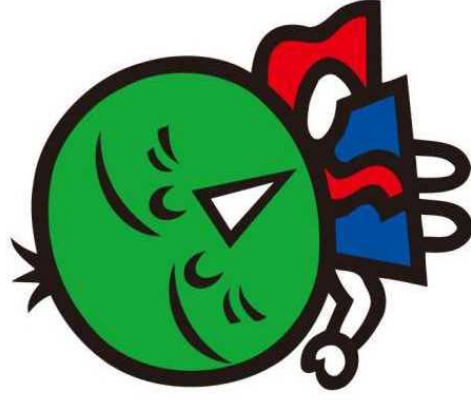
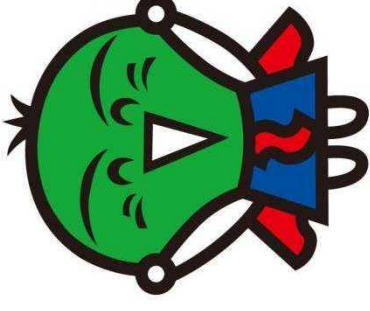


これだけは知っておこう！
～社会に出る前に～

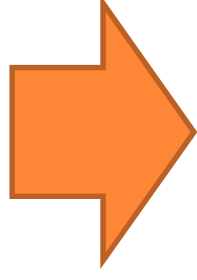




「消費者」とは？～知っておきたい権利と責任～

「消費者」って誰のこと？

お金をはらって、商品やサービスを
手に入れて生活している人を「消費者」
といいます。



皆さんも「消費者」

多発する消費者トラブル

- 「悪質商法」
 - 「食品偽装」
 - 「製品事故」
- など

消費者の権利と責任

消費者基本法

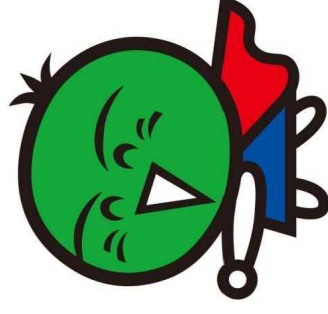
8つの権利

- (1) 生活の基本的ニーズが保証される権利
- (2) 安全を求めらる権利
- (3) 知らされる権利
- (4) 選択する権利
- (5) 意見が反映される権利
- (6) 被害の救済を受けられる権利
- (7) 消費者教育を受けられる権利
- (8) 健全な環境の中で働き生活をする権利

5つの責任

- (1) 批判的意識を持つ権利
- (2) 主張し行動する責任
- (3) 社会的関心を持つ責任
(特に弱者への関心)
- (4) 環境へ配慮する責任
- (5) 連帯する責任

若者に多い消費者トラブル～契約編～



クイズ 「契約」の成立はいつ??

コンビニでのお買い物

これください。

ありがとうございます。
ございます。

お金

商品

ありがとうございます。
ございます。

879円
になります。

商品

クイズ 「契約」の成立はいつ??

1. 客が店員に「これをください」と言い、品物を渡したとき
2. 店員が「ありがとうございます」と言い、レジを打ったとき
3. 客がお金を出し、店員が受け取ったとき
4. 店員から品物とお釣り、レシートを受け取ったとき

「買い物」＝「契約」です！

「契約」＝「法的な責任が生じる約束」のこと

これください。

申し込み

**意志の
一致**

ありがとうございます。
ございます。

879円
になります。

「契約」の成立

承諾

「契約」 = 法的な責任が生じる約束

注意

📢 お互いの同意があれば、口約束でも契約は成立する。

📢 一度結んだ契約は、原則としてどちらか一方の都合で解除することはできない。

📢 成年者の契約は自己責任となる。

クイズ「こんな場合、あなたははどうする？」(1)

※相談事例（H27.9）より

コンビニで本を2冊購入した。
そのうち1冊が購入済みであることが
わかり返品したい。返品はできるか。

- ① できる
- ② できない

クイズ「こんな場合、あなたははどうする？」(2)

※相談事例（H27.11）より

サイトで、モニター価格で680円で青汁粉末を購入したが、2回目も同じ商品が届き、定期購入（3857円）になっていた。定期購入だとは知らなかったなので解約したい。

- ① できる
- ② できない

クイズ「こんな場合、あなたははどうする？」(3)

※相談事例(H26.5) を元で作成

娘が5日前に、36万円の全身脱毛エステコース(6回)の契約をした。高額すぎるので解約したい。

- ① できる
- ② できない

「契約」を取り消せる場合

① クーリング・オフ制度

いったん契約をしても、
一定期間内であれば無条件で契約を解除
できる特別な制度

- ◆ 電話勧誘販売
- ◆ 訪問販売
(キヤッチセールス
なども含む)
- ◆ 6つのサービス
契約(エステ、語学
教室など)
など

- ◆ 連鎖販売取引
(マルチ商法)
- ◆ 内職商法
- ◆ モニター商法
など

8日以内

20日以内

クーリング・オフの方法

- A) 必ずはがきなどの書面で契約をやめたい旨を書いて業者に送る。
- B) 発信したことが証明できるように「特定記録郵便」または「簡易書留」で送る。
- C) 証拠として必ずはがきなどの両面コピーをとって、「得的記録」や「簡易書留」の受領書と一緒に大切に保管する。
- D) クレジット契約をしている場合は、クレジット会社にも同じ書面を送る。

契約解除通知書

契約年月日 平成〇〇年〇月〇日
書面受領日 平成〇〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇〇円
販売会社名 〇〇〇株式会社 担当者〇〇〇氏

右記日付の契約は解除します。
なお、すみやかに支払済の〇〇〇〇〇〇〇円を返金し、
商品を引き取ってください。

平成〇〇年〇月〇日
住所 氏名

郵便はがき

〇〇〇株式会社

〇〇市〇〇〇〇番地

代表者 様

※クーリング・オフができない場合

- ✖ **自分から店に出向いた場合（店舗購入）**
- ✖ **広告等を見てから電話やインターネットで申し込んだ場合（通信販売）**

※ 事業者が特約（返品の可否や期限など）を

設けている場合 → それに従うことになる

設けていない場合 → 商品を受け取った日を入れて8日以内であれば
契約解除が可能
（送料は購入者が負担）

「契約」を取り消せる場合

② 消費者契約法による取り消し

事業者に以下のような不適切な勧誘や不当な契約条項があった場合には、契約を取り消すことができる。

- ◆ 重要事項でうそをついた
- ◆ 不確実なことを断定して告げた
- ◆ 不利益になることを告げなかった
- ◆ 「帰ってくれ」「帰りたい」という意思表示を無視した

「契約」を取り消せる場合

③ 未成年者契約の取り消し

原則として親などの法定代理人の同意が必要。同意のない契約は未成年者本人や法定代理人によって取り消すことができる。

※ 未成年者契約の取り消しができない場合

- ✖ 親から処分を許された小遣いの範囲で契約をする場合
- ✖ 自ら20歳と偽って契約した場合 など

クイズ「こんな場合、あなたははどうする？」(1)

※相談事例 (H27.9) より

解答編

コンビニで本を2冊購入した。
そのうち1冊が購入済みであることが
わかり返品したい。返品はできるか。

① できる

② できない

※契約は原則としてどちらから
一方の都合で解除することは
できない。

責任者との交渉次第
である。

クイズ「こんな場合、あなたははどうする？」(7)

解答編

※相談事例（H27.11）より

サイトで、モニター価格で680円で青汁粉末を購入したが、2回目も同じ商品が届き、定期購入（3857円）になっていた。定期購入だとは知らなかったので解約したい。

① できる

※クーリング・オフができない
→通信販売

事業者が特約を設けているため、それに従うことになる。

② できない

クイズ「こんな場合、あなたははどうする？」(3)

※相談事例(H26.5) を元で作成

解答編

娘が5日前に、36万円の全身脱毛エステコース(6回)の契約をした。高額すぎるので解約したい。

① できる

② できない

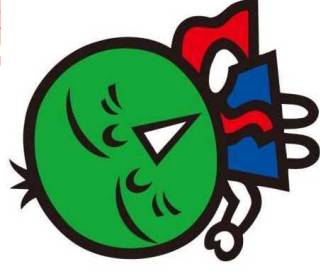
「クーリング・オフ」
ができる取引である。

※違約金の上限についても定められている。

○利用前：2万円

「契約」のポイント

- 買い物（契約）をずるときは、よく考えて後悔しないように。
- 契約は一人ではしない。（※特に高額な買い物の場合）
- 重要事項や規約（契約書）をしっかりと読むこと。



社会に出る前にこれだけは知っておこう！

1. 世の中には多くの「消費者トラブル」が存在する

消費者トラブルの内容や対処法を知っておけば、被害を未然に防ぐことができる

188

2. 何かあれば最寄りの消費生活センターに連絡を

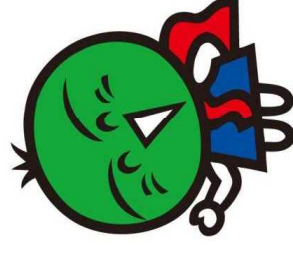
- (1) トラブルによる被害を最小限に抑えることができます
- (2) よりよい商品が生まれたり、事故等の再発防止につながります

徳島県消費者情報センター

一人で悩まずに
お気軽にご相談
ください！

相談時間

平日（水曜日を除く）・・・9：00～18：00
土曜日・日曜日・・・9：00～16：00
休所日・・・・・・・・水曜日、祝日、年末年始



相談窓口

電話 088-623-0110
FAX 088-623-0174
メール <http://www.pref.tokushima.jp/shohi/>

相談方法

電話，来所，メール