



あなたを悪質商法から守る！

契約の

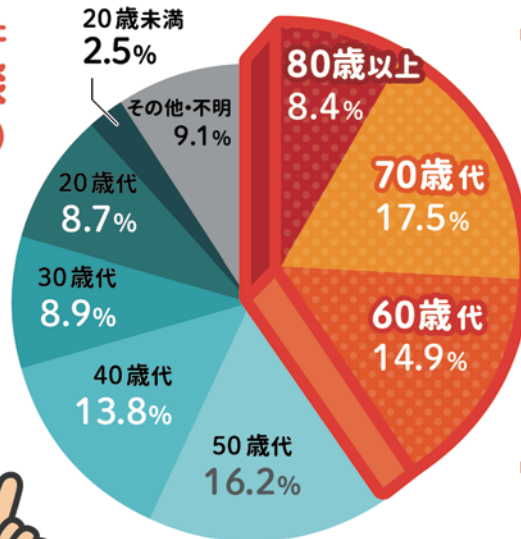
き

り

ふ

だ

県内の消費生活センター等に寄せられた  
契約トラブル等苦情相談  
の契約当事者年代別件数の割合 (%)



60歳代以上  
の方からの  
苦情相談が  
約4割  
を占めています！

参考：令和元年度神奈川県内における消費生活相談概要

あなたも契約トラブルにあってしまうかも？！

契約トラブル等でお困りの際は、  
消費者ホットラインに電話しよう！

局番なし

い や や  
☎ 188



さまざまな  
トラブル事例を  
ご紹介します

## 事例①

# 架空請求

スマートフォンに  
「有料動画の未納料金があります」と  
ショートメッセージ(SMS)が届いた！

見た覚えがないけど、  
法的手続きがされるなら  
急いで連絡しなくちゃ！



実在する事業者を名乗り、身に覚えのないことについて「未納料金があるため、本日中にご連絡ください。」といった**ショートメッセージ(SMS)**を送りつける手口です。



きりふだ

被害を防ぐ  
ポイント

【身に覚えがない場合】

- ▶ **決して相手に連絡しない！**
- ▶ ショートメッセージやメール、ハガキ等は**無視する！**

## 事例②

# 定期購入

「健康食品お試し500円！」という広告を  
見て商品を購入したら、定期購入に  
なっていた！

お試しなので  
注文しよ♪



数カ月後…

お試しだけのつもり  
だったのに…。



お試しで1回だけ注文した  
つもりが、定期購入になっ  
ていたという相談が多く寄せ  
られています。



きりふだ

被害を防ぐ  
ポイント

- ▶ 「定期購入」が条件になっていないか、注文する前に**契約内容をよく確認！**

「通信販売」では **クーリング・オフできない** ので注意！

- ▶ 「注文した商品とイメージが違う！」「返品できると思っていたのに！」といったトラブルが多く寄せられています。
- ▶ 色や仕様、返品できるか等を購入前に必ず確認！

返品に関する記載がない場合

商品受領から**8日以内**であれば**返品可能！**  
(ただし、返送費用は購入者の負担)

### 事例③

## 点検商法

# 「火災保険」を使えば自己負担0円で 屋根の修理ができると業者に言われた！



屋根や雨どい修理の場合、「火災保険を使えば保険金で修理ができる」と言い、修理とは別に保険金を請求する手続きを代行するという契約をさせられ、代行手数料を請求される場合もあります。その他にも、「無料で点検する」と訪問し、「耐震性に問題があります」等 **不安をあおる説明をして高額な契約をさせる手口** もあります。例：リフォーム工事（耐震、塗装など）、浄水器、床下換気扇、シロアリなど

きりふだ

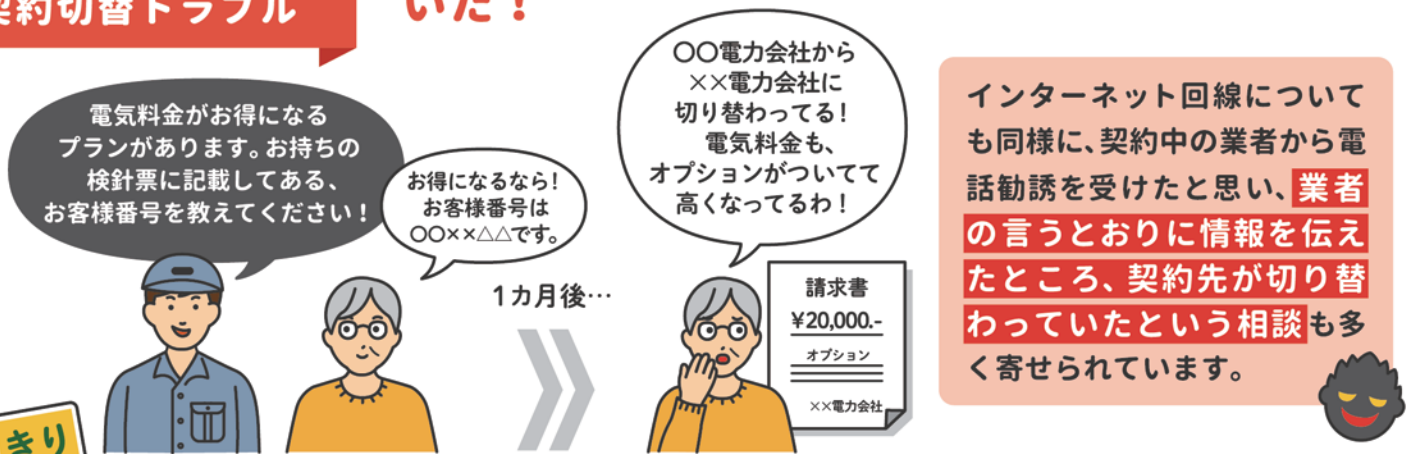
被害を防ぐ  
ポイント

- ▶ 「今日中に！」などと**契約を急がせる業者は要注意！**
- ▶ その場で決めず、家族や周囲の人にまず相談を！
- ▶ 複数の業者に見積りを依頼し、相場を調べる！
- ▶ 火災保険で修理を持ちかけられても、**必ず保険が適用されることは限らないので注意！**

### 事例④

## 契約切替トラブル

# いつの間にか電気の契約先が切り替わっていた！



きりふだ

被害を防ぐ  
ポイント

- ▶ **事業者名や内容をよく確認し、必要がなければきっぱり断る！**
- ▶ **知らない事業者に明細等の情報を教えない！**



## 事例⑤

# 利殖商法

## 必ず儲かると言われたので投資したけど 全く儲からない！

この未公開株は上場予定で、必ず値上がりしますよ！

値上がりするなら買ってみよう！

業者と連絡が取れない！

数週間後…

「必ず儲かる」などと言って、事業への投資や社債の購入などを持ちかけ、**出資金や購入代金をだまし取る手口**です。

例：ファンド型投資商品（仮想通貨・農園オーナー契約など）、FX投資、不動産投資、社債、未公開株など



きりふだ

被害を防ぐポイント

- ▶ 「元本保証」「必ず儲かる」は信用しない！
- ▶ 「仕組みはわからないけど、儲かるなら…」と契約するのは危険！
- ▶ しつこいときは遠慮せず、**はっきり！きっぱり！お断り！**

## 事例⑥

# 原野商法の二次被害

## 以前購入した山林を高値で買い取ると言われたけど、気づいたら他の土地を買わされていた！

あなたがお持ちの山林を5,000万円で買い取りますよ！

まずは節税対策で300万円を振り込んでください！



300万円を支払ったけど、売買契約書を確認したら、別の土地を購入する契約だったわ!!

1週間後…

あの山林を早く処分したいと思っていたのよね！

売買契約書

過去に原野商法※の被害に遭った顧客リストをもとに、土地や山林を高値で買い取ると持ちかけ、別の土地を購入する契約をさせたり、**手数料・税金対策といった名目でお金を請求する手口**です。

※原野商法：1970年～1980年代頃に相次いだ、ほとんど価値のない土地・山林・別荘など（＝原野）を、「将来価値があがる」と言って高値で売りつける商法です。



被害を防ぐポイント

- ▶ **うまい話にはウラがあると疑う！**
- ▶ **契約はよく考えて慎重に！**

きりふだ

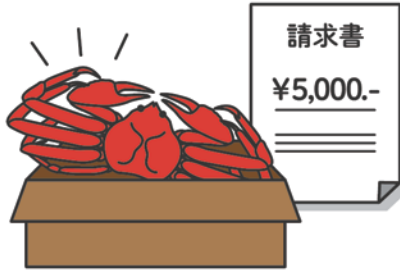


## 事例 ⑦

### 送りつけ商法

## 注文した覚えがないカニが届いた！

カニを注文した覚えがないんだけど、どうしよう…。



代金引換配達で送りつけたり、現金書留郵便の封筒を同封して**支払いを請求する手口**もあります。例：健康食品、海産物（カニなど）、サプリメント、マスクなど



きりふだ

被害を防ぐポイント

- ▶ 注文した覚えがなければ、支払わない！
- ▶ **宅配便の受取拒否も可能！**
- ▶ 受け取ってしまったとしても、商品が送られた日から14日間、あるいは業者に引き取るよう請求した場合には請求日から7日間経過すれば、自由に処分可能！

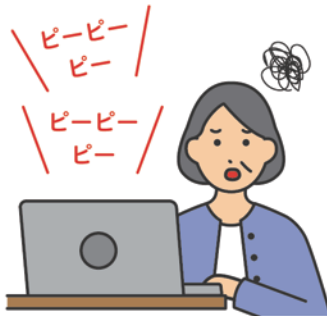
## 事例 ⑧

### 偽のセキュリティ警告

## 突然パソコンから警告音が鳴り画面にウイルス感染の表示が出た！

**システムの問題が見つかりました！**  
ファイルはあと300秒で削除されます。  
下の更新ボタンをクリックし、最新のソフトをインストールし、ファイルが保護されているか確認してください。

更新する



偽のセキュリティ警告によって、**ソフトウェアの購入やサポート契約をさせる手口**です。この他に、料金を請求する画面が表示され、消えなくなるというケースもあります。



きりふだ

被害を防ぐポイント

- ▶ 偽の表示と考えられる場合は、**画面を閉じる！**
- ▶ 絶対に**自分から連絡しない！**
- ▶ **慌てて支払わない！**
- ▶ **はい・YES・入場する・OK・ENTER**などの認証ボタンを**安易に押さない！**

セキュリティ警告や請求画面が消えなくなったら…

(独) 情報処理推進機構 ☎ 03-5978-7509

メールやFAXでも相談できます。

インターネットからはこちらを検索

情報セキュリティ安心相談窓口

検索

事例⑨

訪問購入

「不要品を買い取ります」と業者が家に訪ねてきて、売るつもりがなかった貴金属を強引に買い取られてしまった！

アクセサリはありませんか？  
ついでに見せてください！  
今なら高く買い取りますよ！



不要品の  
買い取りじゃ  
なかったの…？



一度商品を引き渡してしまうと、**クーリング・オフ**で返還請求を行っても手元に戻る可能性は**低い**です。例：貴金属（アクセサリ、指輪）、宝石、金貨など



きりふだ

- 被害を防ぐポイント
- ▶ **むやみに事業者を家に入れない！**
  - ▶ **売るつもりがなければ、相手に物を見せずきっぱり断る！**
  - ▶ **その場で決めず、家族や周囲の人にまず相談！**

ちょっと待って！

こんな言葉を聞いたら、それはサギ！！  
「特殊詐欺」にご用心！

キャッシュカード被害



**警察官や銀行職員を装い**  
「キャッシュカードが悪用されているので、預かります…」  
「キャッシュカードが古くなっているので、交換します…」  
「キャッシュカードを封筒に入れてください…」

！ **キャッシュカードをだまし取ったり、キャッシュカードを封筒に入れさせ、すり替える詐欺が増えています！**

オレオレ詐欺



**息子や親族などを装い**  
「失くした鞆の中に会社のお金が…」  
「会社のお金を勝手に使い込んでしまった…」

きりふだ

- 被害を防ぐポイント
- ▶ **キャッシュカードは渡さない！暗証番号は教えない！**  
警察や銀行職員がキャッシュカードの提出や暗証番号を求めことはありません。
  - ▶ **迷惑電話防止機能付き電話機（機器）を使う！**  
詐欺の電話を撃退するだけでなく、悪質な勧誘電話等も撃退できます。※購入する際に、補助金が交付される自治体もあります。
  - ▶ **家族の間で合言葉や緊急連絡先を決めておく！**

しまった！  
解約したい！

と思ったら

# クーリング・オフ



【クーリング・オフ】とは、  
一定の期間内であれば無条件で  
契約を解除できる制度です！

クーリング・オフができる期間（契約書面を受け取った日を含めて数えます）

訪問販売	自宅または職場への訪問販売、催眠（SF）商法、キャッチセールス、アポイントメントセールス、展示販売など営業所以外で交わした契約	8日間
訪問購入	自宅など営業所等以外の場所で、事業者が消費者から、貴金属や着物などの物品を買い取る契約	
電話勧誘販売	事業者の電話勧誘行為によって申込みをした契約	
特定継続的役務提供	エステティックサロン、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	
連鎖販売取引（マルチ商法）	個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘する形で、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品、役務の販売	20日間
業務提供誘引販売	内職・モニター商法	



商品や条件によっては、クーリング・オフができません。  
迷ったときや困ったときは、消費生活センターへ！



## クーリング・オフができないもの

- ✗ 自分の意思で使用・消費した健康食品や化粧品などの消耗品
- ✗ 自分の意思で店舗に出向いて行った契約（特定継続的役務提供を除く）
- ✗ 自動車（リース含む）、葬儀
- ✗ 3,000円未満の現金取引（訪問購入を除く）
- ✗ 通信販売

クーリング・オフ期間が過ぎても  
契約を取り消せる場合  
があります。

困ったときは早めに  
消費生活センターへ  
相談しましょう！



## クーリング・オフ書面の書き方

- ✓ 必ずハガキ等の書面で通知
- ✓ 証拠として、ハガキの両面をコピーして、保存記録が残る「特定記録郵便」や「簡易書留郵便」を利用
- ✓ 支払いがクレジットの場合、クレジット会社にも通知（A内は不要）
- ✓ あて名は、契約した事業者の「代表者」

代金が未払いの場合や、商品を受け取っていない場合は、A内は記入しません。

### ▼ ハガキ（表）

郵便はがき

□□□□-□□□□

〇〇県〇〇市〇〇町  
〇丁目〇番〇号

〇〇〇〇株式会社  
代表者 様

（特定記録郵便）  
または（簡易書留郵便）

### ▼ ハガキ（裏）

申込(契約)日 □年□月□日

商品等名称 □

商品等価格 □円

事業者名 □

担当者氏名 □

上記日付の申込を撤回(または、契約を解除)します。

つきましては、支払い済みの□円は、直ちに返金してください。  
なお、商品は早急に引き取ってください。

□年□月□日（記入日）

（契約者）住所 □

（契約者）氏名 □

A



# 契約トラブル等で困ったときは 消費者ホットライン

局番なし

い や や  
☎ 188

## 消費者ホットライン188とは？

最寄りの消費生活センター等につながる  
全国共通の電話番号です。

自宅の郵便番号を入力すると、  
地域の消費生活センター等につながります。

## 消費生活センターとは？

消費生活に関する内容の相談窓口です。  
無料で相談できます。

相談は電話や来所で受け付けています。  
※地域によるため、詳細は確認してください。

## 県内の消費生活センター（相談窓口）案内

横浜市 ☎045-845-6666  
川崎市 ☎044-200-3030  
相模原市 ☎042-776-2511  
(総合) (北) (南)  
(北、南は電話連絡後、来所での相談のみとなります)

横須賀市 ☎046-821-1314  
平塚市 ☎0463-21-7530  
(大磯町、二宮町にお住まいの方も)  
鎌倉市 ☎0467-24-0077  
藤沢市 ☎0466-50-3573  
小田原市 ☎0465-33-1777  
(箱根町、真鶴町、湯河原町に在住・在勤・在学の方も)

茅ヶ崎市 ☎0467-82-1111  
(寒川町に在住・在勤・在学の方も)

逗子市 ☎046-873-1111

三浦市 ☎046-882-1111  
秦野市 ☎0463-82-5181  
厚木市 ☎046-294-5800  
(清川村にお住まいの方も)

大和市 ☎046-260-5120  
伊勢原市 ☎0463-95-3500  
海老名市 ☎046-292-1000  
座間市 ☎046-252-8490  
南足柄市 ☎0465-71-0163  
(中井町、大井町、松田町、山北町、開成町に在住・在勤・在学の方も)

綾瀬市 ☎0467-70-3335  
葉山町 ☎046-876-1111  
寒川町 ☎0467-74-1111  
(茅ヶ崎市に在住・在勤・在学の方も)

大磯町 ☎0463-61-4100

二宮町 ☎0463-71-3311  
中井町 ☎0465-81-1115  
大井町 ☎0465-85-5002  
松田町 ☎0465-83-1228  
山北町 ☎0465-75-3646  
開成町 ☎0465-84-0317  
箱根町 ☎0460-85-7160  
真鶴町 ☎0465-68-1131  
湯河原町 ☎0465-63-2111  
愛川町 ☎046-285-2111

神奈川県  
(かながわ中央消費生活センター)  
☎045-311-0999

あなたの身近な消費生活相談窓口は…

各種お役立ち情報を発信中

つながるかながわ

@kanagawa\_shouhi (かながわ中央消費生活センター)

検索

神奈川県

消費生活課(かながわ県民センター6階) 045-312-1121(代表)  
横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 〒221-0835

リサイクル適性 (A)  
この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

