

あなたは大丈夫？

よくある消費者トラブル！

マルチ商法

簡単にお金もうけができるよ！



お金を払ったのに商品が届かない！

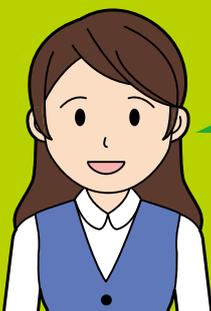
アポイントメントセールス

プレゼントが当たりました！



インターネットショッピング詐欺

うちらも一緒に勉強するで～！



消費生活相談員

学生にも消費者トラブルは起こります！被害にあわないように、今から勉強しておきましょう！

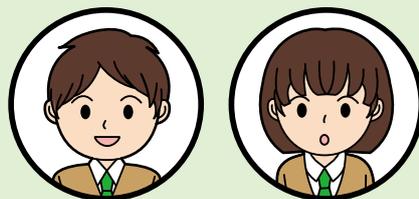


ビリ美とケン太

契約のルールを学ぼう！

そもそも「契約」ってなに？

私たちは日常生活のなかで、
いろんな契約をしているんだよ。



契約書に名前を書いたり、
ハンコを押したことはないけど…？

◆日常でよくしている契約の例◆



電車に乗る



コンビニでおやつを買う



レンタルショップでDVDを借りる

◆契約とは？

お互いに守らなければならない法律上の約束

◆契約はいつ成立する？

買主「これを買います」（申込み）

売主「売ります」（承諾）

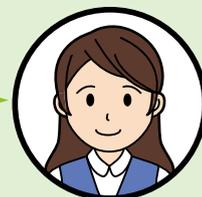
→契約が成立（口で伝えただけでも成立）します。

※いったん契約が成立するとお互いに守る義務が生まれ、
正当な理由なしにキャンセルできません。



お店でチーズバーガーを注文
したけど、やっぱりテリヤキ
バーガーが食べたくなっちゃ
った。商品は変更してくれる
かな？

最初の注文に、お店の人が「わ
かりました」と言った時に契
約が成立しています。
お客様の都合で一方的に変
更できませんが、お店が応じ
てくれれば変更できます。



契約前には内容を確認しましょう

- いったん契約が成立すると、正当な理由がない限り、一方的にやめることはできません。
- 契約の内容や条件をよく確認しましょう。



契約をやめるには

◆クーリング・オフとは・・・

- 一定期間であれば無条件で契約解除ができる制度。（理由は必要なし。）
- 訪問販売や電話で誘われて商品を買ってしまったなど、不意のセールスに**じっくり考える時間**を持ってないまま**結んでしまった契約が対象**。
- インターネット通販など自分から申し込む契約の場合、クーリング・オフはできない。自分でお店に買い物に行った場合も対象外。
- クーリング・オフするには、契約を解除することを、はがき等の書面で期間内に通知する必要がある。
- クーリング・オフすると、受け取った商品を返品し、支払った代金は全額返金される。



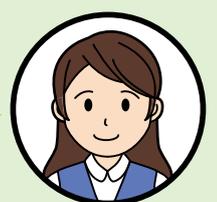
◆若者がトラブルにあいやすい販売方法とクーリング・オフ期間◆

契約書をもらった日から

販売方法	特徴	期間
訪問販売・キャッチセールス・アポイントメントセールス	突然家に販売に来る、突然路上で声をかけられる、突然電話があり呼び出されるなど、不意打ち的に勧誘される	8日
継続的なサービス	美容医療、エステティックサービス、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室等	8日
マルチ商法・ネットワークビジネスなどの連鎖販売取引	先輩や友人、SNSで知り合った人などから、「すぐにもうかる」、「人を紹介するとバックマージンが入る」などと誘われる。最初の名目は様々だが、金銭的負担を求められる。	20日



3日前に、お店にTシャツを買いに行ったんだけど、昨日別のお店でもっと欲しいTシャツを見つけたんだ。3日前に買ったTシャツはまだ使っていないし、クーリング・オフできるかな？



お店での購入は、キャッチセールスやアポイントメントセールスを除き、**クーリング・オフの対象外**です。返品を認めてくれるかは、お店と相談し、了解してもらう必要があります。

◆クーリング・オフ以外にも契約はやめられる

クーリング・オフ以外でも、次のような場合は契約を取り消すことができます。

- うそをつかれた。
- 重要なことが説明されていなかった。
- 契約しないことを伝えても、帰らせてくれなかった。
- 未成年者が親の同意を得ずに、おこづかいで払えない金額の契約をした。（未成年者の取消権）



ネット通販それぞれのお店の返品ルールをよく確認だ！

若者に多い消費者トラブル (こんな手口に気をつけて)



インターネットショッピングのトラブル

インターネットショッピングで、代金を支払ったのに商品のバッグが届かない。あきらめるしかないの？



販売している事業者のホームページに、住所や電話番号、メールアドレスなどの連絡先がないか確認してみましょう。

注意のポイント

- ▶ 買う前に、販売事業者の名称・住所・電話番号や商品をよく確認し、注文画面を保存しておく。
- ▶ 「欲しかった商品と違った」場合でも、通信販売ではクーリング・オフができないので、返品ができるかなどの約束ごと（利用規約など）を確認してから申し込む。

オンラインゲームでの課金トラブル

オンラインゲームで有料アイテムが欲しくなり、親のクレジットカードを無断で使用してアイテムを購入した。毎日のように課金して遊んでいたら、カード会社から数十万円の請求書が届き、親にしかられた。



家族であっても、ほかの人のクレジットカードを勝手に使ってはいけません。保護者の同意をもらわずに未成年者が行った契約は、原則取り消すことができますが、例外もあります。また、カードの名義人にはカードを適切に管理する義務があり、家族が無断で使用した場合は、支払わなければならない場合があります。

注意のポイント

- ▶ オンラインゲームで有料アイテムに課金したいときは、事前に保護者と話し合う。
- ▶ ゲーム利用時の年齢確認の際に、うその年齢（成人している）を入力しない。



僕もえらい
しかられてん。

アポイントメントセールス

「プレゼントが当たった」と電話がかかってきて、事務所に呼び出された。興味のない高額な英会話教材を長時間すすめられ、帰りたいたって帰してくれなかったの、帰るために契約してしまった。契約をやめたいけど、どうしたらいいの？



契約書を受け取って8日以内ならクーリング・オフができます。また、あなたが帰りたいたと伝えたのに帰らせてくれない（勧誘を続けられた）場合は、契約を取り消すことができます。その他、SNSで知り合った人から呼び出され、株やFXなどで必ずもうかる情報があるとすすめられるケースもあります。高額な情報料を求められますが、もうかる保証はありません。

注意のポイント

- ▶ 見知らぬ人やSNSで知り合った人からの誘い（もうけ話）には、十分注意する。
- ▶ 契約したことを家族に相談しないよう口止めされる場合もあるが、契約を解除したいが応じてくれないなど、自分で解決できないときは、すぐに家族や消費者センターに相談する。

マルチ商法

「簡単にもうかる」「友達を誘い会員にすると利益が出る」と言って先輩に誘われ、断り切れず高額な健康食品を大量に買わされた。商品を売るため友達に強引にすすめたが、商品は売れず、友達との関係も悪くなってしまった・・・。



マルチ商法で確実に収入を得られる保証はありません。誘われたら、きっぱり断ってください。契約書を受け取って20日以内ならクーリング・オフができます。誘われて断り切れずに契約してしまった場合は、すぐに消費者センターに相談してください。

注意のポイント

- ▶ 友人や先輩など身近な人から誘われると断りづらいが、あいまいな態度をとることで被害をもたらし、あなたも商品を売るため、強引に人にすすめることで、友達を失うことにもなる。
- ▶ 商品を購入するお金がないと断っても、すぐにもうかるからと、消費者金融での借金をすすめられるケースもある。
- ▶ 成人して間もない人がターゲットになることが多い。



詐欺の加害者にならない!

◆ 特殊詐欺の受け子

スーツを着て、電話で指示された場所に行き、知らないおじいさんやおばあさんから封筒を預かるだけで、高額なアルバイト料がもらえると先輩から仕事を紹介された。実は特殊詐欺の受け子（現金を被害者から直接受け取る役）の仕事で、封筒の中身は現金だったらしく、警察官に声をかけられ、捕まってしまった。⇒本人はアルバイトのつもりでも、オレオレ詐欺等の受け子や出し子（被害者が振り込んだお金を銀行から引き出す役）は犯罪です。詐欺罪は10年以下の懲役となります。



消費者トラブルに巻き込まれたときにどうすればいいか、ホームページを見て勉強しておこう!



- ◆ 大阪市消費者センターホームページ
<http://www.city.osaka.lg.jp/lnet/index.html>
- ◆ 消費者庁ホームページ <勧誘・契約トラブル>
<http://www.caa.go.jp/notice/caution/sales/>
- ◆ 国民生活センターホームページ <身近なトラブルQ&A>
http://www.kokusen.go.jp/t_box/t_box-faq.html



大阪市消費者センター

YouTube

【動画で学ぼう! 消費者トラブル】

<http://www.city.osaka.lg.jp/lnet/page/0000414691.html>



うちの「ビリ美ケン太と学ぶ防ぐで! 消費生活トラブル」やYouTubeも見てや!