

## 教材③ 若者によくある消費者被害①

### 1. 私たちの周りの契約

映画をみる

買い物をする

ガスを使う

スマホを買い替える

電車に乗る

DVD・CDを借りる

**私たちの周りの契約**

### 2. 契約とは

「これください」と申込み、「はい、〇円です」と承諾し、お互いの意思が一致することで契約は成立します。

契約は口約束でも成立します。いったん成立すると、一方の都合だけで勝手に契約を解除することはできません。



店で商品を買ったが、使う前に不要になった。 解約できる？ → **解約できません！**

プレゼントを買いました。

しかし、プレゼントを渡す前に突然の別れ・・・

残念！レシートがあっても、開封してなくても、原則は解約できない。

出典：消費者庁「社会への扉」により作成

契約は「法的な責任が生じる約束」なので、拘束力があります。契約を守らないと、裁判で訴えられることもあります。

## 教材③ 若者によくある消費者被害②

### ！ 若者によくある相談事例

#### 事例1 アポイントメントセールス



**ひとことアドバイス**

- 電話や電子メール、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）などで販売目的を隠して呼び出され、契約させられる商法をアポイントメントセールスといいます。アポイントメントセールスは訪問販売の一種です。
- 知らない人に呼び出されても、会いに行かないようにしましょう。
- 会いに行ってしまったら、慎重に判断し、いらぬものはきっぱりと断りましょう。

この他にも・・・

**訪問販売**

家庭や職場などにセールスマンが訪ねてきて、言葉巧みに商品などを販売する商法

**キャッチセールス**

街頭で呼び止め、カフェや営業所などに連れて行き、契約しないと帰らせない雰囲気にして、商品・サービスを販売する商法。キャッチセールスも訪問販売の一種です

**マルチ商法**

商品を購入させて販売組織に入会させ、知人を誘って入会させるとマージンが入るとうたう商法。正式には連鎖販売取引といいます

こんなトラブルに ↓ あってしまったら・・・

**クーリング・オフ制度**

キャッチセールスやマルチ商法など、契約するつもりがなかったのに不意打ちにより契約してしまった場合、一定期間であれば消費者が無条件で契約の解除ができる制度です。

**クーリング・オフできる期間**

- ・訪問販売(アポイントメントセールス・キャッチセールスを含む)、訪問購入など ..... 8日間
- ・マルチ商法など ..... 20日間

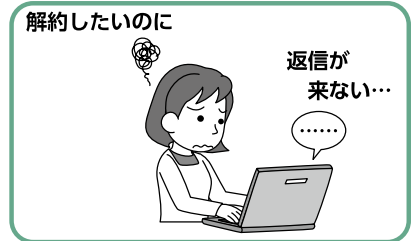
**クーリング・オフできない場合**

- ・3,000円未満の商品・サービスを現金で払った
- ・化粧品や健康食品など消耗品を使用した など

話が違う！解約できるかな？と思ったら消費生活センター(☎188)へ

## 教材③ 若者によくある消費者被害③

### 事例2 通信販売



ひとことアドバイス

- ・インターネットショッピングを利用するときには、購入前に「ショップの所在地や電話番号」「返品条件」「ネットショップの評判や運営実績」などを確認し、慎重に検討することが重要です。住所が番地まで記載されていない、連絡先はメールアドレスのみのショップには注意しましょう。
- ・一般に流通している価格より大幅に安い場合、模倣品（ニセモノ）の可能性があります。
- ・支払方法として、個人名義の銀行口座振込みによる前払いを求めるショップは注意が必要です。

#### 気を付けたいネットショップの表示

The screenshot shows a website with several red flags:

- URLが不自然** (URL is unnatural): (購入を希望しているサイトのURLと違う) (Different from the URL of the site you want to purchase from).
- 住所が番地まで記載されていない** (Address is not listed down to the building number).
- 電話番号がなく連絡先がEメールしかない** (No phone number and only email contact).
- 字体(フォント)に通常使用されていない日字体が混じっている** (Mix of Japanese fonts not commonly used).
- 極端に偽りきされている** (Extremely suspicious).
- 支払方法が銀行振込みのみ** (Payment method is only bank transfer).
- 機械翻訳したような不自然な日本語表記がある** (There are unnatural Japanese expressions as if machine-translated).

Additional text on the page includes: 'ショップ 創業1595年の伝統、優良品質。創業第一号で100%正装品保証!!', '人気ブランド数々のバックで今最も注目されている最新モデル!', '50,000円⇒10,000円 80%OFF', '人気のロゴが採用された上品なデザインが人気の財布!', '35,000円⇒3,500円 90%OFF', and '支払方法について 銀行振込 送料・配送について 送料別と2日が目安になります!'.

(消費者庁ウェブサイトを参考に作成)

出典：消費者庁『社会への扉』により作成

ネットやテレビなどの通信販売では **クーリング・オフできません**

### 返品ルール(返品特約)

通信販売(ネットやテレビ、カタログ、新聞広告などによる販売)では、広告に返品のルールを表示することが義務付けられています。消費者はそのルールに従います。

#### 返品ルールの例

- ・商品到着後、3日以内であれば返品可。ただし、送料はお客様ご負担
- ・返品は一切受け付けません など

※返品ルールの表示がない場合、商品を受け取った日から8日経過するまでの間、申込みの撤回または契約を解除することができます。これはクーリング・オフとは異なる制度です。

### 事例3 通信販売の定期購入



- ひとことアドバイス
- ・初回のみがお試し価格で、実は定期購入であるため解約はできない等、表示がわかりにくいウェブサイトが多く、解約を申し出た場合、通常価格を請求されるケースが多数あります。
  - ・通信販売はクーリング・オフできません。契約内容や解約条件をしっかりと確認しましょう。
  - ・事業者連絡をした記録を残しておきましょう。日時や対応した相手の名前なども重要な情報です。

### 事例4 アダルト情報サイトのワンクリック請求



- ひとことアドバイス
- ・ワンクリック請求は、サイトに登録をして契約が成立したと思わせて、利用者を焦らせたり、慌てさせたりして、サイト利用料等の名目でお金を支払わせる手口です。落ち着いて対処すれば被害にあうことはありません。
  - ・登録完了や料金請求画面が表示されても慌てず、業者に対しては決して連絡をとらず、そのまま放置しましょう。ただし、ブラウザに表示された画面についてはスクリーンショットなどで画面を保存した後、消しましょう。
  - ・慌てて「退会する」などをクリック（タップ）したり、退会するために業者に電話をしてしまったりした場合であっても、請求内容に納得がいかなければ、お金を支払わず、着信拒否・メール受信拒否を設定するなどにより様子をみましょう。

消費者トラブルにあった場合、クーリング・オフ制度や返品ルールが適用されないなど、当事者では解決の手段がないこともあります。

困ったときは一人で悩まずに 消費者ホットライン

☎ 188 (いやや!) 番 (局番なし)

お住まいの市町村等の消費生活相談窓口をご案内します。

