

若者のための 消費者トラブル ガイドブック



目次

はじめに・〇×クイズ	①
1. 契約の基本	②
2. 知っておきたい『クーリング・オフ』	③
3. クーリング・オフはがきの作成例	④
4. いろいろな支払い方法	⑤～⑥
5. 若者に多い相談内容	⑦～⑩
〇×クイズの答え	⑩
相談窓口	⑪

はじめに 若者は狙われています！

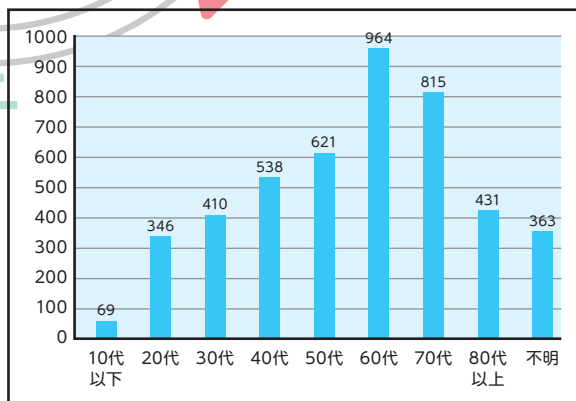
平成30年度に、鹿児島市消費生活センターが受け付けた相談件数は、4,557件でした。

そのうち、10代以下の相談は69件ですが、20・30代になると10代以下の5～6倍に増加します。

成人に達すると、未成年者のように容易には契約の取り消しが主張できなくなり、知識や社会経験の浅い若者は、悪質な業者のターゲットになっています。また、インターネットの普及で、トラブル内容は複雑・多様化しています。

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、危険が身近にあることを日頃から意識してトラブルに巻き込まれないように心がけましょう。

鹿児島市消費生活センター平成30年度相談件数(年代別)



☆民法が改正され、2022年4月1日から成年年齢が
「20歳」から「18歳」に引き下げられます。



クイズに挑戦！

- Q1**：代金を支払う前であれば、契約はいつでもやめることができる。
- Q2**：3日前に、デパートで買った時計はクーリング・オフできる。
- Q3**：クーリング・オフのハガキは、定められた期間内に業者に届いていなければいけない。
- Q4**：「後で利用金額を返す」と約束した友人なら、自分のクレジットカードを貸してもよい。
- Q5**：分割払いを利用した商品は、支払いが終わるまではクレジット会社が所有権を持つ。

Q1 () Q2 () Q3 () Q4 () Q5 ()

・・・答えは 10ページ

1. 契約の基本

契約とは……法律的な責任が生じる「約束」です！

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。
契約書が無くても、口約束だけでも契約は成立します。



契約には……お互いに責任があります

いったん契約が成立すると、特別な場合を除いて、一方的に契約をやめることはできません。
当事者双方に法律的な責任が生じる約束です。

法律（民法）では、契約が実行されなかった場合は、相手に損害賠償の請求ができると定められています。

身近な契約

売買契約 …… 食料品や衣料品を買う、売る

賃貸借契約 …… レンタルDVDやアパートを借りる、貸す

運送契約 …… バスや電車に乗る、乗せる

契約をやめられる特別な場合

民法や消費者契約法、特定商取引法などの法律では、消費者が不利な立場にある場合などを考慮して、特別に、契約をやめられる規定があります。

無効（「契約は無かった」と主張できる）	・重要なことを勘違い（錯誤）して行った契約 ㊦ ・消費者に一方的に不利な契約 など
取消し（契約が成立していても、取消すことができる）	・未成年者が単独でした契約 ・詐欺・脅迫による契約 など

㊦2020年4月～「取消し」に

※フーリング・オフは3～4ページ参照

未成年者契約の取消し

民法では、『未成年者が、法定代理人(保護者)の同意無しにした契約は、原則として※取り消すことができる』と定めています。

その取消しは、未成年者本人、法定代理人（保護者）のどちらからでも行うことができます。しかし、成人になれば、その保護から外れ、契約は一方的に取り消すことはできず、一人で責任を負う義務が生じます。

契約するときは、本当に必要な契約なのか、よく考えて判断し、必ず法定代理人（保護者）に相談しましょう。

※未成年者が単独でした契約でも取り消せない場合（例外）

- ・お小遣い程度の金額で契約する場合
- ・自分は成人である、とだまして契約した場合
- ・結婚している場合（既婚者は成人と同じ扱いとなる） など

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。

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	
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)	20日間
マルチ商法 や 内職・モニター商法	

！ 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
- ・ 自動車の契約

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

手続きの方法

クーリング・オフの通知はハガキ等の書面で行います。書面を作成したら、両面のコピーをとり、「**簡易書留**」又は「**特定記録郵便**」など記録が残る方法で送りましょう。

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となります。
- ・ 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相手 ③商品・数量 ④金額 ⑤支払方法 ⑥引渡し時期や方法

3. クーリング・オフはがきの作成例

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？
- 疑問があれば、消費生活センターに確認しましょう。



ハガキを作成したら……

- 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、「簡易書留」又は「特定記録郵便」などで送りましょう。
- 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ハガキを出しましょう。
- 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)

<p>契約解除(申込み撤回)通知書</p> <p>契約(申込)日 令和2年5月10日</p> <p>商品・役務名 資格試験合格DVDセット</p> <p>契約金額 210,000円</p> <p>販売会社名 アリエンドカンパニー(株)</p> <p>(担当者名) 嘘田智代さん</p> <p>上記の契約を解除します。 すみやかに支払済の 10,000 円を返金し、 商品を引き取ってください。</p> <p>申し出日 令和2年5月16日</p> <p>(契約者)</p> <p>住 所 鹿児島市〇〇町1-1</p> <p>氏 名 鹿児島花夫</p>	<p>郵便はがき</p> <p>8 9 0 - 1 2 3 4</p> <p>切手</p> <p>特定記録郵便</p> <p>アリエンドカンパニー 株式会社 代表者様</p> <p>鹿児島市〇〇町2-1</p>
---	---

★ 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。

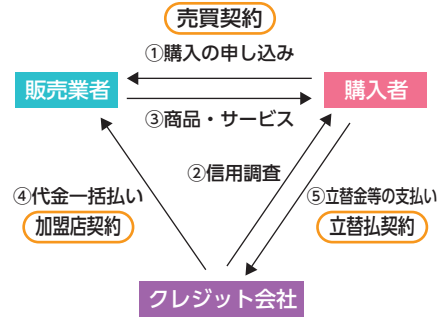
4. いろいろな支払い方法

1 クレジットカード 後払い

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事は、「借金」をしているのと同じことなのです。



返済には借りた以上のお金がかかる

お金を借りたら、「元金（借りたお金）」に利息（手数料）を付けて返さなくてはなりません。

クレジットカードでも、分割払い・リボ払いや、ATMで簡単に少額の現金を借り入れることができるキャッシング機能を利用すると、利息（手数料）が加算され、借りた額以上に返済額が多くなります。

簡単にお金を借りると、いつの間にか返済額が思った以上に増加してしまうので、注意が必要です。

返済が遅れると延滞料も加算…



利息の計算方法 (日割り) $\text{利息} = \text{元金(残高)} \times \text{年利} \times \frac{\text{日}}{365}$

★例えば、12万円を年利18%で借りた場合の返済総額（借入日：R2.1.1）

- ① 1か月（31日）後に一括返済…元金+利息 1,834円 → **12万1,834円**
- ② 毎月1万円ずつ分割返済…12か月で完済。利息 11,646円 → **13万1,646円**

クレジットカードの支払方法

■翌月1回払い

翌月に一括して支払う。一般に手数料はかかりません。

■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、使いす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

- ① 月々の収入でゆとりをもって返せる額までの利用を心がけましょう。
- ② 支払義務は会員本人にあります。カードは他人に貸さないように。
- ③ カード会社からの利用明細書は必ずチェックしましょう。

2 デビットカード 同時払い

デビットカードとは、カードでの支払いと同時にご自身の銀行口座から引き落としがされる仕組みのカードです。銀行口座から現金を引き出さずに支払いができる利便性や、銀行口座の残高以上にお金を使いすぎる心配がない安心感があります。

デビットカードには、銀行のキャッシュカードをそのままお買い物で利用できる J-Debit と、国際ブランド加盟店で利用できる国際ブランド付きデビットカードの2つがあり、特に、国際ブランド付きデビットカードはクレジットカードと同じように利用できます。



！ デビットカードの注意点

デビットカードは預金残高の範囲内が利用限度額となります。クレジットカードのようにうっかり使いすぎないことがメリットで、分割払いやリボ払いができないことがデメリットです。また、国際ブランドがついていても、高速道路などの各有料道路やガソリンスタンドなど、支払いに使えない場所が一部あります。

3 電子マネー 前払い

電子マネーとは？

カードなどにあらかじめバリュー（財産価値）をチャージ（入金）し、買い物時に端末に読み込ませて、電子的に決済するものです。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。

ICカード型	サーバー型
<p>カードにICチップが入っており、事前にチャージしておく、カードを端末にかざすだけで支払いができる。</p> <p>ICカード型の機能を携帯電話に搭載したものもある。</p>	<p>インターネット上でバリューが管理される。</p> <p>コンビニなどで金額分のIDが記載されたカードを購入し、決済時にIDを入力する。</p>
	

！ 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。

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～



- 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・オフの対象ではありません。ただし、業者には返品可否について広告に表示する義務があります。
- 返品可否・条件について表示していない場合は、商品が届いてから8日間、「送料を消費者が負担することにより、返品（契約の解除）が可能です。

アドバイス

- ・ 注文する前に、返品可否や購入条件などについてしっかり確認しておきましょう。
- ・ 買った商品が届かない、相手と連絡がとれない、選んだ商品と違うなどのトラブルも多いです。ジャド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し保管しましょう。



彼氏・彼女が欲しい！～出会い系サイトのトラブル “サクラ”被害～

無料ゲームを登録したら
出会い系からのメール！

彼女の悩みをきいている
うちに…

約束の時！いつも直前にメールが…



- 好意のある異性或芸能人などを装い、有料のメールを何度も利用させて高額な料金を払わせる「サクラ」行為の被害が増えています。「料金は後で返すから」などと巧みに有料のポイントを使わせるやりとりを続けさせますが、会う約束をしても直前にキャンセルされます。
- 無料ゲームや占い等のサイトに登録したら、出会い系サイトからメールが来るようになり、興味本位で利用を始めたというケースが多いようです。
- 相手の「サクラ」行為を立証するのは困難で、払ったお金を取り戻すことは難しいのが現状です。

アドバイス

- ・ メールアドレスなどむやみに個人情報を提供しないこと。
- ・ 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！

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。請求画面が消えないように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。
- 占い、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。
- スマートフォンはもちろん、携帯型ゲーム機や音楽プレーヤーからつながる場合もあります。

アドバイス

- ・このような契約は無効です。慌ててお金の振り込みや業者への連絡などしないようにしましょう。
- ・信用性のわからないアプリはワンクリック詐欺の恐れがあるだけでなく、個人情報を抜き取られる可能性もあるので、ダウンロード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/anshin/index.html>

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)。例えば、ワンクリック詐欺では確認画面がないので、そもそも契約が成立していないのです。

(確認画面例)



★ フィルタリング

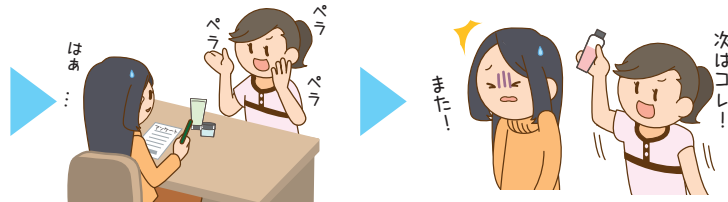
スマートフォンやパソコンでは、出会い系サイトなどの有害サイトへのアクセスを制限するフィルタリングが設定できます。利用内容に応じてアクセス制限のレベルが設定できますので不要なトラブルを回避するために活用してください。

キレイになりたい！～エステサロンの契約トラブル～

街頭でアンケートに 答えたら…

長時間の勧誘

やめたい…



- 無料体験の後にしつこい勧誘を受けたり、次々に高額な商品を契約させられたなどの相談が寄せられています。
- エステの契約では、自ら店舗に出向いていてもクーリング・オフおよび中途解約ができる場合があります。街中でアンケートなどと声をかけられ勧誘されるキャッチセールスでは、8日間クーリング・オフが可能です。また、帰りたと言っても、長時間帰らせてもらえずにした契約は、取り消すことができます。

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。
- ・施術には体への負担も伴います。始めから高額な長期間の契約をせずに、慎重に判断しましょう。

お金持ちになりたい！～マルチ商法のトラブル～

先輩からの紹介

月収100万円に乘せられて…



- マルチ商法は、新規会員を増やせば高い収入が得られると勧め、商品の販売組織を拡大させていくビジネスです。ただし、見ず知らずの他人を勧誘することは容易ではなく、友人や知人が勧誘の対象になりがちで、大切な人間関係までも失うことがあります。
- 「必ずもうかる」ビジネスはありません。実際に説明どおりの収入を得られることはまれです。

アドバイス

- ・友人・知人の紹介であっても、必要のない場合ははっきり断りましょう。
- ・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。

返済に困った・・・～多重債務・ヤミ金～



- クレジットや消費者金融を利用して返済に困り、返済をするために、別の会社から借金を重ねていると、借金が膨らみ、抜け出せなくなります。また、ヤミ金※※などの悪質業者から借りてしまうと、法外な金利を払わせられたり、しつこい取立ての被害にあってしまいます。
- 借金のことは周囲に相談しにくく、一人で思い悩み、自殺などの深刻な状況に追い込まれるケースも多いのです。

※ 貸金業を営むためには、国や都道府県に登録が必要ですが、ヤミ金とは無登録の違法な貸金業者のことです。

アドバイス

- ・返済のために借金をすることは、絶対にやめましょう。
- ・「審査不要」「必ず貸します」などの甘い言葉は、ヤミ金の決まり文句です。
- ・借金問題には必ず解決方法があります。1日でも早く、消費生活センターや弁護士など専門家へ相談することが大切です。



クイズの答え

Q1: × いったん成立した契約は、原則として、商品を受け取っていないくても、支払前でも一方的にやめることはできません。

Q2: × 自ら店へ出向いて買った商品（店舗販売）は、クーリング・オフできません。

Q3: × クーリング・オフ期間内に、ハガキ等の書面を発信していれば有効です。

Q4: × クレジットカードは会員本人のみが使用でき、他人に貸すことは、カード規約違反となります。

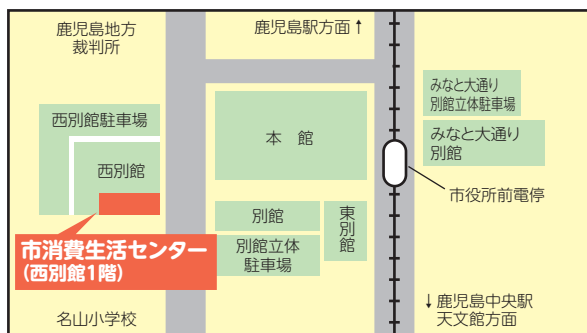
Q5: ○ クレジット会社に立替えてもらったすべての返済が終わるまで、商品を勝手に処分することはできません。商品の所有権は、クレジット会社にあります。

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
(鹿児島市役所西別館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
土曜日 10:00~16:00
※日・祝日・年末年始は休み
※鹿児島県内に在住の方を対象
(土曜日の面接相談は、要事前連絡)

●消費者ホットライン

い や や い や
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。(土・日・祝日は10:00~16:00)

悪質商法にはだまされもはん! 診断

この「悪質商法にはだまされもはん!診断」で
自分の「だまされやすさ度」をチェックしてみましょう!

①右のQRコードを読み取って質問に答えてみましょう。



②質問にすべて答えるとあなたの「だまされやすさ度」診断結果が表示されます。確認したら、画面はそのままだ!

③画面の診断結果の下に消費生活センターのメルマガの登録案内があります! ぜひご登録ください!

「悪質商法にはだまされもはん!診断」をせずに、
メールマガジンに登録する場合はこちらへ

A (悪質商法) B (撲滅) C (シティ) ★メールマガジンを
消費者情報ネット鹿児島 ご利用ください!

悪質商法の被害情報や消費生活の身近な情報をメールで配信しています。(登録・情報料無料)
abcnet@mail.city.kagoshima.lg.jpに
空メールを送信するか、右のQRコードを読み取って登録手続きを行ってください。



製作・著作 鹿児島市消費生活センター (令和元年12月発行)