

## 相場も知らずに売ってしまったと相談された

訪問購入

民生委員 F さんのお話



訪問先の中村さんから相談を受けた。『昨日「着物でも何でも高く買い取る」と電話があり、不用衣類の整理になると思い、買取業者にきてもらったところ、「この着物は値段が付かない。それよりも貴金属のアクセサリーはないか」と言われた。売るつもりはないが金のネックレスを見せたら、強引に買い取られてしまった。あまりにも安く買い取られたので返して欲しいと電話すると、「もう別の人に売ってしまったので返せない」と言われ、後悔している。』

### 見守り POINT

- ★古着や不用品を急に整理しだした。
- ★貴金属などを探した形跡がある
- ★見知らぬ人が出入りしている
- ★来客を家に入れている
- ★人が訪ねてくる予定を気にしている

会話の言葉に注意して  
トラブルを未然に防ぎましょう

### 気付き WORD

- ☆片付くうえにお金になるから
- ☆高く買い取ると言われた
- ☆現金で買い取ってくれる
- ☆何でも買い取ってくれる
- ☆わざわざ来てもらったから
- ☆お金をもらったからもう遅い

### 声をかけてみましょう



- ◆着物や貴金属の買い取り相場はいくらぐらいか知っていたのですか
- ◆買い取られたのは何日ですか？
- ◆買い取りのときの、書面は残っていますか？

返してほしいけど  
もう無理

クーリング・オフ  
できるかもしれないよ



あきらめてしまった中村さん

### アドバイスしましょう

- 契約に関する法定書面を受け取った日から 8 日間はクーリング・オフができます。その間は事業者が品物を引き渡すことを保留することができます。ただし、本、CDなどクーリング・オフができない商品もあります。
- クーリング・オフ期間中は品物を引き渡さなくてもいいので、買い取り価格が妥当かどうか、商品を手放してもよいかどうか、十分考えましょう。
- 安易に訪問を了承しないこと。訪問を承諾するときは、家族の在宅中に来てもらうなど、1人で対応しないようにしましょう。

## ウキウキして、毎日どこに出かけているの？

SF 商法

民生委員 G さんの話



「最近できた近所の仮設店舗に人が集まっているようだが」という話題を、ふれあい・いきいきサロンでしてみた。毎日通っているという田中さんは、「お店の人が楽しく健康のためになる話をして、“病気が治る”という健康食品を販売している。担当者が自分の名前を覚えてくれて、親切で楽しい」というが、別の方は、「進められるままに次々買っていたものの、とうとう貯金が無くなってしまい、病気も良くなりず身体の調子が悪くなった」という。田中さんはだいじょうぶだろうか。

### 見守り POINT

- ★いそいそと楽しそうに出かける機会が増えた
- ★見慣れない健康食品などが置いてある
- ★お金の困っている様子が見られる

会話の言葉に注意して  
トラブルを未然に防ぎましょう

### 気付き WORD

- ☆病気が治る、健康にいい説明会
- ☆担当者が親切だ
- ☆今だけしかない仮店舗
- ☆友達も通っている

## 声をかけてみましょう



- ◆本当に病気は治るのでしょうか？
- ◆家にどのくらい健康食品が残っていますか？
- ◆家にどのような請求書や書類が届いていますか？

孫のように  
優しいんだよ

本当に心配して  
くれているのかな



信じきっている田中さん



## アドバイスしましょう

- 「病気が治る」などと言って、医薬的な効果効能をうたったり、うその説明をして健康食品を販売することは法律上問題があります。
- 店舗によっては、解約ができる場合もありますので、すぐに消費者センターへ相談しましょう。
- 体調が悪くなった場合は、服用をやめ健康食品を持参して医師の診断を受けるようにしましょう。

# まだまだ、被害者は増えています

## 振り込め詐欺（特殊詐欺）



### 特殊詐欺とは？

不特定多数の被害者に電話をかけるなどして巧みな言葉でだまし、指定した預貯金口座への振り込みやその他の方法により、現金をだまし取る犯罪です。

#### 振り込め詐欺にはいろいろな手口があります！

- ・電話口で家族などを装う **オレオレ詐欺**
- ・有料サイト利用料などを装う **架空請求詐欺**
- ・融資の手数料を装う **融資保証金詐欺**
- ・行政職員を名乗り還付を装う **還付金詐欺**

#### お金の渡し方もさまざまです！

- ◆現金を取りに来る**現金受け取り型**
- ◆お金をレターパックなどで送らせる**現金送付型**
- ◆キャッシュカードを預かる**キャッシュカード受取型**
- ◆ATM から振り込ませる**振込み型**

### 還付金詐欺の例（コンビニ店の場合）

自治体や税務署、年金事務所などの職員を名乗り、医療費や税金などの還付手続があるかのように装って店舗のATMまで誘導し、携帯電話でATMの操作を指示して、犯人の口座へお金を振り込ませ、だまし取る詐欺。

#### 見守り POINT

- ★携帯電話で指示を仰ぎながらATMを操作している
- ★コンビニやスーパーのATMから送金

会話の言葉に注意して  
トラブルを未然に防ぎましょう

#### 気付き WORD

- ☆市役所、区役所、年金事務所など行政機関からの連絡という
- ☆期限がある、今日までと言われた

### 声をかけてみましょう



- ◆なにかお手伝いしましょうか？
- ◆もし今までに還付金があれば、どのような形で返ってきていましたか

急いで振込みを  
しないと！

でもなんだか  
へんじゃない？

オロオロした様子のお客様



### アドバイスしましょう

- 還付金などの払戻しをATMで手続することは絶対にありません。
- 「**ATMで手続を**」は詐欺です。すぐ電話を切ってください。
- 相手の告げた電話番号は信用せず、関係機関を調べて直接問い合わせましょう。
- 不審な電話などがあった場合は、警察相談専用電話 #9110（全国共通）へ
- わからない場合は消費者センターに相談しましょう。

# 5. クーリング・オフ

## クーリング・オフってなに？

訪問販売や電話勧誘販売などで商品やサービスの契約した場合、一定期間内であれば、消費者が契約を無条件で解除できる制度です。

## クーリング・オフができる取引と期間

契約書面を受け取った日から・・・

8日間		20日間
<b>訪問販売</b> 事業者が消費者宅などを訪問して行う契約。キャッチセールス、SF商法なども含まれる	<b>電話勧誘販売</b> 事業者からかかってきた電話で勧誘されて行う契約	<b>連鎖販売取引（マルチ商法）</b> 組織に加入して、会員を増やせば儲かると言って知人を勧誘させ、商品を購入させる取引もしくは行為
<b>特定継続的役務提供</b> エステティックサロン・語学教室 家庭教師・パソコン教室・学習塾・結婚相手紹介サービス	<b>訪問購入※</b> 事業者が一般消費者の自宅などを訪問して、物品の購入を行う取引	

※訪問購入では、自動車・家具・家電・本・CDやDVD・ゲームソフト・有価証券はクーリング・オフできません。

**契約書を受け取った日**  
 ※日数には契約書を受け取った日も含まれます

訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供、訪問購入は **8日以内**

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

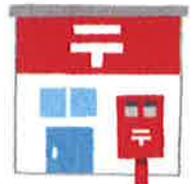
連鎖販売取引（マルチ商法）、業務提供誘引販売取引（内職商法やモニター商法）は **20日以内**

## クーリング・オフすると・・・

- 契約が、はじめからなかったこととなります。
- 商品は**事業者負担**で返品し、支払ったお金があれば、返してもらいます。
- 商品を使用したり、工事が完了していても代金を払う必要はありません。
- **訪問購入**の場合は売ったものを返してもらいます。

## クーリング・オフするときは

- ハガキに必要事項を記入します。
- 記入後、両面コピーをとります。
- ハガキは、郵便窓口から**特定記録郵便**で出します。  
※ 1通につき、212円（ハガキ代52円+手数料160円）必要です。  
※ コピーした用紙と郵便局発行の受領書はいっしょに保管します。



電話や口頭でクーリング・オフを申し出ると、後で「聞いていない」などという問題が起きます。必ず書面で通知しましょう。



## クーリング・オフができない取引

店舗での購入

3,000円未満の  
現金取引

自動車販売

開封した消耗品  
(化粧品、健康食品など)

通信販売

返品特約があれば、それに従うこととなります。  
送料は原則、消費者の負担です。

※ 返品特約表示がない場合、商品が届いてから  
**8日以内であれば、送料消費者負担で返品可能**

例) 「商品到着後、5日以内であれば返品可」  
「未開封に限り、返品可能です」  
「返品不可」など



## 6. 消費者被害にあわないために



その1

「いりません」断るときはハッキリと！

その2

「もうかります」なんて、  
うまい話にご用心！

その3

迷ったら、ひとりで悩まず相談を！

その4

契約をするときは慎重に！」

その5

「おかしい」「困った」  
そんな時は消費者センターへ！

## 7. 消費者教育を実施するために

### 地域講座

参加者が悪質商法の手口を体感し、その手口や対処法に気付いていただけるような受講者参加型講座（30分～2時間程度）を開催しています。費用は無料です。

### くらしすと

消費生活について、旬の話題をわかりやすく解説している生活情報誌です。

### エルちゃんのトラブルバイバイ♪ニュース

センターへの相談事例や最新の注意情報等を各区の地域包括支援センター等に送信しています。ホームページでも見ることができます。

### 悪質な訪問販売お断りシール



玄関・電話付近・インターホン付近に貼ることで、悪質な訪問販売の消費者被害を未然に防止することができます。大阪市消費者センターや地域講座のほか、各区役所の総合案内窓口や区民情報コーナーでも配布しています。

### ビデオ・DVD貸出し

啓発・展示コーナー「くらしのひろばエル」において、ビデオ・DVDを貸し出しています。

※ 上記消費者教育のお問合せは、電話 06-6614-7522 まで。お気軽にお電話ください。

## 8. 大阪市消費者センターご案内



消費生活についてのご相談は、

**大阪市消費者センター**にご相談ください。

### 消費生活相談専用電話

**06-6614-0999** } 消費者ホットライン  
「188」でもつながります

ご相談は大阪市内にお住まいの方に限ります。

年末年始（12/29～1/3）を除く、午前10時から午後5時までです。

### メールでのご相談

大阪市消費者センターのホームページから、「メール相談」にアクセスしてください。

〒559-0034

大阪市住之江区南港北2丁目1番10号

A T C（アジア太平洋トレードセンター）I T M棟3階

ニュートラム「トレードセンター前」駅

（地下鉄中央線「コスモスクエア」駅下車、ニュートラムに乗り換え1駅）

気軽に相談ください！



### 大阪市役所市民相談室（事前予約制 TEL：06-6614-0999）

地下鉄御堂筋線、京阪電車本線「淀屋橋」駅、京阪電車中之島線「大江橋」駅

### 天王寺サービスカウンター（事前予約制 TEL：06-6614-0999）

地下鉄御堂筋線・谷町線、JR「天王寺」駅、近鉄南大阪線「大阪阿部野橋」駅

（「あべちか」地下1階にあります）

※大阪市役所市民相談室、天王寺サービスカウンターでは面談のみで、予約が必要です。

## 9. あんしんさぽーと制度と関連事業

### 日常生活自立支援事業

認知症や知的障がい、精神障がい等により判断能力が不十分な方が、安心して地域で生活が送れるよう、福祉サービスの利用や日常的な金銭管理などの援助を行う事業です。お住まいの区の社会福祉協議会にご相談ください。

### 成年後見制度

認知症や知的障がい、精神障がい等により判断能力が不十分な方に対し、法的な権限を与えられた成年後見人等が、本人に代わって福祉サービスの利用契約や適切な財産管理を行うことで、その方の生活を支える制度です。



地域で消費者教育をする  
際に、使用してください。

## 消費生活チャレンジクイズ

消費生活に関するクイズです。○、×どちらか考えてもらいましょう。

### 問題

1	昨日、「不用品をなんでも買い取る」と業者が来て、着物と宝石を安く買い取られたが、お金を受け取ったので、クーリング・オフできない。	
2	クーリング・オフは期間が決まっています。少しでも早い方がよいので、電話で連絡する。	
3	5日前に訪問販売で布団を買った。昨夜、その布団で寝たので、クーリング・オフできない。	
4	頼んでもいないのに健康食品が送られてきた。請求書に11,000円とあるので、振込みに行かなければならない。	
5	消費者センターの相談には料金がかかる。	

### 解答・解説

1	×	「なんでも買い取る」と言いながら、貴金属を出すように強要し、適正ではない低価格で買い取られるトラブルが発生しています。電話がかかってきたときはきっぱりと断りましょう。売り渡す契約をした場合でも、クーリング・オフ期間中は物の引渡しを拒むことができます。
2	×	クーリング・オフはハガキなどの書面で通知します。証拠を残すために両面コピーを取り、郵便局の窓口から特定記録郵便で出し、受領証はコピーとともに保管します。
3	×	クーリング・オフ期間中なので、商品を使ってもクーリング・オフできます。ただし、化粧品や健康食品などできないものもあります。
4	×	注文していないのに、一方的に商品を送り付けて代金を請求する手口を送り付け商法（ネガティブオプション）といわれています。商品が届いて日から14日間、商品の引取りを事業者に請求したときから7日間を経過すれば、自由に処分することができます。
5	×	消費者センターでの相談に料金はかかりません。困ったときは相談しましょう。

# 契約解除通知書

契約年月日 平成 年 月 日  
 商品名 \_\_\_\_\_  
 契約金額 \_\_\_\_\_ 円  
 販売会社 \_\_\_\_\_  
 (担当者名) \_\_\_\_\_

上記日付の契約は解除します。

平成 年 月 日

[契約者]

住所

氏名

# 契約解除通知書

契約年月日 平成 年 月 日  
 商品名 \_\_\_\_\_  
 契約金額 \_\_\_\_\_ 円  
 販売会社 \_\_\_\_\_  
 (担当者名) \_\_\_\_\_

上記日付の契約は解除します。  
 なお、既払い金 \_\_\_\_\_ 円を返金し、  
 商品を引き取ってください。

平成 年 月 日

[契約者]

住所

氏名

## 信販会社あて

クレジット契約をした場合は、必ず信販会社と販売会社の両方に、同時に通知を出しましょう。

## 販売会社あて

お金を支払っていない場合、商品を受け取っていない場合は、該当部分に線をひいて、消してください。

## 訪問購入の場合

### ハガキ記入例

契約解除通知

契約年月日 平成 年 月 日  
 商品名 \_\_\_\_\_  
 契約金額 \_\_\_\_\_ 円  
 販売会社 \_\_\_\_\_  
 (担当者名) \_\_\_\_\_

上記日付の契約は解除します。  
 なお、代金 \_\_\_\_\_ 円を返金しますので商品を至急返却してください。

平成 年 月 日

[契約者]  
 住所  
 氏名

### 貴金属を買い取られた場合等、ハガキの記入は

上記日付の契約は解除します。  
 なお、代金 \_\_\_\_\_ 円を返金しますので  
 商品を至急返却してください。

となります。  
 もし、買い手に物品が引き渡されていても、  
 クーリング・オフ期間中であれば返して  
 もらうことができます。



郵便ハガキ

□□□□□□□□

(販売会社名)

(販売会社住所)

特定記録郵便

代表者様

郵便ハガキ

□□□□□□□□

(信販会社名)

(信販会社住所)

特定記録郵便

代表者様



点線部分を切って、使用してください。

**悪質な訪問販売 お断り!**

**我が家は消費者センターにまず相談**

大阪市消費者センター  
大阪府警察 (玄関・門)

**悪質なセールスに注意!**

- ① 訪問や電話の目的を確認
- ② いらぬものはハッキリ断る
- ③ 知らない人を家に入れない

大阪市消費者センター (玄関・インターホン周辺)

訪問販売などで困ったときは

**大阪市消費者センターに相談**

**☎6614-0999**

午前10時～午後5時 (休み12/29～1/3) (電話周辺)



おとうさん  
マモルパパ



おkaaさん  
エコママ



おじいちゃん  
ゲンじいちゃん



おばあちゃん  
ハニーばあちゃん

**エルちゃん一家**



エルちゃん



いもうと  
リボンちゃん