

身近なトラブル



目次

1. 悪徳商法	3
2. クーリングオフ	6
3. 契約の取消し	8
4. 内容証明郵便	10
4. 被害者救済	12
5. 問題のある行為	13
6. その他	14



1. 悪徳商法

・訪問販売

消防署の方から来ましたとか職業をかたって商品を売り付けるケースや、無料点検と言い問題ないのにリフォーム契約をさせるなど悪質なものもあります。消費者が契約について考え直すことができるように、クーリングオフ制度が設けられています。

・キャッチセールス（訪問販売に含まれる）

路上でアンケートを求めたりし、応じると営業所に誘い込んで、商品を売り付けてきます。商品としては、絵画、エステ、化粧品、宝石、布団、浄水器、健康器具、語学教室などがあります。

・アポイントメントセールス（訪問販売に含まれる）

抽選に当選した等の口実を使って営業所などに呼び出し、商品を売り付けてきます。

・電話勧誘販売

電話口での曖昧な返事で、販売者から一方的に契約を主張してきます。はっきりと断り、すぐに電話を切った方が良いです。

・マルチ商法（連鎖販売取引）

友人等を会員にして次々と商品を購入させ、販売実績に応じて報酬を受け取れる仕組みです。下位の者は儲からず売れない商品を大量に抱え込む可能性が高くなります。

- ・ **サービス契約（特定継続的役務提供）**

実際受けてみないと効果が分からないもので、中途解約が出来なかったり、違約金を請求されたりします。エステ、語学教育、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚情報提供などがあります。

- ・ **内職商法（業務提供誘引販売取引）**

パソコン、宛名書き、チラシ配りなど自宅で出来る仕事を募集しますが、仕事の紹介にあたって教材の購入や研修の費用を要求してきます。しかし、実際にはほとんど仕事が紹介されません。また、モニターになると商品を安く買えるとか、モニター料を得られるとして、商品を購入させるものもあります。

- ・ **クレジット契約（個別信用購入あっせん）**

信販会社が商品購入ごとに信用審査を行い立替払いしますが、騙されやすい人に悪徳業者が次々と接近して、色々な契約を締結させる際に利用されたりします。

- ・ **現物まがい商法（預託取引契約）**

宝石や貴金属を販売するが、運用や管理を行うと言って現物を渡してくれません。本当に現物があるか疑わしい場合もあります。

- ・ **パチンコ必勝法（情報商材）**

購入者の成功例が掲載されているが、書かれている内容が真実であるかは不明です。

- ・ **送りつけ商法（ネガティブオプション）**

注文していない商品を勝手に送りつけ、代金を請求してきます。代引きで家族が間違って支払ってしまうと取り返すのが困難です。開封せずに 14 日間（引取り請求してから 7 日間）保管し、期間が経過しても引取りに来なければ自由に処分することができます。期間内に開封してしまうと代金を支払うこととなります。

- ・ **クレジットカード詐欺**

カードの磁気データをコピーされ偽造カードを作成されたり、偽のウェブサイトにカード情報を入力して盗まれることにより、身に覚えのない請求が来たりします。

- ・ **ワンクリック詐欺（架空請求）**

インターネットの出会い系やアダルトサイトのボタンをクリックしただけで入会したことになって、料金の支払いを請求されます。裁判所や債権管理回収業者を装い請求してくるケースもあります。

- ・ **振り込め詐欺（オレオレ詐欺）**

電話やハガキで相手を騙し、お金の振り込みを要求してきます。親戚を装い交通事故の示談金など虚偽の急用を訴えたりします。

- ・ **義援金詐欺**

震災に便乗して募金を装うものや、商品を売り付けてくる詐欺も増えています。

2. クーリングオフ

不意の訪問を受けるなどして、自らの意思がはっきりしないまま契約をしてしまった場合には、一定の期間内であれば無条件で契約を解除することができます。

クーリングオフの期間

訪問販売	8日間
電話勧誘販売	8日間
マルチ商法	20日間
サービス契約	8日間
内職商法	20日間
クレジット契約	8日間
現物まがい商法	14日間

※ 契約書面を受け取った日を1日目とします。

クーリングオフできない場合

- ・服を買うなど店舗での取引
- ・通信販売
- ・3,000円未満の現金取引
- ・化粧品などの指定消耗品を消費した場合

注意点

- ・クーリングオフは書面で行うこと、特に相手に送ったという証拠を残す意味でも内容証明郵便で送るのが望ましいです。
- ・クレジット契約の場合は、信販会社にも通知する必要があります。
- ・通信販売ではクーリングオフ制度はありませんが、業者が独自の制度を設けている場合があります。
- ・クーリングオフの制度は、消費者の保護を目的としているため、事業者の場合、クーリングオフできない場合があります。



3. 契約の取消し

消費者との契約につき、事業者に不適切な行為があったときは、契約を取り消すことができます。

事業者の義務

- ① 契約の内容が消費者にとって明確かつ平易となるよう配慮する
- ② 勧誘に際して契約の内容について必要な情報を提供する

取り消すことができる場合

- ① 情報提供が不適切なため消費者に誤認が生じた場合
 - ・ 重要事項について事実と異なることを告げた
 - ・ 確実でもないのに、あたかも確実であるかのように述べた
 - ・ 利益になることだけを告げ、不利益となることを告げない
- ② 不当な強い働きかけがあり消費者が困惑した場合
 - ・ 消費者の住居等から退去しない
 - ・ 消費者を勧誘場所から出て行かせない

取消しができる期間

誤認に気付いたときから6ヶ月以内

ただし、契約から5年以内

契約が無効となる場合

- ① 事業者の損害賠償等の義務を免除すること
- ② 消費者が払う損害賠償額や遅延金を不当に高くすること
- ③ 消費者の利益を一方的に害する条項

パソコンの操作ミスによる注文

インターネットの普及によりパソコンの操作ミスによるトラブルが増えています。例えば、1つ注文したつもりなのに、2つ注文されたことになっていて、同じものが2つ届いたりするケースです。

事業者は、消費者が申込みを行う前に申込内容を確認する画面を表示させるなどの措置を講じていないと、消費者の操作ミスによる申込みは無効となります。

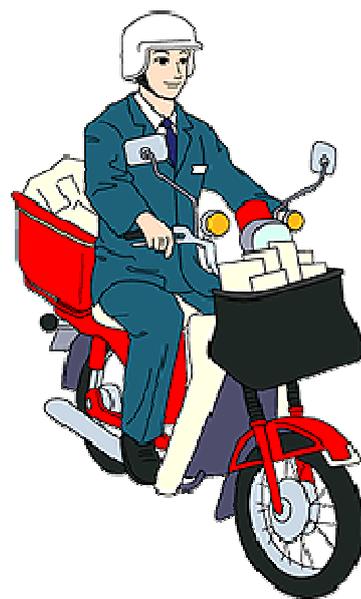


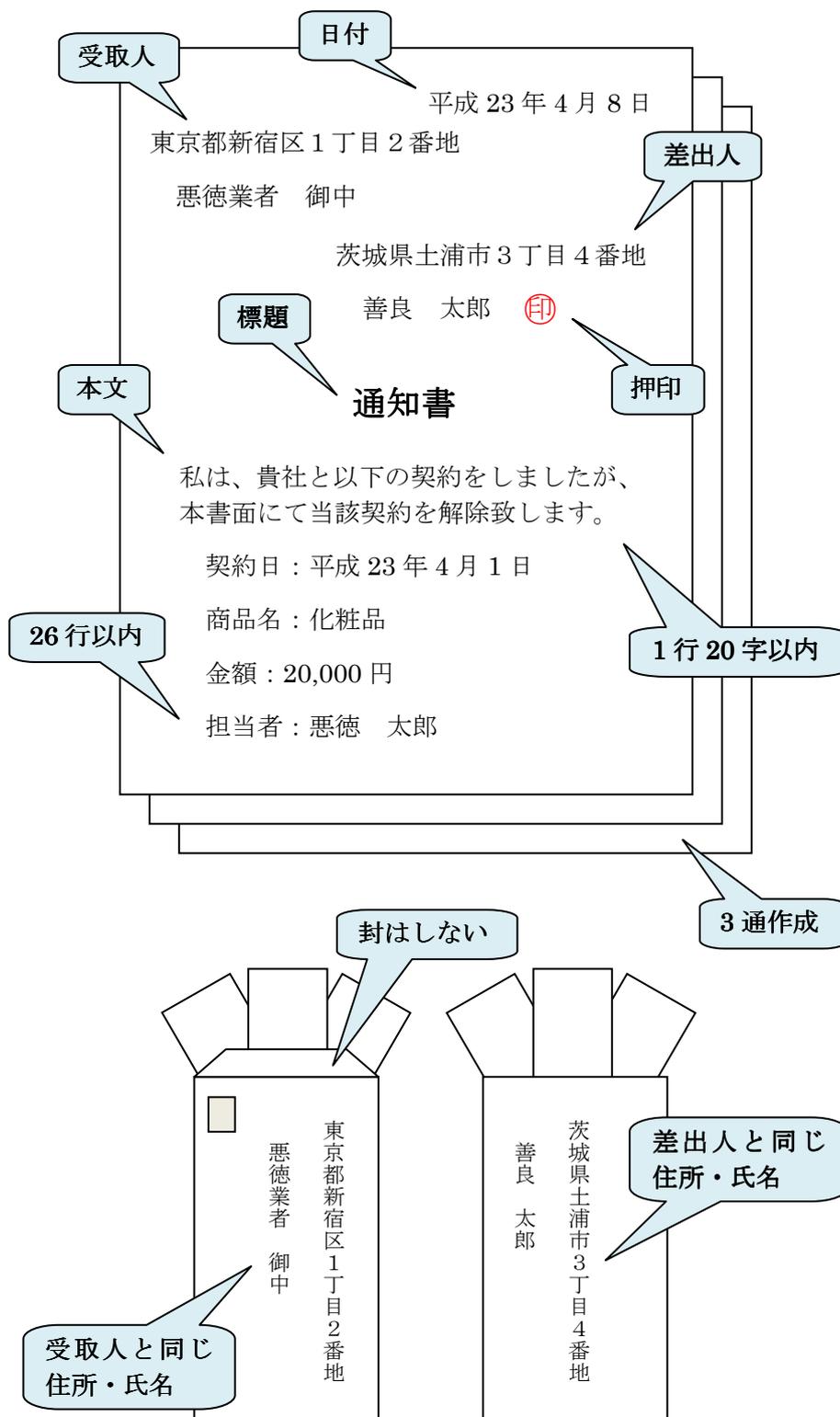
4. 内容証明郵便

内容証明郵便は、差出日付、差出人、宛先、文書の内容を、日本郵便が証明してくれる制度で、書留扱いとなります。

内容証明郵便は、対決の意思を示すもので相手との関係が壊れる可能性もあるため、トラブルの予防や解決のため必要な場合にのみ利用すべきものです。

- ① 1枚当り520文字以内です。1行20字以内で26行以内とするのが一般的です。
- ② 同じ文書を3通作成します。1通目は封筒に入れて相手に発送され、2通目は郵便局に保管され、3通目は差出人に返されます。
- ③ 封筒には、文書と同じ差出人と受取人の住所・氏名を記載し、封をしないで郵便局に持参します。
- ④ 資料等を同封することはできません。
- ⑤ 配達証明を付けると相手が受け取ったこと（受け取った日付）も証明することができます。





4. 被害者救済

身に覚えのないクレジットカードの請求が来た場合

まずはクレジットカード会社に連絡して、不正請求であれば支払いを免除してくれます。カード情報が盗まれている場合は、カードを無効にしたり、番号を変更したりします。

架空請求への対応

基本的に無視した方が良く、連絡すると住所等の個人情報を知られる可能性があります。裁判所をかたっている場合は、正規のもの（特別送達）であるか確認する必要があります。債権管理回収業者をかたっている場合は、法務省が公開している一覧で確認できます。

振り込め詐欺の被害金の取り戻し

被害者は加害者に対し、不法行為に基づく損害賠償を請求できるのですが、現実問題として加害者が不明の場合が多いと思われます。

そのため、金融機関に対し犯罪利用口座を凍結するように求めれば、口座の残高から被害金の返還を受けることができます。



5. 問題のある行為

掲示板などへの書き込み

掲示板やブログへの書き込みやメールによるいじめが問題となっています。文字によるコミュニケーションは、対面と比較して感情や真意が伝わりにくいからです。

インターネット上で身勝手な発言をすると、相手の信用や名誉を傷付け、名誉毀損で訴えられることもあります。悪質な誹謗中傷については、警察がサイト運営者に依頼して、誰がどのコンピュータから書き込んだのか特定することも可能です。

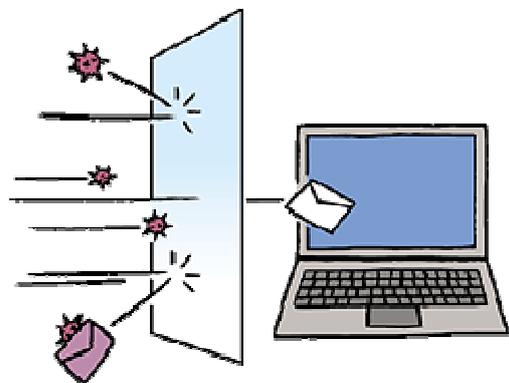
著作権違反

① 違法ダウンロード

著作権を侵害したサイトと知りながら、ゲームや楽曲をダウンロードすることは、個人的に楽しむ目的であっても違法です。

② 違法コピー

CDをレンタルして、個人的に楽しむ目的で音楽をコピーすることは可能ですが、大量にコピーして友達に配るのは違法です。



6. その他

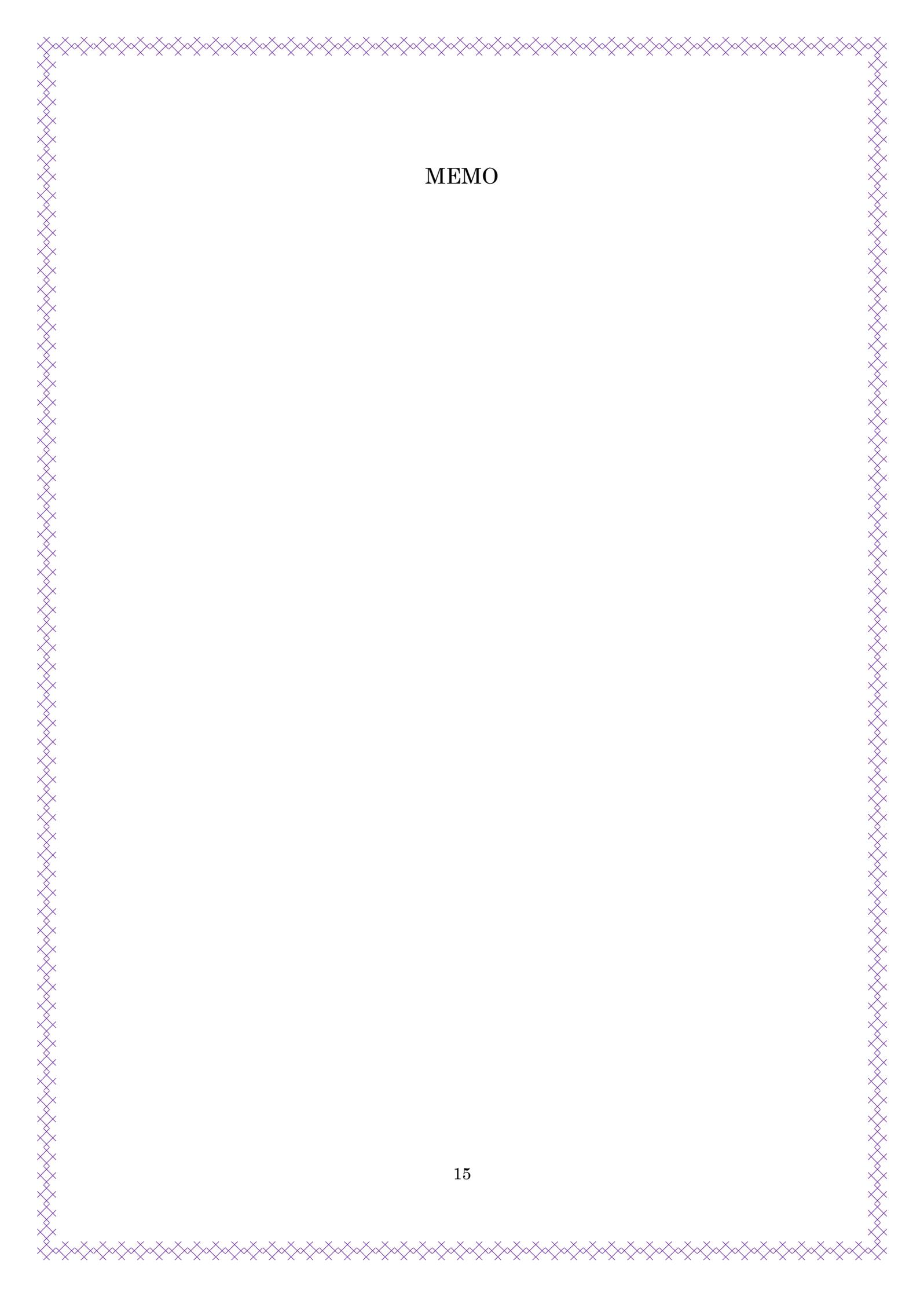
行政書士は、許認可などの役所に提出する書類や、契約書などの権利義務に関する書類を作成すること等を業務とする法律家です。

法律家というと弁護士のイメージがありますが、弁護士が裁判でトラブルを解決するのに対し、行政書士は書類でトラブルを解決する、即ち、トラブルを未然に予防することに重きを置いています。

問題が本格化してからでは解決が困難となり費用も増大してしまいますので、問題が軽いうちに早期に対処しておくのが肝要です。

何か気になることがありましたら、お気軽に相談して頂ければと思います。





MEMO

◎ 行政書士 仙波 満

茨城県桜川市中泉 5 2 7

TEL/FAX : 0296-75-2756 携帯 : 070-5456-9757

✉ mmss1970@willcom.com

◎ 行政書士 関山 健一

茨城県土浦市板谷四丁目 6 6 7 番地 1 0 1

TEL/FAX : 029-831-3729 携帯 : 090-3345-5194

✉ DQA01617@nifty.ne.jp