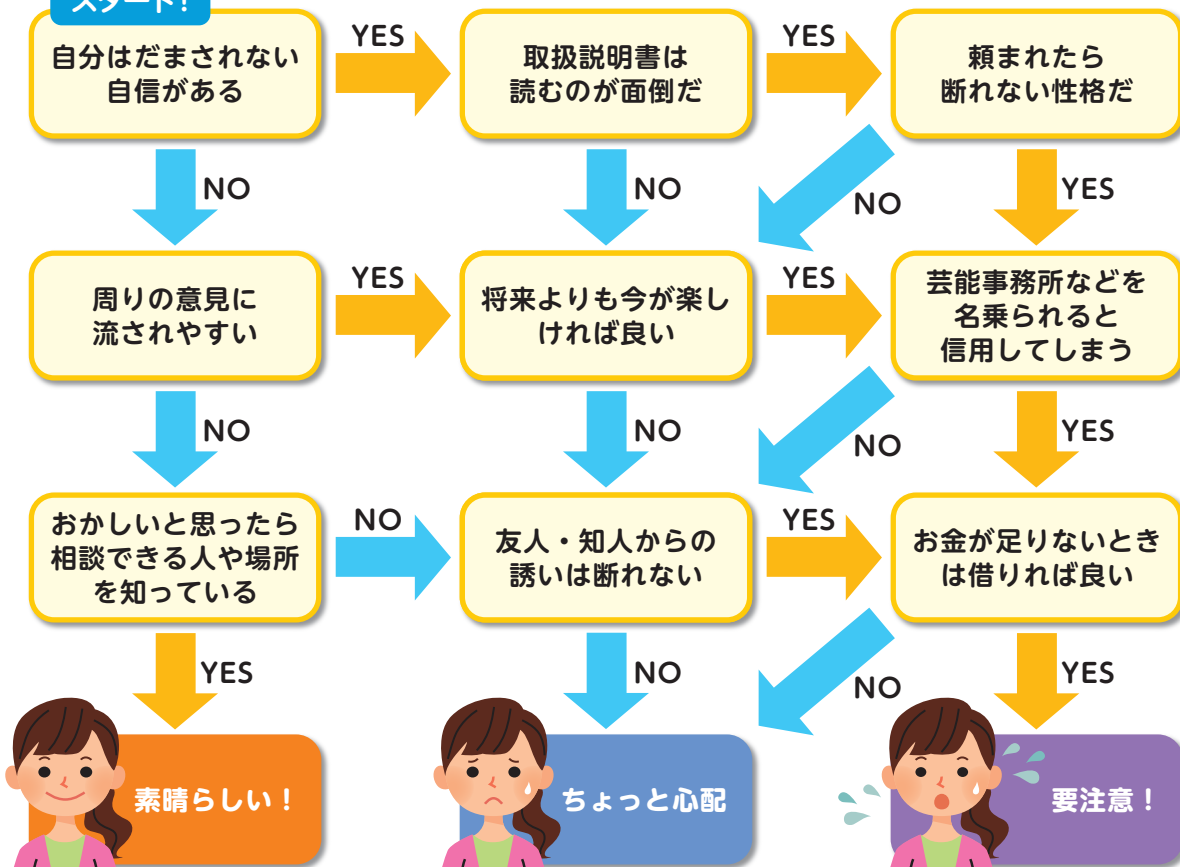


若者のための

消費者トラブル ガイドブック

かしこい消費者度チェック!!

スタート!



目次

はじめに	①
1. 契約の基本	①～②
2. 知っておきたい『クーリング・オフ』	③
3. クーリング・オフの書面作成例	④
4. いろいろな支払い方法	⑤～⑥
5. 若者に多い相談内容	⑦～⑪
相談窓口	⑪

はじめに

若者が狙われています！

インターネットの普及などにより、消費者トラブルの内容は多様化・複雑化しています。若者は知識や社会経験が浅く、契約の重みや内容をよく理解していないことがあり、そこにつけこむ悪質な業者も少なくありません。

18歳になると法律上、大人として扱われるため、年齢を理由とした契約の取り消しは主張できなくなります。

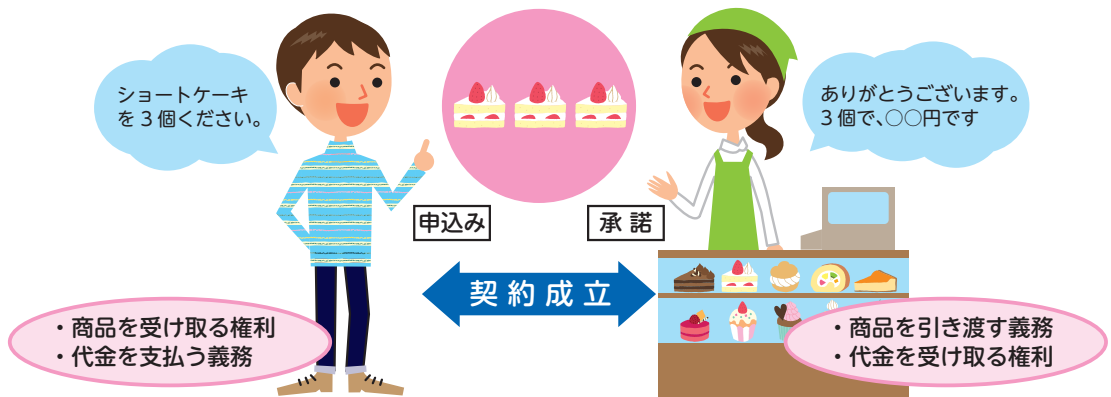
自立した消費者として、自分自身を守るためにも、契約に関する知識を身につけてトラブルに巻き込まれないように心がけましょう。



1. 契約の基本

契約とは・・・法律的な責任が生じる「約束」のこと

契約は、「申込み」と「承諾」のお互いの意思が一致すると成立します。
契約が成立すると当事者双方に法律的な責任（権利と義務）が生じます。



あれもこれも契約!?

私たちは、毎日の生活の中で無意識のうちに様々な契約をしています。



契約の基本ルール

- ・契約は、契約書がなくても口約束だけでも成立します。
- ・一度契約が成立すると、相手の同意なく自身の都合だけで勝手に取り消すことはできません。ただし、以下のように契約をやめることができる場合もあります。

契約をやめられる特別な場合

一度契約が成立しても、クーリング・オフ（3～4ページ参照）などの特別な場合や以下の事由があるときは、契約をやめられる場合があります。

- ・当事者が契約をやめることに合意したとき
- ・相手が契約の内容を守らない（契約違反があった）とき
- ・だまされたり、おどされて契約したとき
- ・消費者の抱えている不安をあおって契約したとき
- ・未成年者が保護者の同意なく結んだ契約※（未成年者取消権）など

※おこづかい程度の金額の契約や「自分は成年」とうそをついて契約した場合などは取り消せません。

ただし

18歳になると

18歳の誕生日から成年となり、法律上、大人として扱われます。未成年者取消権は行使できなくなります。

18歳になったらできること

- ・保護者の同意なしでの契約
（スマートフォンを購入する、クレジットカードを作る、一人暮らしのためのアパートを借りる、車の購入のためのローンを組む など）
- ・結婚
- ・10年間有効なパスポートの取得 など

※飲酒や喫煙、公営ギャンブル（競馬や競輪など）などは、20歳になってからでないとできません。また、国民年金の加入義務も20歳からです。

成年になると自分一人で契約をすることができるようになりますが、その責任を負う義務が生じます。契約をする際には、契約書をすみずみまで読むなどし十分注意しましょう。**困ったときは、家族や消費生活センターへ相談しましょう。**



2. 知っておきたい『クーリング・オフ』

訪問販売や電話勧誘販売のように不意打ち的な販売では、消費者にとって考える時間も無く、内容を十分に理解しないまま契約をしがちです。

クーリング・オフはそのような消費者を守るため、消費者が**契約書面を受け取ってから一定の期間内であれば、理由を問わず無条件に契約の解除ができる**制度です。

※契約書面は、本人の承諾があれば、電子メールなど電磁的記録で交付される場合もあります。

クーリング・オフができる主な取引・期間(特定商取引法に基づくもの)

取引形態	期間
店舗外での訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールス等を含む）	8日間
電話勧誘販売	
特定継続的役務提供契約（エステ、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、美容医療の一部）	
訪問購入（業者が消費者の自宅等を訪ねて、商品の買い取りを行うもの）	
マルチ商法や内職・モニター商法	20日間

！ 注意

クーリング・オフ できない取引の主な例

- ・ 店舗販売や通信販売で商品を買った場合
- ・ 3,000円未満の現金取引
- ・ 自動車の購入 など

※契約書面が法律で定めた記載事項を満たしていないときは、期間を過ぎていてもクーリング・オフができる場合があります。

クーリング・オフの方法

契約書を受け取った日を含めて期間内にハガキ等の書面や電子メール等の電磁的記録で行います。書面を作成したら、両面のコピーをとり、「**特定記録郵便**」又は「**簡易書留**」など記録が残る方法で送りましょう。

電子メールなどで通知する場合は、画面のスクリーンショットなども保存しておきましょう。

※クレジット契約をしている場合は、必ずクレジット会社にも同時に通知を出しましょう。

契約書面を受け取った日

日	月	火	水	木	金	土
	①	2	3	4	5	6
7	⑧	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	②0
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

ここまで
(8日以内)

マルチ商法や内職・モニター商法
の場合 (20日以内)

クーリング・オフの効果

- ・ 契約は初めから無かったことになります。
- ・ 支払ったお金は全額返してもらえます。違約金などを払う必要もありません。
- ・ 受け取っていた商品は、引き取ってもらえます（送料は相手が負担）。

！ 契約書の確認ポイント

契約書は、契約内容を明確にして、お互いのトラブルを避けるために作成するものです。契約をする前に、記載内容をよく確認し、疑問があれば相手方からきちんと説明を受けましょう。

確認項目 ①契約日 ②事業者名 ③商品・数量 ④金額 ⑤支払方法 ⑥解約条項 など

3. クーリング・オフの書面作成例

事前チェック

- ☒ 訪問販売など、クーリング・オフの対象となる取引ですか？
- ☒ 契約書面を受け取ってから何日ですか？
- ☒ 記入方法など不明な点があれば、消費生活センターに確認しましょう。

契約解除
通知書

□	□	□	□
□	□	□	□
□	□	□	□



書面を作成したら・・・

- ☒ 送る前に、必ず両面をコピーしておきましょう。
- ☒ 出した証拠を残すため、「**特定記録郵便**」又は「**簡易書留**」などで送りましょう。
- ☒ 電磁的記録で通知する場合は、画面のスクリーンショット等も保存しておきましょう。
- ☒ クレジットを利用した場合には、必ず同時にクレジット会社に同じように通知しましょう。
- ☒ 契約に関係した書類は、5年間保管しておきましょう。

(作成例)

契約解除(申込み撤回)通知書

契約(申込)日 令和○年○月○日
商品・役務名 □□□□□□□□
契 約 金 額 ○○○○円
販 売 会 社 名 □□株式会社
(担 当 者 名) □□ □□ さん

上記の契約を解除します。
すみやかに支払済の○○○○円を返金し、
商品を引き取ってください。

申し出日 令和○年○月○日

(契約者)

住所 鹿児島市□□□町○○-○

氏名 □□□ □□□

切手

特定記録郵便

郵便はがき

□	□	□	□	□	□
---	---	---	---	---	---

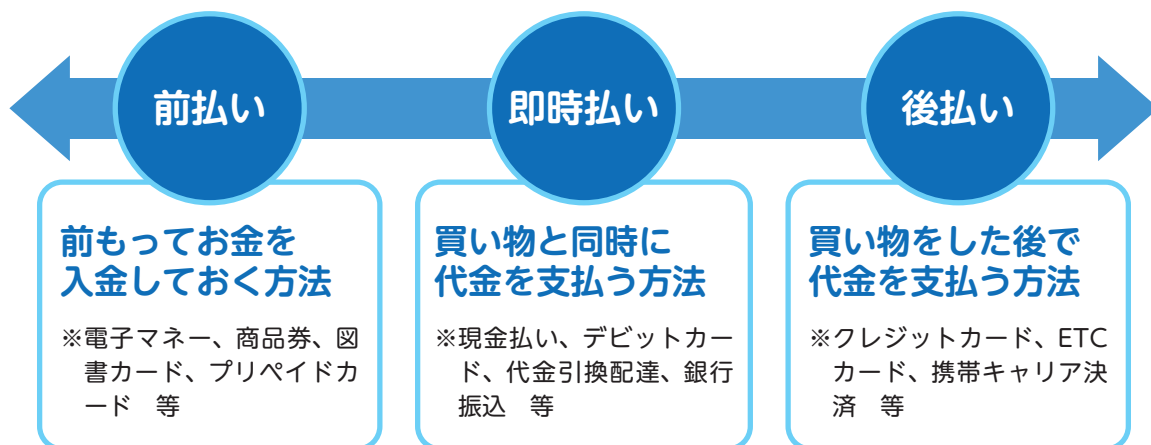
株式会社
代表者 様

□
□
□
□
□
市□
丁目○
番○
号

悪質な業者などから受けた損害を回復するには、大変な時間と労力がかかり、実際にお金を取り戻すのは簡単なことではありません。**契約は、リスクもよく考えて慎重に行うことが大切です。**

4. いろいろな支払い方法

3つの支払いタイミング



電子マネー／プリペイドカード

電子マネーとは、現金を持たずに買い物ができる「電子化されたお金」のことで、カードやスマートフォンに事前に金額をチャージ（入金）しておき、買い物時にチャージ額から支払います。現金を持ち歩かず、サインも不要なので、買い物をスピーディに行うことができます。



！ 電子マネーの注意点

- ・電子マネーを使ってお金を払わせる架空請求の被害が増加しています。
- ・他人から言われてプリペイドカードや電子ギフト券を購入したり、カードのIDを教えたりしないようにしましょう。

デビットカード

デビットカードは、買い物と同時に代金が銀行の口座から引き落とされる仕組みのカードです。自分の銀行口座の残高が利用限度額になるので、使いすぎる心配がありません。



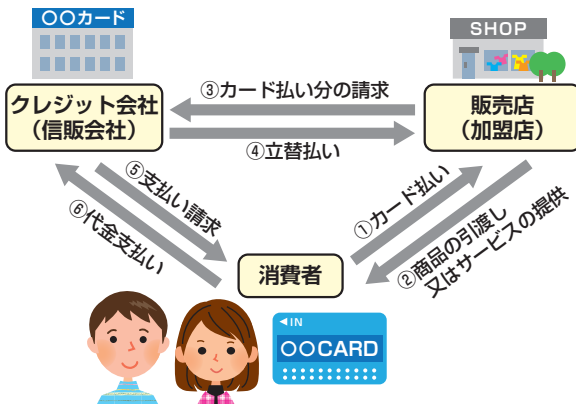
！ デビットカードの注意点

- ・デビットカードは、一括払いのみです。分割払いはできません。
- ・高速道路料金やガソリンスタンドなど支払いに使えない場所があります。
- ・時間帯によっては、利用できなくなるカードもあります。

クレジットカード ～カード払い、実は「借金」～

「クレジット」には「信用」という意味があり、クレジットカード払いとは、「後で購入者が返済する」という信用をもとに、クレジット会社が販売店に代金を立替えて払う仕組みです。

手元に現金が無くても買い物ができる便利な方法ですが、返済を要するということは、**「借金」**をしているのと同じことなのです。



<支払方法>

■ 翌月1回払い

一括して支払う。

■ 分割払い

複数回に分けて支払う。手数料が加算。

■ リボルビング払い

利用額にかかわらず、毎月一定額を支払う。手数料が加算。

※月々の支出を抑えられる反面、利用総額がわかりにくく、使い過ぎや返済の長期化などの問題もあります。

！ クレジットカードの注意点

- ・ 支払いに無理がないよう、ゆとりをもって返済できる額までの利用を心がけましょう。
- ・ 支払義務はカード名義人にあります。カードは他人に貸してはいけません。
- ・ カード会社からの利用明細は必ずチェックしましょう。

最近では、スマートフォンに専用アプリをダウンロードし、クレジットカード、電子マネー、銀行口座などを登録し決済する方法もあります。

お店でスマートフォンをかざす、あるいはバーコードや2次元コードを使って支払うことができます。



電子マネーやクレジットカードなど現金を使わずに支払う「**キャッシュレス決済**」は便利ですが、手元のお金が無くなるのが見えないため、お金の管理に注意が必要です。手数料の有無やセキュリティ対策、紛失のリスクなどを考えたうえで、自分に合った方法を選びましょう。

多重債務に注意！！

すでにある借金を返済するために別の会社から借金を重ねて借金がふくれ上がり、抜け出せなくなる状態を「多重債務」と言います。

- ・ 自分の収入に合わせた生活設計を立てましょう。
- ・ ヤミ金融など無登録の違法な貸金業者から借りてしまうと法外な金利を払わされたり、しつこい取立てにあたりします。
- ・ 借金問題には、必ず解決方法があります。1日でも早く相談することが大切です。

5. 若者に多い相談内容

気軽に買い物できる！～通信販売のトラブル～

お試しのつもりが定期購入!?



- インターネット販売やカタログ雑誌、TVショッピングなどを利用した **通信販売は、クーリング・オフができません**。返品・解約は業者が決めた規約に従うことになります。
- 注文する前に定期購入が条件になっていないか、中途解約や返品はできるのかなど、契約内容をしっかり確認しましょう。

他にも・・・

ネット通販の偽サイト

SNSの広告から見たサイトで、ブランドのバッグが定価の“70%オフ”とあったので、注文し銀行振り込みで支払ったが、商品が届かない。業者と連絡も取れない。



- 本物そっくりの偽サイトに格安の販売価格を表示し消費者を誘い込む手口です。
- 「**正規の値段より極端に安い**」「**日本語の表記が不自然**」「**支払方法が銀行振込のみ**」等の場合は注意が必要です。
- 偽サイトで、クレジットカード払いした場合、クレジット会社に相談し、カード番号の変更を申し出てください。

フリマサービスのトラブル

フリマアプリで入手困難なブランドのパーカーを購入したが、届いた商品は偽物だった。出品者は返品に応じず、アプリ運営業者に相談しても「当事者間で解決してほしい」と言われた。

- フリマアプリはオンライン上で消費者同士が気軽に物を売ったり買ったりできますが、届いた物が偽物だったり、送った物が壊れていたと言われたなどのトラブルが発生しています。
- フリマサービスの取引は、**基本的に売主と買主との個人間の取引です**。利用規約では、トラブルは当事者間で解決するように求められていることをよく理解しましょう。

アドバイス

- ・通信販売は便利ですが、上記のようなトラブルも多く注意が必要です。価格だけでなく、利用規約までよく確認し注文するようにしましょう。
- ・ジャドママークなどの表示がある信頼のおける業者を慎重に選ぶようにしましょう。
- ・広告画面、申込み画面等はプリントアウトするか画像等で保存しましょう。



無料だと思ってクリックしたら・・・ ～ワンクリック詐欺～



- スマートフォンやパソコンで無料と思ってクリックしたら、突然、請求画面になる「ワンクリック詐欺」の相談が寄せられています。クリックしたときにシャッター音を鳴らして写真を撮られたようにしたり、請求画面が消えないようにしたりして、不安をあおるなど手口が巧妙化しています。請求画面に、ＩＰアドレスなどが表示されても、個人は特定されません。
- 古い、アニメなど一見安全そうなサイトから、アダルトサイトに接続してしまう例もあります。

アドバイス

- ・ワンクリック詐欺の手口です。このような契約は無効ですので支払う必要はありません。慌てて業者へ連絡してしまうと相手に個人情報が知られてしまうので、絶対に連絡しないようにしましょう。
- ・請求画面が消えない場合の対処方法は、(独)情報処理推進機構(IPA)のＨＰで紹介されています。<https://www.ipa.go.jp/security/>

知っておきたい

インターネット上での契約は・・・

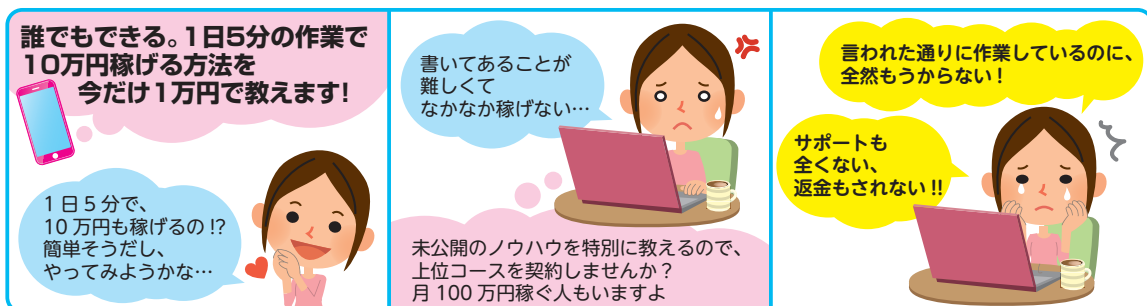
消費者の操作ミスなどを救済するために、申込みの画面とは別に、申込内容を再度確認できる画面を設ける必要があります。**2段階の画面が設けられていなければ、契約は無効です**（電子消費者契約法）。上記のワンクリック詐欺は確認画面がないので、そもそも契約が成立していないことになります。



フィルタリング

スマートフォンやパソコンでは、出会い系サイトなどの有害サイトへのアクセスを制限するフィルタリングが設定できます。利用内容に応じてアクセス制限のレベルが設定できますので不要なトラブルを回避するために活用してください。

簡単に稼げる!? ～SNSがきっかけのトラブル～

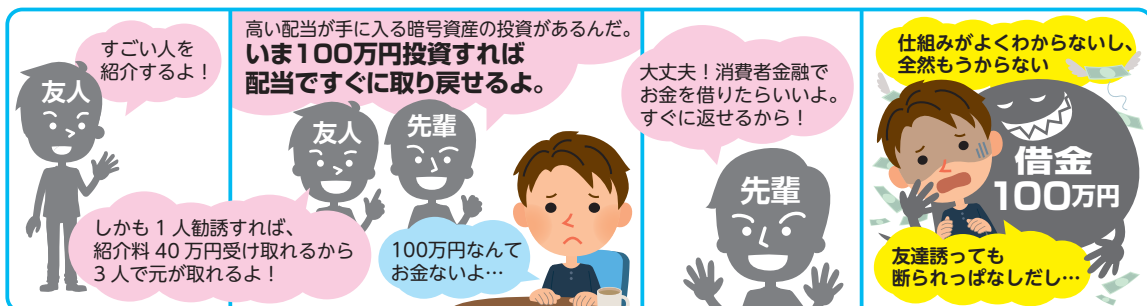


- SNSの広告やSNSで知り合った相手からの誘いをきっかけに「簡単に稼げる」と信じて、副業や投資の「ノウハウ情報」や「サポートプラン」を契約したものの、説明と違って収入が得られないといった相談が寄せられています。
- 「すぐに元を取り戻せる」と言われ、クレジットカードでの高額決済や借金を勧められるケースもあります。

アドバイス

- ・楽に稼げるうまい話はありません。「簡単に儲かる」などの投稿やメッセージはうのみにしないようにしましょう。
- ・お金を支払った途端に連絡が取れなくなることもあります。本当に信用できる相手か慎重に判断しましょう。

友人からの誘いでも注意! ～マルチ商法のトラブル～



- 「マルチ商法」は、新規会員を増やせば高い収入が得られる、紹介料も入ると勧め、商品の販売組織を拡大させていくビジネスです。最近では、ファンド型投資商品や副業など具体的な商品がない「モノなしマルチ商法」の相談が増加しています。
- 自分が勧誘する側になると、大切な人間関係が壊れるだけでなく誰も紹介できずに借金だけが残ることもあります。

アドバイス

- ・友人や先輩の紹介であっても、契約したくなればはっきり断りましょう。
- ・安易にクレジットカードでの高額決済や借金をしないようにしましょう。
- ・マルチ商法（連鎖販売取引）は、20日間クーリング・オフが可能で、中途解約もできます。

魅惑的な誘いに落とし穴 ～出会い系サイトのトラブル～



- 恋愛感情や同情心、利益を得たいといった感情を利用した「出会い系サイト」の相談が寄せられています。
- 「連絡先等の情報交換のため」「文字化け解除のため」「料金は後で返すから」「報酬を受け取るために」などと巧みに有料のポイントを購入させ続けたりします。

アドバイス

- ・心当たりのない電子メール等での魅力的な誘い・挑発・脅しには絶対に応じないようにしましょう。
- ・ネット上の言葉は真実とは限りません。相手を安易に信用しないこと。
- ・出会い系サイトを起因とした犯罪も起きています。「自分は大丈夫」は禁物です！

キレイになりたい！ ～脱毛エステの契約トラブル～



- 無料体験の後にしつこい勧誘を受けたり、高額な契約をさせられたといった相談や、中途解約を申し出たら、返金はないと言われたといった相談が寄せられています。

アドバイス

- ・「キャンペーン中」「無料体験」という甘い誘いには注意しましょう。
- ・5万円を超え、かつ一定の期間を超えるエステ等の契約は、クーリング・オフができます。
- ・中途解約時の精算は、有償での施術期間・回数のみが対象となります。契約するときは、契約書面をよく確認し、慎重に検討しましょう。

お金を払って運氣アップ？ ～靈感商法・開運商法トラブル～



○軽い気持ちで無料の占いサイトにアクセスしたつもりが、「運氣が上がる」「幸せになれる」などと言われ、有料のポイントが必要なやりとりへ誘導されることがあります。

○悩みや弱みにつけ込んだり、不安をあおったりして、高額な商品の購入を勧められることがあります。

アドバイス

- ・ 占い師や鑑定士を名乗る者からのメッセージに安易に返信しないようにしましょう。また、やりとりの言葉をうのみにしないようにしましょう。
- ・ お金を多く払うことで、運が開けたり、幸せになれるわけではありません。
- ・ 気軽に個人情報を入力すると、大量の迷惑メールが届くこともあります。

困ったときは、一人で悩まず、お早めにご相談ください。

<相談窓口>

●鹿児島市消費生活センター TEL **099-808-7500**

〒892-8677

鹿児島市山下町 11 番 1 号
(市役所西別館 1 階)

【相談時間】

平 日 9:00～17:15

※土・日・祝日・年末年始は休み ※鹿児島市内に在住の方を対象

●鹿児島県消費生活センター TEL **099-224-0999**

〒892-0838

鹿児島市新屋敷町 16-203
(県住宅供給公社ビル 2 階)

【相談時間】

平 日 9:00～17:00 (12:00～13:00を除く)

土曜日 10:00～16:00 (12:00～13:00を除く)

※日・祝日・年末年始は休み

※鹿児島県内に在住の方を対象 (来所相談は、原則電話で予約が必要)

●消費者ホットライン TEL **188** (嫌や! 泣き寝入り)

身近な相談窓口につながる全国共通の消費生活相談ダイヤルです。

※平日は、最寄りの消費生活相談窓口に接続されます。

(土・日・祝日は10:00～16:00)

製作・著作

鹿児島市消費生活センター

(令和6年9月発行)

