

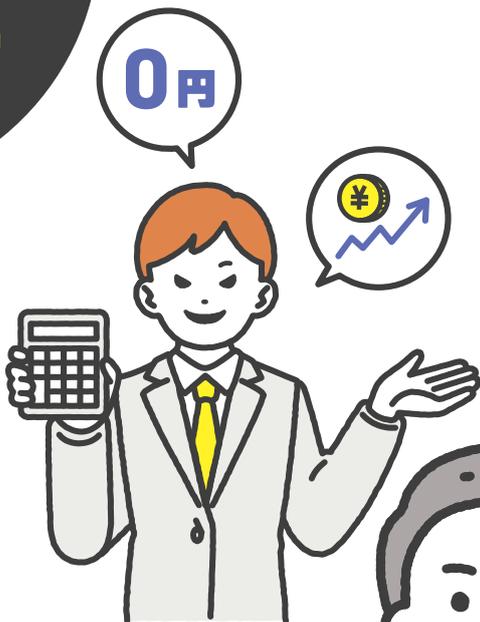


# 契約のきりふだ

神奈川県内の消費生活相談窓口には「無料点検に訪れた事業者に必要な工事  
強引に契約させられた」といった点検商法や、「通販サイトで1回限りのつもりで購入した化粧品が  
実際は複数回購入が必要だった」といった定期購入の相談が多く寄せられています。

ま

ことある  
うまい話に落とし穴



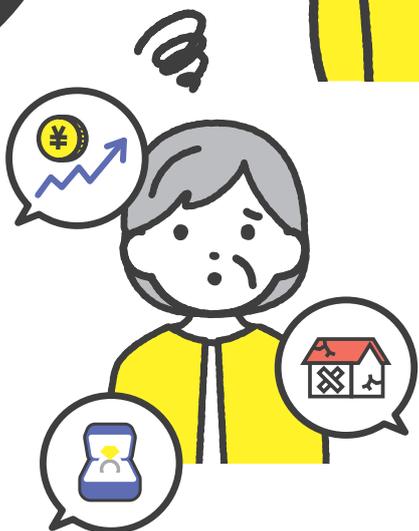
り

かいした?  
契約内容十分に



ふ

だんから  
トラブル防止  
情報集めて



だ

まされた!  
気が付き次第すぐ相談



「無料で点検する」と言われ、点検後「不具合があり、早急に修理すべきだ」などと持ち掛けられた！

1

## 屋根

屋根が浮いているので雨漏りする可能性があります。修理した方がいいですよ！

本当に修理が必要なのかしら？



2

## 給湯器

無料のガス点検に来ました。給湯器が劣化していますね！

給湯器を交換する契約をしてしまったけど本当に必要だったのかな？



3

## 床下

床下の基礎が湿気で傷んでいますね。工事した方がいいですよ！

傷んでいるなら工事をお願いした方がいいかしら？



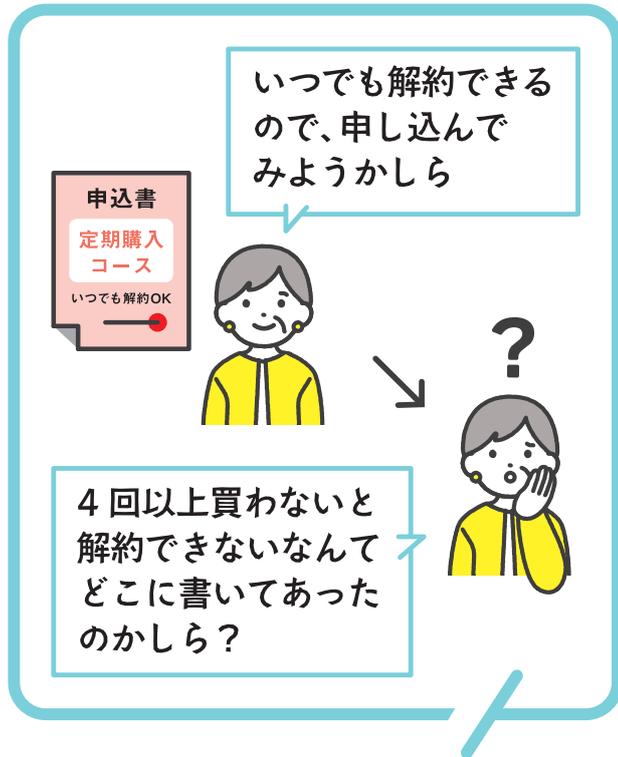
被害を防ぐ！

きりふだ

- 1 「今日中に！」などと契約を急がせる業者は要注意！
- 2 その場で決めずに、家族や周囲の人にまず相談を！
- 3 契約するときは複数の業者から見積りを取りましょう！
- 4 契約した後もクーリング・オフできる場合があるので、困った時はすぐに消費生活センターに相談を！

## 定期購入

いつでも解約できると書いてある化粧品を定期購入で申し込んだら4回以上購入しなければ解約できないと言われた。



### 被害を防ぐ

きりふだ

注文前に契約内容や規約の内容をよく確認し、契約内容の記録のために注文時の画面やメールをスクリーンショットで保存しましょう

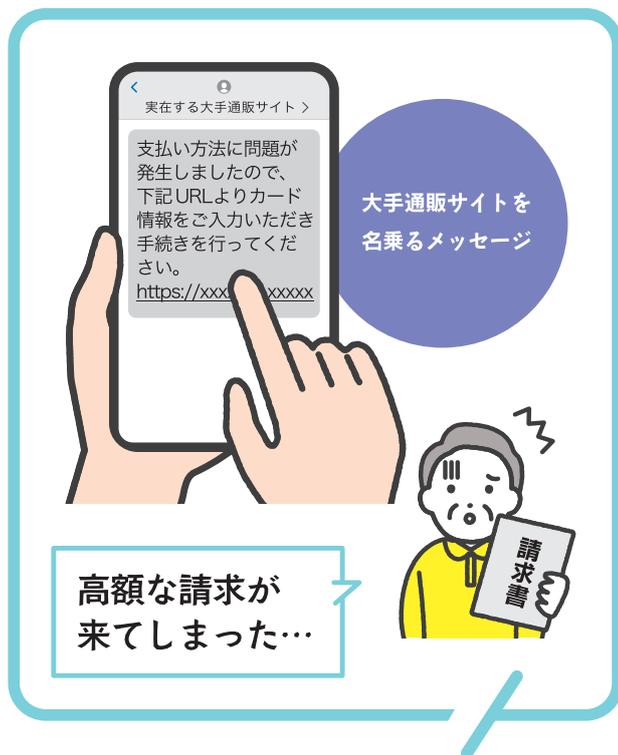


通信販売はクーリング・オフできないので注意！

「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！」といったトラブルについての相談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しましょう。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）

## フィッシングメール

「〇〇通販です。支払い方法に問題があります。次のページにアクセスし、お客様情報を更新してください」とメッセージが届いた！



### 被害を防ぐ

きりふだ

- 1 不審なメールやSMSに記載されたURLにはアクセスしない
- 2 個人情報を入力してしまったらすぐにクレジットカード会社などに連絡する
- 3 正規のURLや正規のアプリからアクセスするようにする



偽SMS・メールの内容例

通販サイト	「支払い方法に問題がある」
クレジットカード会社・金融機関	「カードの不正な取引があった」
宅配便事業者	「お荷物のお届けにあがりましたが不在のため、持ち帰りました。下記よりご確認ください」
携帯電話会社	「支払いが滞っている」
公的機関	「未払いの税金がある」 「税金（保険料）の還付がある」

## 訪問購入

不要な家電製品を処分するため買い取り業者に  
電話して来てもらったが貴金属も強引に買い取られて  
しまった!



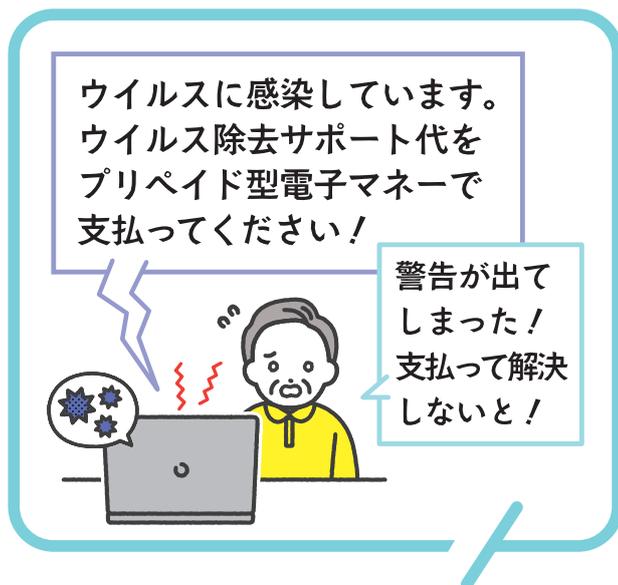
### 被害を防ぐ /

き り ふ だ

- 1 いきなり訪問してきた買い取り業者には対応しない
- 2 事前買い取りを承諾した物品以外は売らない
- 3 むやみに貴金属を見せない、触らせない
- 4 売却後8日間は物品を引き渡さない

## 偽の警告画面

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!



### 被害を防ぐ /

き り ふ だ

- 1 「警告画面」「警告音」は偽物でないか?とまずは疑ってみる
- 2 警告画面が表示されても表示された連絡先の事業者には電話せず、怪しいと感じたらすぐに画面を閉じる
- 3 慌てて支払わない!
- 4 はい・YES・入場する・OK・ENTERなどの承認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

IPA 独立行政法人  
情報処理推進機構

☎ 03-5978-7509

(メール・FAXでも相談可)

詳しくは  
こちらから



# SNS型 投資詐欺

SNSで「投資のノウハウを教える」という広告を見て興味を持ち始めた。その後利益が出たので引き出そうとしたら「税金を支払う必要がある」と言われて振り込んだが引き出すことができなかった。

1

SNS広告にて

税金を振り込んだのに引き出しできない!

2

OOさんの知り合いなのね。もしかしたらもうかるかも!

3

マッチングアプリにて

保証金を支払ったのに出金できないし、連絡も取れなくなりました!

被害を防ぐ /

きりふだ

- 1 投資先が実在しているか、必ず金融商品取引業の登録の有無を確認する
- 2 「必ずもうかる」「あなただけ」という文言に注意
- 3 振込先に個人名義の口座を指定する業者や金融商品取引業の無登録業者に注意
- 4 不安に思ったらお金を振り込む前に消費生活センターに相談を!



## 金融庁 HP

※HP中の「金融商品取引業者等」の項目からご確認ください

このような説明をされてもうのみにしてはいけません

- FXで稼ぐ方法に興味ありますか？
- 私は〇〇円稼ぎましたよ!
- 私もかなり稼げましたよ。
- ほら、みんな稼げてますよ! 私が取引方法を教えるので安心して

# 県警察からの特殊詐欺についての注意喚起

よくあるダマシ文言例

## オレオレ詐欺



「お金の入った鞆をなくしてしまった」  
「仕事で失敗してお金が必要」  
「不倫で女性を妊娠させてしまった。示談金が必要」

## キャッシュカードを狙った詐欺



・預貯金詐欺  
・キャッシュカード詐欺盗

「あなたのキャッシュカードが不正に使用されている」  
「あなたのキャッシュカードが偽造されているので新しくする必要がある」  
「あなたのキャッシュカードは古くなっており、交換する必要がある」

## 還付金詐欺



「医療費の返金があるのでATMに手続きに行ってください」  
「返金の期限が過ぎていますがATMなら手続きができます」  
「還付金がありますので、使っている銀行口座を教えてください」

被害に遭わないための

ま り ふ だ

### 1 犯人からの電話に出ない対策

固定電話は、常時、留守番電話に設定し、犯人からの電話に出ないことが被害防止に効果的です。また、「この電話は、迷惑電話防止のため通話内容を録音します。」というメッセージを流す迷惑電話防止機能付き電話機を設置することも、会話を録音されることを嫌う犯人に対して効果的です。

### 2 NTT東日本の取組

NTT東日本が特殊詐欺被害防止の取組としてナンバー・ディスプレイおよびナンバー・リクエスト、電話番号の変更に関する工事費の無償化のサービスを行っています。無償化の適用には条件があります。

詳しくは

NTT東日本特殊詐欺対策ダイヤル

※電話番号をお確かめの上、お間違いないように、お問合せください。

☎ 0120-722-455

営業時間 午前9時～午後5時(年末年始12/29～1/3を除きます)

### 3 国際電話不取扱受付センターの周知

国際電話番号を使用した特殊詐欺のだましの電話が増えています。かかってきた電話番号の頭に「+」(プラス)の記号があったら、それは国際電話番号からの着信です。身に覚えのない国際電話番号からの着信は詐欺の可能性ががあります。怪しい国際電話番号からの着信は、国際電話不取扱受付センターで止めることができます。

国際電話不取扱受付センター

※申し込む際は、電話番号をお間違いないようにお願いします。

☎ 0120-210-364

### 4 家族間で合言葉を決めておく

事前に家族間で合言葉を決めておくことで電話の相手が家族かどうか見分けることができます。

### 5 電話で個人情報と言わない

個人情報を聞かれても教えない / キャッシュカードの暗証番号は教えない / 現金の保管状況は教えない

金融機関職員や警察官等が、キャッシュカードを預かることはありません。

他人にキャッシュカードは絶対に渡さない。



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)	20日間
連鎖販売取引 (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、マルチ取引)	
業務提供誘引販売取引 (内職、モニター商法)	



## ! クーリング・オフができないもの

- ✗ 自分の意志で使用・消費した健康食品や化粧品などの消耗品
- ✗ 自分の意志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(リースを含む)、葬儀
- ✗ 3,000円未満の現金取引 (訪問購入を除く) ✗ 通信販売

## ハガキ(書面)で通知する場合

- ✓ ハガキ等の書面で通知
- ✓ ハガキの両面をコピーし、証拠として、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、A内は記入しません。

### ▼ オモテ面

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)

### ▼ ウラ面

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

### 電子メールで通知する場合

ハガキ裏面記載の項目と同様に、契約年月日など必要な情報を記載し、送信したメールは証拠書類として保存しておきましょう。

商品や条件によってはクーリング・オフができません。  
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。

迷った時や困った時は  
消費生活センターに相談!

# 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 ☎ 042-775-1770

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 ☎ 0467-81-7130

(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 ☎ 0463-71-3313

中井町 ☎ 0465-81-1115

大井町 ☎ 0465-85-5002

松田町 ☎ 0465-83-1228

山北町 ☎ 0465-75-3643

開成町 ☎ 0465-84-0326

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を書き込みましょう。

横浜市消費生活総合センター 相談専用電話番号：☎ 045-845-6666 FAX 045-845-7720

相談受付：平日/午前9時～午後6時 土・日/午前9時～午後4時45分

祝日・休日、年末年始（12/29～1/3）を除く

各種お役立ち情報を発信中  
つながる・かながわ消費者教育

詳しくはこちら



悪質な訪問販売撲滅！  
かながわ宣言

詳しくはこちら

