

**消費者トラブル
(できること、できないこと)**

徳島県消費者情報センター

まずは・・・

①みんなはどのタイプ？

**トラブルにならないやすい
人ってどんな人？**

あなたの買い方チェック✓ どの広告が気になりますか？

• **店長おすすめ**

関連する
□□

• **売れゆきNO1**

関連する
□□

• **新製品**

関連する
□□

• **限定品**

関連する
□□

• **7割引**

関連する
□□

• **返金保証**

関連する
□□

• **メーカー一品**

関連する
□□

• **正規品**

関連する
□□

• **送料無料**

関連する
□□

• **先着〇名**

関連する
□□

どこで買いますか？

A, ショッピングモールで買う

B, 街の小売店で買う

C, コンビニ・スーパーで買う

D, ネット通信販売で買う

E, フリマ・オークションで買う

F, 大型量販店で買う

家電製品
画像

靴
画像

本
画像

Tシャツ
画像

化粧品
画像

スナック菓子
画像

支払い方法は？

- ①現金で相手に直接
- ②代金引換(後)
- ③銀行振込(前)
- ④コンビニ決済
- ⑤クレジットカード
- ⑥プリペイドカード
- ⑦デビットカード
- ⑧ポイント払い
- ⑨QR決済

後払い

前払い

即払い



* 全部の決済方法が使えるとして

トラフズルになしやす
と思われれる選

① 7割引商品

を

② ネット通販

で

③ 銀行振込(前払い) か
クレジットカードの/ボ払い

* 全での表示や
販売方法がよくな
いといわけでは
ありませ

あなたは強いて言えばどんな人

① 目先の利益より将来の利益拡大を望んでいる

YES

NO

② 困っている人の存在を知ると、どう思いますか？

ア：できそうなら自分が助けたいかな

イ：誰かがどうにかしてくれればいいな

ウ：知らん人だったらどうでもえ～

③ どちらのアルバイトを選択しますか？

ア：10:00～16:00 時給880円

イ：16:00～24:00 時給1100円

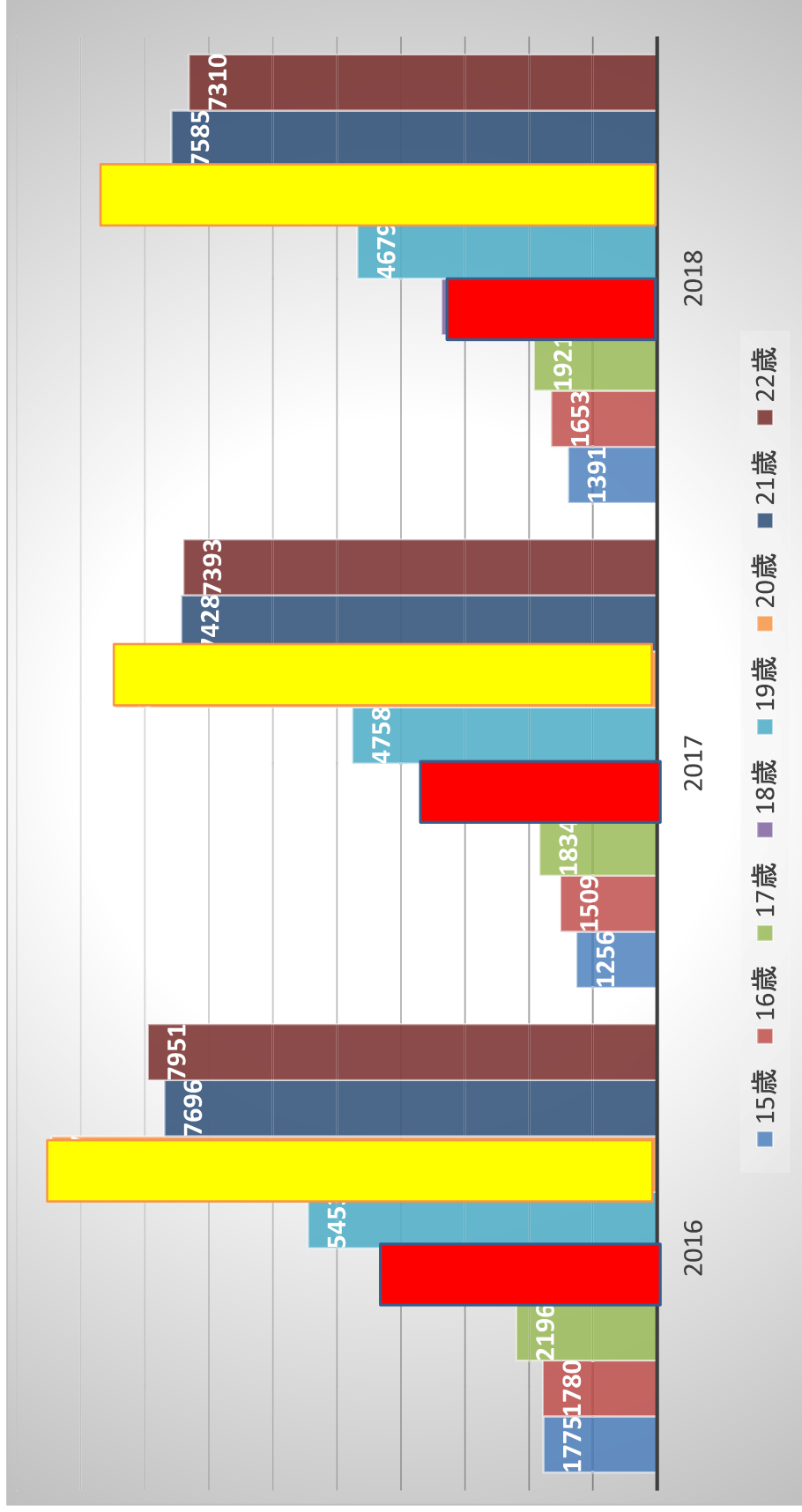
①若者の消費者トラブルって…



「15歳から22歳における相談件数の推移」

18歳は、17歳の約2倍

20歳は、18歳の約2倍



18歳

20歳

(消費生活相談データベース:PIONET)

・携帯電話やクレジットカードの契約が1人でできる

・親の同意なくローンが組める

・民事裁判を1人で起こせる

・10年有効の旅券（パスポート）を取得できる【旅券法】

・国籍

重国籍

2年以上

・性別変更の許可の立（性別同一性障害者）に性別変更を許可する【性別同一性障害特例法】

・水外

・社会

・海技免許取得のための講師になれる年齢【船舶職員及び小型船舶操縦者法】

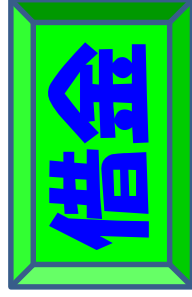
・民生委員と人権擁護委員の資格について「選挙権を有して成年に達したもの」を削除【公職選挙法の一部改正法】

引用：<https://news.yahoo.co.jp/byline/takeuchiutaka/20180613-00086414/>

スマホやクレジットカード の契約が1人でできる

親の同意なくローンが組める

若者のトラブルの特徴



「**お金が無い**」です
…なら「**消費者金融で借ればい**！」

20歳の誕生日を迎えた数日後、友人から「儲かる話がある」と言われ、言われるがまま消費者金融で**100万円借金**をして仮想通貨の投資のような**契約**をしたが、解約したい。

(**20歳** 男性 学生)

一人で契約できると
トラブルになる？

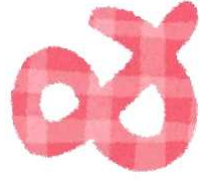
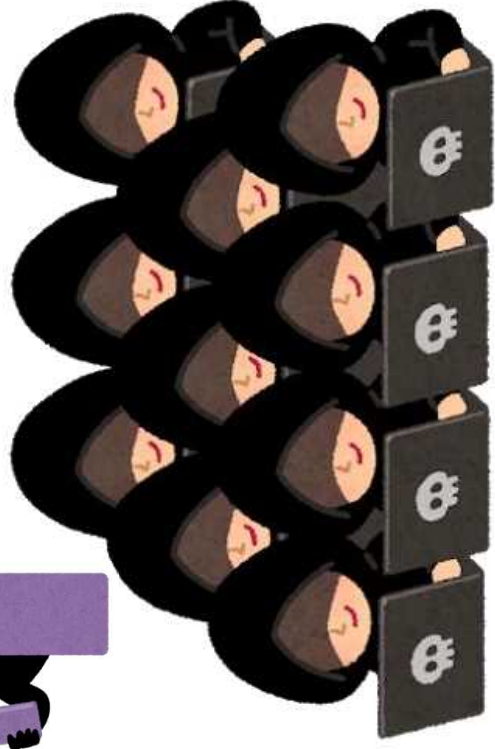
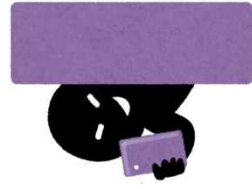


トランプルにならない人は

何歳になってもなれません



悪質業者の存在



「契約」、「買い物」
に関する

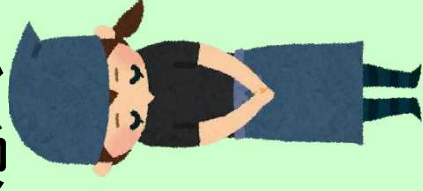
若者の知識不足？

そもそも「契約」って何？

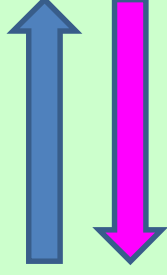
二人以上の当事者の**意思表示の合致**

によって成立する**法律行為**

商品・役務(財・サービス)の提供に対して
「買います」と「売ります」の意思の一致



「これ買うわ」



「毎度あり」

店舗で買い物物 では

1 契約をする



店で買い物をするとき、契約が成立するのはいつ？

③ 店員が「はい、かしこまりました」と言ったとき。



● 消費者と事業者とが、お互いに契約内容（商品の内容・価格・引き渡し時期等）について合意をすれば契約は成立する。つまり、口約束でも契約は成立する。契約書や印鑑・サインは証拠を残すためのもの。

ワーク 1 上の図のそれぞれの契約をする場合、どこから、どのような情報を収集して商品やサービスを選択すればよいか。また、契約をすることで消費者と事業者には、それぞれどのような権利と義務が発生するだろうか。

(ヒント) 商品やサービスに関する情報はどこで得られるか。例えば、お菓子の箱の表示を見て商品を選ぶこともあるだろう(上の図はプリン表示の例)。また、自分自身は、その商品やサービスに何を求めるか。実際に契約するときのことをイメージしてみよう。

3

* 社会への扉 P3

この段階で契約は成立

ご注文確定メールが来た



この瞬間に契約成立

ネット通販をした際に
店から送られてくる
実際の確認画面

ネット通販では・・・

商品役務別相談件数

(17歳 2015~2017)

17歳 男性 (総件数: 3281)		17歳 女性 (総件数: 3449)		
	商品・役務名	相談件数	商品・役務名	相談件数
1	アダルト情報サイト	891	健康食品(サプリ)	438
2	デジタルコンテンツ	133	アダルト情報サイト	422
3	オンラインゲーム	112	青汁	171
4	バイク(中古・新車)	84	デジタルコンテンツ	111
5	出会い系サイト	36	コンサートチケット	82
6	スマートフォン	32	化粧品	68
7	スニーカー	22	脱毛エステ	36
8	ゲーム機・ソフト	21	商品一般	24
9	商品一般	18	スマートフォン	19
10	学習塾	17	オンラインゲーム	18

商品役務別相談件数

(20歳 2015~2017)

20歳 男性 (総件数: 13593)		20歳 女性 (総件数: 14948)	
	商品・役務名	相談件数	相談件数
1	アダルト情報サイト	1258	1259
2	賃貸アパート・マンション	474	1174
3	自動車	411	552
4	デジタルコンテンツ	406	499
5	出会い系サイト	366	349
6	ローン	344	342
7	ビジネス・投資	263	234
8	公共放送受信料	200	146
9	光回線	194	122
10	新聞	110	114
	商品・役務名		相談件数
	エステ(脱毛・痩身)		1259
	アダルト情報サイト		1174
	デジタルコンテンツ		552
	賃貸マンション・アパート		499
	出会い系サイト		349
	ダイエット関連		342
	健康食品(青汁)		234
	公共放送受信料		146
	化粧品		122
	商品一般		114

男女ともアダルト情報サイトがトップ。

<こんな例も...>

芸能人のサイトを閲覧中...

「顔出し」「衝撃○○」...を見つけ...

タップ



アダルトサイトに誘導された



24時間無料相談サービス

民間の探偵事務所に誘導された(有料)

これ、どうする？

実際にSMSに届いた
架空請求をにおわせる
画面

【重要】会員登録
の未納料金が発
生しております。
本日中にご連絡
なき場合、法的手
続きに移行します。

0123456789

今、あなたは・・・

〇〇〇〇されそうに

なっています

ワンクリック

からの架空請求編

あなたが
何もしなければ
相手は
何もできません



消費生活センターへの苦情 (10代後半の若者の特徴)

- ネット通販によるトラブル
- マルチ商法からのローン
- ワンクリックからの架空請求
- エステ

これがほぼ
トップ4よ
地域性があるわよ。



これらは全て
スマホで契約
できるのでしょ

気づきますか？あやしいところに

インターネット
通信販売編



「可能性」の話ですが

平成28年11月、ショッピングサイトで釣り竿を購入しようとして検索していると、探していた商品を見つけた。一週間後には使いたいと思ひ、スマートフォンで商品を購入したが、**代金を支払っても商品が届かず、問い合わせ先にメールで連絡を取ったが返信がない。騙された。(42歳 男性)**

竿：25116円(送料込み)

◎3割引

◎銀行振り込み(前払い)

◎講座名義人：〇〇 〇〇

(個人の名前)

釣り竿の
画像

こんなサイトを見つけたらどうする？

「社会への扉」 P6より

・今ならメーカー希望小売

価格の**8割引**き

・他店に比べ在庫も
多数存在

問い合わせ先が
メールのみ

(フリーメール)

ONLINE-2525

@gmail.com

@yahoo.co.jp

・支払いが銀行振込みのみ
個人名義：徳島 花子
・アフィリエイトの広告が
掲載されている

商品説明：

あなたを暖かく保つと、
また人格になるため
に非常にテキして居
ます



今、あなたは・・・
それでも欲しかった・・・
○○にされそうに
なっと思っています

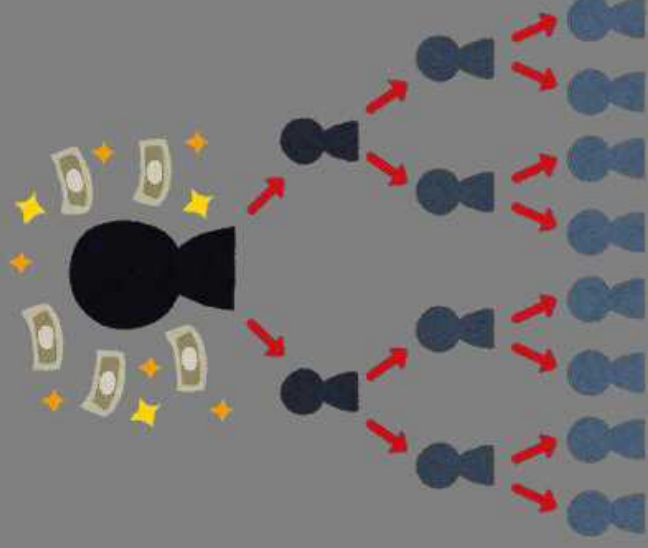
インターネット
通信販売編



あなたが
サイトをしっかり
読んでいれば...

あなたが
買うのをガマンで
きれば...

マルチ商法



もうかります

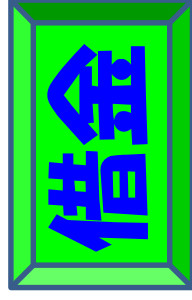
今ちようど
やり時

絶対お得

あなただけに...

マル千商法・・・からの

「**お金が無い!**」です
・・・なら「**消費者金融で借ればいい!**」



20歳の誕生日を迎えた数日後、友人から「**儲かる話**がある」と言われ、言われるがまま消費者金融で100万円借金をして**仮想通貨の投資**のような契約をしたが、解約したい。(20歳 男性 学生)

今、あなたは・・・

〇〇にされそうに
なっています

もうかります

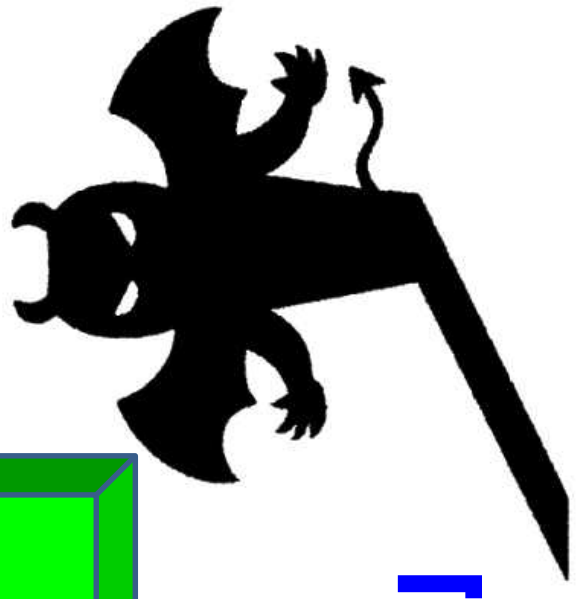
今ちようど
やり時

- ・誕生日を迎えた数日後
- ・儲かる話がある

絶対お得

あなただけに・・・

マル千商法



あなたが
「儲かるわけない」
と知っていれば…

自分が **「何をさせられ
そらになっているのか」**
気づいていれば…

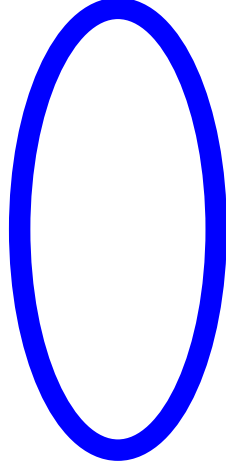
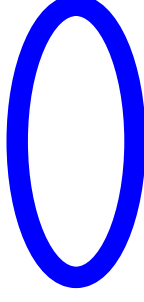
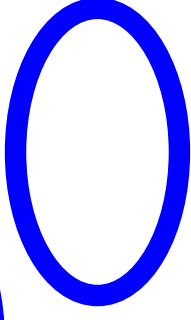
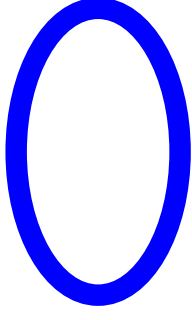
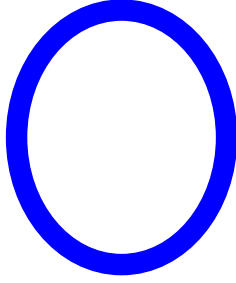
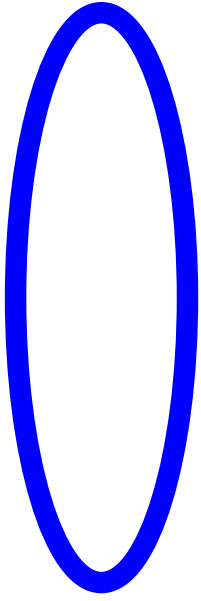
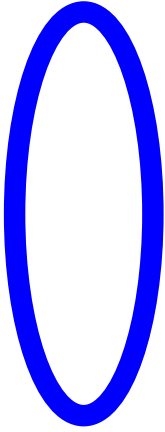
**定期購入だと
知らず**

定期購入を条件とする
商品の画像

**初回限定
激安お試し**

気になる表示は？

定期購入を条件とする
商品の広告
 は、〇割引、限定
などの表示





初回
500円



私も使って
ます

2回目以降は2,480円
6ヶ月間の購入が条件です

購入する

今、あなたは・・・

よく調べてもないのに
お金を払おうとしてます



SNSからの
ライブチケット
詐欺

若者のトラブルの特徴

チケット

チケット譲ります

公式サイトから韓国アイドルグループのライブチケットの抽選に応募したが、抽選に外れてしまった。しばらくすると、SNSで「2人で応募したら2人とも当たったので一枚譲ります」という記事を見つけ。金融機関でお金を支払いしばらく待ったが、いっこうにチケットは送られてこない。連絡してもつながらない。 (14歳 17歳 女性)

SNSでチケット発見!

SNS経由でライブチケットを購入した人
の画像

お金は払ったがチケット来ず

SNS経由でライブチケットを購入した人
の画像

若者のトラフズルの特徴

SNS経由で

「知らない誰かとの

取引に(気楽に?)

応じる？」

できること

「やっぱりやめたい!」

契約の解除は

できるのか?

できる その1

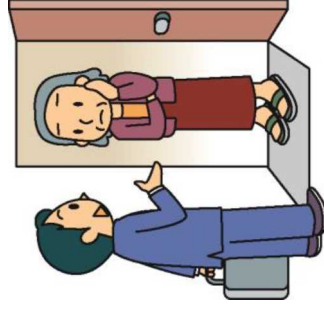
カーリング・オフ制度

契約を取り消すことができる

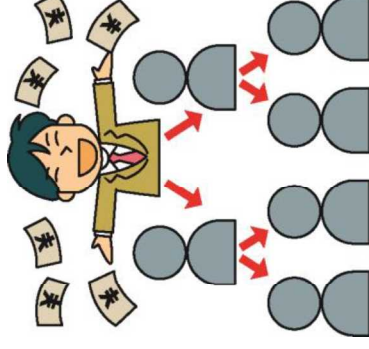
クーリング・オフ制度

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)
- ◆ 特定継続的役務
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

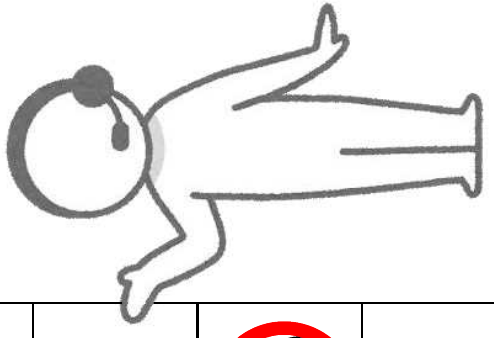


契約から **8 日以内**

契約から **20 日以内**

**クーリングオフ…
いつからいつまでできる？**

契約日				書面 到着日			
10	11	12	13	14	15	16	
			1日目				
17	18	19	20	21	22	23	
8日目							無理 無理 無理



これらのトラブzlは解約できる？

- ネット通販による**トラブzl**
- マルチ商法からの**ローン**
- ワンクリックからの**架空請求**
- **エステ**

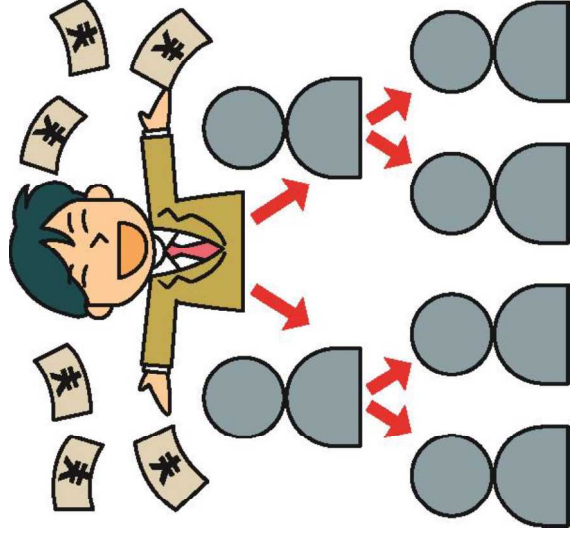


できるものと
できないもの
があるわよ

マルチ商法・・・

マーケティング・オフが

適用される



で
も
る

契約書面が着いてから
20日以内

エステ 等

5日前に、6万円の全身脱毛エステコース
(計6回)の契約をした。月に2回(3カ月)
施術を行う。
高額なので解約したい。



「クーリング・オフ」
が**できる**取引である。

① **できる**

② **できない**



※違約金の上限についても定められている。
利用前: 2万円

期間を過ぎても・・・



1ヶ月前に、6万円の全身脱毛エステコース
(計6回)の契約をした。**2回行った**が効果が無
い。**解約したい**。クーリング・オフできる？

① できる

② できない

「中途解約」は**できる**

取引である。

*** 2回分の施術料金や、
使用した関連商品代金は
払わなければならない**

できる その2

未成年者取消権
の行使

未成年者契約の取り消し

3 契約をやめる—未成年者取消し



17歳の高校生が、保護者に内緒で10万円の化粧品セットを契約した。
この契約は取り消せる？



② 未成年者取消しができる。



- 社会経験の少ない未成年者が法定代理人（親権者などの保護者）の同意を得ずに契約した場合、契約を取り消すことができる。
- 未成年者取消しは、未成年者自身からでも、法定代理人からでもできる。
- 取消しにより、未成年者は受け取った商品があれば事業者に戻品し、支払った代金があれば返金される。



取り消しできること

「未成年である」というだけで
「契約」の拘束力から逃れられる

* 原則として保護者の同意が必要です

できなにも
(契約解除、返品等)

できない!その①

ネット通販での
やっ払いやめたいです

ネット通販は・・・

クーリングオフ
できない

購入(契約)は
自己責任



できない!その2

**未成年者取消権
(適用外の条件)**

※ 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歳とウソ**をついて**契約**した場合など
*「**20歳と記入**して」**ください**と言われること
もある



・**既婚者**である

自分自身でできること

手口は益々
巧妙になる
わよ



①ガマンと見極め力

→それ、今絶対に必要なの？

②契約前に情報収集

→定期購入になってないかどうか

→返品特約は見た？（特にネット通販）

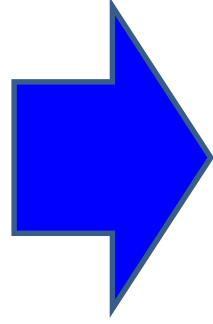
→契約相手は誰？（支払い先はどこ？）

③？あやしい？ = 関わるな

④消費生活センターに聞け

もの申す

消費者になろう



**トラブルになりそう?、なった
何かおかしいと思ったらすぐ**



**泣き寝入りせず
必ずすぐ相談**

困ったときは

い や や

1888

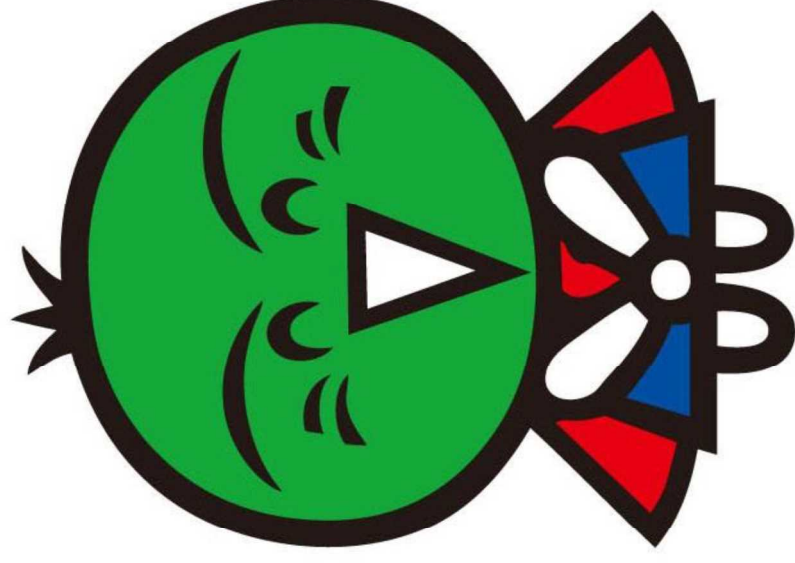
番に☎

あなたが相談すべき
消費生活センターに
つないでくれます

い や や

1888泣き寝入り

じよ〜



徳島県消費者情報センター

とくぎんトモニプラザ5階

(〒770-0851 徳島市徳島町城内2番地1)



おわり