

マネートラブルに かつ！

消費者の自立を支援するために

[改訂第7版]

多重債務に **No!**

悪質商法に **No!**



改訂第7版発行にあたり

全国労働金庫協会

副理事長 松迫 卓男

労働金庫（ろうきん）は、労働組合や生活協同組合の仲間が、お互いを助け合うために資金を出し合っつてつった、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や福祉のニーズに応え、生活を守り向上させるために、独自の金融機能を發揮して活動しています。

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、2002年に自己破産者が20万人を超えたことをきっかけに生まれました。マネートラブルの未然防止と、中央労福協が主導する「高金利引下げ運動」支援のため05年1月に初版を発行、翌06年12月には画期的と言われる「改正貸金業法」が成立しました。以来、お金を巡る幅広いトラブルの解決や啓発に向け、改訂を重ねています。また、はたらく仲間はもちろんのこと、学生など様々な方を対象に、全国各地で消費者教育・金融経済教育を実施しています。

19年3月、全国労働金庫協会は「ろうきんSDGs行動指針」を策定・公表しました。SDGsのスローガンである「誰一人取り残さない」や、いわゆる「金融包摂」の考え方は、ろうきんの設立経過や理念、ビジョンと合致するものです。

こうした中、ポストコロナ社会を展望し、新たに「キャッシュレス化・ICTの進展」「世代を超えた消費者被害の現状」「成年年齢の引き下げ」「多重債務問題の現状」「奨学金問題」など、知っていただきたい問題が増えたことから、最新の掲載内容で改訂第7版を発行することといたしました。

本冊子を様々な場面で活用いただけると幸いです。

『マネートラブルにかつー』を推薦します

労働者福祉中央協議会（中央労福協）

会長 芳野 友子

本冊子は全国の企業・学校・自治体・労働組合などで幅広く活用され、400万部以上発行されている定評ある冊子です。

私たち中央労福協は75年の歴史を持ち、「すべての働く人の幸せと豊かさをめざして、連帯・協同で安心・共生の福祉社会をつくります」を理念に、労働団体と労金・こくみん共済coop・生協などの協同組合、全国47地方労福協で構成する組織です。この20年では多重債務防止へ向けた法改正を実現し、奨学金制度改善やセーフティネットの拡大など社会的課題の解決にも、社会的連帯経済を担う一員として取り組んでいます。

コロナ禍で貧困・格差の問題が深刻化し、物価上昇が影響を与える中、知識不足で消費者被害に遭い、孤立や社会的排除に陥る事例も、世代を問わず生じています。

消費者教育推進法では、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」ビジョンを掲げ、政府も様々な場での消費者教育を推進しています。

本冊子が消費者被害の防止をはじめ、消費者市民社会や消費者教育の具体化に活用され、マネートラブルのない社会が実現することを心より願っています。

マネートラブルにかっ!

消費者の自立を支援するために〔改訂第7版〕

目次

マネートラブルのリアル

- ① パンデミックを忘れない! 4
- ② カードローンの9割はスマホから 5
- ③ キャッシュレス社会の罠 6
- ④ ライフイベントと奨学金問題 7
- ⑤ SNSの誘い、断れる? 8
- ⑥ 闇バイトは犯罪です!! 9

多重債務にNO!

- 借金はこんなにカンタン!! 10
- 多重債務への下り坂 12
- そのローン、大丈夫!? 14
- 多重債務問題は必ず解決できる!! 16



悪質商法にNO!

- 相手はだましのプロ 18
- 「楽しもうかる」は無い!! 20
- ネット社会のダークサイド 22
- 泣き寝入りはしない。すぐ行動! 24

解決策はある!

- 困ったときは、まず相談 26
- ろうきん多重債務相談ダイヤル 27



パンデミックを忘れない！



パンデミックの発生

2019年12月に発生し、世界に拡大した新型コロナウイルス感染症。翌年1月には世界保健機構（WHO）が緊急事態を宣言、世界がパンデミック（感染爆発）の脅威に震えました。WHOによると世界で7億人以上の人が感染、およそ690万人が亡くなりました（2023年8月現在）。

新しい生活様式と働き方

国内では感染拡大とともに学校、宿泊施設、飲食店、デパートなどが集まる場所が閉鎖され、2020年4月、緊急事態宣言が出されると厳しい行動制限が行われ、テレワークを導入する企業も増えました。経済活動は停滞し、宿泊業・飲食業は大きな影響を受けました。

非正規労働者（派遣・契約社員）、パート・アルバイト・フリーターの就業状態も悪化しました。求職以前にどうやって生き延びようかという局面に追い込まれたのです。

自分を守るための知識を！

2023年5月、新型コロナウイルスの感染法上の分類が季節性インフルエンザと同じ「五類」に引き下げられました。

自然災害が多い日本では人々が助け合い、復興に取り組んできました。しかし、このコロナ禍では仕事にも食事にも困窮する事態も多く見られました。

社会の混乱の中でどう生き抜くのか、どんな心構えと備えが必要なのか？ パンデミックはそんな学びも与えました。

コロナ禍後も変化する社会で、お金にまつわるトラブルから自分を守る知識も不可欠です。どんな心構えと備え、学びが必要なのでしょう。これから学んでいきましょう！

多重債務

p10

消費者教育

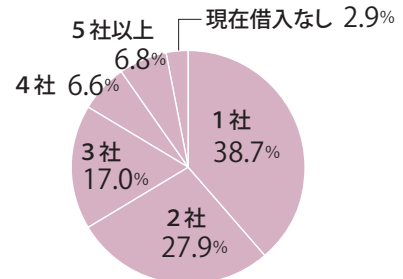
p26

カードローンの9割はスマホから



カードローン、何社から借りている？

銀行カードローン利用者 2000 人

一般社団法人 全国銀行協会
「銀行カードローンに関する消費者意識調査」2020 年 3 月 31 日

銀行以外からも借りている？

	サンプル数	銀行カードローン 経験あり	消費者金融 経験あり	クレジットカード会社 経験あり	(%)
全体	10,000	13.7	9.8	17.3	
銀行カードローン 経験あり	1,369	100	41.6	65.0	
消費者金融 経験あり	982	58.0	100	72.2	
クレジットカード会社 経験あり	1,734	51.3	40.9	100	
無登録業者（間金） 経験あり	141	85.1	94.3	95.0	

銀行カードローン経験者の 41.6% は消費者金融から、
65.0% はクレジットカード会社からも借入経験がある一般社団法人 全国銀行協会
「銀行カードローンに関する消費者意識調査」2020 年 3 月 31 日

借金の「自由度」が高すぎる

保証人や担保が要らず利用目的も問わない無担保ローン、かつては消費者金融（サラ金）の独壇場でしたが、2006 年の貸金業法改正で銀行系カードローンが飛躍的に伸びました。

ネットを通じて借金を申し込み「即日審査」「最短 20 分で融資」「コンビニの ATM で借入・返済」など。誰にも知られず、店頭に行かなくても借金は簡単にできます。消費者金融会社等の貸付金額は 4・2 兆円を超え、銀行の個人向けカードローン残高は 4・8 兆円を超えています（2022 年 3 月）。

銀行系なら安心!?

多重債務を防止する目的で貸金業法が改正され、「高金利」「過剰貸出」を廃し、年収の 3 分の 1 を超える融資を禁じる「総量規制」を導入しました。それを契機に消費者金融は銀行との提携・合併で生き延び、無担保ローンのノウハウを提供するようになりました。

借りて返すはダメ

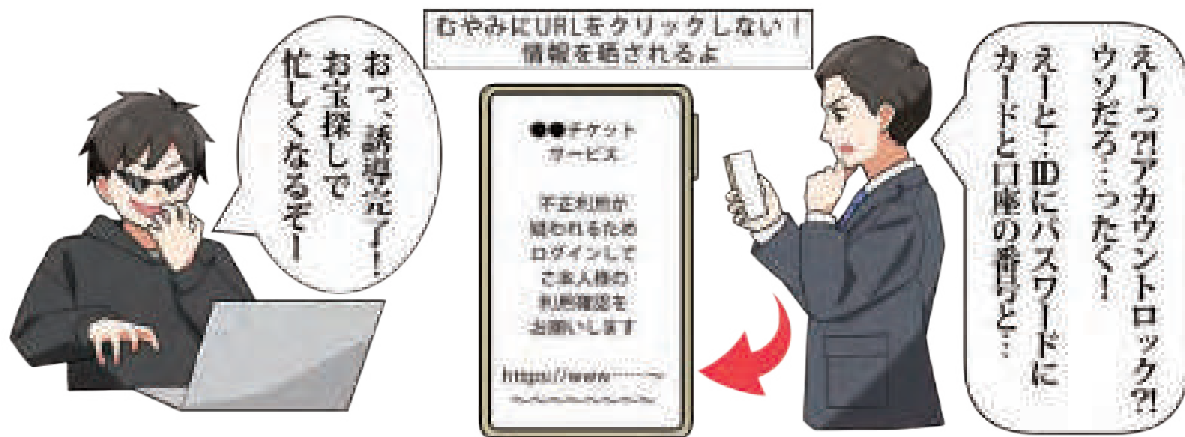
SNS やスマホアプリを中心にした新たな金融は「金融と情報技術（フィンテック）」をもとに決済、融資、買い物、宅配など A を駆使した垣根のないサービスを展開しています。スマホさえあれば BNPL（バイナウペイレイター）で消費者の欲望を実現、借金感覚もどんどん消えていきます。

いま再び多重債務問題の危機に直面しています。カードローンで借り入れる理由では「レジャー・趣味・娯楽」を抑えて「生活費」がトップ。何かの原因で支払いが遅滞したとき、ヤミ金や個人間融資に手を出してはダメです。簡単に借金ができるだけに、安易に借りない、計画的な返済が必要です。

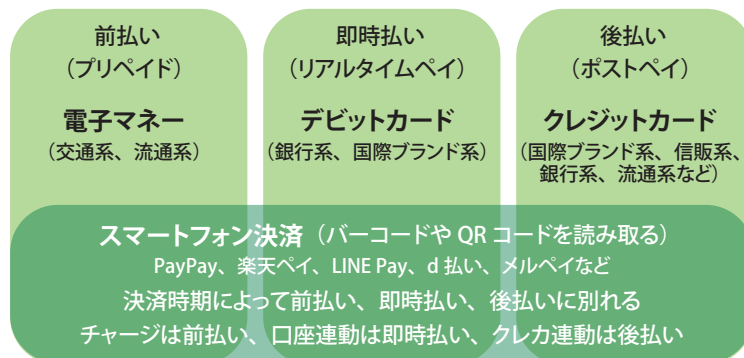
カードローン p10

多重債務 p16

キャッシュレス社会の罠

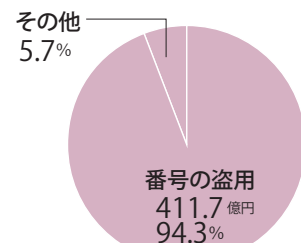


キャッシュレス決済の種類



クレジットカードの不正利用

(被害総額 436.7 億円)



偽のウェブサイトへ誘導してカード番号やパスワードを盗み取る「フィッシング詐欺」が急増。不正利用被害額は2014年/114.5億円から2022年/436.7億円と約4倍に迫る勢い。
一般社団法人日本クレジット協会「日本のクレジット統計 2022年版」

キャッシュレス全開

クレジットカードやデビットカード、電子マネー、スマホ決済も登場してキャッシュレスの勢いが止まりません。2019年の消費税増税によるポイント還元競争、コロナ禍でのネット決済の進化などに後押しされた形です。

日本のキャッシュレス決済比率は36.0% (2022年)、先進国・韓国の93.6% (2020年)に及びませんが、2025年までに40%まで引き上げるという政府目標を超えそうな勢いです。

キャッシュレス化は、人手不足を背景に決済のコストを下げ、増大する訪日観光客の消費を高める狙いもあります。

賢い決済で使いすぎに注意

キャッシュレスには、「前払い」「後払い」「即時払い」の3種類の精算方法にさまざまなアプリが絡んでとても複雑ですが、それらはシームレスに繋がりが、より便利になるでしょう。だからといって使い過ぎは禁物。

セキュリティが課題

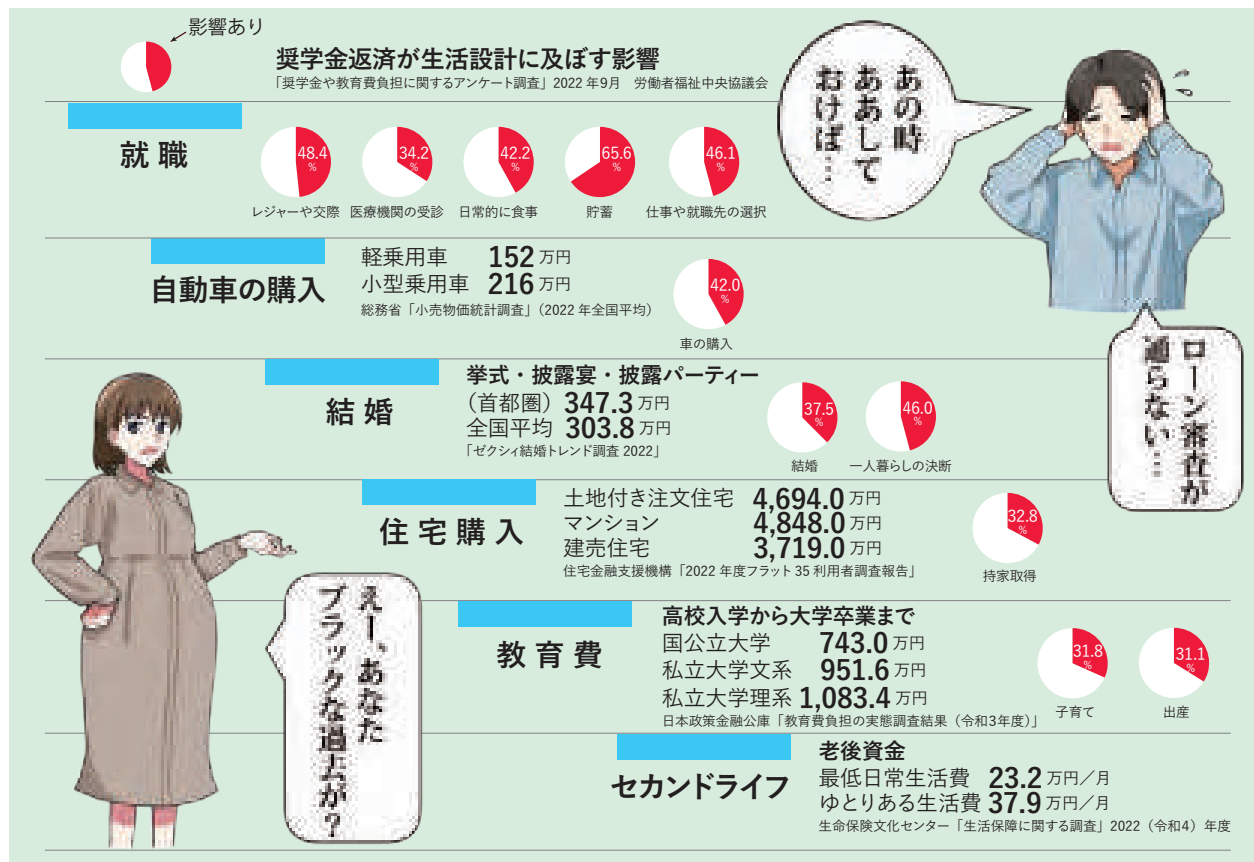
キャッシュレス決済の利点は、必ず使ったお金の流れが記録として残ること。オートチャージ機能だと自分がいくら使ったかわかりにくいので、常に明細のチェックが必要です。またリボ払いカードと紐付けされると金利や手数料がかさみ、多重債務に陥る危険もあります。

キャッシュレス決済ではスキミング・フィッシングによるカードの不正利用が後を絶ちません。インターネット・バンキングでは不正送金被害も増えています。

定期的に利用履歴をチェックする習慣をつけましょう。

フィッシング詐欺 | p23

ライフイベントと奨学金問題



奨学金が返せない!!

「奨学金の返済苦」を原因に自殺した人が2022年中に10人いました(警察庁調べ)。いま学生の2人にひとり、奨学金を利用しています。教育費負担から借りざるをえないのですが、奨学金は借金だということを忘れてはいけません(貸与型奨学金の場合)。病気や事故、転職などで収入がなくなり返済が滞ることも想定しておきましょう。

個人信用情報を甘く見ない

例えば奨学金の返済や携帯端末の分割払いが3カ月滞ると、個人信用情報に記録され、完済しても最低5年間は信用情報機関に「異動情報(ブラック情報)」として残り、以後のクレジットカードや自動車、住宅ローンなどの審査に不利になることもあります。

ライフイベントとお金

結婚、住宅購入、子供の教育……ライフプランニングは、将来にどんなイメージを持つのか、そのために必要なお金をいかにやりくりしていくのが鍵となります。転職や病気、定年や介護なども想定し、若いうちから生活基盤をつくるための貯蓄や運用が必要です。ローンはそんなときの強いサポート役で夢をかなえ豊かな生活を楽しむための重要な手段の一つですが、返済が滞ったら一大事です。

お金のリテラシーを学ぼう

実生活で役立つ知恵をリテラシーと呼びます。コロナ禍の社会不安やネット社会の急拡大でお金や契約にともなうトラブルが増え続けています。それらに対処できるマネー・リテラシーや、賢い消費をするための基本的な知識を身につけましょう。

SNSの誘い、断れる？

年齢別・性別にみた商品・役務などの相談件数

男性	20歳未満	女性
インターネットゲーム	3,669	① エステティックサービス 1,432
化粧品	1,245	② 化粧品 1,171
商品一般	572	③ 健康食品 1,022
アダルト情報	558	④ インターネットゲーム 921
健康食品	499	⑤ 商品一般 444
出会い系サイト・アプリ	372	⑥ 紳士・婦人洋服 396
紳士・婦人洋服	317	⑦ 内職・副業その他 309
娯楽等情報配信サービスその他	268	⑧ 出会い系サイト・アプリ 254
移動通信サービス	169	⑨ コンサート 239
音楽・映像配信サービス	159	⑩ 医療サービス 225

男性	20歳	女性
家賃アパート・マンション	2,869	① エステティックサービス 12,561
商品一般	1,955	② 家賃アパート・マンション 2,969
フリーローン・サラ金	1,505	③ 内職・副業その他 2,527
内職・副業その他	1,375	④ 商品一般 2,058
四輪自動車	1,284	⑤ 出会い系サイト・アプリ 1,388
他の役務サービス	1,121	⑥ 他の役務サービス 1,372
電気	1,104	⑦ 化粧品 1,333
出会い系サイト・アプリ	1,025	⑧ 紳士・婦人洋服 1,175
エステティックサービス	811	⑨ 医療サービス 1,027
化粧品	782	⑩ 電気 937

男性	30歳	女性
家賃アパート・マンション	3,621	① エステティックサービス 3,445
商品一般	2,127	② 家賃アパート・マンション 3,090
フリーローン・サラ金	1,368	③ 化粧品 2,943
四輪自動車	1,305	④ 商品一般 2,314
インターネット接続回線	1,303	⑤ 紳士・婦人洋服 1,626
紳士・婦人洋服	854	⑥ 健康食品 1,174
移動通信サービス	840	⑦ 他の役務サービス 888
他の役務サービス	749	⑧ かばん 873
化粧品	736	⑨ 移動通信サービス 856
電気	703	⑩ 内職・副業その他 814

「内職・副業その他」にはマルチ商法、「紳士・婦人洋服」には詐欺・模倣品サイトのトラブルが含まれる
 国民生活センター「2022年度 全国の消費生活相談の状況—PIO-NETより—」



ネットはデマやフェイクも

人と人を繋ぎ、コミュニケーションを広げるSNS。災害時の安否確認や支援情報の拡散などにはとても威力を発揮します。いっぽうでSNSは、日常に潜む危険のオン・パレード。事件や犯罪に巻き込まれるきっかけとなったり、誹謗中傷やいじめの温床になったりといったケースが増えています。

ネット・リテラシーを養う

家族や友達とだけ交流していればトラブルを回避できる訳でもありません。自分と友達、公開、非公開と情報を厳しく選択しなければなりません。気軽に画像をアップしても著作権・肖像権・GPS位置情報などから炎上することも。安易な書き込みは残り続けます。

友達から誘われるとつい信用してしまいがちですが、SNSの誘いだからと警戒を怠ってはダメです。ネットでは個人情報や守秘義務など自分なりの許容範囲を決める必要があります。

消費者トラブルにかつ！

SNS上には消費者トラブルの巧妙な罠が無限に広がっています。プリマによる個人間取引、チケット転売、ワンクリック詐欺による不当請求、デート商法、出会い系、フィッシングによるアカウント乗っ取り、マルチ商法への誘い、有名人の名を語る投資詐欺、闇バイト……これらはほんの一例。国民生活センターに寄せられる相談には世代別、男女別にネットに起因するトラブルが見て取れます。

消費者被害・トラブルと特殊詐欺の被害額の合計はGDPの1%超、6.5兆円に達しています。IDやパスワードの使い回しは避け、アカウント乗っ取りや不正ログインを防ぎましょう。

デート商法

p19

マルチ商法

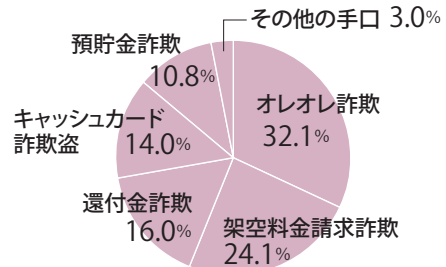
p21

闇バイトは犯罪です!!



2021年 特殊詐欺の手口

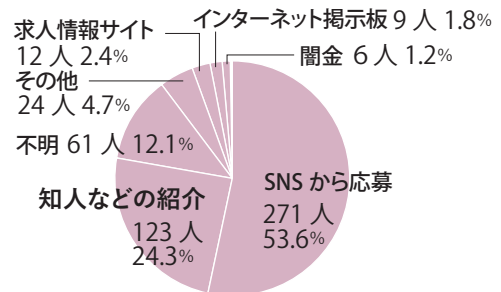
(被害総額 28,199,462 千円)



法務省「令和4年版 犯罪白書」

闇バイトへの入り口 (20 歳代)

令和5年1月～7月末までに検挙した
20 歳代 506 人の供述から集計



「10 歳代」では知人などの紹介が 56.9% と最も多く
「50 歳代以上」では求人情報サイトが 25.8% を占めている

警察庁「受け子等になった経緯について」

海外から SNS で広域強盗傷害事件を命じた「指示役」、その実行役は国内の闇バイトの応募者たちでした。

闇バイトは「捨て駒」

SNS やネット掲示板に「短時間・高額即金」などと甘い言葉で募集する闇バイト。申込み時に匿名性の高いアプリのインストールや身分証明書の提示を求めています。応募すると特殊詐欺の受け子（現金やカードの受取り役）や出し子（現金の引出し役）、強盗の実行役など犯罪組織の手先として利用されてしまいます。軽い気持ちで手を出すと、個人情報やネタに脅され、辞めたくても闇バイトから抜け出せなくなります。

サギ電話から家族を守る！

オレオレ詐欺や還付金詐欺など、特殊詐欺はかけ子の電話から始まります。言葉巧みに銀行員や警察官などを名乗り、銀行カードを詐取したり現金を振り込ませたりします。特殊詐欺に

は未公開株の購入を勧める金融

商品詐欺、ギャンブル必勝法や

会員登録で金品をだましとる

ギャンブル詐欺、異性交際斡旋

詐欺なども。被害は 87% が 65 歳

以上の高齢者。全体の 66% を高

齢女性が占めています。

対策としては留守電にして、

電話を受けてもいったん切って

間をおくことです。自治体によ

っては番号通知機能や自動録

音機能付きの機種を貸出してい

ます。

被害総額 300 億円

かけ子が不特定多数の人に電話する……しかし最近の特殊詐欺は様相が違います。「アポ電」と言って事前に在宅かどうか、家族構成などを聞き出し、狙いを定めて詐欺や強盗を仕掛けてきます。殺人事件も起きています。警察などを名乗る不審な電話があったら「#9110」（警察の生活相談窓口）へ。

借金はこんなにカンタン!!

個人が用途を問わず、無担保で借金することが
いまほど簡単な時代はありません。銀行カード
ローンの広まりは利用者の「借金」イメージを
変え、高金利でも即日融資やWeb完結などが

便利だからと消費者金融を選ぶ若者も増えてい
ます。ちゃんと返済できる額なのか？金利は？
などの比較は欠かせません。なにより安易な借
金をしない計画性が必要です。

借金はマイナス？

奨学金を利用したり、車や住宅の購
入にローンを組んだり……借金は、今
は収入が少なく蓄えが無くても夢をか
なえ豊かな生活を実現するための原動
力、いわば将来への投資です。人生を
大きく飛躍させてくれます。

しかし、借金には利息がつきもの。
また、期日までに返済しなければなら
ません。これが借金のルールです。

収入は限られ、月々の経費もかかる。
となると借金できる額は自ずと決まっ
てきます。病気になるったり冠婚葬祭が
続いたり、必要に迫られて借金するこ
ともあるでしょう。そんな場合でも身
の丈に合わない借金は極力抑えなけれ
ばいけません。

借金がカンタン、お手軽すぎる！

銀行カードローン、消費者金融、ス
マホ決済アプリ……ネットで申込むと
即日審査・融資され、店頭に行かなく
てもコンビニのATMで引き出せたり、
スマホにチャージされたり。誰に
も知られずに借金ができるうえ、限度
額内であれば何度でも借りることがで
きます。便利すぎるくらいです。

そんなカンタンな借金の裏にあるの

カードローン

えっ、Web完結!?



リボ払い

気づいたら100万円



ここをチェック！ リボ払いなら返済が楽
と使い続けると、借入金は常に限度額には
りついたらま。リボ払いの仕組みを知ること
が大切です。

ここをチェック！ 便利すぎて借金してい
るという感覚がうすれます。1日でも返済が
遅れると高金利の遅延損害金……。借入れ
前に返済計画もイメージしましょう。

利息の計算方法

たとえば、消費者金融から10万円を実質年利18%で1カ月(30日)借りたとすると

【利息は】

10万円×18%÷365日×30日=1,479円

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

【返済額は】

借りた金額(元金)+利息=10万1,479円

リボ払いの返済シミュレーション

10万円のショッピングを月々3千円でリボ払い(元利定額返済方式)

借入金額 10万円 実質金利 18.0%

毎月の返済額 3,000円

返済回数 47回 返済総額 139,639円

10万円のキャッシングを月々1万円でリボ払い(元利定額返済方式)

借入金額 10万円 実質金利 18.0%

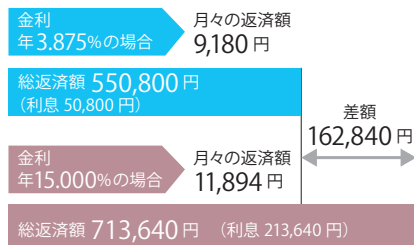
毎月の返済額 10,000円

返済回数 11回 返済総額 109,158円

金利シミュレーション

借入れがカンタンなほど、金利は高く設定されています。担保や保証人なしで貸付けを行う場合、借入れ人の信用やリスク、調達金利などが加算されるからです。

●50万円を各金利で借りて5年で返済すると



※金利計算は元利均等返済方式で計算
【中央ろうきん】ホームページより作成

小口融資

金利、気にしないの?



ここをチェック! カード・キャッシングで業者が示す最低金利の対象となるのは高額の借入れの場合だけ。多くの場合は高い金利が設定されます。

アプリからキャッシング

借金感覚なし



ここをチェック! 限度額内なら何度でもOKの言葉につられてつい借りすぎてしまいがち。便利さ、手軽さの裏で高い金利を払っていることを忘れずに。

法を変えたり自主規制があっても、カンタン・お手軽に借金ができる環境がある以上、利用者は増え続け、多重債務問題が出てきます。新型コロナウイルス禍では収入の減少・失業などによる自己破産も増えました。

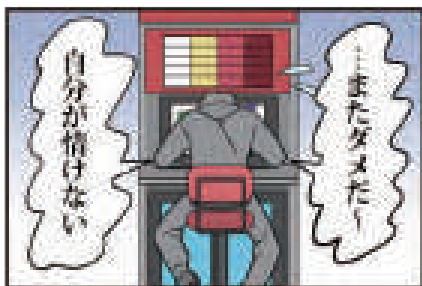
借りた金を返すためにまた借りてしまふ……そうなる前に借金返済のシミュレーションをしておきましょう。

貸金業法が改正された2006年当時、借り手の返済能力を上回る消費者金融の貸付けが行われ、自己破産件数は16万件を超えました(司法統計)。そこで導入されたのが上限金利20%等への引き下げ、貸付額を年収の3分の1以下とする「総量規制」です。これによつて消費者金融の貸付残高は激減したものの、総量規制の対象外となった銀行カードローンが急拡大しました。

多重債務問題が起きる背景

は高い金利です。金利15%~18%と幅がありますが、少額無担保の融資ほど高い金利が適用されます。

誰か止めてっ!!



ここをチェック! やめたくてもやめられず借金を繰り返す……それは「ギャンブル依存症」という病気です。医療機関や自助グループに相談し、サポートを受けましょう。

「課金」パワー、全開。



ここをチェック! ゲームでの課金は、少額でも気がつくともまとまった額に。自分なりの課金限度額を決める必要があります。また「ゲーム依存症」の疑いもあります。

No!

多重債務への下り坂

カントンに借金できる……それは、誰もが多重債務者になるリスクを抱えていることです。無理なく返せる金額だったのに、収入が減ったり、ケガをして働けなくなったとたん返済が滞りま

す。その間に利息がかさみ、返すためにさらに借りる悪循環へ。銀行も消費者金融も貸してくれないからとヤミ金融へ……カードローンを利用するあなたの心構えは大丈夫ですか?

生活費のために借金!?

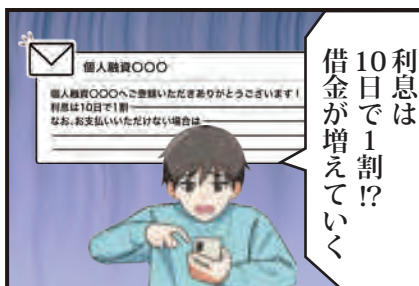
ギャンブルや遊興費のために借金をする人は常に一定数おり、それは依存体質から問題にしないと解決しません。いっぽう多重債務相談者があがる借入理由でいちばん多いのは「低収入・収入の減少による生活費・教育費等の不足」です。

生活費が足りなくて消費者金融や銀行カードローンから借りる……それは「月末足りない分だけ」「すぐ返せるから」などと思っても、借入先を増やして当座の借金を返すという悪循環に陥ります。「借りては返す」最悪のパターンです。返済能力を超えた借金は、社会生活にも著しい影響をおよぼし、仕事も手につきません。

「自己破産予備軍」は17万人も??

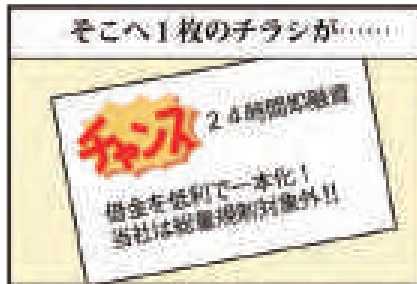
「借りては返す」を繰り返すと借金は雪だるま式に増えます。2024年1月、信用情報機関CICのデータでは5件以上の借入残高がある人は17万人、3件以上の人は148万人もいます。「借りては返す」を繰り返し、自己破産などの債務整理を目前にしている人がこれだけいるという現状です。返済が滞ると事故情報として登録さ

リスク、ありすぎ



ここをチェック！ 無登録業者による営業は犯罪です。法外な利息、補償金でたちまち借金漬けにされてしまいます。個人情報をネットに晒すなど、リスクが多すぎます。

「一本化」は味方？



ここをチェック！ 「おまとめローン」は低い金利で借りかえてこそ意味があります。名目ばかりの「一本化」は、かえって事態を悪くします。冷静に判断しましょう。

借りて返すは最悪



ここをチェック！ 他社から借りて返済にあてる、これは多重債務そのもの。新たな借入れは事態を悪化させるだけ。借金の全貌を把握して解決策を!!

多重債務者は「ヤミ金」に狙われる
SNSを通じて新たなヤミ金とも言える「給与ファクタリング」「個人間融資」が増えています。
もうちも貸してくれない……そんな状況でもヤミ金の誘いにだけは乗ってはダメです。一生借金漬けになってしまいます。被害にあったら、警察、消費者生活センターへ。

債務の「一本化」は低金利が基本
複数社から借りたローン残高をまとめ、毎月の返済額や金利負担を軽くしようというのが債務の「一本化」です。借金が減らせるわけではありません。銀行や消費者金融の「おまとめローン」的な商品は、総量規制の対象外。例外ですが、高金利です。審査が厳しく時間がかかるとしても、月々の返済額を抑え、無理なく生活を立て直すためには低い金利の金融機関へ借りかえることが大切です。

れます。いったん登録されると最低5年間は新たな借金ができなくなり、クレジットカードやローンカードがつくれなくなり、住宅ローンなどが組めなくなります。

使いすぎてない？



ここをチェック! 便利さの裏で複雑な支払い方法とアプリが絡み合っています。使った分が見えなくならないように、こまめにチェックしましょう。

マジ、返済できてる!?



ここをチェック! 一見、月々の返済が楽なリボ払い、実は高金利です。買い物をすればするほど支払い期間が延び、手数料がかさみます。リボ専用カードは要注意!!

多重債務に

No!

そのローン、大丈夫!?

クレジットカードは、ショッピングなどの代金をカード会社が立て替え、利用者はカード会社に後払いします。これは、消費者・カード会社・販売店の三者間契約です。

消費者金融から借入れる場合も契約にもどづいています。契約は、約束の内容が守られないと法的な拘束力を持ち、一方的に解約することができません。

ローンとクレジット

ローンもクレジットも借金です。どちらも支払いが後になるため、きちんと返済できるのかどうか契約時に申込者の「信用」を「審査」します。契約すると、個人情報、取引に関する情報（いつ、どこで、いくら使ったかなど）、取引から発生する情報（残高不足、延滞など）が指定信用情報機関に登録されます。

個人信用情報は一定期間を過ぎたものは抹消されますが、延滞状況が続いていると抹消されません。

「リボ払い」は返済がラク??

リボ払いは、利用金額にかかわらず毎月の支払額を定額、定率にする返済方法です。毎月の支払額が一定なのでラクだと勘違いしがちですが、支払い期間が延び、残高も分かりにくくなります。ショッピングのリボ払いでは15〜18%の高い金利手数料を払い続けることにもなります。毎月の返済額が低いので借金感覚が麻痺しがちで、つい買い物を重ねてしまいます。

「リボ専用カード」は止めましょう。

うっかり滞納ではすまない

スマートフォンなどの携帯電話端末

本当にお得なの!?



ここをチェック! 残価保証の条件に違反すると高いペナルティがかかります。残クレ期間が終わる時、そのままローンで乗り続ける場合、金利が高くなることもあります。

甘く見てはいけない



ここをチェック! 返済は14～20年と長期に渡ります。3カ月延滞で信用情報に登録され、ローンが組めなくなったり、保証人に請求がいく場合もあります。

携帯でブラック!?



ここをチェック! 電話料金ぐらいいと甘く見がちですが、見逃せないのは分割払いの端末料金。3カ月の滞納で信用情報に登録されます。安易な滞納はダメ!

「残クレ」は本当にお得?!

車両価格の半分(残価)を数年後の下取り価格として、残りを分割払いにするのが残クレ(残価設定型クレジット)。

残クレは、車をリースで借りているのと同じこと。走行距離や事故による損傷など、利用上のルール(残価保証の条件)に違反すると高いペナルティを払わされることになります。残クレ期間が終わる、同じ車に乗り続けようとする、金利や返済総額が高くなる場合もあるので注意しましょう。

を分割払い(クレジット契約)にすると、月々の電話料金の請求に端末の分割代金が含まれてきます。うっかりして3カ月滞納すると、端末のクレジット契約が延滞情報として信用情報機関に登録されます。いわゆる「ブラック」、事故情報です。

携帯電話のキャリア各社が提供する「キャリア決済」は利用者のIDとパスワードを利用して電話料金とショッピングの代金を合算して決済するものです。使いすぎに注意しましょう。

同様に、うっかり滞納ですまないのが貸与型の奨学金です。

ひとりで悩まない



ここをチェック! ひとりで悩んでいてはダメです。その間にも借金は増えていきます。勇気をだして専門家や身近な人に相談し、解決策を探りましょう。

さらば、ブラック!?



ここをチェック! 何社からいくら借りているか、正確に把握することから解決策が見えてきます。隠していても得にはなりません。生活を立て直す強い気持ちが必要です。

No!

多重債務問題は必ず解決できる!!

「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。もう借金するアテがないからといって家出や夜逃げ、さらには自殺や犯罪に走るなど論外です。

ひとりで悩まないで、家族や弁護士、信頼できる機関に相談しましょう。解決するのは自分だ。強い気持ちが必要です。借金を洗いざらい書き出し、現状把握からスタートです。

まず相談。ひとりで悩まない

借金は1日でも返済が遅れると遅延損害金が発生して、返済額がさらに膨らんでいきます。返済が滞ると個人の携帯電話や勤務先などに督促の電話がいき、周囲に借金がバレてしまいます。督促状も届くようになります。

そうなる前に借金を放置せず、まずは相談しましょう。弁護士や司法書士の専門家でなくても相談窓口をもうけている法テラスや国民生活センターなどがあります。

早く手を打ち、生活再建をめざす

借金返済に苦しんでいることを誰にも言えず、毎日悶々と過ごす……それはストレスそのものです。その間にも借金はふくらみ、仕事も手につかなくなってしまう。

多重債務を解決することを「債務整理」といい、個人再生や自己破産など4つの方法があります。専門家を交えて、いつ、どこからいくら借り、金利は、残高は……などを洗いざらい書き出します。隠してはダメです。信用情報機関に登録されている個人信用情報は自分で開示請求できます。全てを書き出して、相談者と最適な方法を選びます。

多重債務者はヤミ金に狙われる!!

ヤミ金融とは金融業者の登録が無く、出資法（上限金利 20%）違反の高金利で貸付け、暴力的な取り立てをする悪質業者のことです。例えば「トヨン」（10 日で 4 割、年 1,460%）、「トゴ」（10 日で 5 割、年 1,825%）という途方もない高金利です。

ターゲットは返済に困っている多重債務者や通常の借金ができない自己破産者、事業資金に苦しみ中小零細業者など。巧妙な手口で借り手を借金漬けにしてしまいます。事務所を持たず携帯電話だけで営業するため、「090 金融」とも呼ばれます。

ヤミ金は違法です。違法な利息を払う必要はありません。暴力的・脅迫的な取り立てには毅然と対応し、警察に被害届を。

※登録業者かどうかは金融庁のホームページ「登録貸金業者情報検索サービス」で確認

SNS やサイトに潜むヤミ金

最近、SNS や掲示板サイトに紛れこむ個人間融資が増えています。実態はヤミ金です。

「# お金貸します」「個人間融資」「ブラック OK」「即日融資」など甘い誘いに乗っては絶対にダメ。返済相談やカウンセリングを装って融資を持ちかけたり、ソフトな対応で正体を隠しています。

「給料ファクタリング」「給料前借りサービス」は、20 万円を前借りすると手数料 2 万円が引かれて 18 万円を受取ります。しかし、翌月の返済は 20 万円。出資法の上限を超える高金利で手数料を要求してきます。

ヤミ金業者にかかる、個人情報やネタに恐喝、嫌がらせを受けるケースも。業者に個人情報や渡す前に、踏みとどまりましょう。

その他の手口としては

「ひととき融資」……X（旧 Twitter）などの SNS や掲示板、出会い系サイトを通じてお金を貸す約束をし、性的関係を要求します。主婦や学生、他の金融機関から借りられない女性が狙われます。金利は法外で、裸の画像で恐喝する場合も。

「携帯電話買取」……携帯電話を現金で買い取ると持ちかけて契約させ、携帯電話は指定業者に送らせて詐欺します。手元には携帯電話の支払い義務が残ります。

「クレジットカードのショッピング枠の現金化」……クレジットカードで指定の商品を購入させ、現金で安く買取ります。カード利用者にはクレジットの請求が残る、借金はかえって増えてしまいます。

弁護士・司法書士との提携をかたる悪質業者に注意!

紹介屋、買取屋、整理屋などの悪質業者が弁護士や司法書士と提携して、多重債務の解決・相談を装って近づいてくる場合があります。派手な広告も目立ち、不当な債務整理やさらなる借金を負わせるなど、多重債務者を食い物にするので要注意です。

多重債務の4つの解決法

任意整理

裁判所を使わずに当事者間で話し合い、返済方法を決めます。

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

裁判所が債権者と債務者の間に立って、利害を調整。

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し手の間に入り、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、一括弁済が分割弁済を交渉します。

個人再生

裁判所が認可した再生計画に基づいて債務を返済。

たとえば、負債が 5000 万円ある人が原則 3 年で 500 万円を返済する計画を立て、これが裁判所に認められて計画通りに返済が完了すると、残りの負債が免除されます。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も。

自己破産

裁判所を通じて債務の支払いを免責してもらいます。

他の解決法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。破産手続開始決定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。

債務整理が動き出すと催促や取立てが止まります。この時間に、多重債務に陥った原因や経緯などを振り返り、生活再建に備えましょう。

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。破産手続開始決定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（勤務先からの借入がある場合を除く）。

選挙権もなくなる?

投票も立候補もできます。公民権を失うことはありません。

辞めさせられる仕事がある?

弁護士、税理士、司法書士、警備員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ができなくなる可能性があります。

免責が許可されないこともある?

借金の原因が明らかにギャンブルや浪費の場合、免責されないこともあります。

自己破産、8人に1人は保証や肩代わりが原因と回答

【生活苦・低所得 61.69%】【病気・医療費 23.31%】【事業資金 16.13%】【失業・転職 17.58%】と続く自己破産の理由に、【保証債務 9.44%】【第三者の債務の肩代わり 2.82%】があります。複数回答ですが、ふたつあわせて 12.26%の人が保証や肩代わりが多重債務に陥った原因と答えています（2020 年破産事件及

び個人再生事件記録調査／日本弁護士連合会）。消費者金融会社などからいきなり借金の返済を求められたとき、連帯保証人は借り手本人と同格とみなされ、返済の義務を負います。連帯保証人には重い責任が課されるのです。どんなに親しい友人や親族の間でも、安易に保証人にならないよう注意しましょう。

個人信用情報の自己開示（有料）

利用者の申込みにより、契約内容や支払い状況などの信用情報を確認できる制度です。

● 銀行カードローン インターネット・郵送で開示

一般社団法人全国銀行協会 全国銀行個人信用情報センター
<https://www.zenginkyo.or.jp/pcic/>
〒100-8216 東京都千代田区丸の内 1-3-1

● 消費者金融 スマホアプリ・郵送で開示

(株) 日本信用情報機構 JICC <https://www.jicc.co.jp>
〒530-0003 大阪府大阪市北区堂島 1-5-30 堂島プラザビル 6 階

● カード・クレジット インターネット・郵送で開示

(株) CIC <https://www.cic.co.jp>
〒160-8375 東京都新宿区西新宿 1-23-7 新宿ファーストウエスト 15 階

必要なもの：信用情報開示申込書（指定フォーム）、本人確認資料（氏名・生年月日・住所が確認できるもの）、手数料

つい高額コースに



ここをチェック！ 低価格のキャンペーン広告に惑わされないように。希望通りの施術を受けるには別の料金コースがあり、コスパも最悪です。

綺麗になりたい!!



ここをチェック！ 「いまだけ特別価格」などの勧誘に気をつけましょう。「次々販売」のケースもあります。サービスにかかる契約はクーリング・オフできます。

困ったときは
消費者ホットライン
局番なし

いやや
188

近くの
消費生活相談窓口につながります

相手はだましのプロ

悪質商法に

No!

「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。特に2022年4月から成年年齢が18歳になったため、クレジッ

ト契約ができるようになったばかりの18〜20歳の若者が狙われています。警戒し過ぎることはありません。どんなに気をつけても相手はだましのプロ。手口も巧妙化しています。

納得できない契約はしない

世の中にはあの手この手で高額の商品やサービス売りつける悪質商法が後を絶ちません。分割払いならと強引にクレジット契約を結ばされ、やがて返済に行き詰まり多重債務に陥ってしまう例も。「自分は大丈夫」と思っている人ほど危険です。

相手はだましのプロ。納得できない契約は絶対にしない、という心構えが必要です。

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、契約から8〜20日間以内なら無条件に申込みの撤回や契約の解除ができるクーリング・オフ制度があります。

事業者が販売時にウソをついていた、また突然閉鎖したり、雲隠れしてしまったといった場合は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。

「お試し」のつもりが



ここをチェック! 一回だけのお試しのつもりが、いつの間にか「定期購入」、わかりにくい表示で商品を送りつけます。取り消せる可能性もあるので泣き寝入りしないように。

誘いは断れない...



ここをチェック! 異性への恋愛感情などを逆手に取る古典的な商法です。商品を薦められる時点で「これはおかしい」と気づき、その場で断りましょう。

新手的ヤミ金



ここをチェック! 年利 300%もの高額な手数料や遅延損害金は違法です。無届け業者の可能性もあります。被害にあったらすぐ警察に。

若者を狙う「名義貸し」

消費者金融のカードをつくると報酬がもらえると誘い、借り入れたお金もすぐ返済するなどと言ってカードをだまし取る「名義貸し」。複数のカードをつくって渡してしまい、高額の借金だけが残るケースも。被害者には学生や社会経験の少ない若者が多く、割のいいバイト感覚で応じてしまうのですが、だまされたからといって返済の義務からは逃れられません。

また、スマートフォンを契約して送れば現金で買い取ると誘い、だまし取る「電話買取詐欺」も。詐欺と気付いても携帯電話会社への支払い義務は契約した本人にあり、もし払わなければ信用情報にキズがつきかねません。

高収入アルバイトにはワナが

ネットの高収入アルバイト募集に気軽に応じ、現金やキャッシュカードなどを受け取る「受け子」やATMで現金を引き出す「出し子」などになり、特殊詐欺の犯罪に加担してしまうケースも。逃げたとしても一度仲間になってしまつと途中で抜け出すことは困難です。「簡単な仕事で高収入」はまず疑ってかかることです。

「リッチ」寸前



ここをチェック! セミナーでマインドコントロールしたり、断りにくい人間関係を利用します。高額契約で借金を抱えたうえに、家族や友人まで道連れにしていまいます。

友人の誘いだけど



ここをチェック! SNSで知り合った友人から、人を紹介すればもうかと誘われると要注意。とくに20代の若者が狙われ、契約金などの多額のローンだけが残ります。

困ったときは
消費者ホットライン
局番なし

いやや
188

近くの
消費生活相談窓口につながります

「楽しんでもうかる」は無!!

悪質商法に

No!

「家にながら高収入」などと誘い、いろいろな名目でお金を払わせる「在宅ワーク詐欺(内職商法)」、簡単にもうかると偽り、USBメモリーなどを高額で買わせる「情報商材詐欺」、「会員を

紹介すれば必ずもうかる」と勧誘され、初期投資の借金だけが残る、人間関係まで壊してしまう「マルチ商法」。いずれも、もうかるという甘い話から始まります。

きつかけはSNS

最近はSNSで同じ趣味や興味を持つ人とつながりやすくなりました。それを悪用して悪質商法に誘い込むケースが増えています。たとえば同じアイドルのファンとして知り合い、コンサート費用や旅費などもまかなえるほどもうかる話があると誘われ、もうけのノウハウを記載したUSBメモリー(情報商材)を高額で購入したが収入は得られなかったという事例も。もうけ話につてクレジット契約を結んでも、そう簡単に稼げる仕組みはないのです。「すぐに元がとれる」と誘われても、借金を返しながらもうかるほど甘い話は世の中ありません。

「空き時間に簡単に稼げます」

自宅にながら、あるいはサイドビジネスとして、空き時間に簡単な作業をするだけで稼げますと勧誘するのが「在宅ワーク詐欺(内職商法)」。

仕事内容は宛名書きやテープ起こし、商品のモニター、データ入力やホームページ作成など多岐にわたりますが、仕事をしてもうために必要なと高額教材やソフトを売りつけるのが本目的。

オーナーの夢が…



ここをチェック! 年金補助や節税など、将来への保険としての投資のはずが、家賃収入がなくなる場合も。物件の老朽化など資産価値の維持にも費用がかかります。

うまい話には罠がある



ここをチェック! 申し込んでもいない懸賞や商品が当たったり、理由をつけてお金を振り込ませるのは、詐欺です。対応しないで無視しましょう。うますぎる話は罠です。

楽にもうかるは無い



ここをチェック! 自宅で空き時間に仕事をしたい人に、「ネットの広告収入だけで高収入」などと誘います。しかし、仕事の準備にお金が必要になること自体、詐欺です。

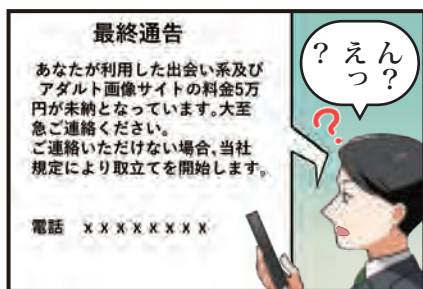
まだ子どもが小さい、親の介護などで外に働きに行くことができない人などの心理につけ込み、すぐに稼げて元がとれると巧妙に誘い込みます。

マルチ商法はなくなるらない

マルチ商法は「連鎖販売取引」とい、会員を紹介して増やせば「必ずもうかる」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高い入会金を払わないといけません。健康食品や浄水器などのほかに、最近は「モノなしマルチ」と呼ばれ、高額なアプリなどをダウンロードさせる手口も登場しています。業者の言うままに消費者金融や提携ローンから借入入れると、すぐに返済に行き詰まってしまう。

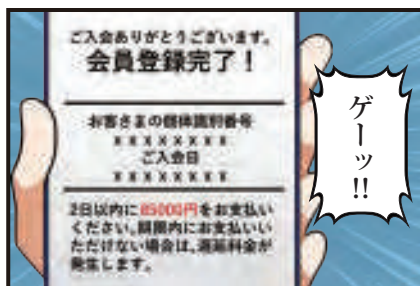
悪質業者は「これはマルチではありません」と強調し、若い人の関心が高い環境問題やベンチャービジネスなどに見せかけます。マルチではないと言われたら要注意です! そして紹介するのは自分の友人知人たち。強引な勧誘で友情も信頼関係も壊してしまします。しかも勧誘した人が新たな会員になれば、自分は加害者にもなってしまうのです。

無視がいちばん



ここをチェック! 「法務省管轄支局」など架空の組織を名乗って「訴訟」とか「差し押さえ」と脅してくるはがき、封書も架空請求です。同様のメールも無視しましょう。

えっ、登録完了!?



ここをチェック! 反射的にクリックしたり、身に覚えのない請求がきても、慌てず無視しましょう。相手はこちらが動かない限り何もできません。

困ったときは
消費者ホットライン
局番なし

いやや
188

近くの
消費生活相談窓口につながります

ネット社会のダークサイド

悪質商法に

No!

2010年に7.8兆円だった消費者向け電子商取引額は2022年には約23兆円(経済産業省調べ)、インターネットはすでに私たちの生活に浸透し、スマートフォン の普及もあって、ますます広がりをみせています。その便利さの影でネットショッピング・トラブルも増え、ワンクリック詐欺、架空請求などネットならではの悪質商法が横行しています。

身に覚えのない請求が来たら

インターネット・サイトの画面をクリックした途端、いきなり身に覚えのない請求画面が表示される「ワンクリック詐欺」。「会員登録完了」などと高額の入会金などを請求してきます。また、突然メールやはがきでアダルトサイトの利用料金などを支払うよう請求するのが「架空請求」です。

家や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。でもそれが悪質業者の狙い。いちばんいいのは無視すること。相手はアトラランダムに送りつけているだけ。電話したり確認メールを送ると、こちらの個人情報伝えてしまい、それをきっかけに脅迫的な取立てが始まりかねません。

サポート詐欺も

パソコンに偽の警告を表示し、ウイルス駆除を騙って金銭を支払わせる「サポート詐欺」。有名ソフトウェア会社のロゴと電話番号を表示し、電話すると遠隔操作で誘導されてしまうケースも。ウイルス駆除の費用を請求されたり、ネットバンキングの画面を勝手に操作される被害も出ています。

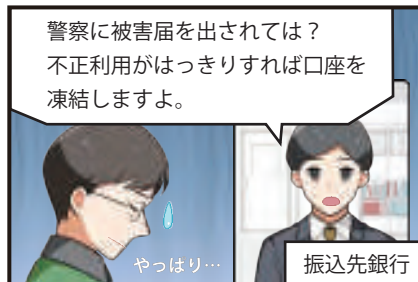
画面に怪しい警告が出て落ち着い

ID、知らせる気？



ここをチェック！ 正規のホームページを利用してくるので見た目の判別は困難。IDやパスワードの入力を求めてきたら、踏みとどまること。音声による詐欺の場合も同様。

レビューも創作かも？



ここをチェック！ 事業者の住所や評価、返品条件などを確認。極端に安かったり、不自然な日本語は要注意です。支払い方法が銀行振込だけというのも要注意です。

課金沼は底なし……



ここをチェック！ 現実と非日常が交錯して、止めるに止められない世界。使うお金の上限を見極めながら楽しみましょう。「サクラサイト」や「転売チケット」は詐欺に注意。

アカウントが盗まれる

てまずその画面を消すこと。ブラウザを終了、もしくは再起動。それでも画面が消えない場合はIPA情報セキュリティ安心窓口センターへ（P.26）。

偽メールで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み、あなたの口座のID・パスワードを盗み出すのが「フィッシング詐欺」です。宅配便の不在通知メールを装い、個人情報盗み出す手口も増えています。

クレジットカードの場合、カード会社が不正使用と認めた場合はカードに付帯する盗難保険で損害が補償されます。利用明細は常にチェックし、心当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、警察に連絡、被害が広がるのを防ぎましょう。

ダーク・パターンに要注意！

消費者が気付かないうちに不利な判断や意思決定をするよう誘導するウェブデザイン（ダーク・パターン）が登場しています。解約方法がわかりにくい場所にあった経験はありませんか？ ネットから申し込む際は必ず最終確認画面で慎重にチェックしましょう。

クーリング・オフは ハガキでメールで

ハガキの場合、クーリング・オフ期間内に「簡易書留」または「特定記録郵便」で送付。書面は必ずコピーをとって送付の記録と一しょに保管しましょう。クレジットで支払った場合は、クレジット会社にも同じ通知を出します。

電磁的クーリング・オフの場合、事業者が指定した方法（メール、WEB フォーム、SNS など）で発信。クレジットで支払った場合は必ずクレジット会社に郵便で。こちらも送付の記録を保存しておきましょう。

クーリング・オフ通知のハガキの記載例

販売会社あて

通知書	
次の契約を解除します。	
契約年月日	〇〇年〇月〇日
商品名	〇〇〇〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇〇〇円
販売会社	株式会社 ××××
	☐ 営業所
担当者	〇〇〇〇〇
支払った代金〇〇〇〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。	
〇〇年〇月〇日	
〇〇県〇市〇町〇丁目〇番〇号 氏名 〇〇〇〇〇	

クレジット会社あて

通知書	
次の契約を解除します。	
契約年月日	〇〇年〇月〇日
商品名	〇〇〇〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇〇〇円
販売会社	株式会社 ××××
	☐ 営業所
担当者	〇〇〇〇〇
クレジット会社	△△株式会社
〇〇年〇月〇日	
〇〇県〇市〇町〇丁目〇番〇号 氏名 〇〇〇〇〇	

クーリング・オフ

相談はすぐに!!



ここをチェック! 後で考えて「やっぱり要らない（止めたい）」を解決するのがクーリング・オフ。早めの相談、決断が大切。その前に本当に必要かどうかを吟味しましょう。

困ったときは
消費者ホットライン
局番なし **188** 近頃の
消費生活相談窓口につながります

悪質商法に

No!

泣き寝入りはしない。すぐ行動!

「だまされた」「断りきれなかった」、そんな契約を結んでしまっても、取り消す方法はいくらあります。ひとりで悩まず、消費生活センターなどにすぐ相談しましょう。

クーリング・オフ制度も商品やサービスによって8日〜20日以内の通告がルール。相談が早ければ早いほど、解決のための糸口が見つけやすいのです。

クーリング・オフを活用

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。「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申込みの撤回または契約の解除ができます。全額返してもらえますし、商品の引取り費用は業者負担です。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）。

特定商取引法で取り消す

特定商取引法では、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って契約した場合、契約を取り消すことができます。また、いらないと言ったのに再三勧誘に来て押し切られて契約した場合も取り消せます。マルチ商法では、たとえクーリング・オフ期間が過ぎてい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、クーリング・オフできます。虚偽説明を受けた場合は契約の取り消し、解除ができます。

クーリング・オフができる取引（特定商取引法）

取引形態	販売方法	クーリング・オフの期間※	個別クレジット契約のクーリング・オフ
訪問販売	家庭訪問など、店舗以外の場所で行った契約 キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠商法など	8日間	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
電話勧誘販売	自宅や職場にかかってきた電話で勧誘、契約		
特定継続的役務提供	継続的にサービスを提供する指定7業種……エステ、美容医療、語学教室、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、家庭教師		
連鎖販売取引（マルチ商法）	他人を勧誘して販売組織を連鎖的に拡大 ネットワークビジネスともいう	20日間	特定連鎖販売個人契約、業務提供誘引販売契約は 20日間
業務提供誘引販売	仕事をすれば収入が得られるとして商品購入の契約 内職・モニター商法		
訪問購入	店舗以外の場所で、事業者が消費者から物品を買い取る契約（訪問買取）……自動車、大型家電、家具、書籍、有価証券、CD・DVD は対象外	8日間（売主＝消費者は期間中、物品の引き渡しを拒否できる。また、第三者に物品の所有権を主張できる）	

※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。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、脅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。

えっ、解約できるの!?

以下の7つの「特定継続的役務提供」は、理由を問わずに中途解約できます。サービスを受け始めていても、不当に高い損害金を支払う必要はありません。表は解約手数料の上限額です。

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	2万円	2万円または契約残額の1割のいずれか低い額
美容医療	2万円	5万円または契約残額の2割のいずれか低い額
語学教室	1万5000円	5万円または契約残額の2割のいずれか低い額
家庭教師	2万円	5万円または月謝相当額のいずれか低い額
学習塾	1万1000円	2万円または月謝相当額のいずれか低い額
パソコン教室	1万5000円	5万円または契約残額の2割のいずれか低い額
結婚相手紹介サービス	3万円	2万円または契約残額の2割のいずれか低い額

契約残額／契約した総額から、すでに提供されたサービス料金を引いた額

通信販売はクーリング・オフができない

通信販売はクーリング・オフできません

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。

その他クーリング・オフができない取引

- 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

送り付け商法（ネガティブ・オプション）の対処法

注文していないのに商品が届いたら

令和3年7月6日以降、購入の申込みをしていないのに一方的に送り付けられた商品は直ちに処分可能になりました。事業者から金銭を請求されても支払い不要です。誤まって金銭を支払ってしまったら、すぐに消費者ホットライン 188 に相談しましょう。

消費者契約法で取り消す

クーリング・オフ期間が過ぎても、次のような「誤認」や「困惑」があった場合、消費者契約法で取り消しできます。「販売時の説明がウソだった」（不実告知）、「必ずもつかると言われたのに損をした」（断定的判断）、「都合のいいことだけを説明された」（不利益事実の不告知）、「契約するまで帰れなかった」（退去妨害）、「相手が居座って帰ってくれなかった」（不退去）など。

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や、だまし（詐欺）、脅し（強迫）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（95条・96条）。

また、未成年者が親などの同意を得ずにした契約は取り消すことができます（5条）。

[ヤミ金の犯罪的取り立てに屈しない]
全国クレサラ・生活再建問題対策協議会
<https://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

全国クレジット・サラ金被害者連絡協議会
(被連協/大阪いちろうの会)
TEL 06-6361-0546 FAX 06-6361-6339

地元の警察/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)

[奨学金の滞納]
日本学生支援機構・奨学金相談センター
奨学金返還に関する相談
TEL 0570-666-301

奨学金問題対策全国会議
TEL 03-6543-4390

[ワンクリック請求の登録画面が消えない]
[画面が固定して、異音が鳴り止まない]
独立行政法人情報処理推進機構 (IPA)
情報セキュリティ安心相談窓口
TEL 03-5978-7509
<https://www.ipa.go.jp/security/>
YouTube の IPA Channel も参照

[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、またはろうきんの多重債務相談
ダイヤルへ

困ったときは
消費者ホットライン
局番なし

いやや
188
近くの
消費生活相談窓口につながります

[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) から
最寄りの消費生活センター等にアクセス

国民生活センター・越境消費者センター
海外から購入した商品 (インターネット通
販、店頭でのショッピング含む) に関する
トラブルに
<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 #9110

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

[借金を解決して生活を立て直したい]
日本弁護士連合会・ひまわりお悩み 110 番
TEL 0570-783-110 (なやみひやくとうばん)
<https://www.nichibenren.or.jp/>
ホームページで全国各地の弁護士の連
絡先を紹介

日本司法書士会連合会
<https://www.shiho-shoshi.or.jp/>
ホームページで全国各地の司法書士の
連絡先を紹介

法テラス (日本司法支援センター) (前出)

困ったときは、 まず相談

解決策はある

どうすればいいか困ったときは、ひとりで悩まず
に相談しましょう。職場に組合があれば、勇気
をだして相談しましょう。消費者ホットラインか
らは、最寄りの消費生活センターに通じるネット

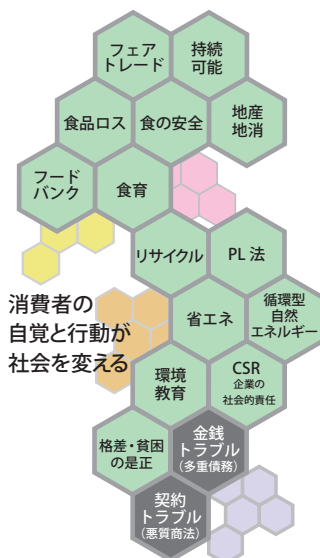
ワークが整備されています。学生なら、学生課
利用も。セーフティネットを活用しながら問題
を解決し、生活を再建する……同時に、被害
を未然に防ぐ知識も身につけましょう。

自立した消費者とは

消費者教育推進法は、消費者被害
の防止と消費者の自立を支援する目的
で2012年12月に施行されました。
2015年には国連サミットで「持続
可能な開発のための2030アジェン
ダ」が採択され、持続可能な開発目標
(SDGs)のもと「誰一人取り残さ
ない持続可能な社会の実現」に向けた
動きが加速しました。

私たちは消費活動を通して「環境問
題」や「食の安全」など社会・経済・
環境に影響力を持っています。「自立し
た消費者」とは単なる努力目標ではあ
りません。消費トラブルを未然に察知
し、的確に判断し、本物の豊かさをつ
くりだす知恵も身につけていかなけれ
ばなりません。

本書は、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。



「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、協同組織の福祉金融機関です。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。

消費者の自立を支援するために

マネートラブルにかっ！ 改訂第7版

発行／2024年4月 改訂第7版

2005年 1月 初版
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
2020年 4月 改訂第6版

監修・発行者／一般社団法人 全国労働金庫協会
編集／（一社）全国労働金庫協会 組織渉外部：
進藤 真・山口 美和・塩原 洋光（消費生活コンサ
ルタント）・渡邊 梢・百瀬 智子
編集協力／堀 博・吉沢 弥生

この冊子のお問い合わせは
（一社）全国労働金庫協会 組織渉外部
TEL 03-3295-0718 FAX 03-3295-1140

詳しくはインターネットで

ろうきん

検索



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

平日 9:00～17:00

東北労働金庫 [青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島]

お客様サービスセンター ● 0120-1919-62

平日 9:00～17:00

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 ● 0120-383-837

平日 9:00～19:00 土・日 10:00～17:00

新潟県労働金庫

お客様相談ダイヤル ● 0120-191-880

平日 9:00～17:00

長野県労働金庫

お客様相談ダイヤル ● 0120-1919-48

平日 9:00～17:00 土・日 10:00～17:00

静岡県労働金庫

お客様サービスセンター ● 0120-609-123

平日 9:00～18:00

北陸労働金庫 [富山・石川・福井]

営業推進部 ● 076-231-2166

平日 9:00～17:00

東海労働金庫 [愛知・岐阜・三重]

多重債務相談デスク ● 0120-690-113

平日 9:00～17:00

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

平日 9:00～17:00

中国労働金庫 [鳥取・島根・岡山・広島・山口]

多重債務相談ダイヤル ● 0120-89-3787

平日 9:00～17:00

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

平日 9:00～17:00

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

平日 9:00～17:00

沖縄県労働金庫

お客様相談デスク ● 0120-602-040

平日 9:00～17:00

[] 内は営業エリア

12/31～1/3 ほか金庫休業日を除きます。

（一社）全国労働金庫協会

多重債務相談デスク ● 03-3295-6740

平日 9:00～17:00



消費者の自立を支援するために

**マネートラブルに
かつ！**

[改訂第7版 2024年4月]