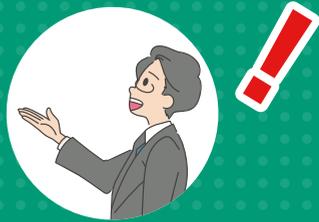


知って安心

金融トラブル防止のための

Q&A  
BOOK  
22の疑問



監修 公益社団法人 全国消費生活相談員協会

 日本貸金業協会  
Japan Financial Services Association

# 目次

プロローグ ..... 3

## 金銭感覚編

**Q.1** お金ってナニ? ..... 4  
**Q.2** キャッシュレス決済について教えて? ..... 6  
**Q.3** お金と上手につきあうために必要なことは? ..... 8  
**Q.4** 多重債務とは? ..... 10  
**Q.5** 多重債務に陥らないためには? ..... 12

## 家計管理編

**Q.6** 可処分所得って何ですか? ..... 14  
**Q.7** お金を計画的に使うためには? ..... 16  
**Q.8** 高収入アルバイト(副業)はキケンですか? ..... 18

## 契約と信用編

**Q.9** 契約とは? ..... 20  
**Q.10** 信用とは? ..... 22

## ローン・クレジット編

**Q.11** ローンとクレジットの仕組みについて教えて? ..... 24  
**Q.12** ローンとクレジットの支払方法について教えて? ..... 26  
**Q.13** 利息の意味と計算方法を教えて? ..... 28  
**Q.14** ローンとクレジットの審査について教えて? ..... 30  
**Q.15** 信用情報って何ですか? ..... 32

## 金融トラブル編

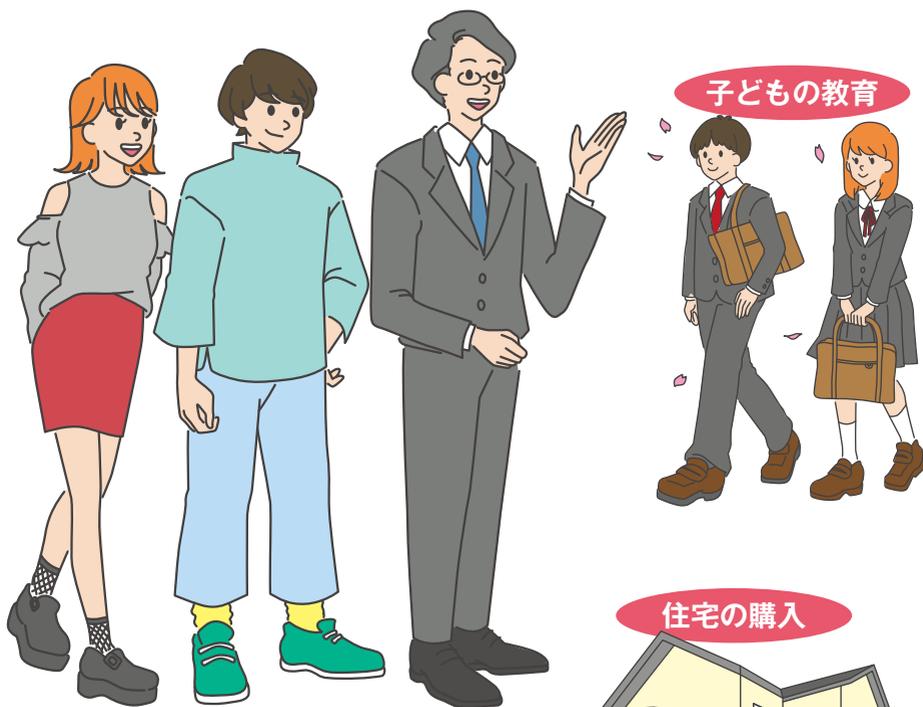
**Q.16** カードのトラブルや犯罪について教えて? ..... 34  
**Q.17** 悪質業者の手口を教えて?①(副業・投資の勧誘) ..... 35  
**Q.18** 悪質業者の手口を教えて?②(ヤミ金融) ..... 36  
**Q.19** 悪質業者の手口を教えて?③(マルチ商法) ..... 38  
**Q.20** 悪質業者の手口を教えて?④(携帯電話の転売) ..... 39  
**Q.21** 金融トラブルの解決方法を教えて?① ..... 40  
**Q.22** 金融トラブルの解決方法を教えて?② ..... 42

私たちと一緒に  
お金について  
学んでいきましょう。



現代社会では、お金との関わりを避けて生きていくことはできません。社会人として経済的に自立し、より良い暮らしを送るためには、金融に関する知識と判断力（金融リテラシー）が必要です。

「教育・住宅・老後」は人生の3大費用といわれていますが、手元の資金だけでは賄えない場合、金融機関などからこれらの費用を借りることもあります。お金との関わり方を知り、金融トラブルに巻き込まれないための知識や心構えを学んでいきましょう。



子どもの教育



住宅の購入



老後（退職後）への備え

## お金ってナニ？

**A.** お金は、人が生きていくための手段です。

現代ではお金をまったく持たずに生活することは困難です。

しかし、お金はただ持っていればいいというものではありません。生活に必要なものやサービスに換えて初めて活かせるものです。

「お金がないと生きていけない」とは、「お金を使わなければ（消費しなければ）生きていけない」ということでもあります。



### Check!! お金の機能とは？

#### 1. 価値の交換・支払いの手段

お金を使うことによって、生きていくために必要なものやサービスが得られる

#### 2. 価値の尺度（ものさし）

お金はものやサービス、財産などの価値を決める共通のものさしである

#### 3. 価値の蓄積・保存

お金は貯めておくことができ、土地や建物のような財産とは違い、すぐに使える

**Q.** 欲しいものがあります。でも、買うお金がない！  
あなたならどうしますか？

**A. ①少しずつ貯めて買う**

高価なものを買う際には、働いて得た収入やおこづかいの中から貯めるという確実な方法があります。ただし、今すぐ買うことはできません。



**A. ②親や友人に頼む**

真っ先に親に頼んで買ってもらうという選択を思い浮かべる人もいるでしょう。友人に借りるという人もいるかもしれません。しかし、借金が原因でトラブルになることもあります。



**A. ③クレジット、ローンを利用する**

クレジットカードを使う、金融機関から借りる、という選択もあります。

ただし、確実に返済ができるかどうかや、借金をしてまで買わなければならないものかどうかと冷静に考える必要があるでしょう。



**A. ④買わない**

どんなに欲しくても、お金がない、借金をしたくない場合等は、あきらめることも立派な選択肢です。



**あなたはどのように考えましたか？**

## Q.2

# キャッシュレス決済について教えて？

## A.

キャッシュレス決済とは、紙幣や硬貨といった物理的な現金を使用せずに支払いをすることをいいます\*。

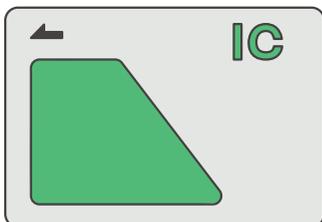
キャッシュレス決済には次のような手段があります。

便利な支払方法ですが、注意すべき点もありますので、それぞれの特徴をよく理解しておきましょう。

※経済産業省は、2018年4月に策定した『キャッシュレス・ビジョン』において、キャッシュレスとは、「物理的な現金（紙幣・硬貨）を使用しなくても活動できる状態」と定義しました。

### 主なキャッシュレス決済手段

#### ● 電子マネー



事前に入金（チャージ）した金額から代金を支払う

#### ● デビットカード



利用代金が即時に銀行口座から引き落とされる

#### ● クレジットカード



利用代金は後日カード会社に支払う

#### ● スマートフォン（コード決済）



専用のアプリをインストールして支払いに使用する

## それぞれの支払いのタイミングと特徴

支払いのタイミング	該当する手段	特徴
前払い	電子マネー スマートフォン※	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お金の使い過ぎを防ぐことができる。</li> <li>・事前にチャージしておかないと支払いができない。</li> </ul>
即時払い	デビットカード スマートフォン※	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支払い能力（預金残高）を超えた支出を防ぐことができる。</li> <li>・預金残高が不足していると支払いができない。</li> </ul>
後払い	クレジットカード スマートフォン※	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手元にお金がなくても支払いができる。</li> <li>・手元のお金が減らないので使い過ぎてしまう危険がある。</li> </ul>

※スマートフォンで行うコード決済は事前のチャージが必要ですが、チャージの方法によって支払いのタイミングが異なります。

- ・コンビニ等で現金をチャージ、銀行口座からチャージ：前払い
- ・銀行口座から即時に引き落とし：即時払い
- ・クレジットカードでチャージ、携帯電話料金合算払い：後払い

### Check!! キャッシュレス決済に関する注意点

- カードやスマートフォンを紛失した場合は、すぐに発行元や携帯電話会社に連絡しましょう。
- 不正利用されないよう、ロック機能を活用しましょう。
- キャッシュレスでの支払いは、現金払いに比べるとお金を使っている感覚が薄れがちです。家計簿などを活用し、お金の流れを把握しておきましょう。
- 停電やシステム障害、スマートフォンの電池切れなどで支払いができなくなる事態も想定しておきましょう。万が一に備え、現金も持つておくと安心です。

# Q.3

## お金と上手につきあうために必要なことは？

お金の使い方を誤ると……

生活苦

友人とのトラブル

多重債務



# A.

セルフコントロールが必要です。



セルフコントロールとは、**自己統制力**のことです。

家賃や食費、学費など、人には生きていく上でどうしてもかかってしまうお金があります (needs)。

また、趣味や交際など、社会生活を営み、楽しんだり満足したりしたいという欲求もあります (wants)。

支払能力 (solvency) が十分あれば問題ありませんが、そうではないことが多いのが現実です。

そこで、「欲しいもの」と「必要なもの」を区別し、自分の「支払能力」という条件を加味して、**消費に優先順位をつけ、自己をコントロール**していく必要があります。

最近買ったものや、身の回りにあるものを見てみましょう。衝動買いをして、まったく使っていないものはありませんか？ 自分の現状を知ることが、セルフコントロールの第一歩です。

A.

ソーシャル・スキル（社会適応能力）が必要です。

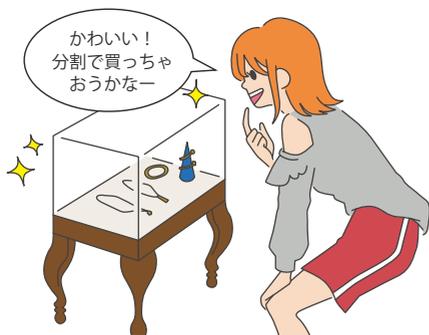
①意志決定力



②対人関係スキル



③情動（衝動買い）への対処



ソーシャル・スキルとは、日常生活の中で出会うさまざまな問題や課題に対応できる能力のことです。

- ①お金の使い方を決める「意志決定力」
  - ②友人からの誘いや頼まれごとに対し“No.”と言える「対人関係スキル」
  - ③感情をコントロールする「情動（衝動買い）への対処」
- などが必要です。

Check!! 正しい金銭感覚を養うために……チェックしよう。

- 収入と支出のバランスがとれていますか？
- 家計簿などをつけて、家計管理をしていますか？
- 収入や貯蓄を把握し、お金を使うべきかどうか、セルフコントロールができていますか？
- 計画的にお金を使う習慣をつけていますか？

# Q.4

## 多重債務とは？

### A.

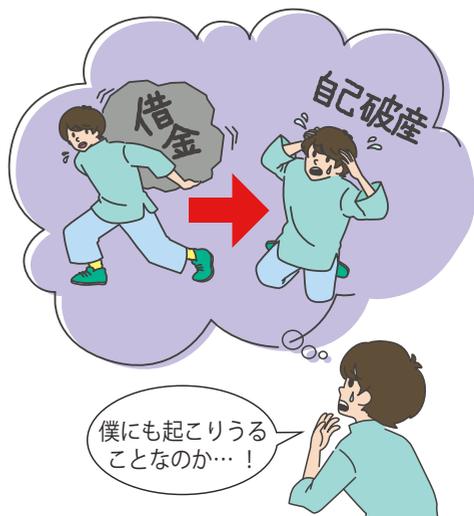
「多重債務」とは、返済能力の低下、あるいは返済能力以上の借り入れにより返済が困難となり、その返済のために借り入れを繰り返している状態のことをいいます。

金銭問題を抱えると、次のような不安感情が起こり、問題解決のための行動を起こしにくくなり、さらに事態が深刻化するという悪循環に陥る傾向があります。

＜金銭問題を抱えたことで起きる不安感情＞

- ・自分はやめな人間、他人はみな立派（自己肯定感の低下）
- ・気分がふさぐ、朝起きられない、やる気がでない（抑うつ感）
- ・借金の残高を知りたくない、知るのが怖い（現実逃避）

**多重債務に陥るのは特別な人ばかりではありません。** 病氣や冠婚葬祭などによる予定外の出費がきっかけとなるケースも珍しくありません。ローン・クレジット、金融トラブルに関する正しい知識を持っていなければ、誰にでも起こりうる危険があるのです。



### Check!! 多重債務の主な原因①

#### ◆生活費補填



このような誰にも相談できなくて追い詰められていく人があとを絶ちません。ヤミ金融や悪質業者に手を出す前に相談機関に相談し生活を見直しましょう。

#### ◆交際



周りとの付き合いを大事にするあまり、借金を重ねてしまう人は少なくありません。断る意思と行動（ソーシャル・スキル 9 ページ参照）が大切です。

#### ◆失業



どこからも借りられなくて困った人が悪質業者の被害にあう例は多数あります。困ったらず周りの人や地域の自立相談支援機関などに相談しましょう。

**Check!!** 多重債務の主な原因②**◆ギャンブル依存症**

統合型リゾート（IR）実施法の成立により、ギャンブル依存に対する社会的関心が高まっています。「ギャンブル依存症」と聞くと意志が弱いから、だらしないから、自己中心で無責任だからなどと人格の問題と思われがちですが、実際は、有害なことが起きても執着をやめられない行動障害の一つで、誰でもなり得る病気なのです。

\*ギャンブル等依存症対策基本法においては、法律の定めるところにより行われる公営競技、ぱちんこ屋に係る遊技その他の射幸行為を「ギャンブル等」と総称していますが、ここでは便宜上、これらの行為を「ギャンブル」としています。

**◆後払い決済（BNPL / Buy Now Pay Later）**

EC サイトでのインターネット通販における決済手段の一つとして、立て替え払い型の後払い決済サービスがあります。

利用限度額はクレジットカードほど高くありませんが、複数のBNPL事業者のサービスを利用することによって利用額が大きくなり、支払いが困難になってしまうおそれがあります。計画的な利用を心掛けましょう。

**貸付自粛制度について****～多重債務防止のために～**

貸付自粛制度とは、自らに浪費の習癖があることやギャンブル等依存症により本人やその家族の生活に支障を生じさせるおそれがあること、その他の理由により、本人自らを自粛対象者とする旨を日本貸金業協会または全国銀行個人信用情報センターに対して申告することにより、日本貸金業協会が貸付自粛情報を3つの信用情報機関に登録し、一定期間、これらの信用情報機関の会員（銀行・貸金業者など）に対してその情報を提供する制度です。

**貸付自粛情報が登録される機関**

- ◆(株)日本信用情報機構
- ◆(株)シー・アイ・シー
- ◆全国銀行個人信用情報センター



貸付自粛制度の詳細については  
こちらから

# Q.5

## 多重債務に陥らないためには？

**A.** こんな人は要注意！ 自分のことをチェックしてみましょう。

- 面倒なことはきらいだ。
- お金はあればあるほど、使いたくなる。
- お金に困って友人に借りたことがある。
- 先の心配より、今の楽しみのほうが大切だ。
- お金があれば、趣味や遊びに使いたい。
- 計画を立てて行動するのは苦手だ。
- 日常生活で優先順位をつけて行動したことがない。
- 無駄な買い物をしてしまうことが多い。

複数の項目が当てはまる人は、特に注意してください！



**A.** 家計管理による  
収支の把握。

本当に必要な  
ものか考える。

返済の計画が立た  
ない借金はしない。

収入と支出を  
把握して自由に使える  
額を知ろう



今回は  
がまんしよう



無計画な  
借金はダメよね!!



借りる前に  
返済総額を計算する。



\*利息の計算方法は29ページを参照

安易に連帯保証人を  
引き受けない。

自分が借金するのと同じこと!



連帯保証人には、保証人と異なり、自分よりも主たる債務者に請求してほしいと主張できる権利がありません。(23ページ\*5参照)

返済に困ったら  
早めに相談。

\*裏表紙「困ったときの相談先」参照



それでも陥ってしまったら……多重債務の法的解決方法

(詳細については、法律の専門家に確認してください。)

方法	概要	メリット	デメリット
任意整理	弁護士、司法書士が債権者と交渉をして、将来利息のカットや長期分割返済などの和解を成立させ、支払いを楽にする手続き	①裁判所を通さずに、債権者と任意交渉できる ②信用不安、風評被害を抑えられる ③不良債権の扱いを避けられる	①透明性・公平性の担保が困難 ②強制力のない手続きであるため、債権者間の足並みが揃わず、一部の債権者の反対によって手続きが頓挫する可能性がある ③信用情報機関*に登録される場合がある
特定調停	裁判所を利用し、調停委員会を通して債権者と交渉し、債務を整理する手続き(安定した収入があることが条件)	①自分で手続きができる *弁護士等への費用がかからない ②借金の用途が問われない ③交渉は調停委員が主導で行ってくれる	①裁判所への出頭が必要(平日のみ) ②煩雑な書類作成を自分で行う必要がある ③任意整理に比べて強制執行が容易に行える状態となる(調停成立後に滞納があった場合は、強制執行で財産を差し押さえられる可能性あり) ④信用情報機関*に登録される場合がある
個人再生手続	裁判所を利用し、再生計画に基づいて、債務の一部を分割返済し、残債務を免除する手続き(安定した収入があることが条件)	①債務の大幅な減縮(5分の1)ができる ②長期分割返済が可能 ③住宅ローンがある場合、支払を続けることで住まいを守ることができる ④職業制限、資格制限がない	①すべての債権者に通知される ②信用情報機関*に登録される ③官報に氏名、住所等が公告される
自己破産	裁判所を利用し、全財産を債権者に分配し、残債務全額を免除する手続き	①免責の決定により全ての債務の支払い義務が免除される ②手続き開始後は債権者は強制執行(給料差し押さえなど)ができなくなる	①弁護士、公認会計士等の職に一定期間就けない ②資産がある場合、破産管財人が財産を処分し、債権者に配当する ③信用情報機関*に登録される ④官報に氏名、住所等が公告される

\*信用情報機関については、30・31ページを参照してください。

## 可処分所得って何ですか？

### A.

給与所得者の場合、給与や賞与の手取り額（総支給額から税金や社会保険料などの控除合計額を差し引いた金額）が「可処分所得」です。

新卒入社1年目会社員（単身）の給与明細書の例

出勤日数	休日出勤日数	特別休暇日数	有給休暇日数	欠勤日数	時間外労働
18.5		2.0	0.5		10:00
基本給	時間外手当	通勤手当	この金額が「可処分所得」です！		総支給金額
240,000	15,000	10,000			265,000
健康保険	介護保険	厚生年金保険	雇用保険	社会保険合計	
13,000	0	23,790	1,590	38,380	
所得税	住民税	2年目から徴収開始			税額合計
5,340	0				5,340
総支給金額		控除合計額		差引支給額	
265,000		43,720		221,280	

\*各種保険料は2023年9月末現在の料率に基づき算出しています（健康保険料は協会けんぽ（東京都）の料率を適用）。

無計画にローンやクレジットを利用すると、返済額が家計を圧迫し、生活が困難になってしまいます。

こうした事態に陥らないためには、可処分所得の範囲内で生活する習慣を身に付ける必要があります。

えーっ!! これじゃ生活できないよ! まだどこから借りなきゃ...



## Check!! 税金・社会保険料の基礎知識（給与所得者の場合）

### ・ 所得税

給与所得に課される国税で、一般的に概算額が毎月徴収されます。1年間の最終的な納税額は勤務先で年末調整<sup>\*</sup>することで算出され、過不足が調整（還付または納付）されるので、確定申告（1年間の所得とその所得に対する所得税等の額を確定させる手続き）をする必要はありません。ただし、退職したり転職したりすると、確定申告が必要になる場合があります。

※毎月の給与から徴収される所得税額と実際の所得税額には差異があります。この差異を年に1度再計算することを年末調整といいます。

### ・ 住民税

都道府県や市区町村の行政サービスの活動費に充てるためにその地域に住む人に課す地方税で、市町村民税と道府県民税を合わせた額が毎月徴収されます。前年の所得に対して課税され、通常は新卒入社2年目の6月から徴収が始まります。

### ・ 健康保険

勤務開始月の翌月から徴収が始まります。病気・けが（労働災害を除く）の診療費用の給付がある他、病気・けが・出産で仕事を休み、給与が支給されないときに手当金を受け取ることができます。

### ・ 介護保険

40歳になると徴収が始まります。要介護認定または要支援認定を受けたときに介護サービスを受けることができます。

### ・ 厚生年金保険

勤務開始月の翌月から徴収が始まります。公的年金制度は、高齢者に生活を支える資金を支給するだけでなく、障害を負った人や現役で亡くなった人の遺族への保障も行っています。徴収される保険料には国民年金保険料も含まれています。

### ・ 雇用保険

初任給から徴収が始まります。失業した場合や、育児や介護のために休業したときなどに給付があります。

# Q.7

## お金を計画的に使うためには？

### A.

家計簿をつけてみましょう。毎月の収入と支出を把握し、可処分所得の範囲内で計画的にお金を使えるようになるための第一歩です。

### 家計簿フォームの例

<b>【収入】</b>	<b>【支出】 固定費</b>	<b>【支出】 流動費</b>	<b>【支出】 特別出費*</b>	<b>【収支】</b>
給料	住居費	食費		A-(B+C+D)
	電気代	日用雑貨費		
	ガス代	被服美容費		円
	水道代	娯楽費		円
	携帯電話代	交通費		円
	医療保険	教育・教養費		円
	火災保険	医療費		円
	サブスク	交際費		円
		その他		円
合計 A	合計 B	合計 C	合計 D	

\*旅行代や高額な家電製品の購入代金、冠婚葬祭にかかる費用など、毎月必要になるものではない高額で特別な出費

#### 流動費の内訳

	円	円	円	円	円	円	円	円	円	円	円	円	円	円	円	円	円	円	円
食費																			
日用雑貨費																			
被服美容費																			
娯楽費																			
交通費																			
教育・教養費																			
医療費																			
交際費																			
その他																			
小計																			

固定費とは…

- 住居費 家賃、住宅ローン
- 水道光熱費 ガス、電気、水道
- 通信費 電話、インターネット
- 保険料 医療保険、火災保険、地震保険、賠償責任保険など
- サブスクリプション(サブスク) 動画、電子書籍、音楽、車など
- その他、原則として毎月1回支払うことが決まっている費用

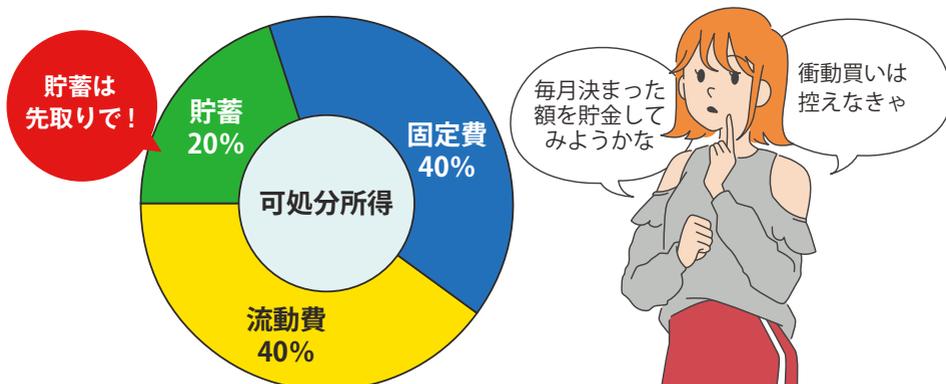
流動費とは…

- 食費 お米や肉、魚、お菓子、飲み物などの食べ物
- 日用雑貨費 洗剤やティッシュペーパー、文房具などの生活用品
- 被服美容費 服や靴、化粧品、美容院など
- 娯楽費 映画やライブ、スポーツ観戦、本など
- 交際費 贈り物や会食など
- その他、交通費、教育・教養費、医療費などの日々の暮らしの中で発生する費用

## 重要!! 理想の家計バランス

突然の病気やけがで働けなくなり、収入が途絶えてしまったら……。こうした不測の事態への備えとして、貯蓄をしていきましょう。

一般的に、可処分所得の8割で生活し、残りの2割を貯蓄にまわすのが理想的な家計バランスとされています。計画的な貯蓄のポイントは、余った収入を貯蓄にまわすのではなく、収入があった時点で先取りすることです。勤務先の財形貯蓄を利用したり、給料日に貯蓄用の口座に自動振替されるよう設定したりすることで確実に貯蓄できます。



## Check!! 将来を見すえて長期的なライフプランを考えてみましょう

目標達成にはちょっとした「ガマン」と「がんばり」が大切

- 支出全体を見て改善の可能性を検討
- 「わかっちゃいるけどやめられない」ものは?
- 家計の生活習慣病への対処を考える
- 収入を増やすことも検討してみる

高すぎる目標は実現が難しくなります。  
日常生活の中でできることから始めましょう。



## 高収入アルバイト(副業)はキケンですか？

**A.** 高収入につられて勧誘に応じてはいけません！

## ①特殊詐欺の「受け子」や「出し子」

SNS 上で、「簡単なアルバイト」「楽に稼げる」「封筒を受け取るだけ」などといった投稿による、オレオレ詐欺などの特殊詐欺の「受け子」や「出し子」と呼ばれる犯罪実行者募集が横行しています。

また、友人や後輩を受け子に誘う「リクルーター」を使い、「捕まらないから大丈夫」などと安心させて犯罪グループの仲間を引きずり込む手口もあります。



\*「特殊詐欺」とは、不特定の人に対して、電話などの通信手段を使って、振込みや手渡しによって現金などをだまし取る犯罪の総称です。「受け子」とは被害者から現金やキャッシュカード、クレジットカードを受け取る役割を担う者、「出し子」とはだましとったカードでお金を引き出す役割を担う者のことをいいます。

## ②名義貸し



「借りたお金はすぐにこちらで返しておきます」などと言い、指定した金融機関から借り入れさせたお金をだまし取ります。被害者は、後日、契約した金融機関から「今月のご返済がまだのようですが・・・」といった連絡があってはじめてだまされたことに気付くのです。

**返済義務はあくまで契約をした本人にあります。**  
もし被害に遭ってしまったら契約した金融機関や警察に相談してください。

### ③銀行口座の譲渡

SNSなどで銀行口座の通帳やキャッシュカードを買い取ると持ちかける事例が後を絶ちません。譲渡された口座が特殊詐欺などの犯罪に利用されるおそれがあります。

口座の譲渡は犯罪収益移転防止法で禁止されています。

**絶対に自分名義の口座を売り渡してはいけません。**



### ④荷物転送、荷受代行

受け取った荷物を  
郵送するだけで  
5,000円の報酬!



本人確認のために  
運転免許証の画像が  
必要なんだ。よし、送信!

中身は  
スマホだった!



届いた荷物を  
指定の場所へ  
転送したら…

後日、携帯電話会社から  
高額な請求が!



わたし名義でスマホが  
何台も契約されてる…

「送られてきた荷物を指定された住所に転送するだけで、1回数千円の報酬がもらえる」などといった誘いには絶対に乗ってはいけません。募集に応じて運転免許証や健康保険証の画像を相手に送ったところ、個人情報悪用して携帯電話などの契約をされてしまい、後日高額な料金を請求されるといった被害が増えています。

また、このような手口で契約された携帯電話は、特殊詐欺などの犯罪に利用されるおそれがあります。

## 重要!! あなたも犯罪者?!

①～④については、**闇バイト**や**裏バイト**などとも呼ばれており、**犯罪に加担する行為**です。関わったことで共犯者となり、一生を棒に振ってしまうことにもなりかねません。十分に注意してください。

# Q.9 契約と信用編

## 契約とは？

**A.** 契約とは意思表示の合致（申し込みと承諾）によって成立する法的な約束です。

コンビニで商品を購入することも契約です。契約は口約束でも成立します。契約は当事者の自由な意思に基づいて結ぶことができます。

ありがとうございます  
1,000円  
いただきます

承諾

申し込み

これください

この場面では、店員が承諾した時点で契約が成立したことになります



### 契約の成立

契約は当事者双方の意思表示が合致することによって成立します。

- 売主「売ります」 ↔ 買主「買います」（売買契約）
- 貸主「貸します」 ↔ 借主「借ります」（金銭消費貸借契約、賃貸借契約）
- 雇用主「雇います」 ↔ 労働者「働きます」（雇用契約）

### 契約の拘束力

契約を結んだ当事者は、合意内容を守る義務があります。

- 一度契約が成立すると、合意した内容をお互いを守る義務が発生します。
- 契約した内容と異なることをしたり、一方的に契約を解消したりできません。
- 契約が守られなかった場合、次のような解決手段があります。

#### ◆ 裁判による紛争解決

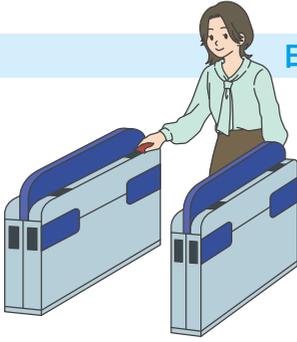
- ・ 判決によって紛争を解決
- ・ 判決に至る前に話し合いによって互いに譲歩し解決（和解）

#### ◆ 中立・公正な第三者が策定した和解案により紛争の解決を図る 裁判外紛争解決手続（ADR<sup>※</sup>）

※ ADR：Alternative Dispute Resolution



日常生活の中の契約の例



電車に乗る



語学教室に入学



成人式の着物のレンタル



スマホの購入



パッケージツアーに参加



ネットショッピング



マンションの部屋を借りる



オンラインゲーム (RPG) に参加

**Check!!** トラブルを避けるために知っておきたいポイント

- いったん購入した商品は欠陥があったなどの理由がなければ返品することはできませんが、販売者によっては返品や交換に応じてくれることもありますので、レシート（領収書）は一定期間保管しておきましょう。
- 高額な契約や継続的な契約などは個別の法律で契約書の作成を義務付けられていることが少なくありません。契約書に書かれている内容をよく確認し、納得した上で署名しましょう。契約書は必ず保管しておきましょう。

# Q.10

## 信用とは？

**A.** 契約を守ることが「信用」です。

たとえば図書館で本を借りたり、友達にものを貸したりするなど、私たちは普段の生活の中でさまざまな貸し借りをしています。

これは相手に対して「必ず返してくれる」という「信用」があるということです。借りたものは返すという行為は、借りるときに決めた「いつまでに返す」という契約(約束)を果たすことです。信用は大切な財産です。

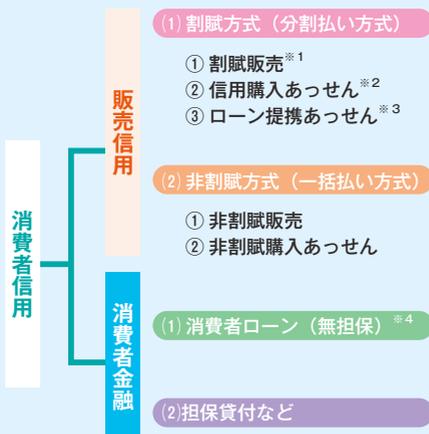
このことは「もの」だけではなく「お金」に関しても言えることです。ローンやクレジットも、契約と信用により成り立っています。

信用がなければ、ローンやクレジットを契約することはできません。



## Check!! 消費者信用の基礎知識

消費者の「信用」に基づいて供与されるサービスのことを「消費者信用」といいます。消費者信用は、商品やサービスを後払いで販売する「販売信用」と、お金を直接貸し付ける「消費者金融」の2つに大きく分けられます。



### 販売信用・消費者金融の用語

#### ※1……割賦販売

購入者が商品等の代金を分割（2ヵ月以上かつ3回以上）で後払いすることを「割賦販売」といいます。

#### ※2……信用購入あっせん

購入者に代わり、クレジット会社が販売会社に商品等の代金を支払い、後日、購入者が代金を2ヵ月以上の後払いでクレジット会社に支払うことを「信用購入あっせん」といいます。

#### ※3……ローン提携あっせん

購入者が商品等の代金を金融機関から借入れ、分割して返済することを条件に、販売会社が支払いを保証することを「ローン提携あっせん」といいます。

#### ※4……担保

お金を借りる人（債務者）が、万が一そのお金を返せなくなったときに備えて、お金を貸す人（債権者）があらかじめ返済の保証として取るもののことを「担保」といいます。担保には、物的担保（土地、建物、自動車、貴金属、絵画など）と人的担保（保証人、連帯保証人<sup>※5</sup>）があります。これらの保証を取らないことを「無担保」といいます。

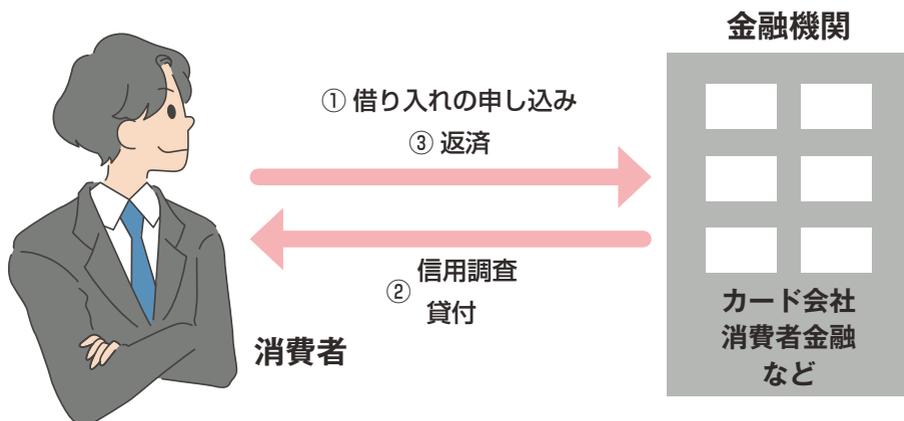
#### ※5……保証人、連帯保証人

保証人とは、主たる債務者が債務履行しない場合に、その者にかわって履行すべき債務（保証債務）を負う者をいいます。連帯保証人には、主たる債務者と同等の責任が生じます。また、雇用契約において、会社に雇われた者（被用者）が、会社に損害を与え、その損害賠償債務を第三者（身元保証人）が保証することをも含めて「保証人」といいます。（民法446条から引用）

# ローンとクレジットの仕組みについて教えて？

A.

ローンは金融機関から直接お金を借りることで、消費者と金融機関の二者間契約になります。



- ①消費者は金融機関に借入れの申し込みをします。
  - ②金融機関は信用調査をして消費者にお金を貸し付けます。
  - ③消費者は契約に従い、利息とともに金融機関に返済します。
- \*ローンとは、「お金を貸すこと、お金を借りること」を表す言葉です。

## お金は無制限に借りられません。

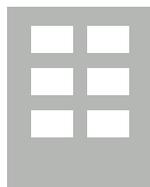
返済能力を超えた借入れを防ぐため、貸金業法では「総量規制」が定められています。「総量規制」とは、借入残高が年収の3分の1を超える場合（住宅ローンなどを除く）、新規の借入れはできないという規定です。この規定に基づき、借入れの際は、「年収を証明する書類」が必要となる場合があります。

\* 借りたお金の上限金利については、28 ページ参照

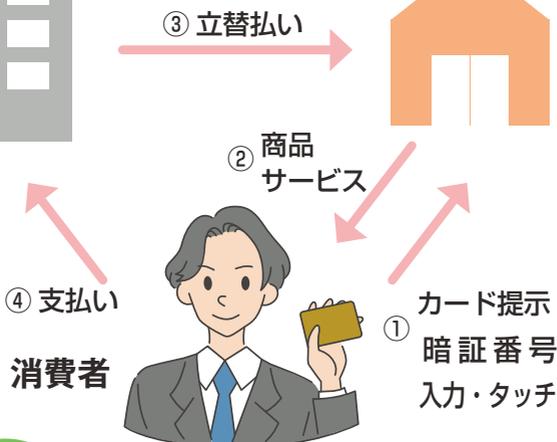
A.

クレジットはショッピングなどの代金をカード会社に立て替えてもらうことで、消費者、カード会社、販売店の三者間契約になります。

カード会社



販売店



①消費者はカード会社と契約して作ったクレジットカードを買い物の際に提示します。

②販売店から商品やサービスが提供されます。

③カード会社が代金を立て替え、販売店に支払います。

④消費者が契約に従い代金（と手数料）をカード会社に支払います。

\*クレジットとは、「信用」を表す言葉です。

**重要!!** クレジットも「借金」です。

忘れてはならないのは、**ローンもクレジットも「借金」**であるということです。借りたお金は将来の収入から返さなければなりません。つまり、未来の自分自身から借金をすることと同じです。借金の返済によって将来の生活が制約を受ける可能性があります。しかも、ものを借りるのと違い、お金は使ったらなくなってしまうです。

支払いに困ってお金を借りたら、返済することはもっと難しくなります。衝動買いや無計画な借入は多重債務(10ページ参照)の原因になりかねませんので、計画的な利用を心がけましょう。



## ローンとクレジットの支払方法について教えて？

## A. ローン・クレジットの支払方法を理解しよう。

## ローンの主な支払方式

## ●元利均等払い

毎月の支払う元金部分と利息（28ページ参照）部分の合計額が一定となる方式です。

## ●元金均等払い

毎月の元金部分の返済額が一定で、そこに利息を上乗せして支払う方式です。

## クレジットの主な支払方法

## ●1回払い

商品の代金を翌月または翌々月に一括で支払う方式です。手数料は不要です。

## ●2回払い

商品等の代金を2回に分割して支払う方式です。手数料が不要であることが一般的です。

## ●ボーナス一括払い

商品等の代金を夏または冬のボーナス月に一括で支払いをする方式です。一般的に手数料は不要です。

## ●分割払い

3回以上の回数を指定し、商品等の代金を分割して毎月支払いする方式です。2回払いとは違い、実質年率15%程度の分割払い手数料がかかるのが通例です。

## ●リボルビング払い

リボ払いと略して呼ばれます。毎月の利用金額によらず、あらかじめ設定した一定額を毎月支払う方式です。これには主に次の3つの方式があります。いずれの方式でもリボ払い手数料（実質年率15%程度）がかかります。

①定額方式……利用金額や件数にかかわらずに毎月一定額を支払う方式です。

②定率方式……毎月、支払残高を確定し、その残高に対して指定した割合（定率）で支払う方式です。

③残高スライド方式……支払残高に応じて毎月の支払い金額を変動させて支払う方式です。



リボルビング払いは何にいくら使ったのか把握しづらくなりますので、支払残高に注意しましょう。

## Check!! ローンにおけるリボルビング払いの仕組みについて

### <リボルビングシステムの特徴>

- あらかじめ契約で決められた限度額内であれば、くり返し借り入れができる。
- 契約で決められた毎月の最低返済額以上であれば、お金に余裕があれば好きなだけ返せる「自由返済」ができる。

### <リボルビングシステムの注意点>

- たとえば、1万円借りても10万円借りても月々の返済額が同じシステムの場合、多めに借りても返済額が増えないことに慣れてしまうと、必要以上のキャッシングをしてしまって多重債務に陥りやすい。
- 限度額いっぱいまで借りて、返済をきちんとしていると、また新たな借り入れ枠ができてしまう。枠ができたので、また借りることをくり返していると雪だるま式に借金が増えて、返済がなかなか終わらず、借金の残高が分からなくなる。
- 借金をしている実感がわきにくいので、「借りたお金」という意識を強く持つこと。
- 追加の借り入れをするときは、収支を必ず確認し、無理のない返済計画を立てること。



**注意!!**

### スマートフォンの分割払いもクレジット契約です!

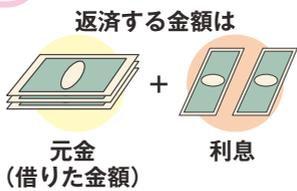
スマートフォンなどの携帯電話の端末を分割払い(クレジット契約)で購入した場合、月々の料金は通信料だけでなく、端末の分割代金も含まれています。そのため、月々の料金を滞納すると、信用情報機関(30・31ページ参照)に延滞情報が登録され、将来クレジットカードが作れなくなったり、ローンが組めなくなったりするおそれがあります。月々の支払額をよく確認して契約しましょう。



## 利息の意味と計算方法を教えて？



「利息」とは、借った元金の使用料です。



**A.** 借ったお金には「利息」がかかる。

「利息」とは、貸し手が借り手から元金の使用の対価として受け取る金額のことです。金融機関などから借りたお金は、元金に利息をプラスして返さなければなりません。

**A.** 利息の額を決めるのが「金利」

貸したり借りたりしたお金に対する利息発生割合のことを金利といいます。消費者金融では、金利は「1年間借りた場合に元金（借りた金額）に対してかかる割合＝実質年率」として表示されます。

消費者金融などでは、どれくらいの利息がかかるのかわかるように実質年率を表示することが義務づけられています。

契約書に実質年率が表示されていることを確認し、契約書の写しを必ず受け取り、保管しておきましょう。



**重要!!** 金利には上限があります。

利息制限法の上限金利を超える金利帯での貸付けは、民事上無効で行政処分の対象となります。金利の上限は、次のとおり貸付額に応じて異なります。

- 貸付額が10万円未満の場合 年20%
- 貸付額が10万円以上100万円未満の場合 年18%
- 貸付額が100万円以上の場合 年15%

お金を借りるときは、必ず利率を確認しましょう。



## 利息の計算方法

消費者金融の場合、利息は「日割り」で計算されます。たとえば1カ月（30日）お金を借りたとすると、30日分の利息がかかります。

【例】10万円（元金）を実質年率18.00%で1カ月（30日）借りた場合の利息は、

$$10\text{万円} \times 18.00\% \div 365\text{日} \times 30\text{日} = 1,479\text{円}$$

となります。返済総額は、借りた金額（元金）+利息の10万1,479円です。

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{元金} \\ \hline \text{(残高)} \\ \hline \end{array} \times \begin{array}{|c|} \hline \text{実質年率} \\ \hline \end{array} \times \begin{array}{|c|} \hline \frac{\Delta\text{日}}{365\text{日}} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{利息} \\ \hline \end{array}$$

## Check!! 月々の返済額が少ないと、返済総額が多くなる!

たとえば10万円を実質年率18.00%で借りたとき…

返済総額

1カ月（30日）後に一括返済

元金全額10万円+  
利息1,479円を返済。

10万1,479円

毎月1万円ずつ返済

11回で全額返済できる。  
ただし最終月の支払額は  
9,018円を返済。

10万9,018円

10万円の借入で、毎月1万円を支払う場合（実質年率18.00%）

支払回数	借入額	利用日数	年率%	支払額	内訳		残元金
					元金	利息	
	100,000						100,000
1		30	18	10,000	8,521	1,479	91,479
2		30	18	10,000	8,647	1,353	82,832
3		30	18	10,000	8,775	1,225	74,057
4		30	18	10,000	8,905	1,095	65,152
5		30	18	10,000	9,037	963	56,115
6		30	18	10,000	9,170	830	46,945
7		30	18	10,000	9,306	694	37,639
8		30	18	10,000	9,444	556	28,195
9		30	18	10,000	9,583	417	18,612
10		30	18	10,000	9,725	275	8,887
11		30	18	9,018	8,887	131	0
				109,018	100,000	9,018	

\*借入入れをする月日によって多少金額が異なります。

返済総額はこんなに違う!

返済額は、まず利息に充てられます。だから、返済額が少ないと、元金はなかなか減りません。

元金はどのくらい減ったかな?

自分では毎月きちんと返済しているつもりでも、返済額が少ないと元金があまり減っていないこともあります。元金の残高を忘れずにチェックしましょう。

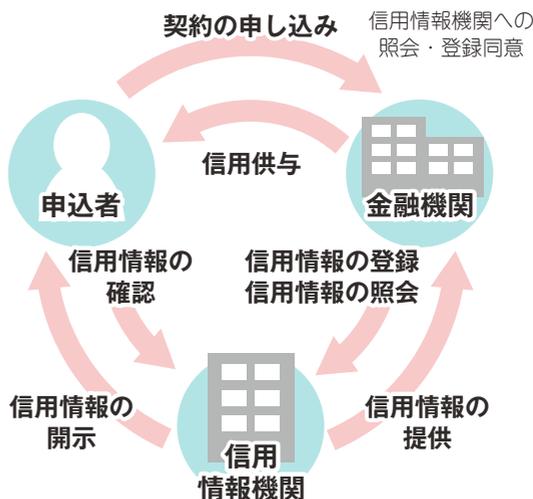


# ローンとクレジットの審査について教えて？

## A.

ローンやクレジットを利用する場合、金融機関は申込者に対して次のことを行うことが義務づけられています。

- ① 信用情報機関を利用して申込者の返済能力を調査すること
- ② 申込者と契約した場合はその内容を信用情報機関に登録すること
- ③ 申込者から信用情報機関の利用・登録に関する同意を得ること
- ④ 申込者から取得した情報の目的外利用は行わないこと



## 信用情報機関とは？

信用情報機関は、加盟する金融機関から登録される信用情報を、管理・提供することで、消費者と金融機関の健全な信用取引を支えています。

消費者が金融機関にローンやクレジットの利用申し込みを行った際、金融機関は、消費者の返済能力に応じた適切な信用供与を行うために信用情報機関に登録されている他の金融機関での利用状況を確認して、総合的な審査を行っています。

これにより消費者は、他の金融機関での利用や返済等で築き上げてきた客観的な取引事実に基づいた審査を受けることができるため、自身の信用力に基づいた適切なサービスの提供を受けることができます。

金融機関が信用情報機関に消費者の信用情報を登録するにあたっては、消費者から「信用情報機関に情報を登録する旨」の同意を得たうえで行われています。ローンやクレジットを利用する際は、申込書や契約書の裏面等に同意事項等が記載されていますので必ず確認するようにしましょう。

## Check!! 日本には、以下の3つの信用情報機関があります。

- 主に消費者金融を会員とする「株式会社日本信用情報機構(JICC)」
- 主にクレジット事業を営む企業を会員とする「株式会社シー・アイ・シー(CIC)」
- 銀行や政府関係金融機関などを会員とする「全国銀行個人信用情報センター」

3機関では、各機関に登録されている信用情報のうち、延滞等の情報や本人確認書類の紛失などの注意が必要な情報を交流しています。

この情報交流により、金融機関はさらに広い範囲で必要な情報を確認することができ、より適正な審査を行うことができます。

### 信用情報交流ネットワーク(CRIN※)

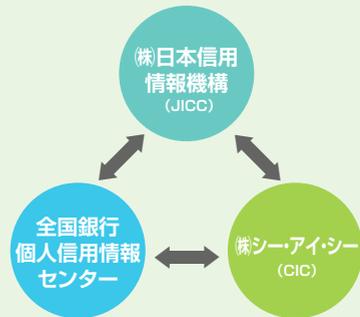
※ CRIN : Credit Information Network

過剰貸付けによる多重債務問題発生防止などのため、それぞれの信用情報機関が保有する延滞に関する情報などを交流

### IDEA

(The Information on total Debt for Appropriate approach)

JICC、CIC及び全国銀行個人信用情報センターの間で行っているカードローン等の与信審査における総債務を把握するための相互情報交流ネットワーク



## 重要!! 奨学金の延滞に注意!

独立行政法人日本学生支援機構(JASSO)から借りた奨学金の返還を3か月以上延滞すると、その情報が全国銀行個人信用情報センターに登録されます。これが原因で将来クレジットカードが作れなくなったり、ローンが組めなくなったりすることがあります。

奨学金の返還が難しくなった場合は、早めにJASSOに相談してください。



クレジットカードを作るのは初めてなのに、どうして審査に通らないの…?

# 信用情報って何ですか？

**A.** 「信用情報」とは、ローンやクレジットの利用などの信用取引に関する、過去から現在までの客観的な取引事実を表す情報です。

信用情報は個人情報の一部であり、具体的には、本人を特定するための情報や契約内容、返済状況に関する情報等から構成されています。個人の思想、信条、家族構成、趣味などの情報は、信用情報に含まれません。

信用情報は情報の種類によって登録期間が定められており、一定期間を過ぎたものは抹消されます。ただし、延滞情報は、延滞状況が続いている限り抹消されません。

## 登録される信用情報とは？

信用情報機関に登録される信用情報は、主に次の3つの情報です。

① 個人を特定する情報	② 取引に関する情報	③ 取引から発生する情報
 <p>名前 生年月日 住所 電話番号 運転免許証やパスポートなどの番号 勤務先</p>	 <p>クレジット会社 〇〇〇カード 支 払：10回払い 10月1日開始～ 金 額：〇〇,〇〇〇円</p>	 <p>貸高不足 延滞情報 異動申告情報</p>

### ① 個人を特定する情報

氏名、生年月日、住所、電話番号、勤務先、本人確認情報（公的資料番号）など

### ② 取引に関する情報

契約の種類、契約日、契約金額、借入日、借入額、入金日、借入残高、入金予定日、完済日など  
\*契約内容がローンかクレジットかによって登録情報項目の一部に違いがあります。

### ③ 取引から発生する情報

入金予定日を過ぎても入金がない場合の情報（延滞情報）、延滞状況が解消した場合の情報、契約で定められた返済方法以外の債務を解消する措置がとられた場合の情報（債務整理、債権回収、破産、代位弁済など）など

## Check!! 意外に知られていない信用情報に関するジジツ

### 1. いわゆる「ブラックリスト」は存在しません

信用情報機関には客観的な取引事実が登録されていますが、その取引事実の中で、返済が滞っている延滞の情報などの総称やイメージとして、「ブラックリスト」と表現されているケースがあります。

あくまでもイメージや印象の一つとして表現しているもので、実体として存在しているものではありません。



### 2. 自分の信用情報は確認できます

自分自身の信用情報は、信用情報機関に手続きを行うことで自身で確認することができます。この仕組みを「信用情報開示制度」といいます。（信用情報開示の手続きについては、各信用情報機関の公式 Web サイトで確認してください。）

信用情報機関に登録されている自分自身の信用情報を確認した結果、覚えのない、また事実と異なる信用情報の登録があった場合には、情報の登録元である金融機関に連絡し、登録内容の調査を依頼することができます。また、解決できず、誤った情報登録がされている可能性が高い場合は、信用情報機関に調査の依頼を行うことができます。

### 3. 悪用防止につながる 信用情報のコメント登録

運転免許証などの本人確認書類を紛失また盗難にあった際、信用情報機関に発生した日付や紛失した本人確認書類の登録をすることで、第三者のなりすましを未然に防止する効果が期待できます。その他、名義悪用防止や同姓同名の別人、保証人拒否など、信用取引におけるトラブルの未然防止に役立ちます。本人確認書類を紛失した際は、警察への届け出と併せて各信用情報機関へのコメント登録も行っておくと安心です。

登録できるコメント	登録期間
<b>本人確認書類の紛失・盗難</b> 「20XX年XX月XX日に（本人確認書類名）を紛失・盗難にあいました。」	<b>登録日から 5年間</b> （登録期間内でも本人からの申し込みにより削除ができます）
<b>名義の悪用防止</b> 「名義が悪用される可能性がありますので、本人確認を十分に行ってください。」	
<b>同姓同名の別人</b> 「私と同姓同名の別人がいますので、本人確認を十分に行ってください。」	
<b>保証人拒否</b> 「私は誰の保証人にもなりません。」	

\*30～33ページは、株式会社日本信用情報機構の協力を得て作成しました。

# Q.16 金融トラブル編

## カードのトラブルや犯罪について教えて？

### A. 主にこんなトラブルがあります



**紛失や盗難** カードを偽造・不正利用されます。



### 利用サイトへの不正アクセス

ネットショップ等への不正アクセスにより、ログインIDやパスワードが流失した場合、IDやパスワードを複数のサイトで使い回していたことで、それらのサイトにも不正ログインされ、被害が拡大するトラブルが増えています。

### フィッシング詐欺

クレジットカード会社などを装い、「不正利用防止のため、お客様のクレジットカード番号、有効期限、暗証番号を登録してください」というような内容のメールやSMSを送りつけ、偽サイトに誘い込み、個人情報を不正に取得し、詐欺行為を働きます。金融機関やネット通販のサイト、携帯電話会社、宅配業者などを名乗るケースもあります。迷惑メール対応機能や防犯アプリなどを活用し、対策を講じましょう。

### 重要!! 被害にあわないために…

<カードの暗証番号はわかりやすい数字にしない>

生年月日や電話番号などは不正に利用される可能性が高くなります。免許証や保険証が入った財布ごと紛失するケースが多いからです。

<クレジットカードの利用の控えや明細書を保管する>

トラブルが起こったときの確認となる利用伝票や明細書は大切に保管してください。

<カード番号や暗証番号などを安易に教えない・送信しない>

インターネットや携帯などで個人情報やカードの情報などを聞き出すようなメールが届いても、安易に送信しないでください。

<明細書はこまめに確認し、不審な点は連絡する>

クレジットカード会社から送られてくる利用明細と利用伝票を照合し、誤りがないか確認してください。身に覚えのない請求があるなど不審な点がある場合は、クレジット会社に連絡してください。

<トラブルに気づいたら、すぐ相談>

カードの盗難・紛失に気づいたら、すぐに警察とクレジットカード会社に届け出ください。また、「おかしい」と思うことは消費生活センターなどに相談してください。

(\*裏表紙「困ったときの相談先」参照)

## Q.17

## 悪質業者の手口を教えてください①

## A. 遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる副業や投資の勧誘

副業サイトやSNS広告を見て連絡した業者から、副業のための高額なサポート契約を勧誘され、「お金がない」と断ると、**遠隔操作アプリ**※を悪用して、貸金業者からお金を借りさせます。

遠隔操作アプリの接続番号を伝えると、自分の端末が相手に画面共有され、IDやパスワードなどのキャッシングに必要な情報がすべて知られてしまい、本人が気付かないうちにキャッシングされたり、口座から融資額が引き出されたりします。解約や返金を求めると、高額なキャンセル料を取られたり、突然連絡が取れなくなったりすることが少なくありません。

以下の事例のように、借入れの申し込みをした貸金業者を評価するだけで、高額な報酬を支払うといった勧誘もあります。



※遠隔操作アプリ：自分のスマートフォンやパソコンに遠隔地の第三者が接続して、両者が画面を共有しながら遠隔操作を行うアプリ

## 注意!!

「簡単に稼げる」「楽にもうかる」という話は疑ってかかりましょう！

- 「サポートを受ければ絶対に稼げる」「借金をしてももうけですぐに返済できる」などと言い、高額なサポート契約を勧誘する事例が目立ちます。うまい話はそうありません。甘いセールストークをうのみにしないようにしましょう。
- 貸金業者に登録したIDやパスワードを相手に勝手に変更されてしまうことがあります。貸金業者に連絡をし、悪用されないように手続きをしてください。
- 知られてしまった個人情報が他にも悪用される恐れがありますので、信用情報機関に悪用防止の登録(33ページ参照)をすることも検討してください。

## 悪質業者の手口を教えて？②

### A. 違法な金利で貸付けするヤミ金融

#### 「ヤミ金融」には絶対に接触しないで!!

「ヤミ金融」とは、貸金業登録を受けずに貸金業を営み、違法な金利で融資し、悪質な取り立てを行う者のことをいいます。

返済が遅れた時の取り立てのために、借りた本人の住所、電話番号、勤務先だけでなく、親兄弟・親類などの連絡先を聞いてきます。

少しでも返済が遅れると、あらかじめ聞いておいた連絡先に脅迫まがいの電話をかけるなど厳しい取り立てを行い、精神的に追い詰め、違法な高金利の利息を支払わせます。

高額な利息の支払いによって生活が悪化し、多重債務に陥る危険性があります。相手に教えた個人情報が悪用され、さらなる犯罪被害やトラブルに巻き込まれることもあります。

お金を借りるときは、相手が貸金業法に基づき、**国（財務局）または都道府県の登録を受けているかどうか**必ず確認しましょう。登録業者かどうかは、日本貸金業協会の「貸金業相談・紛争解決センター（裏表紙「困ったときの相談先」参照）」で確認できます。

#### 「#個人間融資」はキケンです！



SNS や掲示板サイトなどでの投稿や書き込みを通じて見知らぬ人同士が金銭の貸し借りをする「個人間融資」で、次のようなトラブルが発生しています。

- 高額な利息の支払いを求められ返済が困難になった
- 融資の条件として性的な要求をされた
- 返済が困難になると暴力をちらつかせて脅された
- 先に保証金を振り込んだら連絡が取れなくなった



## 先払い買取現金化



実際には手元にないスマートフォンやゲーム機などの画像を送ることで、業者から買い取り代金名目で入金され、商品の受け渡し期日が経過した後、先払いされた代金と高額なキャンセル料を要求されるという手口に注意してください。

取引で提供した個人情報が悪用されたり、支払いをしないとネット上でさられたりすることもあります。

## 後払い現金化



「代金後払いで情報商材を購入してレビューを投稿すると代金の一部のキャッシュバックが受けられる」といった広告サイトを運営する業者と取引し、トラブルに巻き込まれる事例が発生しています。

期日に購入代金が支払えないと勤務先に電話がかかってくる、昼夜を問わず「刑事告発する」「個人情報をネット上にさらす」などといったメッセージが送られてくるなどの悪質な取り立てを受けることがあります。

## ヤミ金融の被害者はこんな人

次のような理由から、銀行や貸金業者などの金融機関から融資を受けられない人が主に被害にあっています。

- ・ 個人情報情報機関に延滞情報が登録されている
- ・ 収入がない、または少ない（個人事業者、専業主婦（夫）、高齢者、学生など）
- ・ 多重債務に陥っている など

## こんな手口にも要注意！貸します詐欺（融資保証金詐欺）



融資条件として要求された保証金を支払ったにもかかわらず、融資を受けられずに保証金をだまし取られます。**正規の貸金業者は、融資を前提に金銭を要求することはありません。**

# 悪質業者の手口を教えてください③

## A. 若者を狙うマルチ商法

\*「マルチ商法」とは、商品・サービスを契約して、次は自分がその組織の勧誘者となって紹介料等の報酬を受け取る商法のことをいいます。

「絶対にもうかる」「借金をしてもすぐに元が取れる」などと勧誘し、投資関連の学習教材などを購入させます。「お金がないから」と断ろうとすると、審査に通りやすくするため、年収や借入金の使途などを細かく指南され、嘘の申告で借金をさせられてしまいます。クレジットカードで購入した商品の転売によって費用を捻出させることもあります。投資がうまくいかないと、「友人や知人を紹介したら手数料を支払う」と勧誘する側になるよう勧められます。



### 注意!!

被害にあわないため、次の点に気を付けましょう!

- 友人・知人、先輩などから「投資に成功した人を紹介する」などと呼び出されたら要注意です。SNSでの勧誘にも注意しましょう。
- 投資の知識は、学習教材を購入したりセミナーに参加したりしてすぐに習得できるものではありません。投資は元本保証がないため、資金を失ってしまう可能性もあります。
- 友人などから勧誘されて「これからも仲良くつきあいたい」「断ることで関係を悪くしたくない」と思っても、契約をしたくなければきっぱりと断りましょう。
- ローンやクレジットカードの支払いに困り、紹介料目当てに自分が新たな勧誘者になって友人などを勧誘すると、相手をトラブルに巻き込んでしまうことになります。誘われたときは**被害者**でも、他人を誘えば**加害者**です。大切な友情は壊れ、残るのは借金だけです。

## Q.20

## 悪質業者の手口を教えてください④

## A. 携帯電話の転売

携帯電話を現金で買い取ると勧誘し、スマートフォンなどの契約をさせて指定の買取業者へ送らせ、買い取り料を支払わずに連絡を絶ち、だまし取ります。(アルバイトと称して携帯電話を契約する人を募集したり、融資の条件として携帯電話を契約させたりする事例もあります。)

だまし取られた携帯電話は、特殊詐欺などの犯罪に利用されるおそれがあります。



## 注意!!

## だまされたのに加害者?

だまされたからといって、携帯電話会社への支払い義務がなくなるわけではありません。端末を分割払い(クレジット契約)で購入した場合、未払いのまま放置すると、信用情報機関にその情報が登録され、以後ローンやクレジットの契約ができなくなる可能性があります(32ページ参照)。

また、携帯電話会社の承諾を得ずに自分名義の携帯電話を他の人に譲り渡すことは、携帯電話不正利用防止法で禁止されています。つまり、**だまされた人も、携帯電話会社にとっては詐欺の加害者になるおそれがある**のです。

転売目的での携帯電話の契約は、絶対にしてはいけません。

## 金融トラブルの解決方法を教えて？①

### A. クーリング・オフ制度を利用して契約を解除できる場合があります。

クーリング・オフとは、契約した後、冷静に考え直す時間を消費者に与え、一定期間であれば無条件で契約を解除することができる制度のことです。消費者被害に遭った場合は、消費生活センターなどの専門機関（裏表紙「困ったときの相談先」参照）に連絡し、クーリング・オフ制度が利用できないか相談しましょう。

特定商取引法のクーリング・オフ対象となる取引		
取引内容	適用対象	期間 (法定契約書面を受領した日から)
訪問販売	自宅へ訪問して行う取引、キャッチセールス、アポイントメントセールス	8日間
電話勧誘販売	電話で勧誘し、申込みを受ける取引。電話を切ったあと、消費者が郵便や電話などにより申し込む場合も該当する。	8日間
特定継続的役務提供	長期・継続的な役務の提供と、これに対する高額の特価を約する取引。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、結婚相手紹介サービス、パソコン教室	8日間
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させる形で、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・役務の取引	20日間 <small>(再販売型は契約書面の受領日と商品の引渡し日のいずれか遅いほうから20日間)</small>
業務提供誘引販売取引 (内職・モニター商法)	「仕事を提供するので収入が得られる」という口実で消費者を誘引し、仕事に必要であるとして商品などを売り、金銭負担を負わせる取引	20日間
訪問購入 (訪問買取)	業者が消費者の自宅などを訪ねて、物品の買い取りを行う取引	8日間

#### <クーリング・オフの方法>

- はがき（簡易書留）や内容証明郵便で出す。
- はがきは両面コピーを取り保管する。
- クレジット契約をした場合は、信販会社にも同じ旨を通知
- 電子メール・FAXによる通知も可能

#### 事業者への通知例

通知書	
契約年月日	○年○月○日
商品名	○○○○
契約金額	○○○○円
販売会社	○○株式会社 ○○営業所 担当者○○○
上記契約を解除します。 支払い済みの○○○○円を返金し、商品はお引き取りください。 (通知を出した年月日) (自分の住所・氏名)	

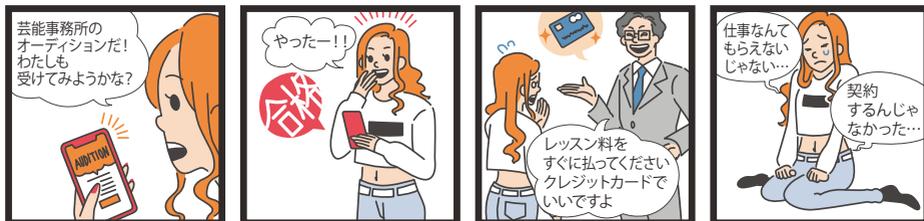
#### 信販会社への通知例

通知書	
契約年月日	○年○月○日
商品名	○○○○
契約金額	○○○○円
販売会社	○○株式会社 ○○営業所 担当者○○○
上記契約を解除します。  (通知を出した年月日) (自分の住所・氏名)	

クーリング・オフをすると、事業者は代金を返し、商品を引き取ります。商品の回収にかかる費用は事業者が負担します。

## 特定商取引法のクーリング・オフが適用対象となる取引の事例

### タレント・モデル契約の勧誘



### 美容医療サービスのトラブル



### デート商法



## Check!! 特定商取引法でクーリング・オフが適用されない主な取引

- インターネット通販などの通信販売  
返品の可否や条件に関する特約がある場合はその特約に従います。特約がない場合には商品を受け取った日から8日以内であれば返品できますが、返品の費用は消費者が負担します。  
また、次の場合には取り消しが可能です。  
✓ 「初回無料」や「お試し」と宣伝しておきながら、実際には定期購入が条件であった場合  
✓ いつでも解約可能とっておきながら、実際には解約に細かい条件がある場合
- 訪問販売、電話勧誘販売により購入した化粧品や健康食品などの消耗品を使用・消費したとき
- 訪問販売、電話勧誘販売による3,000円未満の現金取引
- キャッチセールスによる飲食店での飲食、マッサージ、カラオケボックスの利用
- 訪問販売、電話勧誘販売による自動車販売、自動車リース、葬儀など
- 自動車、大型家電、家具、本、有価証券、CD・DVD・ゲームソフト類の訪問購入

# 金融トラブルの解決方法を教えて？②

**A.** クーリング・オフ期間を超えても解約または取り消すことができます場合があります。

## 大量の商品を購入した場合⇒過量販売解除

取引内容	適用対象	期間
<ul style="list-style-type: none"> <li>●訪問販売</li> <li>●電話勧誘販売</li> </ul>	日常生活において通常必要とされる分量等を著しく超える 具体例：独り暮らしの人が半年で布団を10セット購入	契約締結時から1年以内

## 勧誘の際、事実と異なることを言われた場合⇒契約の取消し

取引内容	適用対象	期間
<ul style="list-style-type: none"> <li>●訪問販売</li> <li>●電話勧誘販売</li> <li>●連鎖販売</li> <li>●業務提供誘引販売</li> <li>●特定継続的役務提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●勧誘の際に事実と異なることを言った                具体例：実際には屋根に問題がないのに「このままでは雨漏りする」と勧誘し、屋根修理の契約をする</li> <li>●重要な事実を故意に言わなかった</li> </ul>	事実と異なることに気づいた時から1年以内または契約締結時から5年以内

## 長期に渡る契約をしている場合⇒中途解約

取引内容	適用対象
<ul style="list-style-type: none"> <li>●連鎖販売</li> <li>●特定継続的役務提供</li> </ul>	クーリング・オフ期間の経過後は、残りの契約について解除が可能 具体例：学習塾を退会する場合、まだ受けていない授業の代金は返金請求できる

## Check!! 一方的に送り付けられた商品は直ちに処分可能です！

注文していない商品を一方的に送り付けられて代金の支払いを要求\*された場合、その商品を事業者に戻送したり、一定の期間保管したりする必要はありません。

商品を開封したり処分したりしても、代金を支払う義務はありません。事業者から賠償金などの名目で金銭を要求され、支払義務があると誤解して支払ってしまったとしても、その金銭の返還を請求することができます。

\*このような商法は、「ネガティブ・オプション（送り付け商法）」と呼ばれています。

## 重要!! 消費者の利益を不当に害する契約条項は無効です

無効となる条項	具体例
事業者は責任を負わないとする条項	「当ジムは、会員の施設利用に際し生じた傷害、盗難等の人的・物的ないかなる事故について一切責任を負いません」とする条項
消費者はどんな理由でもキャンセルできないとする条項	「販売した商品については、いかなる理由があっても、ご契約後のキャンセル・返品はできません」とする条項
平均的な損害の額を超えるキャンセル料や年14.6%を超えるキャンセル料や違約金を定める条項	<ul style="list-style-type: none"> <li>●結婚式場等の契約において「契約後にキャンセルする場合には、以下の金額を解約料として申し受けます。実際に使用される日から1年以上前の場合：契約金額の80%」とする条項</li> <li>●「毎月の家賃は当月20日までに支払うものとする。前記期限を過ぎた場合には1ヵ月の料金に対し年30%の遅延損害金を支払うものとする」とする条項</li> </ul>
消費者の利益を一方的に害する条項	掃除機の購入時、注文していない健康食品が掃除機に同封されて届いた場合、健康食品を継続購入しない旨を申し出ない限り、継続的に健康食品を購入するとみなす旨の条項
成年後見制度を利用すると契約が解除されてしまう条項	アパート等の賃貸借契約において、賃借人が後見開始の審判を受けたときは、賃貸人は直ちに契約を解除できる旨の条項

### 注意!!

### 軽い気持ちで勧誘に乗らないで!

未成年者が法定代理人（親権者、未成年後見人）の同意を得ずに契約をした場合、原則として「未成年者取消権」によりその契約を取り消すことができます。成年年齢に達するとこの権利を失います。2022年4月の成年年齢の引き下げにより、社会経験が少なく判断力が不足している新成人を狙う悪質商法の被害の増加が懸念されています。SNSで知り合った人からの勧誘やキャッチセールス（繁華街の路上などでアンケート調査などと称して声を掛け、事務所などに連れて行き高額な商品やサービスを購入させる手口）、アポイントメントセールス（電話などで販売意図を明らかにしないで事務所などに呼び出し、高額な商品やサービスを購入させる手口）などには十分に注意してください。

たとえ解除や取消し等ができる契約であっても、相手方が悪質な業者の場合、話し合いに応じなかったり連絡が取れなくなってしまうことが少なくありません。そもそも気軽に勧誘に応じないことが、トラブルに巻き込まれないための最も有効な対応策です。



# 困ったときの **相談先**

## 日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター

若年者金融トラブルホットライン **0570-008-661** または 03-6277-2355

一般の方向けの相談窓口 **0570-051-051** <https://www.j-fsa.or.jp>

借入・返済についての不安やトラブルに対し、中立公正な立場から解決を支援します。相談内容に応じた「適切なアドバイス」のほか、「紛争解決業務」「必要な情報の提供」「他の相談機関の紹介」「家計管理・生活再建支援」「貸付自粛手続きの受付」「苦情に係る内容の調査」「当該業者への改善・解決要請」などの対応を行っています。

## 消費生活センター

188 (消費者ホットライン)

<https://www.kokusen.go.jp/category/consult.html>

全国各地に相談窓口がある行政機関です。

## 法テラス (日本司法支援センター)

0570-078374 (サポートダイヤル)

<https://www.houterasu.or.jp>

法的トラブルの解決に役立つ法制度や相談窓口に関する情報を無料で提供しています。

## 日本弁護士連合会

0570-783-110 (ひまわりお悩み110番) <https://www.nichibenren.or.jp>

## 日本司法書士会連合会

<https://www.shiho-shoshi.or.jp>

## (公財)日本クレジットカウンセリング協会

0570-031640 (多重債務ほっとライン)

## 各都道府県の行政窓口

### 金融庁

<https://www.fsa.go.jp>

### 財務局

<https://lfb.mof.go.jp/index.html>

### 警察庁

#9110 (警察相談専用電話) <https://www.npa.go.jp>

## 各事業者の消費者対応窓口

### 監修 | 公益社団法人 全国消費生活相談員協会

制作・発行 | 日本貸金業協会 デザイン・印刷 | 株式会社 共立アイコム

この冊子へのご意見・お問い合わせは…

日本貸金業協会 教育研修部

〒108-0074 東京都港区高輪3-19-15 二葉高輪ビル3F

TEL : 03-5739-3018 Web: <https://www.j-fsa.or.jp> E-mail: [keihatsu@j-fsa.jp](mailto:keihatsu@j-fsa.jp)

2023年11月発行



日本貸金業協会は、資金需要者等の利益の保護を図り、貸金業の適正な運営に資することを目的に、2007年12月に内閣総理大臣の認可により、貸金業界の自主規制機関として設立されました。