# あなたは大丈夫?
# よくある消費者トラブル!

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！

消費生活相談員

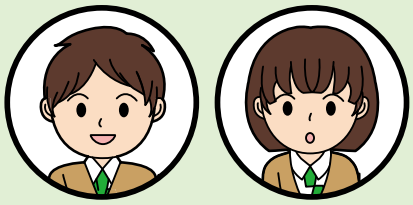
うちらも一緒に勉強するで～！

ビリ美とケン太

大阪市消費者センター

# 契約のルールを学ぼう！

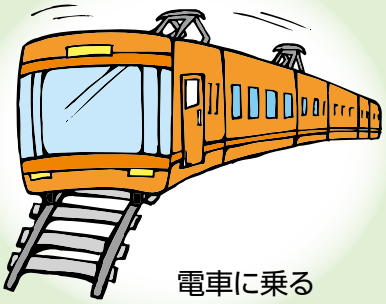
## そもそも「契約」ってなに?



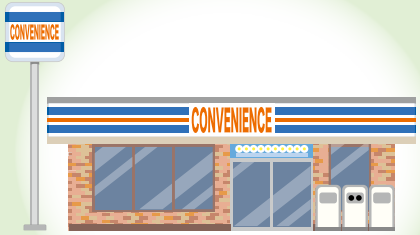
僕たちは日常生活のなかで、いろんな契約をしているんだよ。

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…？

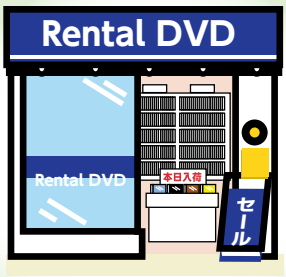
**◆日常でよくしている契約の例◆**



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責任が伴う約束

## 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。
お客さん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、原則として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。

# 契約をやめることができる場合

## ◆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、特定の取引について**じっくり考える時間を持てないまま結んでしまった契約が対象**。
- インターネットを利用した通信販売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、はがき等の書面や、メール等の電磁的記録により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 |
| **特定の継続的なサービス** | 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 |
| **いわゆるマルチ商法・ネットワークビジネス いわゆる副業・内職商法など** | 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等を除き、原則**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。

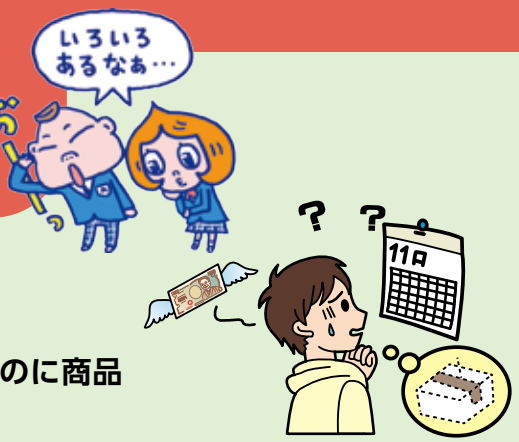
## ◆クーリング・オフ以外で、契約はやめられる？

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｡(未成年者に適用される契約の取消権)

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（通信販売）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ましょう。販売事業者とのやりとり（電話やメール）の記録、代金支払い時の振込みの控えなど関係資料を整理した上で、消費者センターに相談しましょう。

### 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利用規約や購入の条件等をよく確認してから申し込む。

## 悪質な「お試し」商法

**スマホで動画を見ていたら、「ダイエットサプリメントを飲めば簡単に痩せることができる。」というストーリー仕立ての動画広告が現れ、「初回お試し500円！」と何度も言っていたので、申し込んでみた。お試しの商品が届いたあと、しばらくすると、また同じ商品が届き、請求書をみると「２回目以降、１回あたり9,800円の定期購入（５回分）」で契約していることになっていた。こんな契約はしていないので、すぐに解約したい。**

「初回お試し500円！」などと広告に表示しながら、これとは矛盾した定期購入の条件を購入サイトにわかりにくく表示（サイトの下に小さく表示するなど）して、高額な代金を請求する悪質な「お試し」商法の被害が急増しています。おかしいなと思ったら、すぐに消費者センターに相談しましょう。

### 注意のポイント

- 動画サイトやSNSに表示される広告により、購入サイトの注文画面に誘導されて申し込んでしまう場合が多い。こうした広告は、人の心を引き付けるため巧妙に作られているので、「お試し」の言葉に騙されて、安易に申し込まないよう十分注意する。
- 事業者が「電話でしか解約できない」としているのに、なかなか電話がつながらず、すぐに解約できないといったケースも多い。

## アポイントメントセールス

**SNSで知り合った人から、「簡単に稼げる副業の無料セミナーがある。」と誘われて参加したところ、「インターネットでもうける方法を教える。」と言われて、30万円の情報商材を勧められた。一度帰って考えると断っても帰してくれなかったので、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。

### 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。

※情報商材とは：副業・投資やギャンブル等で高額収入を受けるためのノウハウ等と称して販売している情報。
例　動画、メールマガジン、冊子、DVDなど

## 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

- ▶商品を売ることになるため、強引に人にすすめることで、友達を失うことにもなる。
- ▶商品を買う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。

## エステティックサービスのトラブル

**無料体験に行ったエステティックサロンで有効期間３年、総額48万円のエステ24回分を契約したが、３カ月がたっても効果が感じられない。中途解約したいが、利用していない分を返金してもらえるの？**

エステティックの契約のうち、利用期間が１カ月を超え、総額が５万円を超えるものは、特定継続的役務提供として、契約期間内であれば理由を問わず中途解約ができます。所定の解約費用を支払う必要があり、清算して支払い過ぎがある場合は、返金してもらうことができます。

### 注意のポイント

- ▶中途解約する際、事業者は消費者に対して既にサービスを行った料金に加えて中途解約の費用（いわゆる解約料）を請求できるが、上限額は２万円と定められている。
- ▶「２年間通い放題」と勧誘されたので契約したのに、１年後解約を申し出ると「サービスはすべて消化済なので返金はない」というようなトラブルが増えている。

## オンラインゲームでの課金トラブル

未成年者が、親のクレジットカードを無断で使用してオンラインゲームの有料アイテムを購入し、カード会社から数十万円の請求書が届いたといったトラブルが発生しています。親権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。しかし、クレジットカード名義人にはカードを適切に管理する義務があり、家族に無断で使用された場合でも、原則支払わなければならないため、注意が必要です。

## 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。

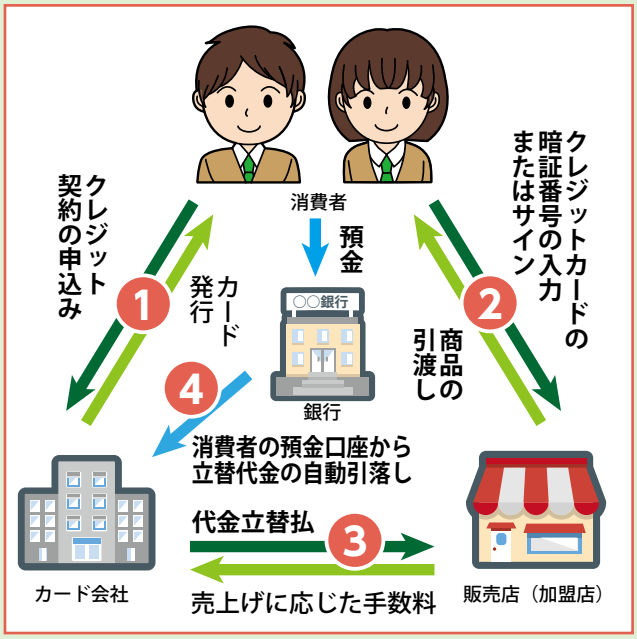
# 商品やサービスにお金を支払う方法

商品やサービスにお金を支払う方法は、「現金」以外に「クレジットカード」「デビットカード」「銀行振り込み」「電子マネー決済」「コンビニ決済」など、**「キャッシュレス化」**が進んでおり、お金を払うタイミングも、その時すぐや、前払い、後払いなどさまざまです。

## クレジットカード

現金以外の支払方法として、代表的なものの一つとしてクレジットカードがあります。クレジットカードで商品を買うと、代金をクレジットカード会社が立て替えてお店に支払い、利用者は後日にクレジットカード会社にお金を支払います。つまり、クレジットカード会社に借金をして、商品を買っているのです。

お店やネットショッピングなどでも使えて便利ですが、その仕組みと注意点を覚えておきましょう。




| 支　払　方　法 | | 手数料 |
|---|---|---|
| **一括払い** | 代金を一括で支払う。 | なし |
| **分割払い** | 代金を何回かに分けて支払う（３回払い、12回払いなど）。 | 代金と支払回数に応じた手数料がかかる |
| **リボルビング払い（リボ払い）** | 月々の支払金額を毎月一定額または残額に対して一定率に決めておいて支払う。支払回数は決まっていない。 | 利用残高に応じた手数料がかかる |

### ◆利用するときの注意点

- ●クレジットカード会社に支払う日までに、口座にお金を用意しておく必要がある。
- ●いくら使っているかをしっかりと理解し、計画的に利用する。
- ●自分以外の人にクレジットカードを貸したり、暗証番号を教えない。
- ●リボ払いは、支払額が一定で支払残額が分かりにくくなる。また、手数料が高額。

## 電子マネー決済

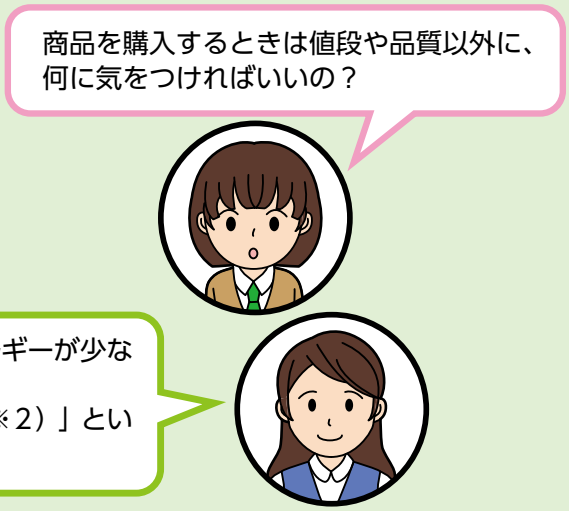
「電子マネー決済」とは、お金の価値を電子データとして記録させ、現金（貨幣・紙幣）と同じように、商品を買ったり、サービスを受けたりする決済（支払い）方法です。

専用のカードやスマートフォンに現金を入金（チャージ）しておいて、決済（支払い）するものを「前払い（プリペイド）式）」といい、主に鉄道会社やスーパー・コンビニが専用のカードを発行しています。

近年は、スマートフォンでタッチするＱＲコード決済も多く利用されています。

# 消費者が主役の消費者市民社会をつくろう

## 「よく考えて買う」ことのできる消費者になろう




買い物するときには、商品の価格や品質、安全性などに加え、その商品が「環境」や「社会」に及ぼす影響についても考えましょう。

※1フェアトレード商品……立場の弱い開発途上国の生産者や労働者の生活改善と自立を目指し、開発途上国の原料や製品を適正な価格で購入された商品。
※2エシカル消費……障がいがある人の支援につながる商品や、フェアトレード商品、エコ商品を選んで購入するなど、人や社会、環境に配慮した消費を行うこと。

## 「声をあげること」のできる消費者になろう

消費者トラブルにあったときには、あきらめずにお店と交渉したり、家族や消費者センターに相談しましょう。

泣き寝入りせず、声をあげることによって商品やサービスが改善されたり、注意情報が発信されたりします。

## 「トラブルについて知り、身近な人々の消費生活を見守る」消費者になろう

消費者トラブルにあわないためには、どのようなトラブルがあるかや、その対応について知ることが大切です。

また、自分がトラブルにあわないことに気をつけるだけでなく、家族や友人、周りのお年寄りなどに声をかけたりして、身近な人を見守ることのできる消費者になりましょう。

## 持続可能な開発目標（ＳＤＧｓ）

ＳＤＧｓは、2015年９月に国連サミットで採択された「誰一人取り残さない」社会の実現をめざす国際目標です。2030年までに達成すべき17の分野で構成され、目標12において「つくる責任・つかう責任」が掲げられています。エシカル消費をすすめることは目標12の達成に向けた取り組みの一つと言えるでしょう。

**消費者トラブルに巻き込まれたら、**
**すぐに家族や学校の先生、**
**消費者センターに相談しよう！**

# 消費生活相談

**専用電話**（大阪市内にお住まいの方に限ります）
**06-6614-0999**

**受付日時：月～土曜日　午前10時～午後５時（日曜日・祝日及び12月29日～１月３日は除く）**

消費者ホットライン「188（いやや!）番」でもつながります。
（大阪市外にお住まいの方は「188（番）」をご利用ください）

## 大阪市消費者センター

〒559-0034　大阪市住之江区南港北2丁目1番10号
アジア太平洋トレードセンター（ATC）ITM棟3階
ニュートラム「トレードセンター前」駅下車

**ホームページアドレス**
https://www.city.osaka.lg.jp/lnet/

～保護者の皆様へ～
　改正民法の施行に伴い、2022年４月から成年年齢が引き下げられ、満18歳になれば親権者の同意がなくても自分で契約できるようになりました。他方、これまで18歳、19歳に適用されていた未成年者契約の取消権が失われたことから、若年者の消費者トラブル・被害が拡大する懸念があります。
　消費者被害にあわないためには、自分自身で注意することはもちろん、家族でお互いに注意喚起しあうことが大切です。また、子どもは被害にあっても誰にも相談せずに一人で抱え込むことが多いので、日ごろから声をかけあい、トラブルに巻き込まれている場合は、一緒に消費者センターへご相談ください。

## 消費者教育講座のご案内

▼**「若年者向け消費者教育講座」（事前申込必要）**
若年者が自立した消費者となるよう、学校の授業等に無料で講師を派遣します。

▼**「地域講座」（事前申込必要）**
無料で講師を派遣します。地域での勉強会にご利用ください。

**詳しくは、消費者センターホームページをご覧ください。【問合わせ先：06-6614-7522】**

**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、勉強しておこう！**

◆消費者庁ホームページ<勧誘・ネット・契約トラブル> https://www.caa.go.jp/notice/caution/sales/
◆国民生活センターホームページ<身近な消費者トラブルQ&A> http://www.kokusen.go.jp/t_box/t_box-faq.html