第5章　消费纠纷

1. 网上购物的纠纷

2. 免费的网上游戏怎么会・・・

3. 请注意违法网页的“圈套”

4. 请注意 SNS 介绍的“收费异性结识网页”！

5. 请注意利用网上电子钱的违法手段！

６．安全正确使用因特网！

７．以年轻人为诱饵的各种违法经商

８．这种情况请用冻结期制度（クーリング・オフ）

９．各种支付方法

10．访日游客的消费者热线

佐仓市政府消费者纠纷|千叶县佐仓市的网页(sakura.lg.jp) 2019/12/2

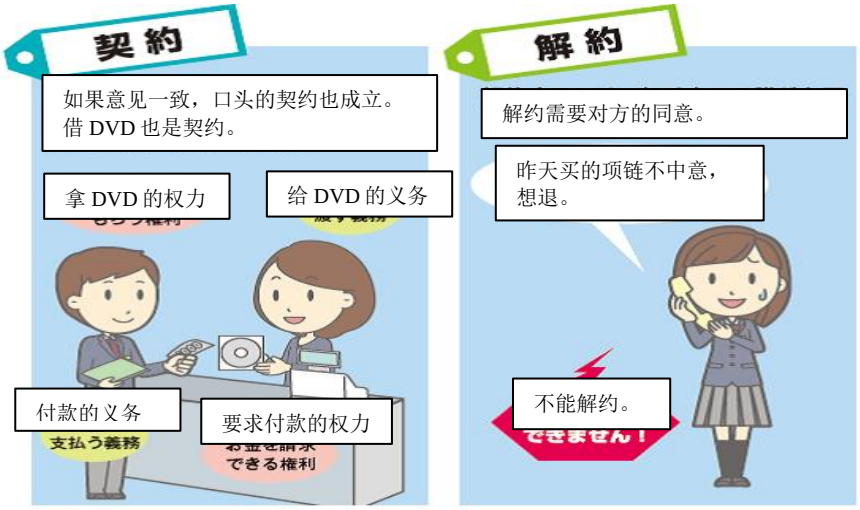
当今的时代，蔓延各种商品和服务的信息，在此总结了常见的消费者纠纷。

什么叫契约？

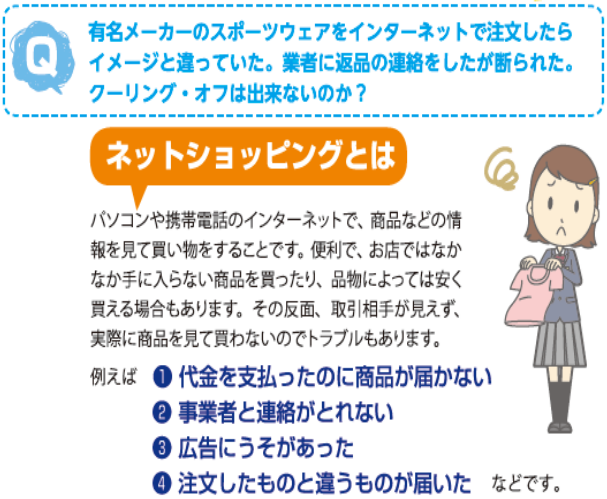
契约就是带有法律责任的约定。为了生活购物，在这个便利复杂的时代，我们简直没有买不到的东西。因此我们每个“消费者”都应拥有正确的知识和判断力。租借场地或者使用制造信用卡都属于和对方业主的契约。

例如，购买生活用品和利用学习班，旅游，美发店等。契约的手续不只包括“填写契约，按印章”，只凭口头的约定也是契约。契约成立后，应相互遵守“义务”，维护产生的“权力”。定好的契约，除了特殊理由是不可以擅自解除的。

未成年者(没有结婚的20岁以下的人，需要父母的同意。没有父母同意的契约可以取消。但是如果未成年者谎称：“我是成人”或“得到父母的同意”，就不能解除契约。



1. 网　　上购物的纠纷



Q：在网上买的名牌运动衣和想象的不一样。和业主联系，被回绝不能退货。可否使用“冻结期制度”?

什么是网上购物？

是在因特网或手机上阅览关于商品的信息，然后购物。

很方便，有时可以买到店铺没有，很难买到的商品，有时还很便宜。但是因为看不到对方，不能实际看着商品购买，所以也有很多问题。

例如：

1. 花了钱，但是商品不到。
2. 和业主联系不上。
3. 广告有谎。
4. 送来的商品和定的不一样。 等

A クーリング・オフ制度はありません
返品特約（返品の可否）を確認しましょう。

ネットショッピングは**通信販売**なので、クーリング・オフ（11・12ページ参照）はできません。ただし特約として返品できるかどうかを広告に載せることになっています。返品の可否や条件を表示していない場合、商品を受け取った日から８日間は、送料消費者負担で返品できます。質問のケースは返品不可の表示があったので返品はできませんでした。

❶ 必ず、インターネットの申し込み画面をしっかり確認し、保存しておきましょう。

❷ ショップのアドレス以外に、会社の住所や連絡先の保存も大切です。

❸ 前払いはできるだけ避けましょう。

注※クーリング・オフ（第5章の11・12ページ）

A：不能利用“冻结期制度”的情况
请确认退货特约（可否退货）

网上购物因为是通信贩卖，所以不能利用“冻结期制度”（请参照 P11，12）但作为特约是否可以退货，广告上会有记载。如果没有记载是否可以退货的条件，在接到商品8天以内，由消费者负担邮费的话，是可以退货的。关于咨询的情况，广告上记载“不可退货”，所以不能退货。

1. 一定谨慎确认因特网的订购画面，而且保存。
2. 除了店铺的邮址以外，还要保存公司的地址和联络方式。
3. 尽量避免先付钱。

注※冻结期制度（第5章的 P11・12）

2. 免费的网上游戏怎么会・・・

Q「無料オンラインゲーム」のCMを見て、スマートフォンにダウンロードして遊んだ。
面白くて気づいたら夢中になっていた。2ヶ月後、母親から「携帯会社から９万円の請求書が届いたけれど何をしたの？」と聞かれた。
ゲームは無料ではなかったのか。

無料と宣伝していても、すべて無料で利用できるとは限りません。

A オンラインゲームは基本的に無料でも、ゲームを有利に進めたり、より楽しむためにアイテムを購入する場合は、お金がかかることがあります。
またゲームを楽しむためには携帯電話の通信費もかかります。
ゲーム内の仮想通貨と現実にかかるお金の区別がつかなくなってしまうこともあるので、十分注意しましょう。

Q：看到“免费网上游戏”的广告，用智能手机下载玩儿很有意思，让我忘了时间。2个月以后，妈妈问我：“手机公司寄来9万元的付款单，你用在哪里？”。原来游戏不免费！

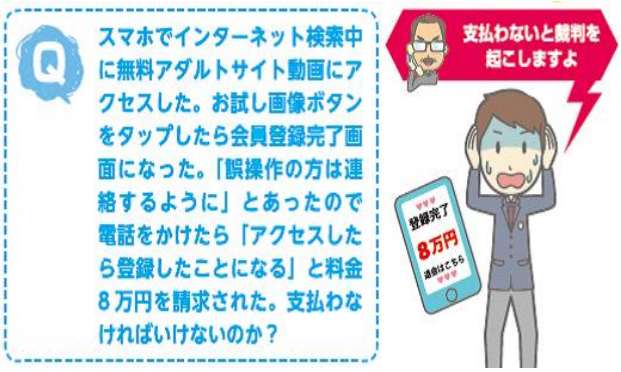
请注意以下误区：

免费嘛！
大家都玩儿！

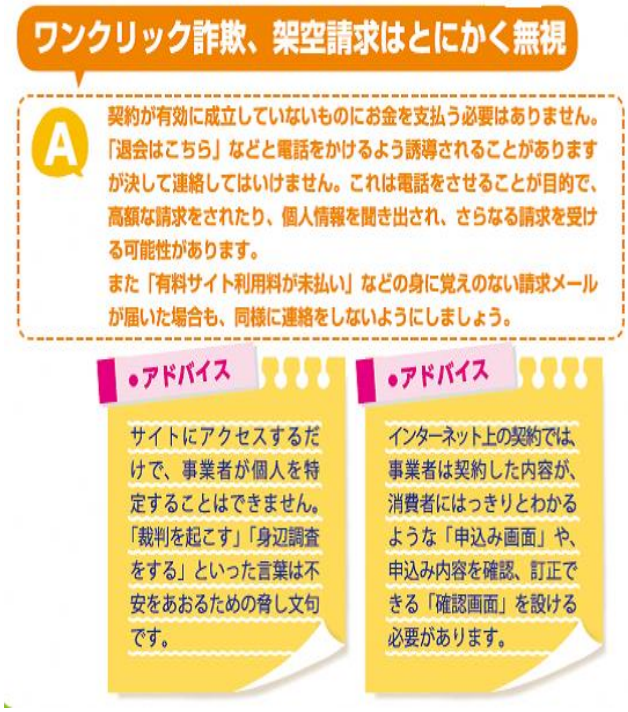
虽然宣传免费，但不等于所有游戏都免费。

A：“网上游戏”基本免费。但目的在于引导用户进入有意思的区域，购买需要的模式。这时需要付款。
此外，玩儿游戏要支付手机的通信费。游戏里的假想货币和实际需要的钱不好区分，请注意。

3. 请注意违法网页的“圈套”



Q：用智能手机在网上查找的时候，接通免费的色情动画。只点击尝试画面，就到了已经登陆会员的画面。并且注明“如果操作有误，请联系。”打电话询问，回答是“接通就等于登录，不付钱的话要和你打官司。”对方要求支付8万日元，这钱应该付吗？



这属于点击诈骗，不要理会那些无理索求。

A：对契约无法有效成立的要求不需要付钱。有时画面会诱导用户“在此退会”，请不要打电话联系。对方的目的是让顾客打电话，要求高额支付，或索取个人信息，有可能进一步要求付钱。
此外还会发短信：“您利用的付款网页还没付款”，这种情况也不要和对方联系。

建议：
1.只接通网页，对方不可能断定个人是谁。所以“打官司”或“身边调查”这样的话是特意让用户感到不安的威胁的话。
2.因特网上的契约，业主有必要明记签约内容，让消费者看懂“申请画面”，并在“确认画面”上确认和订正签约内容。

4. 请注意 SNS 介绍的“收费异性结识网页”！

Q：利用 SNS 时，有人申请交朋友。接受申请后，那个人说自己是艺人的助理，并请我鼓励他担当的艺人。介绍和那个艺人交流要进入别的网页，登录后才知道是收费网页。对方还说：“利用网页的费用可以后付”，结果通信费用很高。我希望退款。

A 「お金をあげる」「芸能人に会える」などの甘い言葉にだまされないで！

有料出会い系サイトなどで、利用者からお金を取る目的で、架空の人物をかたったり、有名人になりすましてメールのやり取りを続けさせ、立て替えたお金も返さない「サクラサイト」。サクラサイトの被害者は後を絶ちませんが、詐欺であることの立証は難しく被害回復が困難です。
SNS 上で他のサイトに誘導されても、安易に登録してはいけません。
見知らぬ人からの友達申請には特に注意しましょう。

知らない人とも気軽にコミュニケーションが取れる SNS には、悪意のある利用者も参加してきます。
簡単に相手を信用してはいけません。

A：不要被“给你钱”或“能和艺人见面”等花言巧语所欺骗！

部分收费交友网页“空架网站”的目的是从利用者那里索取金钱，冒充名人或不存在的人和利用者长时间通讯，不偿还预付款。“空架网站”的被害者很多，很难证实诈骗，被害的回复也很难。
利用 SNS 时受到诱导也不要轻易登录。特别是不认识的人申请交朋友更要小心。
SNS 虽然可以和不认识的人轻松交流，但有的人是怀有恶意参加的。不要轻易信任对方。

5. 请注意利用网上电子钱的违法手段！

Q 友人から無料通話アプリに「お金をあとで返すから、コンビニに行って、ネット上で使える電子マネー 1 万円分を購入して、ID を教えてほしい」というメッセージが届いた。コンビニで 1 万円分の電子マネーを購入し、その ID をメッセージに入れて書き込んで送信した。数日後、友人は無関係だとわかった。友人のアカウントが何者かに乗っ取られていることに気づかず、不正に 1 万円を取られた。

Q：朋友通过免费系统来短信说：“我过后把钱还你，去便利店买1万日元的网络电子钱，再告诉我你的 ID 好吗！”。我去便利店买了1万日元的网络电子钱，再把 ID 写在短信里传给朋友。几天后才知道这和朋友无关。朋友的网址被别人利用，骗走了我的1万日元。

朋友：我没和你借钱啊！
被害者：糟糕，我受骗了！

A 見知らぬ相手が SNS のアカウントを不正に取得して、乗っ取ることで、友人や知り合いになりすまして、メッセージを送信します。電子マネーを購入させ、ID を書き込ませ送信させます。（写真を撮らせて送信させたり、電話やファックスなどの手段もあります）
たとえ、相手が友人であってもネット上で使える電子マネーを購入したり、ID を教えてはいけません。

A：不认识的人利用非法手段进入 SNS，并冒充亲朋好友和你用短信联系。让你购买电子钱，并让你把 ID 传给他。（有的让你传照片，打电话或发传真。）
即使是朋友也不要借网上使用的电子钱，更不要把自己的 ID 告诉对方。

6．安全正确使用因特网！

因特网可以瞬间发信或收集各种信息，很方便。但也有很多问题和纠纷。我们生活在信息社会，就应该十分了解电脑和智能手机的便利性和危险性。还有从因特网得到的信息是否正确，也需要我们有判断是非的能力。

预防因特网纠纷的对策

1. 不要回复生人来的短信。
2. 不要点击可疑的网页。
3. 不要在网上写可以断定个人信息的“照片，住址，姓名，生日”等。
4. 不要用手机下载不能确认安全的软件。
5. 密码和 ID 不要用在多处。更不要泄露给别人。
6. 对网上的投稿和传送信息要负责任。

7．以年轻人为诱饵的各种违法经商

赶上销售

在站前和路上以问卷形式赶上去搭话，并带到营业所劝说契约购买高价化妆品或美容服务的经商方法。

A:给点时间，对模特的工作感兴趣吗？
B；好想试试模特的工作，去看看吧！

建议：
要断然拒绝，即使对方主动搭话也不要停步，更不要跟去。

预约销售

在 SNS 或电话里说：“您中奖了！我们见面谈一谈吧。”等。然后劝对方到家庭餐厅或营业所，使用强硬手法让对方购买首饰，或者签下契约使用娱乐设施会员权等的经商方法。

A:只要您光临就能拿到旅游券！
B:真的吗？太好了！

建议：
不要相信没应征就中奖，还能得到礼物的美事。如果轻易答应见面，对方会使用强硬手法让你签约。应断然拒绝。

恋人商法

别名：“约会商法”，是欺骗年轻人的。此经商方法利用了异性之间的感情。

A:这是给你的礼物。
B:我很高兴，谢谢！

建议：
耐心倾听你的话，给与最好的服务。目的是为了让你“契约购买高价物品”。对方开始劝说购买高价物品时，就要警惕起来断然拒绝。

传销商法

劝说参加说明会・活动，宣传可以挣大钱的。鼓吹：“崭新的网络贸易”，“实现理想”，“开展对地球有益的商务”等。

A:告诉你件好事，能介绍你的朋友吗？
B:莫非这就是传销商法！

建议：
可怕的传销商法，不但自己受损失，还得罪朋友。而且朋友和前辈劝说入会，是不容易回绝的。
请不要受个人感情的影响，应断然拒绝。

8．这种情况，请活用冻结期制度（クーリング・オフ）

冻结期制度（クーリング・オフ），是指在访问销售等意外地签约，在法定期限内（参照下表）无条件解约的制度。但如果超过“期限”，是不可以一方面解约的。

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	訪問販売 （キャッチセールス・アポイントメントセールス SF（催眠）商法の店舗契約を含む）	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による取引	8日間
特定継続的役務提供	家庭教師・学習塾・語学教室・パソコン教室・エステ・美容医療（一部）・結婚相手紹介サービスの継続的契約	8日間
連鎖販売取引	いわゆるマルチ商法	20日間
業務提供誘引販売取引	いわゆる内職商法・モニター商法	20日間
訪問購入	訪問勧誘による買い取り	8日間

经商内容	适用对象	期限
访问销售	包括赶上销售，预约销售，SF（催眠）商法的店铺契约。	8天
电话促销	用电话催促销售	8天
特定长期提供服务	家教，学习班，外语教室，电脑教室，美容，部分美容医疗，婚姻介绍所等的长期契约。	8天
连锁贩卖销售	连锁商法	20天
诱引提供业务的商务	居家工作、监控业务商法	20天
访问购买	访问劝诱购买商品	8天

※1 如果契约书上没有告知关于“**冻结期制度**”的说明，业主要重新发行记载冻结期制度的书面材料。而且延长冻结期制度的期限。

※2 特定长期提供服务和连锁贩卖销售即使超过冻结期制度的期限，只要满足一定条件就可以中途解约。

※3 在美容医疗里的脱毛、去除青春痘・黑斑，皮肤松弛和皱纹，溶解脂肪，漂白牙齿属于该制度的对象。

以下不适用“**冻结期制度**”：

1. 3000日元以下的商品，而且已经支付。
2. 化妆品和健康食品等消耗品，契约上标明“使用后不能利用**冻结期制度**”的商品。

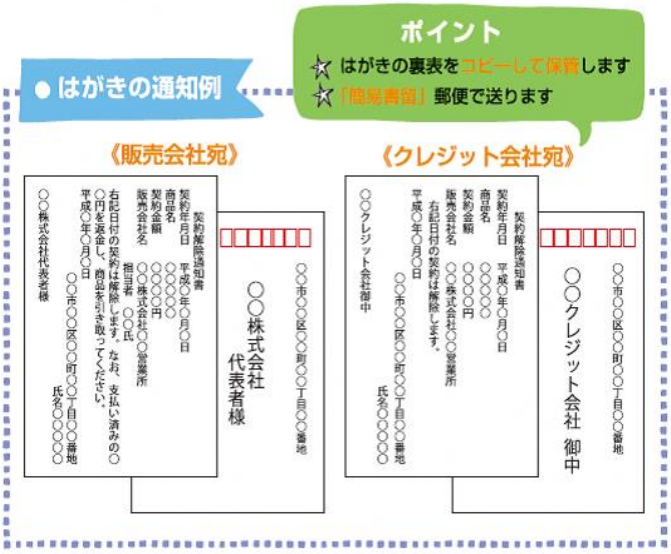
※其他还有一些不适用的商品和服务。

利用**冻结期制度**的时候一定要确定书面契约。并注意以下事项。

1，包括拿到契约的日子，在上表的期限内使用能够留下证据的通知。例如明信片，内容证明邮政等。

2，如果契约使用信用卡支付，同时要通知信用卡公司。

3，可以返回支付的金额。退货的邮费由业主负担。



左图：用明信片通知的写法
重点：
明信片的表里都要复印保存。使用简易挂号邮寄。

即使不能用冻结期制度也不要放弃!
如果是未成年者签约的商品，或者商品本身质量有问题，广告有虚假等，有的时候可以取消契约或解约。请不要放弃，尽快向消费者生活中心咨询吧。

9．各种支付方法

购买商品或接受某种服务时，有支付对方金钱的义务。支付方法大致可分为以下3种。

即時払い	現金 代金引換配達 など	商品・サービスの提供を受けると同時に支払いをする方法
前払い	プリペイド型電子マネー 図書カード 銀行振込み など	商品・サービスの提供を受ける前に支払いをする方法
後払い	クレジットカード ローン など	商品・サービスの提供を受けた後に支払いをする方法

即时支付	现金 把钱交给送货人。	接受提供商品和服务的同时支付的方法。
先付	使用电子货币 图书卡 银行汇款	接受提供商品和服务以前支付的方法。
后付	信用卡 贷款等	接受提供商品和服务以后支付的方法。

“即时支付”和“先付”的购物不能超过手头的现金。“先付”的电子货币没有现金的实感，有时忘记买了什么，用了多少钱。“后付”的话，即使手头没有钱也能购物。所以有可能购买超过自己支付能力的商品。请理解各种支付方法的特点，再做选择。

電子マネーって何？？？ 什么是电子货币？

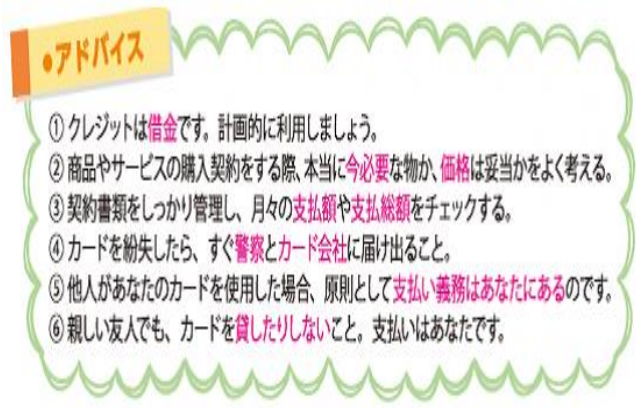
电子货币是将金钱的价值记录成电子数据，利用于商品价格的支付。电子货币分先付（预付）和后付（后付款）。平时在便利店和交通机关都可利用，电子货币属于充钱先付式的卡型货币。发行不需要审查，谁都可以利用。出门不用拿现金，不用签字，买东西很快。

クレジットって何？？？ 什么是信用卡？

利用信用卡出门不用拿现金，买东西和吃饭等都很方便。可代替现金支付，在签订信用卡契约时选择支付方法，后付或分期付款。信用卡契约分2种，利用卡的“信用卡”和不用卡的购物“个别信用”。因为两种都是后付，和借钱是一样的。

リボ払い(リボルビング払い)って何??? 什么是多次还款？

多次还款是在信用卡利用金额限度内可以多次购物和签约，每月定额还给信用卡公司的方法。但是，只要还有没还的钱，多次还款就一直继续。因为要还的总额不清楚，也不知道哪个商品还没还清。所以无计划使用的话，手续费增加，欠的钱总是还不完。



建议：

1. 用信用卡是在借钱，要有计划地使用。
2. 签约购买商品和服务时，要好好考虑现在是否需要这个东西，价格是否合理。
3. 妥善保管契约，要确认每月的支付金额和总额。
4. 如果丢失信用卡，需要立刻通知警察署和信用卡公司。
5. 如果别人使用了你的信用卡，原则上你有支付的义务。
6. 即使好朋友也不要借信用卡，花多少钱是你支付。

从恶质商法保护自己的7条款

1．太好的事里必有陷阱。
2．“定期特价”，“别错过机会”之类的话里必有假。
3．要鼓起勇气,果断地说：“不要”。
4．不要相信“可以后付”，“没问题”之类的话。
5．先付钱是很危险的。
6．最好和家人・熟人商量后再决定。
7．理解和活用保护消费者的“**冻结期制度**”。

10．访日游客消费者热线

国民生活中心2018年12月开设了“访日游客消费者热线 / Consumer Hotline for Tourists”，来日的外国游客在异国他乡遇到消费纠纷时，此电话咨询窗口（以下简称“访日窗口”）可以受理。此外，如果您周围的外国人在消费纠纷上不知所措，请介绍此窗口。

“访日窗口”利用三者间的翻译服务。咨询可对应英语，中文，韩语，泰语，越南语以及日语，共6种语言。

URL：http://www.kokusen.go.jp/tourists/index.html

受理时间：平时从10点到16点（年末，年初除外）

独立行政法人国民生活中心（2020年1月16日）

访日游客咨询内容的概要

各语言的对应件数：中文126件（65％）、英语42件（21％）、日语13件（7％）、韩语10件（5％）、泰语4件（2％）。将咨询内容分为商品和服务的话，住宿设施49件（最多），其他还接到关于饭店，旅馆、民居等有关住宿的咨询。其次是“外出就餐，叫外卖”24件，关于菜单内容和付款等纠纷。此外还有品质问题和退货，退钱等购物上的纠纷和“健康食品”“化妆品”“提包”“手表”方面的纠纷。

事例：

1：看网上的评价不错就预约了。可是实际很脏，没法住宿。
2：预约的民居主人不在，没法住。没办法在外边凑合了一夜。
3：在餐厅出乎意料地要求我们付很贵的“赏菜”。
4：在酒馆只点了4个人的火锅，但是要求我们付8个人的钱。
5：在繁华街的酒吧喝酒，店里让付超过常识的高价。
6：因为找到更便宜的店，想把高级手表退还表店，但被拒绝。
7：团体旅游去的免税店，导游的劝购虚假很多。
8：购买的名牌化妆品有些像假的。想退货，但被拒绝。
9：加入借车保险，但对方说不适用。
10：在美容院治疗青春痘的疤痕，但过了1个月还没好。

至即将来日旅行的游客：

有关住宿：请仔细确认预约网页的内容，查阅一下正式网页和住宿客人的感受。
有关外出就餐：在饮食店有什么疑问，请问询店员。街上拉客的店，不要跟着去。
有关购物：要知道只凭自己的需要是不能随便退货的。有想买的东西，请事先查一下价格。
有关移动手段：借车的时候，请事先确认契约书的内容。有不懂的地方要向借车公司确认。