなかった場合 (例: 実際には屋根に問題がないの に、「このままでは雨漏りしてしまう」 と勧誘し、屋根修理の契約を結ぶ)	事実と異なることに 気付いたときなど から1年以内 または契約締結時 から5年以内



4 長期にわたる契約をしている場合 → 中途解約

対象となる取引類型 (2つの類型)	対象となる場合
④ 連鎖販売取引 ⑥ 特定継続的役務提供	クーリング・オフ期間の経過後は、残りの契約について解除が可能 (一定の違約金が必要な場合があります) (例: 学習塾を退会する場合、まだ受けていない授業の代金については返金を請求できる)



※対象商品・サービスによっては、1～4が適用されないことがあります。

相談したいときは、電話しましょう



消費者ホットライン(局番なし)

お近くの消費生活相談
窓口を案内します。
(土日祝日も相談できます。)

消費者被害に関する注意喚起チラシ

事業者は以下を守る必要があります！

違反事業者は業務停止命令等の行政処分や罰則の対象となります

事業者が守るべき主な規制の内容

1 事業者名等の明示義務

■勧誘開始前に、事業者名や勧誘目的である旨などを相手方に告げなければならない。

2 不当な勧誘行為の禁止

■勧誘の際に事実と異なることを言ったり、重要な事実を故意に言わない行為を禁止
■一度契約を断った人に対して、再度勧誘する行為を禁止（再勧誘の禁止）

3 書面交付義務

■契約の締結後等に、相手方に重要事項を記載した書面を交付しなければならない。

4 広告規制

■広告に事業者名や住所、電話番号等の表示を義務付け
■虚偽・誇大な内容の広告を禁止

参 考 成年後見制度について

認知症、知的障害、精神障害などの理由で判断能力の不十分な方々を保護し、支援するのが成年後見制度です。この制度を利用することで、このような方々が悪質な訪問販売によって契約を締結してしまった場合に、後からその契約を取り消すことができます。詳しくは、以下を確認ください。

法務省 成年後見制度

検索

【法務省HP】 <http://www.moj.go.jp/MINJI/minji17.html>

消費者被害に関する注意喚起チラシ



訪問購入とは…

消費者の家を購入業者が訪問し、
消費者の貴金属やブランド品などを買収取るものです。

以下のような訪問購入のトラブルが見られます

購
入
前



電話では…

「いらない着物を買う」「査定だけ」

実際に家に来た時には…

「指輪やネックレスを売ってくれ」

と言われた。



**トラブルを
避けるために**

- 依頼をしていないにもかかわらず、購入業者が突然家に来て買収りをするのは、法律で禁止されています!
- そのような業者は家に上げないようにしましょう!

購
入
後



契約後、クーリング・オフを申し入れたら

「買収りの場合はクーリング・オフできない」

「キャンセル料がかかる」と言われた。



**もし買収りを
してもらうこと
になった場合**

- 契約書などの書面を受け取ってから**8日間**は
 - ・クーリング・オフ（契約をなかったことにする）
 - ・手元に引き続き置いておくことができます!

呼んでないのに業者が来たときや
強引に品物を買収り取られたときなどは、電話しましょう

消費者ホットライン(局番なし)



い

1

や

8

や

8

お近くの消費生活相談窓口を
案内します。
(土日祝日も相談できます。)

消費者被害に関する注意喚起チラシ

事業者の方へ

守ってください! 訪問購入のルール

↓チェックを入れて確認しましょう!

☐ しつこく勧誘していませんか? → 適切な勧誘

以下のような勧誘は禁止されています。

- 突然訪問して勧誘する。
- 消費者から査定の依頼を受けて訪問し、買取りの勧誘をする。
- 消費者が断ったにもかかわらず再び勧誘する(再勧誘)。
- 買い取る物品の種類を明示せずに勧誘する。



☐ 契約書を渡しましたか? → 書面の交付

法定事項(※)が記載された書面を消費者に交付しなければなりません。

※物品の種類や特徴、購入価格、引渡しの拒絶やクーリング・オフに関する事項など。



☐ 理由を問わず解除に応じなくてはなりません!

→ クーリング・オフ

書面の交付から8日以内は、消費者によるクーリング・オフに応じなくてはなりません。



☐ 品物を手元に置いておけることを告げましたか?

→ 引渡し拒絶の告知

書面の交付から8日以内は物品の引渡しを拒むことができる旨を、消費者に告知しなくてはなりません。



☐ 第三者と消費者の両者に通知しましたか?

→ 書面の交付から 8日以内 に物品を第三者へ引き渡す際の通知

書面の交付から8日以内に第三者に物品を引き渡す場合、以下の通知をしなくてはなりません。

- クーリング・オフの対象物品であること(対第三者)。
- 第三者の連絡先や引き渡した年月日など(対元々の売主である消費者)。



ただし、以下の物品や取引態様は規制の対象となりません。

物品



自動車

(2輪のものを除く。)



家具



家電

(携行が容易なものを除く。)



本、CDやDVD、

ゲームソフト類



有価証券

取引態様

- ・消費者自ら自宅での契約締結等を請求した場合
- ・事業者が得意先を定期的に訪問して注文を受ける取引(御用聞き)の場合
- ・継続的な顧客との取引の場合
- ・転居に伴う売却の場合

消費者被害に関する注意喚起チラシ

見守り 新鮮情報

警察を名乗る男性から、「コンビニで、あなたの銀行口座から50万円引き落とされたのでカードを止めた。すぐ代わりの者を行かせるので**キャッシュカードを預けるように**」という電話があった。

電話を切らないうちに

男性が訪ねてきた

ので**カードを渡し、暗証番号**を聞かれ**教えた**。3日後、銀行のサポートセンターから不審な引き出しがあると連絡があり、**口座から250万円ほど引き出されている**ことがわかった。(80歳代 女性)



**気をつけて！
「キャッシュカードを預かる」
という電話は詐欺**

ひとこと助言



信じちゃダメ

見守るくん

- 警察や公的機関、金融機関の職員等が通帳やキャッシュカードを預かったり、暗証番号を聞き出したりすることはありません。このような電話がかかってきたら、すぐに電話を切りましょう。
- もし訪問されても、絶対に通帳やキャッシュカードを渡したり、暗証番号を教えたりしてはいけません。
- 少しでも不安に思ったら、すぐに最寄りの警察や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)。

消費者被害に関する注意喚起チラシ

見守り 新鮮情報

市役所から「4年分の医療費の**還付金**が**2万円**ほどある」と電話があった。「**手続き**は**今日中**だが、取引銀行はどこか」と聞かれたので答えると、**銀行**から電話をさせると言って切

れた。すぐに銀行から電話があり、家の近くの**ATM**で待ち合わせる事となった。しかし、**ATM**に行くと、「急用で行けない。これから電話で手続きを案内する」と言われ、**指示通り**に**ATM**を**操作**した。その後すぐ通帳を見ると**100万円**近く**引き出**されていた。（70歳代 女性）



「お金が戻ってくるので ATMに行くように」は詐欺です

ひとこと助言



- 高齢者を狙った還付金詐欺のトラブルが後を絶ちません。
- 「お金が戻ってくるので携帯電話を持ってATMへ行くように」と言われたら還付金詐欺です。行政や金融機関の職員が還付金等の受け取りのためにATMの操作を行うように連絡することは絶対にありません。
- 「手続きは今日中」などとせかされても、慌てないことが大切です。周囲に相談するなど、冷静に対処しましょう。一度お金を支払ってしまうと、取り戻すのは極めて困難になります。
- 不審な電話があったら、最寄りの警察や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）。

消費者被害に関する注意喚起チラシ

子どものまわりにある、さまざまな危険をお知らせする

子どもサポート情報



第135号
2018.10.16

そのサイト大丈夫？ 悪質な通販サイトに注意しましょう

事例 1

息子がスポーツ用品を買おうとネットで検索して、価格が安かった通販サイトで注文し、料金も支払ったが商品が届かない。入金後は業者からメールも来ない。サイトにある業者の住所や電話番号はでたらめようだ。

(当事者：中学生 男性)



事例 2

SNS の広告から見たサイトで、

「定価 8 万円の革のバッグが今なら約 8 千円」とあったので、注文して代引きで支払った。開封したところ、申し込んだものとは違うビニール製のバッグが入っていた。その後、連絡が取れない。(当事者：学生 女性)

ひとことアドバイス

- インターネット通販で見られる「代金を支払ったのに商品が届かない」「注文した商品と異なるものや偽物が届いた」等のトラブルは、悪質なサイトによるものである可能性があります。
- 「正規の値段より極端に安価である」「サイトに正確な運営情報(運営者氏名、住所、電話番号)が記載されていない」「日本語の表現が不自然である」「支払方法が銀行振込みのみ」等の場合は注意が必要です。
- 支払ってしまうとお金を取り戻すことは困難です。価格の安さばかりに気を取られず、少しでも怪しい、おかしいと思ったら、利用しないことも一つの方法です。
- 困ったときは、一人で悩まず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)。

さぼーとくん



消費者被害に関する注意喚起チラシ

子どものまわりにあるさまざまな危険をお知らせする

子どもサポート情報

第127号
2018.4.11

新生活！ 若者を狙う もうけ話に注意

事例



SNSで知り合った人から、もうかる話があると誘われてカフェで投資ソフトについて説明を聞いた。その後、会社の社長の自宅タワーマンションに呼ばれ、「価格は240万円だが半額にする。その内の60万円は会社負担にするので60万円支払ってほしい」と言われた。「お金がない」と断ったが、消費者金融で借りればいいと言われ、指示どおり、会社員と身分等を偽ってお金を借りた。人を勧誘すれば8万円もらえると聞いていたが、説明とは異なり簡単にはもうからない。(当事者:大学生 男性)

ひとことアドバイス

- 大学生等になると、行動範囲が広がる一方で、言葉巧みに勧誘されてトラブルに巻き込まれるケースがあり、中には、高額なものを借金してまで契約させられるという例もみられます。
- 身近な友人や先輩、SNSやサークルで知り合った人に、マルチ取引やもうけ話の勧誘をされることもあります。また、

自分自身も友人を勧誘する側になり、人間関係を壊したり、金銭トラブルに陥ったりすることもあるため、特に注意が必要です。

- もうけ話をうのみにせず、 unnecessaryな契約は勇気を出してきっぱりと断りましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等に相談しましょう(消費者ホットライン188)。

さぼーとくん

