

特定商取引法と割賦販売法が  
一部改正されます。

訪問販売、  
電話勧誘販売、  
通信販売、  
過重な分割払い…

解決できます！  
悪質商法の  
こんなトラブル

お年寄りの被害が  
増えています

**あなたも教えてあげて**

**みんなで  
悪質商法を  
根絶しよう**

# いらない商品なのに、勧誘がしつこい

販売員が何度も自宅を訪れたり、長時間居座ったり、  
しつこい勧誘に困っていませんか？



後日

## ここがポイント

訪問販売業者は、一度その商品の購入を拒否されたら、同じ商品を再び勧誘することは、原則、禁止されることとなります。

しつこい勧誘が止まらない等のトラブルがある場合は、お近くの消費生活センターなどへ相談しましょう。

## クーリング・オフを断られる

訪問販売にひっかかり、クーリング・オフをしようとしたら  
「その商品の対象外です」などと断られていませんか?



### ここがポイント

契約書を受け取った日から8日以内（マルチ商法、内職・モニター商法は20日以内）であれば、訪問販売で購入した商品や役務などは、原則無条件でクーリング・オフできます。また、個別クレジットを利用している場合は、クレジット契約についてもクーリング・オフできます。

しかも今回の法改正で、一部の例外を除き、原則すべての商品と役務が対象となることとなります。方法は、直接業者へ書面（ハガキ可）で行います。また、事業者がうそを言ったり、脅したりしてクーリング・オフができなかった場合は、期間が過ぎてもクーリング・オフが可能です。

詳しくは、お近くの消費生活センター等の相談窓口へ。

# よくわからないまま、大量の不要品を買ってしまった

ひとり住まいの近親者や高齢者が、  
大量の不要品を買わされていることはありませんか？



## ここがポイント

訪問販売によって、日常生活ではとうてい必要でない量の商品等を購入する契約をさせられてしまった場合、取り消しが可能になります。今後はひとり住まいの高齢者が、くりかえし住宅リフォーム契約をさせられるなどの悪質な事例にも、対処できるようになります。詳しくは、お近くの消費生活センター等の相談窓口へ。

## 説明の異なる高額商品をクレジットで買ってしまった

販売員などから勧誘時に「クレジットなら払えるから」と言われ、分割払いで購入後、すでに支払いが始まったところで商品等の説明がウソだと判明したことなどありませんか？



### ここがポイント

訪問販売業者などによる商品や役務の説明に偽りがあった場合、その支払いのために結んだクレジット契約を取り消して、すでに支払ったお金の返還も請求できることとなります。詳しくは、お近くの消費生活センター等の相談窓口へ。

# 支払いに不安があるのに、クレジット契約させられた

年金収入しかないのに、審査もないまま  
高額クレジットを契約させられていませんか?



後日



## ここがポイント

クレジット会社に対して、信用情報機関の利用を義務づけ、支払い能力を超える過剰な与信は禁止されることとなります。クレジットの契約について不安を感じた場合には、お近くの消費生活センター等の相談窓口へ。

# 通信販売で注文したが、商品のイメージが違う

インターネットを見て商品を買ったものの、届いたらイメージが違っていた。  
返品したいのに、販売元が取り合ってくれないことはありませんか？



後日



## ここがポイント

通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんが、広告等で購入した商品の返品の可否や条件が表示されていない場合は、一定期間、送料消費者負担で返品することができることとなります。まず、返品表示があるかどうかをきちんと確かめましょう。

# 大量の電子メール広告が送られてくる

大量の電子メール広告が届いて、迷惑していませんか？  
うっかりアクセスしてしまい、架空請求などの被害にあうのではなどの不安はありませんか？



## ここがポイント

あらかじめ承諾を得ない限り、電子メール広告の送信は禁止されることとなります。承諾していないのに電子メール広告が送られてきた場合には、「消費生活安心ガイド」などを参照しましょう。

# 自分のクレジット情報が悪用されそうで不安

インターネット販売で画面に打ち込んだクレジットカードの番号などの個人情報に他人にもれ、身に覚えのない請求がくるなどの不安はありませんか？



数日前

そういえば…見慣れないサイトでインターネットショッピングしたんだわ。クレジット決済にして情報が漏れたんじゃ…。



## ここがポイント

クレジットカード番号の適切な管理は「カード時代」を支える信頼の基本です。そこでクレジットカード番号を扱う関係業者の安全管理を強化させ、指導を強めています。万一、クレジットカード番号の漏洩や不正使用された懸念がある場合は、まずクレジット発行元会社にしっかり確認するか、またはクレジット個人情報保護推進協議会（03-5521-1580）に相談しましょう。

# お年寄りの被害が増えています

そこで、消費者を守り悪質商法を根絶するために、特定商取引法と割賦販売法が一部改正されました。

両法に関する規定は、主として2009年中に施行されます。ただし、電子メール広告に関する規定は2008年中など、一部の規定は施行予定が異なります。

けれども、訪問販売や通信販売などに関する法律が変わることを知らない方々はまだまだたくさんいます。

まず知っていることが悪質業者から身を守る第一歩「消費生活安心ガイド」がその情報を提供しています。

知っている人が増えれば  
悪質業者も減ってくる

**みんなで広げよう  
助け合いの輪**

# 騙されない賢い消費者になろう。 No!トラブルのための情報サイト、 それが「消費生活安心ガイド」です。

消費生活  
安心ガイド  
って  
なに?



アポイント・セールスやマルチ商法、ネットオークションなど、悪質商法や契約に関するトラブルがあとを絶ちません。いつ、あなたを襲うかもしれない、さまざまな消費トラブルの予防、解決、事例などを、動画やマンガなどで、親しみやすく、わかりやすく紹介しています。騙されない、泣き寝入りしない、賢い消費者になるために…すぐクリック「消費生活安心ガイド」。

消費者トラブル案件や行政処分を受けた業者についての最新の情報をお知らせしています。

特定商取引法についての解説や悪質業者の行政処分状況、トラブル事例と解決方法などの情報を調べるコーナーです。

マンガやビデオで実際のトラブル事例や解決のポイントをご覧いただけるコーナーです。

消費者トラブルについてのご相談窓口や特定商取引法の解釈についてのお問い合わせ窓口を紹介しています。

消費生活安心ガイド  
ショウセイセイカイツアンシン

調べる 活用する 相談する  
トラブルを解決したい方はこちら

トッコさんのトラブル相談室  
消費者トラブルに関する被害について映像を用いて分かりやすく解説します。

トッコさんのトラブル相談室。 消費者啓発用ダウンロード資料。

最新情報 >>過去の最新情報はこちら What's new 関係者専用ページはこちら  
ログインページへ

- 07.09.13 特定商取引法違反に基づく処分件数の推移及び事業者一覧の公表(平成19年9月13日現在)
- 07.09.13 訪問販売事業者【(有)ユウシン】に対する業務改善指示処分について(東京都)
- 07.08.24 通販事業者【(有)ビューティー・アートセンター】【(有)通販エクスプレス】に対する業務停止命令について
- 07.09.13 特定商取引法違反に基づく処分件数の推移及び事業者一覧の公表(平成19年9月13日現在)

これで  
あんしん!



なるほど!



## トッコさんのトラブル相談室

トッコさんのトラブル相談室は消費者トラブルの状況を診断する「トラブル診断」やドラマ仕立ての「トラブルシアター」、わかりやすく学べる「トラブル解決ノート」など、誰にでも親しみやすくトラブルを解説したコンテンツ。



## 消費トラブル事例パンフレット (ダウンロード)

消費者トラブルの様々な事例をマンガで紹介した、トラブルの防止・解決に役立つパンフレットをWebサイトからダウンロードできます。



高校生向けパンフレット

若年層向けパンフレット

**ひとりで悩まないで！  
あきらめないで！**

お問い合わせは、お近くの消費生活センター、または各消費者協会へ

経済産業省消費者相談室 03-3501-4657

北海道経済産業局消費者相談室…011-709-1785

東北経済産業局消費者相談室……022-261-3011

関東経済産業局消費者相談室……048-601-1239

中部経済産業局消費者相談室……052-951-2836

近畿経済産業局消費者相談室……06-6966-6028

中国経済産業局消費者相談室……082-224-5673

四国経済産業局消費者相談室……087-811-8527

九州経済産業局消費者相談室……092-482-5458

沖縄総合事務局消費者相談室……098-862-4373