

マネートラブルにかっ！

改訂第5版

セーフティーでいこう！ —— 消費者の自立を支援するために



消費者被害は高齢者だけではなく、家族や現役世代の理解とコミュニケーションが必要です。

ネット経由でのびる特殊詐欺

若者の雇用不安と奨学金問題

総量規制後の多重債務問題

セーフティーでいいわ。

ひとりで悩んではいけません。

悪質商法やお金のトラブルには

何時、巻き込まれるかわかりません。

いざという時、

どこに相談したらいいのが、

どう解決すればいいのが、

本冊子を読んで役立ててください。

労働金庫(ろうきん)は、労働組合や生活協同組合のはたらく仲間が、お互いを助け合うために資金を出し合ってつくった、協同組織の福祉金融機関です。

ろうきんは、はたらく仲間の金融ニーズや福祉ニーズに配慮するために、独自の金融機能を発揮し、生活の中で、社会の中で、はたらく仲間の生活を守り、向上させることを目的に活動しています。

本冊子「マネートラブルにかつー」は、バブル崩壊後、全国のろうきんに多重債務相談が多く寄せられるようになり、2002年に自己破産者が20万人超えたことをきっかけに、多重債務問題を含めたマネートラブルの未然防止を図り、併せて中央労福協が主導する「高金利引下げ運動」を支援するため、2005年1月に初版を発行しました。2006年12月には画期的とも言われる「改正貸金業法」が成立しました。以降、お金に関する幅広いトラブルの解決や啓発を目指して、その時々に合わせて改訂版を発行してきました。また、ろうきんでは、今日まで、はたらく仲間はもちろんのこと、学生など様々な立場の方を対象に、全国各地で消費者教育を実施してまいりました。

2012年には「消費者教育の推進に関する法律(消費者教育推進法)」が成立し、消費者が主役の社会の実現に向けて、世の中全体で消費者教育が進められています。こうした中、近年では、「スマートフォンによる特殊詐欺」「総量規制後の多重債務問題」「奨学金問題」など、新たに知っていただきたい問題が増えてきたことから、今般、掲載内容を一部加筆・最新化等を行い、新改訂版(第5版)を発行することといたしました。

皆さまが、マネートラブルに関する知識や情報を正しく理解し、自身が主体的に判断できる自立した消費者となるべく、本冊子を様々な場面で活用いただけると幸いです。

目次

「こんな手口、あんな手口」 ネットにひそむ落とし穴。	4
「こんな手口、あんな手口」 架空請求・不当請求は無視！	6
「こんな手口、あんな手口」 楽してもうかる話はない。	8
「こんな手口、あんな手口」 若者が狙われている！	10
「こんな手口、あんな手口」 「自分みがき」もいけど…	12
これだけは知っておこう。	14
気づいたら、すぐ行動！	16
借金は「悪」なのか？	18
カードはかっこいい？	20
なぜ低い金利にしないの？	22
多重債務という地獄。	24
多重債務問題は必ず解決できる！	26
消費者が主役の社会とは？	28
困ったときは、まず相談。	29

フィッシング・なりすまし
それはニセモノ!



ネットショッピング
品物が届かない…



こんな手口、あんな手口
ネットにひびくも落とし穴。

スマートフォンは、通話機能を持ったパソコンです。情報を調べたり、ゲームや買物をしたり、FacebookやLINEなどのSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）で友人とつながるなど、日常に欠かせないものになっています。しかし、そこには個人情報や盗んで悪用しようとしたり、不正サイトに誘導して高額請求しようとする罠が待ち受けています。

OST(Online Shopping Trust) 認証マーク



オンラインショップ業者を見分けるひとつの目安がこのOST 認証マーク。これは業者が実在し、ホームページの表記も法令を守っているかどうかを、(公社)日本通信販売協会と日本商工会議所が審査のうえ発行するもの。商品やサービスの保証までをするものではありませんが、「安心して利用できる」ショップの目安になります。数字の最後の桁は更新の回数を示します(たとえば03ならマーク取得から3年目)。

「お金を払ったのに商品が送られてこない」「届いた商品がニセモノや不良品だった」「返品したいのに相手が不明」……ネットショッピングのトラブルはこの3点に集約されます。ネットショッピングは通信販売にあたり、クーリング・オフできません。ただし、返品表示が明示されていない場合でも商品を受け取った日を含め8日以内であれば、返品が可能です(17ページ参照)。海外通販でのトラブルは、国民生活センター越境消費者センター(CJ)で相談を受け付けています(29ページ参照)。

クーリング・オフ制度がないので、購入前にはOSTマークの有無や決済画面が暗号化(SSL)対応かどうかを確認し、相手のメール・氏名・連絡先なども記録しておきましょう。相手の顔も品物も見えないネットの世界、「ノークレーム、ノーリターン」と諦めてはいけません。

自分でリスク管理を

ネットショッピングでは①取引先の身元を確認、②個人情報を入力するのはセキュリティ対応の画面だけに、③申込みの記録は残しておく、

オンラインゲーム
ガチャは不滅!?



サクラサイト詐欺
自分が情けない!



スキミング
油断もスキもない



④ カード会社からの明細と突き合わせる、が基本です。正規品より極端に値段が安かったり、連絡方法がメールしかなく、個人名義の口座に振り込ませるなどのサイトは要注意です。
ネットショッピングやオークションでは、パスワードは定期的に変更し、複数のサイトで同じパスワードを使うのは止めましょう。

偽サイトに誘導するフィッシング詐欺

フィッシング詐欺は、銀行やカード会社のホームページそっくりの画面に誘い込んで、あなたの口座のID、パスワードを盗みだします。銀行の場合、預金が奪われ、クレジットカードは、オンラインショップで勝手に買物されてしまいます。失った預金は、預金者保護法などで取り戻せる可能性がありますが。クレジットカードの場合は、カード会社が不正使用と認めた場合にカードに付帯している盗難保険によって損害が補償されます。

心あたりのない請求や被害に気づいたら、すぐ銀行やカード会社に連絡し、被害が広がるのを防ぎましょう。警察のサイバー犯罪相談窓口や消費生活センターでも相談を受けています。ネットバンキングによる不正送金被害は、ここ数年急増しており、補償内容は金融機関によって異なります。

メール内のURLはクリックしない

SNSやWebサービスでフィッシングサイトにIDやパスワードを入力すると、アカウントごと乗っ取られ、あなたになりました。詐欺師が友人・知人を偽ネット通販などの餌食にします。

日ごろから偽メールや、パスワードの入力を求めるURLに誘導するアプリは無視するか、削除しましょう。偽メールや偽サイトを検知してブロックしてくれるセキュリティソフトも有効です。

こんな手口、あんな手口

架空請求・不当請求は無視!

スマートフォンを操作中に、いきなり身に覚えのない高額請求画面が表示される「ワンクリック詐欺」。いま、スマートフォン・ユーザーをターゲットにこの「ワンクリック詐欺」が急増しています。「裁判を起こす」「給料を差押える」「取りに行く」などと不安をあおりますが、いちばんいいのは無視すること。不安な場合は消費生活センターなどに相談しましょう。



「取りに行く」は、ただの脅し

いくら身に覚えのない請求でも、「家や学校、勤務先に取り立てに行く」と言われたら誰でも不安になります。出会い系やアダルトサイトの請求などの場合、人には知られたくないし、相談するのは恥ずかしいと思います。でも、それが悪質業者の狙いなのです。不安をおおるようになり、弁護士名や法律事務所、債権回収センター、法律名なども書かれていますが、すべてデタラメです。入手しやすい名簿や一斉メールでアトラダムに送りつけているだけなのです。「取りに行く」といつて取りに来たためのしはありませんが、冷静に対応しましょう。

決してあわてず、次の手順で

① 心当たりがなければ払わない
一切支払う必要はありません。たとえ心当たりがあっても、まず消費生活センターに相談してからにしましょう。

② 相手に連絡しない、クリックしない

電話やメールで問い合わせたくなりますがそれはワナです。相手はアトラダムに送りつけ

ワンクリック詐欺

えっ! 登録完了!?



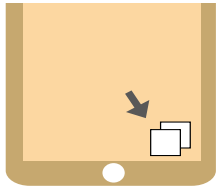
出会い系不当請求

リターンはNO!

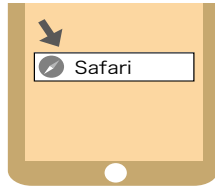


●スマートフォンに繰り返し表示される登録・請求画面を削除するには

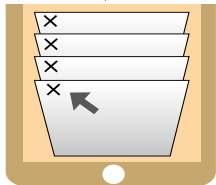
iPhone の場合



右下の「タブ」ボタンをタップして、タブ一覧を表示



設定画面の「Safari」をタップ

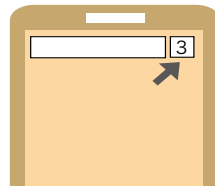


削除したい画面の「x」ボタンをタップ

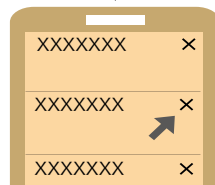


「履歴とWebサイトデータを消去」をタップ

Android の場合



画面右上の「タブ」ボタンをタップ



削除したい画面の「x」ボタンをタップ、またはスワイプ

IPA セキュリティセンター <https://www.ipa.go.jp/security/> や YouTube IPA Channel も参照

架空請求の例

最終告知

平素はアダルトグッズ、有料情報サイトを御利用いただき、有難うございます。さて、貴方様がお使いになったサイト利用料金が未納となり、当社が料金支払い延滞に関してブラックリスト掲載要請を受けました。リスト掲載、さらに財産の差し押え等の行政処分手続きを現在申請中です。ただし、お支払い頂ければ迅速に延滞リストから削除させていただきますので、お支払いをお願いします。

(例) ●●●●●●

料金担当 (03) XXXX-XXXX
お問合わせ担当 (03) XXXX-XXXX
受付時間 / 9:00 ~ 20:00 定休日 / 日曜日

本書到着後、上記まで一週間以内に連絡なき場合、顧問弁護士を間に挟み、訴訟手続きを開始させていただきます。手続きを開始した場合、親権者又、ご勤務先にご連絡させていただきます。

お客様コード : AF-XXXXX



ワンクリック請求詐欺にあわないためのチェックポイント

- 怪しい URL はタップしない
- あわてずに「無視」する
- 電話したり確認メールを送らない（個人情報をもらさない）
- 業者からの連絡・脅しは国民生活センターや警察に相談

メールの架空請求
エーイ払っちゃえ



相談しにくいネットトラブル!
近年、消費者センター（消費生活センター・国民生活センター）に寄せられる相談情報は「フリーローン・サラ金」から「アダルト情報サイト」がトップになりました（10ページ参照）。インターネット被害が拡大しています。ワンクリック詐欺では、不快なポップアップ画面（不正請求画面）が画面に貼り付いたまま消せなくなる被害が増えています。あなたの住所・氏名が業者に知られたわけではなく、画面を削除すれば解決します。
IPAセキュリティセンター（情報処理推進機構）のホームページ <https://www.ipa.go.jp/security/> には、繰り返し表示される不正請求画面の消し方が掲載されています。YouTube IPA Channel でも、同じ内容の動画を見ることが出来ます。

- ③ 最寄りの消費生活センターへ
「利用したかどうかはつきりしない、どうも不安だ...」、そんな時は、最寄りの消費生活センター電話188（いやや！）へ相談しましょう。架空請求についての情報やアドバイスを得られます。
- ④ 証拠は保管
督促メールやはがきなど、証拠は保管しておきましょう。
- ⑤ 悪質な場合は警察に相談
請求がしつこかったり、早朝・深夜など非常識な時間帯に何度も電話がかかってくるような犯罪です。警察に届け出ましょう。

ドロップシッピング
夢のオーナー？



在宅ワーク詐欺
究極のビジネス!?



こんな手口、あんな手口
楽しんでしまう話はない。

「1日2時間、自宅にしながら月5〜7万円稼げます」などと誘い、いろいろな名目で高額なお金を払わせる「在宅ワーク詐欺（内職商法）」。「信じればもうかる」「何もなくても手数料が入る」などと勧誘して借金だけが残り、人間関係まで壊してしまう「マルチ商法」。どちらも「絶対にもうかる」という誘いをキツパリと断れず、被害にあっています。

仕事を始めるのにお金がかかるの!?
「在宅ビジネス」「パソコン内職」……聞こえのいい新しい仕事のようにですが、要は内職です。家庭にしながら、あるいはサイドビジネスとして簡単に稼げると勧誘します。仕事の中味は宛名書き、テープ起こし、商品のモニター、ホームページ作成やデータ入力など。そして高額教材やソフトを売りつけます。こういう「在宅ワーク詐欺（内職商法）」は、仕事を紹介するといいなながら、いろいろな名目で費用を請求します。

代理店契約の罠

内職は時代とともに変わります。チラシ配り（ポスティング）の代理店契約は、そのチラシやダイレクトメールで商品が売れたら成功報酬を支払うというもの。でも商品がいくら売れたかは誰にも分かりません。高額な契約料が目当てなのです。

そのネット版といえるのがドロップシッピング。高額なウェブ作成費用を業者に前払いして、インターネット上に「店」を出し、商品の卸値と売値の差額を利益とします。売りたい商品が販売



>>> ネズミ講とマルチ商法

「ネズミ講」が金銭配当を目的としているのに対し、「マルチ商法」は商品を買わせて会員を増やしていきます。ネズミ講は「無限連鎖講の防止に関する法律」により全面的に禁止されています。

法規制の状況は異なりますが「ネズミ講」「マルチ商法」ともに、儲かる仕組みとは決していえません。

>>> マルチ商法の中途解約・返品

●**クーリング・オフ** 契約書面を受け取った日、または商品を受け取った日（どちらか遅いほうの日）から20日以内に書面で通知します。

●**中途解約** クーリング・オフ期間を過ぎても入会1年以内かつ商品を受け取って90日以内の未使用の商品は返品して、返金を受けることができます。クレジット支払いの拒絶もできます。

●**契約取消** 「不実告知」や「不利益事実の不告知」により誤認契約した場合はクーリング・オフ期間を過ぎても取消ができます。

マルチは本当に儲かるか!?

5人
25人
125人
625人
3,125人
1万5,625人
7万8,125人
39万0,625人
195万3,125人
976万5,625人
4,882万8,125人
2億4,414万0,625人
12億2,070万3,125人

※1人が5人を勧誘しないと元がとれない場合、12代目は日本の人口を超える(5の12乗)。

マルチ商法②

友達なくすよ!



マルチ商法①

楽しく儲かる!?



できなかつたり、売上げが伸びないと借金だけが残ります。そのうえ商品や個人情報管理責任など、販売店としての責任も問われます。

「マルチ商法」は不死鳥!?

マルチ商法は「ネットワークビジネス」、「コミュニケーションビジネス」、「無店舗フランチャイズ」などとも呼ばれ、毎年、姿を変えて現れます。

マルチ商法は「連鎖販売取引」といい、会員を増やせば「必ず儲かる」という甘い誘いから始まります。ところが、最初に自分で商品を購入したり入会金を払わないといけません。高額なためクレジット契約を結び、業者のいうままに消費者金融や提携ローンから借り、あげくのはては返済に行き詰まってしまいます。でも、借金を返しながら儲かるほど甘い話は世の中にありません。

被害者が加害者に転化する

悪質業者は環境問題やベンチャービジネスなどと言葉巧みに誘います。ホームパーティーや飲み会などで複数の会員が取り囲んで、断れない状況をつくりだします。サークルや同級生、職場の人脈など断りにくい人間関係を利用して、「ぜひこんな生活ができるよう、みんなで夢を信じて頑張ろう」等とマインドコントロールされています。上のステージに上がれば自動的にマージン（収入）が入る……などと信じ込んだ結果、大量の健康食品や化粧品、浄水器などを買わされ、最後には在庫の山と借金だけが残されてしまいます。

マルチ商法は、自力で会員を増やしてステージを上げないと儲けになりません。つい強引に家族や友人、職場の仲間などを勧誘し、信頼関係も友情も壊してしまいます。こうして最初は被害者だった人間が加害者になってしまうのです。

キャッチセールス②
英語ができれば



キャッチセールス①
興味あるし……



こんな手口、あんな手口
若者が狙われている！

「キレイになりたい」「異性から好かれない」「お金持ちになりたい」……誰もが抱いているそんな願望につけこむのが悪質商法です。とくにクレジット契約ができる20歳を過ぎたばかりの若者が狙われています。とにかく相手は人をだますプロ。「自分だけは大丈夫」という人ほど危険です。手を替え品を替えて現れる「だまし」の手口、でも根は同じなのです。

どんな商品・役務に消費者の相談が多い？
(2015年度 上位15位)

順位	商品・役務等	件数	割合(%)
1	アダルト情報サイト	95,364	10.3
2	デジタルコンテンツその他	78,035	8.4
3	インターネット接続回線	43,797	4.7
4	商品一般	42,810	4.6
5	賃貸アパート・マンション	33,625	3.6
6	フリーローン・サラ金	32,046	3.5
7	移動通信サービス	25,492	2.8
8	健康食品	21,878	2.4
9	相談その他	17,529	1.9
10	四輪自動車	13,477	1.5
11	他の役務サービス	13,366	1.4
12	放送サービス	12,930	1.4
13	修理サービス	11,544	1.2
14	出会い系サイト	11,098	1.2
15	新聞	10,907	1.2

出典：国民生活センター

相手は「だまし」のプロ

世の中にはあの手この手で高額の商品やサービスを売りつける悪質商法が後を断ちません。強引にクレジット契約を結ばされ、返済に行き詰まり多重債務に陥る例もあります。「自分は大丈夫」と思っている相手はだましのプロ。納得できない契約は絶対にならない、という心がまえが必要です。仮に契約してしまったても解約や取り消しなどの解決策があります。

若者が狙われる、その手口は？

街を歩いていると「ちよつとアンケート」「ちよつと時間ある？」と呼びとめられます。「景品をあげる」「無料のお肌診断を」と言葉巧みに近くの事務所や店に連れていき、数人で囲んで断りきれない雰囲気をつくり、高額の商品やサービスを契約させるのがキャッチセールスです。痩身エステ、健康食品、ダイヤモンドのネックレス、英会話などがよくあるケースです。

見知らぬ人から突然電話で誘われ、行って見たら会員権やアクセサリ、版画などを売りつけられた。これがアポイントメントセールスです。

靈感商法
明るいミライ?



デート商法
これってナンパ?



アポイントメントセールス
断れないよ…



呼び出す口実は「あなたが選ばれました」とか、異性からの「会いたい」という甘い言葉。断りたくても「契約するまで帰れない」雰囲気……。最近SNSを利用して、販売目的で近づくケースも増えています。いずれにしても断る勇気が大切です。

もしも被害にあったら

いったん契約したら、一方的にやめることはできません。しかし、契約内容や方法に問題があれば、「消費者契約法」「特定商取引法」を活用して解約や取り消しができます。契約から8〜20日間以内なら、無条件に取り消しができるクーリング・オフ制度もあります(詳細は17ページ)。

契約した事業者(英会話教室やエステ店など)が閉鎖したり雲隠れした場合、クレジット会社への支払いを停止しなければなりません。同様に商品に問題があったり、販売時にウソをつかれた場合もクレジット会社への支払い停止を求めることができます(支払い停止の抗弁権)。

解約したいと思ったら、ひとりで悩まずに、まず最寄りの消費生活センターなどに相談しましょう。早ければ早いほど解決の方法も見つけやすいのです(詳細は29ページ)。

若者も老人もターゲットにする要質商法

ひとり暮らしの若者を狙って多いのが、新聞購読のトラブル。「いつでもキャンセルできる」「3カ月無料、半年先からいい」などと強引に契約を迫ります。購読するつもりがなければ、その場でぎっぱり断りましょう。アパート・マンションの解約時には、部屋の汚れや傷みを理由に敷金を返さないどころか追加請求してくるトラブルも最近多発しています。

次々販売②
もう要らない!!



次々販売①
始まりはエステ



こんな手口、あんな手口
「自分みがき」もいっけず...

誰だつてキレイになりたいし、英語も話せるようになりたい。性格を変えたいと願う人もいるでしょう。社会人になれば、資格をとってスキルアップを考えるのも無理はありません。しかし、そんなあなたの悩みや弱みを悪質商法が狙っています。高額契約のダメージを受けると「自分みがき」どころではありません。どうか、契約する前にゆっくりじっくり考えて。

悪質商法から自分を守るコツ



—それでも相手は人をだますプロ!—



押し切られると「次々販売」が...

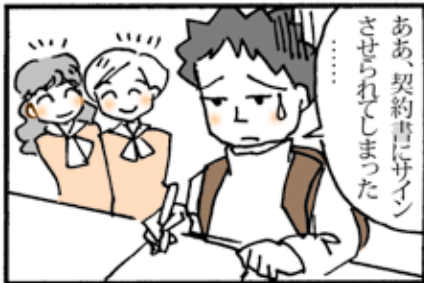
冷静に考えれば数十万円もする商品をバツと衝動的に買う人は少ないはず。でも、「今ならお得」「あなたにぴったり」としつこくすすめられると、「クレジットなら払えるかな」と思ってしまうのです。一度押し切られて契約してしまうと、「この客はカモ」と見られて、次から次に高額な商品売りつけられる「次々販売」の被害にあう危険性もあります。

たとえば、月5万円の支払いが月10万円になれば支払いに行きづまるのは目に見えています。最初にキツパリと断わらなかつたために、クレジット契約が多重債務への入口となってしまうケースがあるのです。最悪なのは返済のため消費者金融や銀行系カードローンから借入れてしまうことです。

契約は慎重に、よく考えてから

契約をすすめられても、すぐにその場で決めてしまわないことです。契約書をよく読み、支払方法や中途解約の場合、返品や返金はどうかのかなど十分に確認して、納得してから申し込みましょう。

絵画販売
ホントに見るだけ



資格商法
断ったのに!?



自己啓発セミナー
役に立つの？



エステや英会話など「継続的なサービス」を受ける契約は、とくに慎重に考える必要があります。事業者がきちんと営業していることが前提です。なかには商品を買わせるのが目的の業者もいます。また、受けるサービスの結果が目に見えにくいため、あまり長期にわたる契約は考えものです。即答は避け、本当に必要かどうか一歩引いて考えましょう。

その場でカード発行、おかしくない？

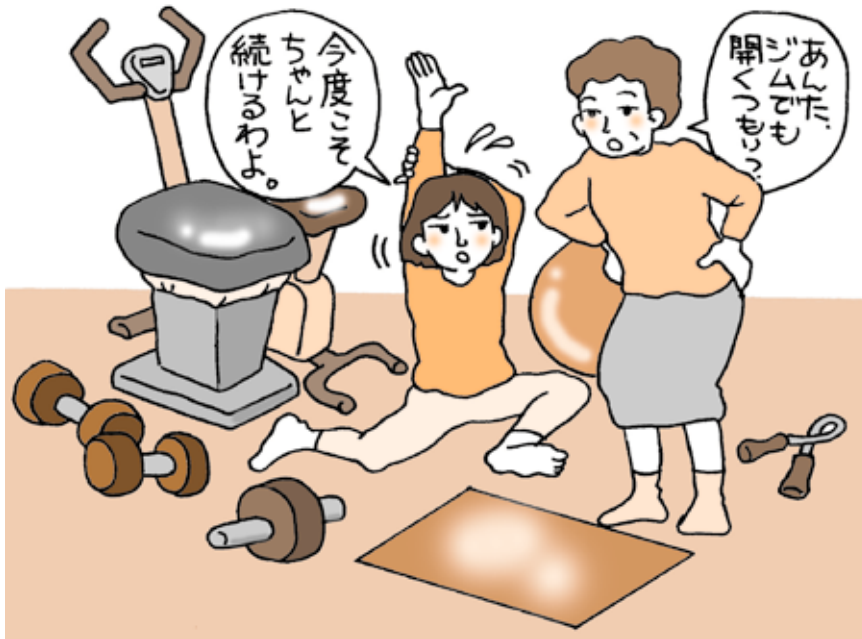
悪質業者の中にはカード会社と組んで、その場でカードを発行し、高額商品を買わせるケースがありました。法改正により支払い能力を超えるクレジット契約は禁止になりました(15ページ参照)。カードを使つてのキャッシングをすすめられたり、学ロン(学生ローン)や消費者金融に強引にひっぱりこまれたりしても、後には借金しか残りません。

「断ったつもり」は通用しない

職場や家庭に突然電話してきて、国家資格などの取得をすすめ、テキストやDVDなどを無理矢理売りつけるのが「資格商法」と呼ばれるもの。「結構です」「いいです」とあいまいな返事をしていると勝手に教材を送りつけてきます。断る場合には、はっきり「要りません」「断ります」と言いましょう。電話勧誘は、一度断ると再勧誘は禁止されています。

悪質な業者が一度引つかった人に「解約の手続きをしてあげる」などと近づき、さらに解約料や手数料を請求する二次被害も見受けられます。電話勧誘でも原則、契約書の交付が義務づけられていますし、クーリング・オフもできます。

➔ ほんとは返品できたのに……



これだけは知っておこう。

悪質な訪問販売で大量の購入契約を押し付けられる、キャッチセールスで支払い能力を超えるクレジット契約を結ばされる……深刻な消費者トラブルを防ぐために「特定商取引法」と「割賦販売法」の2つの法律が大きく改正され、2009年12月1日に施行されました。消費者にとって最大の武器は「知っている」こと。法改正のポイントをチェックしておきましょう！

悪質な手口と規制とのイタチごっこ

「特定商取引法（特定商取引に関する法律）」は、訪問販売などトラブルがおきやすい取引を対象に、業者の不正な勧誘行為などを取り締まり、いざという場合は契約解除もできるように定めた法律で、通信販売やインターネット取引なども幅広くカバーしています。また、「割賦販売法」は分割払いや後払いなどのクレジット販売について事業者が守るべきルールを定めた法律です。

いずれも消費者を守ってくれる法律です。

これらの法律が改正された背景には、悪質業者の手口が巧妙化したことがあげられます。たとえば個別クレジット業者（特定の商品だけを購入するためのクレジット業者）と手を組み、最初から支払えない額だとわかっていながら「分割払いだから払えますよ」と強引に契約させる過剰与信。取り締まりたくても改正前の割賦販売法では、個別クレジット業者は規制の対象外でした。改正によって個別クレジット業者も登録制になり、個別クレジット契約もクーリング・オフできるといったのです。

また、インターネットを利用したショッピング



が増えるにつれ、返品をめぐるトラブルも増加してきました。これまで通信販売の場合は返品できなかったのですが、改正により返品ルールが明確化されました。

とはいえ、いくら規制を強化しても悪質業者は必ず抜け穴を探し出します。法の及ばない海外のクレジット業者と組んで規制を逃れようとする業者も登場しています。海外では、電話勧誘や訪問販売を禁止する「Do Not Call 制度」、Do Not Knock 制度」が常識となっています。日本でも早急なルール化が望まれます。

誰もが被害者になる可能性がある

大きな被害を防ぐためには、不本意な契約を結ばないことがまず第一。でも、被害者になる可能性は誰にでもあるのです。

悪質業者の巧妙な手口にだまされたら？

そんな時は泣き寝入りせず、自分を守ってくれる手段がいくつもあることを覚えておいてください。自分だけでなく、家族や友人、同僚などが被害にあつて困っている場合もきつと役に立ちます。契約を解除する方法は16・17ページを参照。

特定商取引法・割賦販売法

特定商取引法

消費者トラブルを生じやすい取引を類型化し、事業者が守るべきルールと消費者保護を定めている。

割賦販売法

クレジット取引などを対象に、事業者が守るべきルールを定めている。

>>> 規制のポイント

規制の抜け穴を解消

原則すべての商品・サービスを扱う取引を規制の対象に

クーリング・オフになじまない商品・役務を規制から除外
例えば飲食店で飲食、カラオケ自動車、自動車リース

訪問販売の規制を強化

[再勧誘禁止]
「いらない」と断ったら再勧誘は禁止

[過量販売禁止]
訪問販売で常識を超える大量の商品を買わされたら、契約後1年間は解除可能

個別クレジット業者を登録制に。訪問販売等を行う加盟店について調査を義務づけ

電話勧誘による過量販売も規制対象に
(2016年改正)

取消権の期間を6カ月から1年に
(2016年改正)

クレジット規制の強化

[過剰与信の禁止]
消費者の支払い能力を超えるクレジット契約が禁止に

[クーリング・オフ制度]
個別クレジット契約をクーリング・オフすれば、販売契約も自動的にクーリング・オフされる

[取消権、解除権]
業者がウソの説明をして勧誘した場合、個別クレジット契約を取消し、クレジット会社に支払った金銭の返還を請求できる

通信販売の返品ルールの明確化

[返品ルール]
返品の条件を明示していない場合、商品が届いてから8日間は返品可能に(送料は消費者負担)

[オプトイン規制]
消費者があらかじめ承諾しない電子メール広告の送信は原則禁止

請求していないファックスによる広告も禁止
(2016年改正)

(公社)日本訪問販売協会が「通常、過量には当たらないと考えられる目安について」を公表している。詳しくは <http://jdsa.or.jp/quantity-guideline/>

消費者契約法

事業者と消費者の間には、情報量や交渉力に大きな差がある。これをふまえて消費者利益をはかることを目的としている。

事業者の不適切な勧誘による契約
▶▶ 取り消しできる

- 不実告知
「これで電話代が安くなる」。でも、実際には効果なし(ウソの説明)
- 断定的判断の提供
「値上がり確定でお得」などと説明
- 不利益事実の不告知
隣にマンションが建つことを知りながら「眺望抜群」と販売
- 不退去・退去妨害
「帰ってください」と言っても帰ってくれず「帰りたい」と言っても帰らせてくれない

消費者に一方的に不当・不利益な契約条項 ▶▶ 無効になる

- 事業者の損害賠償責任を免除する条項
「当社はいっさい責任を負いません」
- 不当に高額な解約損料
「支払い済みの代金はいっさい返しません」
- 不当に高額な遅延損害金
支払いが遅れたら、法外な遅延金を請求
- 消費者の利益を一方的に害する条項
経年劣化なのに「壁紙もたたみも傷んでいる」などと家主が現状回復を要求する

2016年改正により追加 >>>

- 過量な内容の契約
高齢者を狙い、たとえば一時に多量の寝具を売りつける

- 消費者の解除権をいっさい認めない条項
契約してしまうと、欠陥商品でも残金を払い続けなければならない

気づいたら、すぐ行動！

電話やネットを使って現金をだまし取る特殊詐欺（オレオレ詐欺、架空請求詐欺、還付金詐欺など）をはじめとする消費者被害は、年に約1223万件、被害額約6.1兆円となっています（平成28年版消費者白書）。相手はだましのプロ、いつ、だれが被害にあってもおかしくない状況です。だまされた、怪しいと思ったら、泣き寝入りせず相談を。恥ずかしがることはありません。

●まずクーリング・オフで取り消す

実際に不本意な契約を結んでしまった時の強い味方がクーリング・オフです。特定商取引法や割賦販売法で定められている「クーリング・オフ」とは文字通り「頭を冷やす」という意味。契約した後でも一定期間内であれば、無条件で契約を取り消すことができるというもの。全額返してもらえますし、商品の引取り費用は業者負担となります。個別クレジット契約もクーリング・オフできます。

しかし、通信販売にはクーリング・オフの適用がありません（ただし、返品ルールあり）（17ページ注2）。

●特定商取引法で取り消す

「特定商取引に関する法律」では、販売目的を隠して個室などへ誘い込んだり、うその説明や重要事項を告げないなどの違法な勧誘により契約した場合は、契約を取り消すことができます。また、いらないうそに再三勧誘に来て押し切られた場合も取り消せます。

いわゆるマルチ商法でも「簡単に儲かる」など

あきらめたり泣き寝入りはダメ！
相談は消費者ホットライン188（いちゃ局番なし）へ。
トラブル解決には早めの相談が肝心です。



のウソや誇大な説明で勧誘された契約は取り消せます。たとえクーリング・オフ期間が過ぎても中途解約が可能です。

●割賦販売法で取り消す

個別クレジット契約も、虚偽説明を受けた場合は契約の取り消し、または解除ができます。訪問販売で常識を超える大量の商品を売りつけられた場合（過量販売）、契約後1年以内であれば解除が可能。個別クレジット契約を解除した場合、以後支払わなくていいだけでなく、すでに支払った分の返還請求もできるようになりました（2016年改正により特定商取引法・消費者契約法にも導入）。

●消費者契約法で取り消す

クーリング・オフ期間が過ぎて、次のような「誤認」や「困惑」があった場合、消費者契約法で解約できます。

- ・販売時の説明がウソだった↓事実と異なる説明による契約
- ・必ず儲かると言われたのに損をした↓将来的に



業者は「クーリング・オフ期間が長いから安心」なんていうけど、クーリング・オフ期間の長い取引ほどリスクが高いのよ。よく考えて判断しなさいと。いつことです。

不確実なことを断定的に説明された場合の契約都合のいいことだけを説明された↓消費者に不利な事実をわざと伝えなかった場合の契約

・契約するまで帰れなかった↓消費者が店などから「帰りたい」と言っているのに帰してくれない、または「帰ってほしい」と言っているのに事業者が自宅に居座って、やむなく結んだ場合の契約

●未成年者は契約を取り消せる

もしあなたが20歳未満なら、両親の同意を得ずにした契約は取り消すことができます（民法5条）。

・受け取った商品を返品し、支払った代金は返金してもらえます。
ただし、未成年者でも取り消しができない場合もあります。

●民法で取り消す

契約の重要な内容を思い違い（錯誤）によって意思表示をした場合は無効（95条）、だまし（詐欺）や脅し（脅迫）によって意思表示をした契約は取り消すことができます（96条）。

「特定商取引法」の対象となっている7つの取引と主なルール

	▼クーリング・オフ(注1)	▼書面交付義務	▼その他	▼クレジット
●訪問販売 店舗以外の場所で申込みを受ける取引 キャッチセールス、アポイントメントセールス、デパート商法などを含む	原則すべての商品・サービス 8日間	あり	過量販売解除権	
●通信販売(注2) 郵便、電話、インターネットなどの通信手段により申込みを受ける取引	なし	前払い式通販は承諾通知義務あり	返品ルール	
●電話勧誘販売 自宅や職場に電話をかけてきて勧誘し、申込みを受ける取引	原則すべての商品・サービス 8日間	あり		個別クレジット契約のクーリング・オフを通知すれば、販売契約も同時にクーリング・オフできる(通信販売を除く)
●連鎖販売取引(マルチ商法) 加入者を増やして販売組織を連鎖的に拡大していく取引	原則すべての商品・サービス 20日間	あり	中途解約権	
●特定継続的役務提供 継続的に役務を提供する6業種(指定6業種) エステティックサロン、語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービス	指定6業種のサービス・関連商品 8日間	あり	中途解約権	
●業務提供誘引販売取引(内職・モニター商法) 資格商法、内職商法、モニター商法	原則すべての商品・サービス 20日間	あり		
●訪問購入(訪問買取)	原則すべての物品(対象外物品あり) 8日間	あり	対象外物品 ▶自動車 ▶大型家電・家具 ▶書籍 ▶有価証券 ▶CD・DVD等	

●ネガティブオプション 購入の申込みをしていない商品を勝手に送りつけられ代金を請求される商法のこと、商品が到着して14日間(業者に引取り請求をした場合は請求日以後7日間)保管したら、自由に処分できます。

(注1) クーリング・オフできない取引 ▶3000円未満の現金取引 ▶使用・消費した化粧品・健康食品などの消耗品(未使用分はクーリング・オフが可能) ▶自動車、電気・ガス、葬儀など
 なお、期間は業者などから(申込みや契約の内容が書かれた)書面を受け取った日から数えます。その期間内に郵便局へ出せばよいのです。また、悪質な業者から「クーリング・オフできない」とだまされたり、おどされたりするなどクーリング・オフの妨害があった場合はクーリング・オフの期間が延長されます。

(注2) 通信販売では返品ルールを決め「食品の返品不可」「使用前に限り返品可」などと商品ごとに広告やネット画面に明示することになっています。この表示がない場合は、8日間以内であれば、送料を消費者が負担することにより返品(契約解除)できます。

>>> えっ、解約できるの!?

エステティック、外国語会話、パソコン教室、学習塾、家庭教師、結婚相手紹介サービスの6業種については、理由を問わずに中途解約できます。業者が請求できる損害賠償額の上限も定められているので(下表参照)、不当に高い損害金を支払う必要はありません。

特定継続的役務提供取引の解約手数料の上限額

役務の種類	サービス利用前	サービス利用後
エステティックサービス	2万円	未使用サービス料金の1割か2万円のいずれか低い額
語学教室	1万5,000円	未使用サービス料金の2割か5万円のいずれか低い額
学習塾	1万1,000円	2万円か月謝相当額のいずれか低い額
家庭教師	2万円	5万円か月謝相当額のいずれか低い額
パソコン教室	1万5,000円	未使用サービス料金の2割か5万円のいずれか低い額
結婚相手紹介サービス	3万円	未使用サービス料金の2割か2万円のいずれか低い額

>>> クーリング・オフは必ず書面!!

クーリング・オフ期間内に、「内容証明郵便」、「簡易書留」、または「特定記録郵便」で送付します。書面はコピーをとっておき、送付の記録といっしょに保管しましょう。

クレジット契約をしている場合は、クレジット会社にも同じ通知を出します。

はがきの書き方

契約解除通知書

契約年月日 平成〇年〇月〇日
 商品名 ○○○
 契約金額 ○○○円
 販売会社名 ○○○

上記の契約は解除します。
 なお、速やかに支払い済みの
 ○○○円を返金し、商品を引き取ってください。

平成〇年〇月〇日
 住所
 氏名

- ・解除の理由を書く必要はありません。
- ・商品の引き取りにかかる費用は販売業者の負担です。

スピードが命。
必ず期間内に!

借金は「悪」なのか？

住宅や車のローン……私たちは借金とともに生きています。借金が人生をステージアップさせているともいえます。この場合、借金は財産です。しかし、借金で生活ができなくなったり、年間24万人の自殺者のうち6人に1人は経済苦・生活苦が原因となっています（平成27年内閣府調査）。交通事故死より多い人数です。借金で死ぬことはありません。そのことを考えてみましょう。



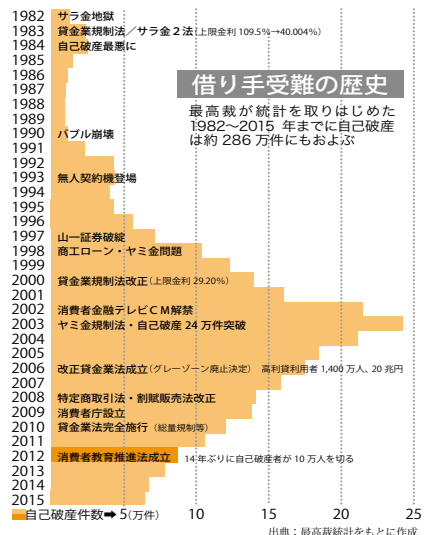
借金は社会の「潤滑油」だった

わが国では古代・中世には、借金は社会を営むための潤滑油の役割を果たしてきました。利子は元本の二倍まで、それ以上は罪に問われました。近世は質流れになったものでも勝手に処分できず、元本を支払えば取り戻すことができました。借り手の権利が保護されていたのです。皆で少しずつ金を持ち寄り、籤や順番で必要な人に貸す頼母子や無尽などは、地域の絆を強める役割も果たしたのです。

しかし時代が進むと市場原理が強まり、借金を返済しないのは「正義に反する」、つまり貸し手の権利を守る考え方に変わりました。その流れを決定づけたのが江戸期の山形県・天領・長瀬村の騒動。借金が払えず田畑を取られた農民たちが貸し手に直談判、しかし、幕府は周辺の藩に出兵を命じこれを鎮圧します。以後、現在まで貸し手優位の時代が続いたのです。

借金は身を滅ぼす？

借金は借り手と貸し手の関係です。借り手がいなくなると借金は成立しません。しかし、借





金が返せなくて村をあげて離散したり、夜逃げしたり、身売りしたり、自殺したり……こうした借り手の悲劇がいつの時代も繰り返されてきました。貸し手の権利だけがあたり前のように保護されてきた結果です。

今はどうでしょう？ 働く人たちは住宅ローンやカードローンなど、なんらかの債務（借金）を抱えています。会社が倒産したり解雇されたり、収入が減るなどの予期しないことでこれらの支払いがストップしたとしたら……。格差が広がる今、借り手が保護されない社会では、生活苦に陥るまで、あつという間です。返せない借金を抱えたとき、どうしたらいいのでしょうか。

破産や貧困は自己責任なのか？

「すべての国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する（日本国憲法第25条1項）。たとえ借金が返せなくても生きていける……消費者・借り手の立場が保護されないと、社会は疲弊していくでしょう。2007年、政府は「多重債務問題改善プログラム」で借りられなくなった人に対する相談（カウンセリング）の強化、「顔の見える」セーフティネット貸付けによって新たな多重債務者の発生を防ぐことなどを決めました。ここでは民間金融機関（労働金庫、信用金庫、信用組合など）や地域に根ざす非営利機関（生活協同組合、NPOなど）の役割に大きな期待が寄せられ、ヤミ金撲滅の取締まり強化も進めています。

やむにやまれず借金をするのは他に選択肢がなかった結果です。安易な「自己責任論」だけでは破産や貧困へと連なる背景を見ていません。長い曲折を経てたぐりよせた消費者保護、借り手保護の流れを定着させていかなければいけません。

カードはかっこいい？

服を買う、食品を買う、バスや電車に乗る、携帯電話を使う。物やサービスを受けるかわりにお金を払うのは、この社会が契約で成り立っているから。カードは、その契約のもつとも進んだ例です。サインひとつで、またIDやパスワードを入力するだけで買物やキャッシングができるのはカードの持ち主である「あなた」を信用した「契約」があるからです。持ち主の責任もお忘れなく。

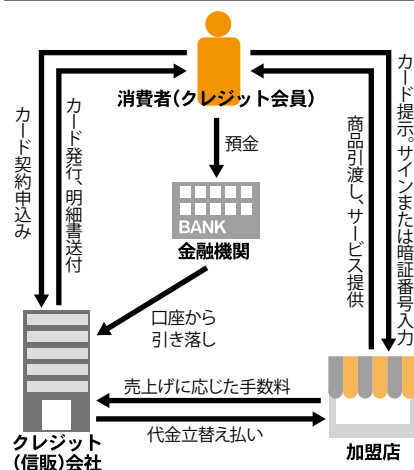
カードショッピング ああ、快感!!



リボカード 月1万円ポッキリ!?



カードショッピングと契約のしくみ



クレジットの仕組み、知ってる？

クレジットカードの発行枚数は、約2億5890万枚（2015年／（一社）日本クレジット協会調べ）。成人ひとりが2.5枚持っている計算です。

クレジット契約は、消費者（クレジット会員）と加盟店、クレジット（信販）会社の三者契約です（[右図参照](#)）。会員は、代金後払いで買物やサービスを受けることができ、キャッシングでお金を借りることもできます。

クレジットカードは「信用」とひきかえに便利さを享受できるかわりに、持ち主であるあなたの責任を厳しく追求します。カードを人に貸したり使わせたら、その責任は持ち主のあなたに回ってきます。

カードを使うのは借金するのと同じ

カードで使ったお金は目に見えないため、使い過ぎたり衝動買いをしてしまいがちですが、クレジットカードを使うということは「借金をするのと同じだ」ということを忘れないでください。

カードで買物をして、引落しを3回続けて延滞（1日遅れても該当）したり、年6回の延滞記録



リボ払い・リボ専用カードの問題点

リボ払いは、毎月決まった額を返済する支払い方法です。月々の返済額が決まっているので安心でき、楽だと思えるかもしれませんが、返済期間が長くなります。

また、いまいくら借りていて、手数料（利息）がいくらかかっているのか、いつ返し終わるのが分からなくなります。返済期間が長くなればなるほど、支払い総額は増え、カード会社に支払う手数料も増えていきます。

リボ払いの利用者は、長引く不況の影響で増加しており、最初からリボ払い専用になったカードも多く発行されています。

メリットもありますが、リボ払いの落とし穴にはくれぐれもご用心!!

>>>50万円の買い物、年利15%では
※元金定額返済の場合

月1万円の リボ払い	月2万円の リボ払い
支払い総額 約66万円 手数料 約16万円 支払い回数 50回	支払い総額 約58万円 手数料 約8万円 支払い回数 25回



カードの取り扱いに注意!

- 必要以上にカードをつくらず、持たない。保管場所にも注意!
- 暗証番号は第三者に教えない。定期的に番号を変える。
- 外出時は常時身につけ、支払いのときもカードから目を離さない。
- 控えは保管しておき、利用明細と照らし合わせる。
- 紛失したら至急カード会社に連絡。警察にも届け、証明書をもらう。

ブラックリスト 多重債務寸前…



キャッシング 要は借金よね!



があると「カード更新拒否」となり、いわゆるブラックリストにのる可能性があります。あくまでも自分の返済可能な範囲内で使うのが鉄則です。

カードが多重債務の入口になる

エステで50万円、英会話で30万円……高額な商品やサービスをクレジットなら少しずつ返せると契約してしまい、すぐに返済に行き詰まる。そんな返済能力を超える高額なクレジット契約が原因の多重債務者が増えています。過去には悪質業者とカード会社が組んで、返済能力の確認もなくその場でカードを発行し、多くの多重債務者を生み出した(改正割賦販売法で禁止)。

また、いくら借りても(買っても) 月々の支払額が一定の「リボルビング払い」は、手数料の負担が見えにくく、いつまでたっても元本が返せない危険があります。リボ専用カードは、手数料分を上乗せして返済しなければなりません。正しく使うと便利なカードも、返済能力を超えると多重債務への入口となってしまいます。

「スキミング」に注意

カードの磁気情報を読み取り、偽造カードを不正使用する「スキミング」や、金融機関や企業などになりすまして個人情報や財産などを騙し取る「なりすまし」被害もあとを絶ちません。カードの管理と個人情報の取扱いは注意が必要です。常に請求書の明細をチェックし、おかしい点があればすぐカード会社に連絡しましょう。ただしカードの保管がずさんだったり、期限内(おおよそ60日)に申告しないと補償されない場合もあります。

万一、カード会社の対応に納得いかない場合は、消費生活センターなどに相談してください。

なぜ低い金利にしないの？

消費者金融(サラ金等)のグレイゾーン金利「年29.2%」は廃止されましたが、利息制限法の上限金利「年20%」は依然高すぎます。「むやみな借金はしない」ことが大切ですが、病气や冠婚葬祭など、いつ急にお金が必要になるかは分かりません。お金を借りるべきの判断基準が金利であり、高金利のヤミ金など論外です。金利は各金融機関で違いますから、借りる前に比較検討しましょう。

自転車操業 元本が返せない!?



キャッシング その金利ヤバッ!!



借りるお金の金利は、それぞれ違う

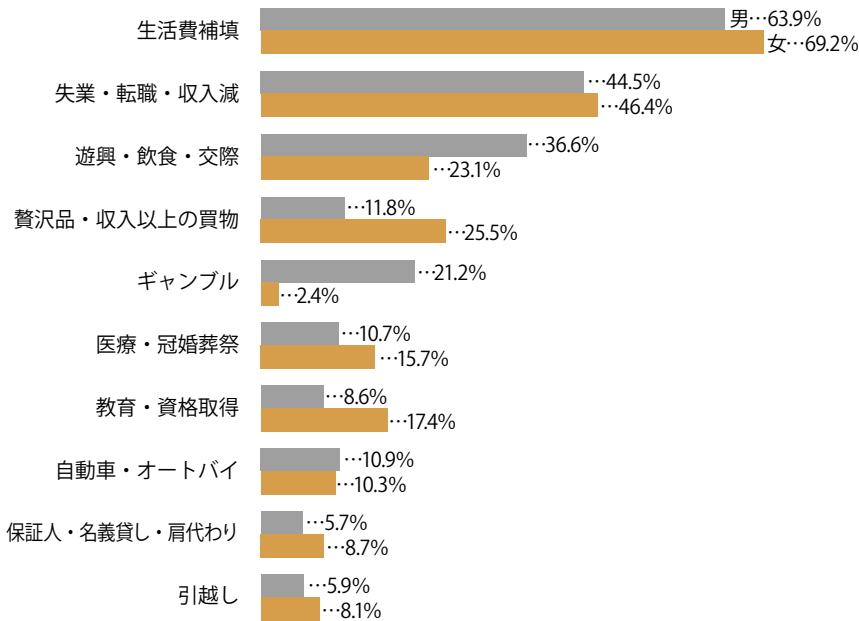
高金利の借金で多くの自殺者や自己破産者を生んだクレサラ問題……2006年12月に改正貸金業法が公布、2010年6月に完全施行されて消費者金融の上限金利が引き下げられました。

それ以降、キャッシングの一般的な金利(年率)は、25〜29%から7〜18%に下がっています(金利は元本の額によっても異なります)。金利は下がりましたが、年18%はまだ低いとはいえない状況ですし、各カード(銀行系、信販系、流通系など)の金利に大きな差はありません。また小口のキャッシングなどでは15〜20%で貸し、延滞すると、いまだに違法金利で営業するケースもあります。

「改正貸金業法」はどんな?!

改正貸金業法の目玉「総量規制」は、借り過ぎを防ぐため、年収の3分の1を超える金額の貸し出しを原則禁止しました。専業主婦は、夫の年収の3分の1以上は借りることができず、夫の収入証明書と同意書の提出が求められました。また、2006年1月の「グレイゾーン金利は原則無効」という最高裁判決を期に、貸金業者

クレジット、ローンからの借入の目的 (平成 27 年度)



※カウンセリングを受けた相談者が、クレジットやローンの目的として申告した上位 10 位の事由 (複数回答により、係わりが深いと回答した上位 3 つを集計)。

※借入金返済のための借入は除外。 ※構成比は相談者総数に対する数値。

出典：(公財) 日本クレジットカウンセリング協会

カードローンの金利はこんなに違う

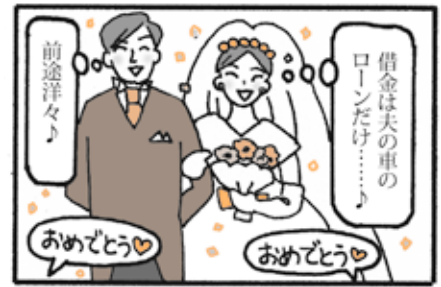
2016年9月1日現在 出典:各銀行等ホームページ

みずほ銀行	銀行	3.5 ~ 14.0%
三菱東京 UFJ 銀行	銀行	1.8 ~ 14.6%
三井住友銀行	銀行	4.0 ~ 14.5%
楽天銀行	ネット銀行	1.9 ~ 14.5%
三井住友カード	信販	3.5 ~ 9.8%
三菱 UFJ ニコス	信販	6.0 ~ 17.6%
アイフル	消費者金融	4.5 ~ 18.0%
アコム	消費者金融	3.0 ~ 18.0%
プロミス	消費者金融	4.5 ~ 17.8%

※借入の際に融資を受けられる最高額である「契約限度額(極度額)」は各商品ごとに異なります。

※カードローンの金利は各商品ごとに異なります。

カードローン 簡単に借りられるの!?

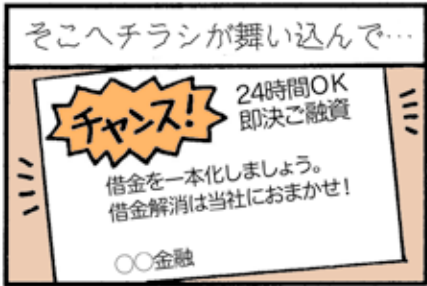


なぜ、低い金利を利用しないの?
借金することは簡単ですが、高金利はボディブローのように生活を圧迫します。どうしても借金しなければならなくなったら、まず金利を確認しましょう。もしあなたが会社員なら、社内融資や(ろうきん)、銀行の小口融資をチェックしましょう。銀行やゆうちょ銀行の定期預金があれば解約せずに自動融資が受けられ、保険契約があれば保険料に応じて保険会社から一時的に融資してもらうことも可能です。

銀行系カードローンなら安心?!
多重債務問題に歯止めをかけるための貸金業法改正。しかし、その絶好のチャンスは銀行系カードローンの登場で先行きがあやしくなりました。銀行は「銀行法」に依拠して貸金業法の規制を受けません。消費者金融各社はいつせいに銀行と提携したり傘下に入り、銀行系カードローンの債務保証を担うことになったからです。
銀行系カードローンは、ネットやスマートフォンから簡単に融資が受けられ「総量規制」もありません。普通に返済していれば問題ありませんが、返済が滞ったり遅延金利が発生すると、債務は消費者金融会社に移行するので、結局、多重債務におちいる危険性は変わらないこととなります。銀行だから「安心」、ではないのです。

への過払い金返還請求も始まりました。過払い金返還は、払いすぎた利息で元本を返済したうえで残った金額を借り手に返すというもの。
この法改正で消費者金融業界は大きなダメージを受け、2006年~2014年にかけて業者数は7分の1に、貸付残高は3分の1に激減しました(金融庁「貸金業関係資料集」)。

債務の一本化
天の助け？かな？



借りては返す
返済、お手上げ!!



多重債務という地獄。

多重債務に陥ると、寝てもさめても借金返済のことばかり……とても勉強や仕事どころではありません。ヤミ金の誘いも激しくなります。改正貸金業法の完全施行以降、多重債務者は大幅に減少しましたが、今だ5件以上の消費者金融利用者は10万人存在します。しかし、本人が覚悟し、相談窓口(29ページ参照)を利用すれば、借金は必ず解決できます。



借金のための借金？ ちょっと待った！

最初のうちは借入れも少額で、返済も確実にできたのに、安易な利用や収入減など予期しない事態で返済のための借金を重ねてしまう。消費者金融やクレジットのキャッシングは高金利ということを知らないまま、あるいは知っていても止むに止まれず利用してきた人が少なくありません。複数の業者から借入れを重ねると、アツという間に借金は雪だるま式に増えてしまいます。誰もが多重債務者に陥る可能性があるのです。

通信機器のセット契約、解約

スマートフォンやWi-Fiルーター、モバイル端末機器などは本来、機器の代金と通信料がかかります。「実質0円」「セットでお得」などといった通信料と機種代金は分割で支払うという契約なのです。これは割賦販売法にあたり、延滞を繰り返すと個人信用情報機関のブラックリストに掲載され、借入・クレジットの利用に制限を受けます。

通信機器は一定の契約期間が決まっているため、途中解約すると「解約料」が発生します。また、



ブラックリストに注意!

いわゆるブラックリストとは、個人の信用情報が事故(ネガティブ)情報として扱われることです。自己破産などの債務処理をした場合や長期延滞をした場合に、個人信用情報機関に登録されると、各金融機関やクレジット会社はその情報を共有して、融資などの判断材料とします。



ブラックリストに載ると

最低5年間は次のような制約を受けます

- 新たに借金ができなくなる
- クレジットカードがつかれなくなる
- ローンカードがつかれない
- 住宅ローン、車のローンなどが組めなくなる



個人の信用情報は自分で開示できます

(株)日本信用情報機構(JICC)で消費者本人の信用情報(ローンやクレジットなどの契約内容・支払状況など)を調べることができます。開示手続きはスマホ、郵送、窓口の3つの方法があります(有料)。

<http://www.jicc.co.jp/kaiji/about-kaiji/index.html>

うっかり延滞が重なると えーっ、ブラック?!



◆多重債務予備軍はこんなにいる

消費者金融に残高がある者の借入件数毎の登録状況

	登録人数	登録件数	残高金額	一人当たりの残高	一契約当たりの残高
1件	722万人	722万件	3兆6,097億円	50.0万円	50.0万円
2件	235万人	471万件	2兆14億円	85.0万円	42.5万円
3件	85万人	255万件	9,473億円	111.5万円	37.2万円
4件	27万人	107万件	3,793億円	142.2万円	35.6万円
5件以上	10万人	52万件	1,934億円	201.5万円	37.3万円
合計	1,078万人	1,606万件	7兆1,312億円	66.1万円	44.4万円

※数値は2016年6月末時点。 ※登録人数は名寄せベース。
※単位未満を四捨五入しているため、借入件数毎の数値合計と合計欄の数値は一致しないことがある。
出典：(株)日本信用情報機構(JICC)

通信機器を分割払いをしていると、残金の一括払いを求められます。

奨学金の滞納問題

日本学生支援機構の奨学金は2014年度末で、3カ月以上の延滞者が約17万人もいると報告されています。期日までに返還しないと延滞金が5〜10%課せられ、3カ月以上延滞するとネガティブ情報扱いとなります。滞納4カ月をこえると債権回収業者による取り立てが始まります。いまや長引く不況や高い授業料などを背景に、

大学生の半数が奨学金を利用していると言われます。そのほとんどは返済義務のない「給付型」ではなく「貸与型」であり、返済できないと保証人も巻き込んでしまいます。しかも、大学卒業者の20%前後、約10万人は非正規やバイトなどの「不安定な雇用」という状況で「奨学金制度」そのものをゆるがそうとしています。

奨学金の滞納も、携帯電話の機種代金の滞納と同様にブラックリストに載ると、将来、ローンが組めないなどの不利益を被ります。

まず相談する勇気を!

「家族に知られたくない」「会社にだけは知られたくない」……それでは決して解決できません。家族や組合、会社などの協力なくして多重債務の解決はできないからです。債務者は返済に迫られて正常な判断ができなくなっていますが、そこから脱するためには、まず相談する勇気を!

長期にわたって返済している場合は、過払金を請求できる場合もあります。債務の中味によっては安い金利に借り換えることもできます。ひとりでは悩まず、まず相談することこそ多重債務脱却への第一歩なのです(29ページ参照)。

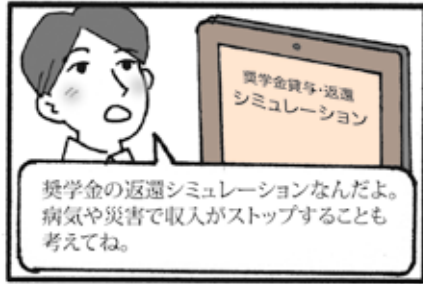
借金は必ず解決できる

さあ、人生リセット！



奨学金問題

返済は延々と続く!!



多重債務問題は必ず解決できる！

まず、借金を洗いざらい書きだします。債務が明らかになれば自分の状況に応じた解決法が見えてきます。そのためにも、家族や弁護士に一時のがれのウソをつかないこと。そして「解決するのは自分だ」という強い気持ちを持ってください。仮に肉親が肩代わりしたとしても根本的な解決にはなりません。再び多重債務への道を歩むかどうかは本人次第なのです。

多重債務者にならないための5つのチェックポイント

- ローンもクレジットも借金だ
- 冷静に考えて、それは本当にいま必要なお金(もの)？
- その借金は返済可能？
- 金利はいくら知っている？
- 返済のための新たな借金は絶対にノー！と言える？

必要以上に借らない

貸金業法改正以降、一時なりを潜めていたテレビCMも復活し、いまやカードローン全盛期です。気軽に、簡単にお金が借りられる時代なのです。また、ネットで申し込んだり、Web明細を使うと、誰にも知られずに、その日のうちに借金することが出来ます。そこに「借りすぎ」という危険が潜んでいます。

早ければ早いほどいい

「借金が返せない、多重債務に陥ってしまった……」、そんな時でも必ず解決法はあります。とにかく、知識をもった人や信頼できる機関に相談することです。借金を抱えると誰にも話せず、ひとりで長期間悩むことが少なくありません。その間にも借金はふくらんでいきます。

まず借金の全貌を把握する

まず、借金のリストを書き出します。いつ、どこから、いくら借りて、金利はいくらか。いくら返して残高はいくらか。ヤミ金に手を出していないか。家族に知られまいと書類を捨ててしまっている

ヤミ金は犯罪。すぐ警察へ!!

多重債務者が狙われる!

「ヤミ金融業者」とは、金融業者の登録の有無にかかわらず、違法な高金利で貸付け、暴力的な取り立てをする悪質業者のこと。ターゲットは返済に苦しむ多重債務者です。

手口も巧妙です。「カラ貸し」「押しつけ貸し」は、利用者の完済を阻んで利息を延々と取り続けます。

「携帯買取詐欺」は、融資の条件に「あなたの信用を試す」といって携帯電話を契約・送付させて、あとは消息不明が常です。携帯電話は特殊詐欺に使われ、利用料はあなた名義で残ります。事務所を持たず携帯電話だけで融資する「090金融」、融資も取立ても優しい? 「ソフトヤミ金」などもあります。

ヤミ金は違法です。絶対に借りてはいけません。相談窓口は 29 ページ参照



多重債務の4つの解決法

任意(私的)整理

裁判所などの公的機関を利用せずに貸金業者などと話し合い、利息制限法にもとづいて借金の減額などの交渉をします。一括弁済、または分割弁済もできます。ほとんどの場合、弁護士などの法律の専門家に依頼します。

特定調停

債務者本人が簡易裁判所に調停申立てをすると、調停委員が借り手と貸手の間に入り、和解交渉をあっせんしてくれます。この場合も利息制限法で借金を減額、一括弁済か分割弁済を交渉します。

個人再生

負債総額が5000万円以下で、給与または定期収入が見込める場合、借金の一部の返済計画案をつくり、裁判所に認めてもらったうえで計画通り返済が終われば残りの借金が免除されるというもの。自己破産と違い、住宅を維持しながら債務整理ができる場合があります。

自己破産

任意整理が困難なほど多額の借金を抱えてしまった場合の最後の手段。破産宣告を受けただけでは借金は免除されません。免責を申立て、裁判所に認められてはじめて支払い義務がなくなります。この免責は無条件にもらえる訳ではありません。

自己破産のウソ、ホント

全財産なくなる?

不動産があれば処分されますが、最低限生活に必要な家財道具は処分されません。破産宣告後に得た収入は自由に使えます。

就職や結婚ができない?

官報に記載されるだけで戸籍や住民票には記載されません。一般の人が官報を見ることはほとんどありません。

勤務先に知られる?

裁判所が勤務先に通知することはありません。

選挙権もなくなる?

投票も立候補もできます。

辞めさせられる仕事がある?

弁護士、税理士、司法書士などには一定期間なれません。免責が確定すれば復権できます。

もうカードは持てない?

個人信用情報に5~10年を超えない期間記録されるので、その間は新たにクレジットカードをつくらず、住宅ローンを組むことはできません。



自己破産者は個人信用情報に記録が残るため、通常の借金ができなくなります。それを狙ってヤミ金融業者が高金利の貸付けをしようとする近頃です。たとえば、ダレクトメール、電話、メール、チラシや貼り紙、新聞広告を使って、勧誘の方法はいろいろ。きっぱり断る覚悟が必要です。

こともあり、一度や二度では借金の全貌を把握しきれないこともよくあります。

借金の履歴は2箇所の指定信用情報機関「サラ金業者等の情報:(株)日本信用情報機構、クレジット・信販等の情報:(株)シー・アイ・シー」に、本人が直接、開示請求できます。

元本が10万円以上100万円未満の場合、利息制限法の上限を超えるグレイゾーン金利分は払う必要がなく、払い過ぎた分は返済にあてて債務を圧縮できます(金利の引き直し)。長期間借りている場合、計算し直すとともに返済が終わっている場合もあり、過払い金が戻ってくるケースもあります。

こうして解決しよう

債務がはつきりしたら4つの解決法のいずれかで解決可能です(上表参照)。

親族から援助が得られたり、低利で融資を受けられる場合は弁護士に依頼して「任意整理」を、債務額がそれほど多くない場合は自分で簡易裁判所に申立てをする「特定調停」を、債務額は大きい定期収入があるサラリーマンなどの場合は「個人再生手続き」を選択します。そして最後の手段が「自己破産手続き」です。

生活再建のチャンスに

どうしても債務が返済できないときの選択肢が自己破産です。裁判所に申立てて認められると、借金の返済が免除されます。しかしギャンブルや浪費などが原因の場合は免除されません。また、破産後7年間は再度の免責が受けられません。

自己破産は生活再建のための最後の手段です。それまでの生活をリセットし、新たな出発が可能です。

消費者が主役の社会とは？

「消費者教育推進法」は、食の安全や企業の社会的責任に目をくばり、省エネ商品やフェアトレードなどに価値を見いだす責任ある消費者の出現を求めています。消費者は消費活動を通じて、こころ豊かで公正な世の中をつくりだせるのです。マネートラブルに陥らない知恵とノウハウを身につけることは、その第一歩。いま全国の中学校や高校、職場でも消費者教育が広まっています。

消費者教育を受ける権利がある！

すべての人は消費者です。私たちは生まれてから一生を通じて消費者であり続けるのです。社会で生活（消費行動）していく限り、消費者問題はあらゆるところで発生し続けます。そのために、消費者の権利は守られなければなりません。

消費者保護基本法（1968年）は、高度経済成長期に顕在化した消費者問題に対処するために制定されました。事業者との情報格差によって不利益を被る消費者の保護を目的としました。その後、規制緩和や複雑・高度化したインターネットの普及により新たな金銭（多重債務）・契約（悪質商法）トラブルが多発し、消費者政策の転換を迫られ**消費者基本法（2004年）**に改正されました。この時に「消費者教育を受ける権利」が明記されることになりました。行政もそれまでの事業者目線から本来あるべき消費者の立場での消費者自立支援をしていくこととなり、消費者庁（2009年）の設立に向かいました。

そして2012年、消費者教育を受ける権利を实效性あるものにするために**消費者教育推進法**が成立しました。



あらゆる年代でも、
学校・地域・家庭・職場でも、
消費者教育を推進しよう！



トラブルに対処できる自立した消費者

消費者教育推進法では、目指すべき消費者市民社会を「消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会」と規定しています。

簡単に言えば、消費者が主役の社会ということです。消費者教育の概念は幅広いのですが、本書では基本的な金銭（多重債務）・契約（悪質商法）トラブルに焦点を当て、より身近な消費者教育に資する小冊子となるよう作成しています。



困ったときは、まず相談。

どうすればいいか迷った時は、ひとりで悩まずにまず相談を。職場に労働組合があれば、勇気を持って組合役員に相談しましょう。消費者ホットラインからは、各自治体の消費生活センターにつながるネットワークが整備されています。学生なら学生課も利用しましょう。消費生活センターや公的機関とまぎらわしい名前を語って、向こうから近づいてくる悪質業者には注意が必要です。



【借金が返せない】

日本弁護士連合会
TEL 0570-783-110 (ひまわりお悩み110番)
<http://www.nichibenren.or.jp/>
ホームページで全国各地の弁護士会の連絡先を紹介。

日本司法書士会連合会
TEL 03-3359-4171
<http://www.shiho-shoshi.or.jp/>
ホームページで全国各地の司法書士会の連絡先を紹介。

法テラス (日本司法支援センター) (前出)



【ヤミ金の取り立て】

全国クレサラ・生活再建問題対策協議会
<http://www.cresara.net/>
ホームページから全国各地の加盟団体の相談窓口が検索できます。

地元の警察の生活安全課

日本弁護士連合会 (前出)

日本司法書士会連合会 (前出)



【所得が低く、生活困窮！】

生活保護

……居住する自治体の福祉事務所
……各地の生活保護支援法律家ネットワーク (首都圏は 048-866-5040)

生活福祉資金貸付制度

……お近くの社会福祉協議会



【組合員なら】

労働組合またはろうきん各支店



【契約を取り消したい】 【悪質商法などの相談】

全国の消費生活センター
消費者ホットライン「188」(いやや局番なし)。電話をすると、音声ガイダンスが流れ、郵便番号を入力するなどを行えば、住まいの地域の消費生活センター等を案内します。

国民生活センター越境消費者センター
<https://ccj.kokusen.go.jp/>

各都道府県警察本部の総合相談窓口
不当請求や、法外な金利を取られたり、脅迫的な取立てを受けた場合。

法テラス (日本司法支援センター)
TEL 0570-078374
<http://www.houterasu.or.jp/>
法的トラブルに関する相談先を紹介。



【奨学金】

日本学生支援機構
奨学金返還相談センター
TEL 0570-666-301
奨学金返還に関する相談

奨学金問題対策全国会議
TEL 03-5802-7015

学生なら

親

私大の場合、
学生課に少額融資
制度も

社会人なら

定期預金があれば
預金を担保にした
融資制度

ろうきんの
マイプラン
等の融資制度

保険に入っ
ていれば保険会社
の融資制度

組合や社内の
福利厚生
の融資制度

どうしてもお金を借りる必要に
せまられたら……



「ろうきん」を知っていますか？

目的 ろうきんは、 はたらく仲間がつくった金融機関

ろうきんは、労働組合や生活協同組合のはたらく仲間が、お互いを助け合うために資金を出し合っただけでなく、協同組織の金融機関です。わが国に金融機関はたくさんありますが、はたらく仲間とその家族の生活が豊かになることを目的につくられた金融機関は、ろうきんだけです。はたらく人たちの暮らしを支え、快適で過ごしやすい社会づくりをめざしています。

運営 ろうきんは、 営利を目的としない金融機関

銀行は株式会社であることから、主要株主の意向に運営が左右され、一般利用者の小さな声はなかなか反映されません。一方、ろうきんは「労働金庫法」という法律に基づいて、非営利を原則に、会員（労働組合、生活協同組合などの団体）およびその構成員の一人ひとりが主人公として、公平かつ民主的に運営されています。

運用 ろうきんは、 生活者本位に考える金融機関

ろうきんの預金・ローンなどの商品や各種サービスなどは、銀行とほとんどかわりません。しかし、はたらく仲間から預かった資金は、大切な共有財産として考え、住宅・教育・マイカーなどの資金としてはたらく仲間の生活を守り、より豊かにするために使われています。企業中心に融資している銀行とは、資金の運用面でもはっきり違います。

マネートラブルにかっ！ 改訂第5版

セーフティーでいこう！ 消費者の自立を支援するために

発行／2005年1月 初版

改訂／2007年10月 改訂第2版

2010年6月 改訂第3版

2013年7月 改訂第4版

2016年10月 改訂第5版

発行所／一般社団法人 全国労働金庫協会

監修／勝又長生

消費生活コンサルタント

企画・編集／堀 博・吉沢弥生

マンガ／中西やす子

この冊子のお問い合わせは

(一社)全国労働金庫協会 営業企画部

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台 2-5-15

TEL 03-3295-0718 FAX 03-3295-1140

参考文献

『きみはリッチ？—多重債務に陥らないために 指導書』(金融広報中央委員会)

『NHK知る楽 歴史は眠らない・ニッポン借金事情』2009年10-11月号



ろうきんのセーフティーネット 多重債務相談ダイヤル

全国のろうきんでは、多重債務者の救済や今後の発生防止に向け取組みを強化しており、高金利からの借換え運動を展開しています。

北海道労働金庫

お客様相談室(札幌) ● 011-208-5711

東北労働金庫

[青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島]

営業推進部 ● 022-723-1118

中央労働金庫

[茨城・栃木・群馬・埼玉・千葉・東京・神奈川・山梨]

営業統括部 営業店支援(多重債務) ● 03-3293-2136

新潟県労働金庫

多重債務相談ダイヤル ● 025-225-2000

長野県労働金庫

多重債務相談デスク ● 026-237-4141

静岡県労働金庫

お客様サービスセンター ● 0120-609-123

北陸労働金庫

[富山・石川・福井]

営業推進部 ● 076-231-2166

東海労働金庫

[愛知・岐阜・三重]

多重債務相談デスク ● 0120-690-113

近畿労働金庫

[滋賀・奈良・京都・大阪・和歌山・兵庫]

多重債務相談デスク ● 06-6449-0862

中国労働金庫

[鳥取・島根・岡山・広島・山口]

ろうきんコールセンター ● 0120-86-3760

四国労働金庫

[徳島・香川・愛媛・高知]

多重債務相談デスク ● 0120-174-690

九州労働金庫

[福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島]

多重債務相談デスク ● 0120-213-182

沖縄県労働金庫

お客様相談デスク ● 0120-602-040

[] 内は営業エリア

(一社)全国労働金庫協会

多重債務相談デスク ● 03-3295-6740

詳しくは
インターネットで

ろうきん

検索

「マネートラブルにかつ！」を推薦します

労働者福祉中央協議会（中央労福協）会長 神津里季生

「マネートラブルにかつ！」は2005年の初版発行より、全国の企業・労働組合・学校・自治体などで幅広く活用され、現在までに200万部以上が発行されている定評ある冊子です。

私たち中央労福協は、労働団体と労金・全労済・生協などの協同組合、全国47の地方労福協で構成する中央組織として、勤労者福祉の向上と「連帯・協同でつくる安心・共生の福祉社会」の実現をめざしています。約70年の歴史のうち、この10年では、多重債務の防止に向けた画期的な法改正を実現し、現在は、高騰する学費や奨学金制度の改善に向けて活動しています。

いま、日本のみならず世界的にも格差や貧困が深刻な問題になっています。知識を持たないために消費者被害の当事者となり、結果として社会的排除や孤立に追い込まれてしまう事例も、世代を超えて発生しています。

国連は「国際協同組合年」（2012年）にあたり、協同組合へ「貧困の根絶・地域社会の持続的発展・社会的統合の強化」などの役割と期待を表明しました。

同年施行された消費者教育推進法は、消費者が「公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会」として「消費者市民社会」というビジョンを掲げました。同法がめざす「消費者市民社会」は、国連が協同組合に期待する役割と、理念を共有するものと言っても過言ではありません。

また、政府は「消費者教育の推進に関する基本方針」で、各ライフステージの消費者教育の体系的な実施と、学校・地域・職域など様々な場での消費者教育の推進を掲げています。

本冊子には、消費者トラブルに詳しい消費生活コンサルタントや金融に詳しい労金職員の知見に加え、消費者団体や日弁連の宇都宮元会長をはじめとする消費者問題の専門家・法律家の方々のリアルタイムのアドバイスも活かされています。

本冊子が、消費者被害の防止はもとより、消費者市民社会や消費者教育の具現化に向けた強力なツールになることを期待し、そして本冊子がさらに活用されることで、マネートラブルのない社会が実現することを心から願っています。



マネートラブルに かつ!

改訂第5版

セーフティーでいこう!

消費者の自立を支援するために

[2016.10 改訂]