

消費生活センターってどんなところ？

- 消費生活センターは消費者が商品を購入したりサービスを受けた際に発生した、消費者と事業者のトラブルに関する相談に応じている公的な機関です。
- 資格を持った消費生活相談員が、トラブル解決のためのアドバイスやあっせん※、情報提供などを行っています。
- 相談は無料で秘密は守られます。「何かおかしいな」「これは大丈夫かな？」と思うことがあれば、一人で悩まずに、すぐにお近くの消費生活センターへ相談してください。

※あっせん：消費生活相談員が消費者と事業者のあいだに入りトラブル解決を目指すこと

何かあったらすぐ相談！

千葉県消費生活センター
☎047-434-0999

受付時間 月曜日～金曜日 9:00～16:30
土曜日 9:00～16:00

(日曜日・祝日・年末年始はお休み)

消費者ホットライン

い や や
☎188泣き寝入り

最寄りの消費生活相談窓口につながります。

令和2年3月 初版発行
制作・発行

千葉県消費生活センター

〒273-0014千葉県船橋市高瀬町66-18

TEL 047-431-3811 FAX 047-431-3858

ホームページアドレス <https://www.pref.chiba.lg.jp/customer>

監修 弁護士 洞澤 美佳

若者向け
消費者啓発ハンドブック

知っているだけでちがう！

5つのStoryから考えよう!!



千葉県消費生活センター

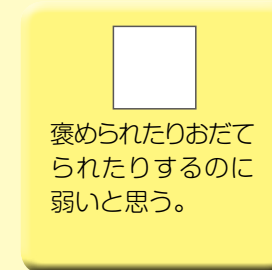
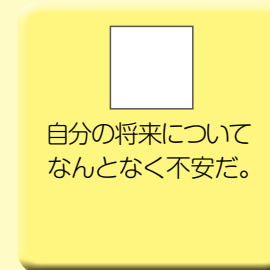
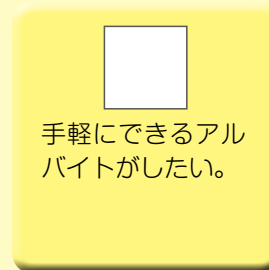
はじめに

多くの若者がちょっとしたきっかけで悪質商法や消費者トラブルの被害に遭っています。トラブルは身近なところに潜んでいて、気が付かないうちに巻き込まれていることがあります。

この冊子は、若者が成人前から消費生活について考え、行動できるように若者によくあるトラブルを5つのストーリーにまとめたものです。契約に関して不安なときや困ったときは、この冊子でチェックしてください。

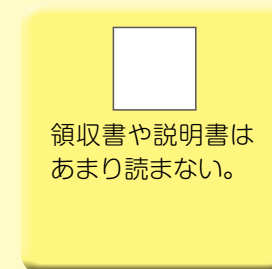
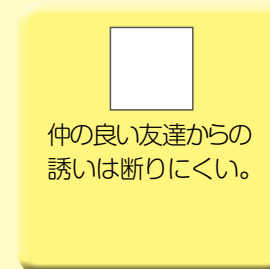
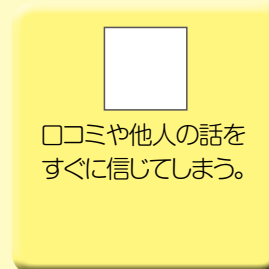
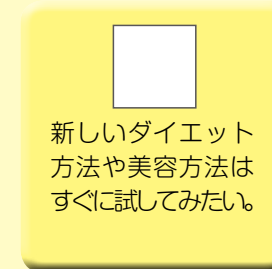
目次

心理チェック あなたは本当に大丈夫？	1
Story 1 ネットショッピングの落とし穴	2
—その低価格大丈夫？—	
Story 2 エステ契約にご用心！	4
—100円で脱毛できると思ったのに—	
Story 3 友人からの誘いでも注意！	6
—簡単に儲かると言われて高額契約を！—	
Story 4 タレントモデルの契約トラブルにご注意！	8
—オーディションに合格したら高額な契約に！—	
Story 5 賃貸アパート	10
—退去したら高額な修理代の請求が！—	
契約は消費生活のキホン	12



心理チェック

あなたは本当に大丈夫？



参考：消費者庁発行啓発パンフレット『Attention』を基に作成

チェックが付いた人はもちろん、付かなかった人も「自分は大丈夫だ！」とは言い切れません。消費者トラブルは誰でも遭う可能性があります。

油断につけ込んできたり、悩みや不安をあおられたり、いい儲け話を聞いたときは「怪しい勧誘ではないか」と冷静に検討しましょう。



Story 1

ネットショッピングの落とし穴

その低価格大丈夫？



アドバイス

ネットショッピングはクーリング・オフができません。

- 返品・解約はサイトが決めた規約に従うことになります。
- 返品・解約ができないと書かれていれば、返品・解約はできません。規約を確認しましょう。

〈クーリング・オフの詳細はP.12へ〉

こんな点に注意！

スマートフォンは画面が小さく、安さばかりが強調されて、重要な販売条件(利用規約)が見つらなくなっています。購入前に以下の点を確認しましょう。

- ☐ サイトに会社名、所在地、連絡先等が書かれているか
- ☐ 初回の低価格は定期購入が条件となっていないか
- ☐ 支払総額、契約期間、商品の引き渡し時期を確認したか
- ☐ 返品・解約ができるか
- ☐ 申込時の広告画面、購入画面のスクリーンショットをしたか
- ☐ 確認メールは届いたか



ひげを薄くする除毛クリームなどの定期購入もあり、男性からの相談も寄せられています。



プラスα

フリマアプリでの取引は自己責任

- フリマアプリはオンライン上で消費者同士がものを売ったり買ったりすることができるサイトです。
- 手軽にできる一方で届いたものが偽物だったり、送ったもの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。
- トラブルが発生した場合には当事者間で解決するのが原則です。運営会社の規約を守って取引をしましょう。

Story 2

エステ契約にご用心！

●●● 100円で脱毛できると思ったのに… ●●●



アドバイス

この契約はクーリング・オフができます。

● 期間が1か月を超え、契約金額が5万円を超えるエステティック（エステ）契約はクーリング・オフができます。

一部の美容医療もクーリング・オフができます。

<適用になるもの>

- ①医療脱毛 ②にきび、しみ、そばかす、ほくろ、入れ墨等の除去又は皮膚の活性化 ③皮膚のしわ又はたるみの症状の軽減 ④脂肪の減少 ⑤歯牙の漂白

クーリング・オフ期間(8日間)後でも、中途解約ができます。

● 施術に必要と言われて購入した化粧品等も関連商品としてクーリング・オフ、中途解約の対象になります。

〈クーリング・オフの詳細はP.12へ〉

こんな点に注意！

- ☐ 契約金額は初めの予定より高額ではないか
- ☐ 長期の分割払いでも契約したいか
- ☐ 契約書にクーリング・オフや中途解約の記載があるか
- ☐ 予約は取りやすそうか



「男性の脱毛エステや美肌エステの相談も寄せられています。」

プラスα

「施術後にヒリヒリした。」「火傷をした。」などの相談も寄せられています。レーザー脱毛等毛乳頭、皮脂腺開口部等を破壊する行為は医療行為にあたり、エステ店では行うことができません。

Story 3

友人からの誘いでも注意！

●●● 簡単に儲かると言われて高額契約を！ ●●●



アドバイス

この契約はクーリング・オフができます。

- 人に誘われて喫茶店やセミナー会場等で商品やサービスを契約したときは8日間、さらに人を誘えばお金が入ると言われて契約したとき(マルチ商法)は20日間クーリング・オフが可能です。
- マルチ商法は、条件を満たせば中途解約もできます。

〈クーリング・オフの詳細はP.12へ〉

こんな点に注意！

簡単に儲かる話はありません。儲け話を鵜呑みにせず、以下に当てはまる場合は、誘われても契約しないようにしましょう。

- ☐ あまり気が進まない
- ☐ 簡単に儲かると言われた(書かれている)
- ☐ 儲かる仕組みがよくわからない
- ☐ お金がないと言ったら借金を勧められた
- ☐ 友達に紹介すれば高い紹介料がもらえると言われた

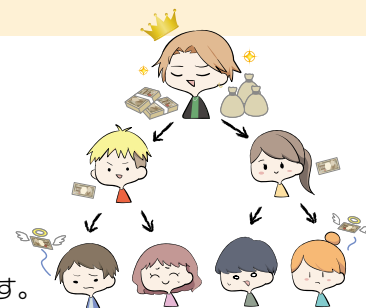
プラスα

マルチ商法ってなに？

- マルチ商法とは、商品やサービスを購入すると同時に新たな会員を勧誘し、その会員がさらに会員を入会させ販売網を拡大していく販売方法です。以前からの化粧品・健康食品などに加え、最近は情報商材がマルチ商法で販売されています。

情報商材ってなに？

- 情報商材とは、儲けのための「情報」です。
- バイナリーオプション、FX投資、暗号資産(仮想通貨)、アフィリエイト、転売ビジネスなど様々な名称で、「絶対に儲かる・初心者でも簡単に儲かる」などと誇大な広告で販売されています。
- 情報の形態はUSBメモリ、インターネットPDFファイル、動画のネット配信、セミナーへの参加など様々です。誘い文句や広告に書かれているように儲かることはありません。



Story 4

タレントモデルの契約トラブルにご注意!

●●● オーディションに合格したら高額な契約に! ●●●



アドバイス

この契約はクーリング・オフができます。

- 「あなただけ特別に」などと言われたり、販売目的を告げられずに呼び出され契約をした場合は、アポイントメントセールスに該当し、クーリング・オフができます。
- 街中でモデルにならないかと呼び止められて事務所に連れていかれ、契約させられることもあります(キャッチセールス)。クーリング・オフが可能です。
- ネットなどで探したタレント事務所に、自分で連絡を取って申し込んだ場合は、クーリング・オフの対象外になることもあります。
(クーリング・オフの詳細はP.12へ)

こんな点に注意!

その場ですぐに契約を求められることがありますが、その場では契約せず、必ず以下の点を確認しましょう。

- ☐ どの段階でどのぐらいの費用がかかるか
- ☐ 契約書にクーリング・オフの記載はあるか
- ☐ 契約書をよく読み、内容を確認したか
- ☐ 仕事の紹介の実績はあるか
- ☐ 家族などに相談したか

こんな被害も・・・

- オーディションを受けに行ったら、アダルトビデオへの出演を強要されたという被害もあります。被害に遭ったらすぐに警察に相談しましょう。

プラスα

アポイントメントセールスではこんな事例も

- 「SNSで知り合った相手に宝石のイベントに呼び出されダイヤのネックレスを買わされた。」「エステの無料券が当たり、サロンに行ったら高額な化粧品を契約させられた。」などがあります。
- SNSで知り合った人を安易に信用しない、無料などの言葉に惑わされないことが重要です。



Story 5

賃貸アパート

●●● 退去したら高額な修理代の請求が！ ●●●



アドバイス

契約時や退去時のトラブルが多くあります。

- 契約は一度成立すると一方的に解約をすることはできません。

以下の点に注意して、慎重に決めましょう。

契約時

- ☐ できるだけ色々な物件を見て、比較検討して決めたか
- ☐ 急かされたり、雰囲気流されてないか

入居時

- ☐ 家主や不動産業者と一緒に部屋の現状を確認し、気になるところは写真やメモに残したか
- ☐ 契約書のハウスクリーニング等に関する特約を確認したか

退去時

- ☐ きれいに室内を清掃したか
 - ☐ 貸主、管理会社、不動産会社などと一緒に立ち合い確認をしたか
- ※アパートを借りたときは、大家さんの財産(部屋)を使用している立場として注意しながら使う義務があります(善管注意義務)。

プラスα

原状回復ってなに？

- 賃貸物件を退去するときに、借主の不注意でつけた傷や汚れを復旧することです。
- 国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では通常使用による破損や経年劣化によるものは家主の負担、通常の使用方法を超える使い方によって生じたものは借主(入居者)の負担とされています。

敷金と礼金の違いは？

- 敷金は、不注意等による損傷の損害金や家賃滞納時の担保のために貸主に預けておくものであり、退去時に精算します。
- 礼金は、貸主に払う謝礼金であり、返金などはされません。



契約は守ることが原則!!

契約は消費生活のキホン

- 契約は申込みと承諾の意思が合致することで成立します。
- 一度契約が成立すると、原則として一方的にやめることはできません。
- 私たちは日常生活の中で消費者として様々な契約をしています。例えばコンビニでお弁当を買う、電車に乗る、インターネット通販で商品を買うことも契約です。

クーリング・オフ

- クーリング・オフは「一度結んだ契約は守らなければならない」という原則の例外にあたる制度です。
- 消費者が申込みや契約をした後でも、一定の期間であれば消費者側から無条件で申込みの撤回や契約の解除ができる制度です。
- マルチ商法、エステサービス、アポイントメントセールスやキャッチセールスなどが、特定商取引法でクーリング・オフの適用になると定められています。
- 通信販売には適用がありません。

【クーリング・オフができる主な取引】

アポイントメントセールス キャッチセールス	エステ、一部の美容医療 結婚相手紹介サービス 語学教室、学習塾 家庭教師、パソコン教室	マルチ商法	サイドビジネス商法 モニター商法
訪問販売 8日間	特定継続的役務提供 8日間	連鎖販売取引 20日間	業務提供誘引販売取引 20日間

※3000円未満の現金取引はクーリング・オフができません。

〒273-××××		契約解除通知書	
切手	株式会社	次の契約を解除します。	
	●●●●●	契約日：20●●年●月●日	
	●●●●●	商品名：△△△△	
	●●●●●	契約金額：●●●●円	
	●●●●●	販売会社：×××× △△店	
代表者	●●●●●	支払った代金●●●●円を返金し、商品を引き取ってください。	
様	20●●年 ×月×日	住所 ●●市●●町	
		名前 △△ △△△	

<クーリング・オフの出し方>

- 特定記録郵便によりハガキで発信します。
- クレジットで契約した場合にはクレジット会社にも通知します。
- ハガキは両面コピーを取り、特定記録郵便の控えと一緒に保管します。

未成年者の特権 おとなになったら使えない

未成年者契約の取消

- 未成年者が行う契約には、原則として法定代理人(親など)の同意が必要です。同意のない契約は、未成年者を保護するために法定代理人と未成年者本人のどちらからでも取り消すことができます。
- ただし、未成年者が「成年である」「保護者からの同意を得ている。」等とうそをついた場合やお小遣い金額の範囲内と考えられる契約など、取り消すことができない場合もあります。

※2022年4月から成年年齢が18歳に引き下げられます。

契約の前に

勧誘を受けたら警戒心をもって、その場での購入や契約はしないことが重要です。

