

若者を狙った悪質商法!

販売目的を告げずに、消費者を事務所などに連れて行き(呼び出し)、長時間にわたり勧誘したり、消費者の不安をあおったりして契約をさせる悪質な手口です。契約させる商品・サービスは、化粧品、絵画、アクセサリー、エステなどです。期間内であれば、クーリング・オフできます。

キャッチセールス

駅や繁華街の路上で、「アンケートに答えて」「〇〇に興味はありませんか」などと呼び止めて喫茶店や営業所に連れて行き、商品やサービスの勧誘をする。

アポイントメント商法

突然電話や郵便で、「景品が当たったから取りに来て」「旅行に安く行ける会員になれる」といって消費者を事務所などに呼び出し、商品やサービスの勧誘をする。

デート商法

出会い系サイトや故意の間違い電話・メールで近づき、巧みな話術で恋愛感情を抱かせ、それを利用して呼び出し、商品やサービスの勧誘をする。

こんなことに注意しましょう!

- ・声をかけられても相手にせず、絶対に行かないこと。
- ・電話やハガキで呼び出されても、絶対に行かないこと。
- ・知らない異性からの電話やメールには、十分注意しましょう。
- ・「無料体験」「プレゼント」などのセールストークにつられてはいけません。
- ・必要なければ「契約しません。」とはっきり断りましょう。

一人で悩まず相談しましょう!

三重県消費生活センター 相談専用電話

☎059-228-2212

相談受付時間:平日・日曜 午前9時~午後4時(日曜日は電話相談のみ)
専門機関(弁護士会、司法書士会)が実施している法律相談のご紹介も行っています。

消費者ホットライン

☎0570-064-370

お住まいの郵便番号を入力すれば、お近くの消費生活相談窓口をご案内します。

三重県消費生活センター

〒514-0004 三重県津市栄町1丁目954番地 三重県栄町庁舎3階

TEL:059-224-2400 FAX:059-224-3372

ホームページ: <http://www.pref.mie.lg.jp/shouhi/hp/>

みえる?みえない? **みえ**てきた!!

契約・クレジット・消費者トラブルのコト 解説書



三重県消費生活センター

はじめに

社会経験の少ない若者が消費者トラブルに巻き込まれないよう、基本的な知識や消費者トラブルの対処法を社会へ出て行く前に身につけてもらうため、消費者教育用DVDを製作しました。

本教材の製作にあたっては、高等学校教員や現役高校生にも検討委員になっていただきましたので、若者にとってわかりやすく関心を持てる内容となっています。

本教材を効果的に使っていただけるよう、指導者用の解説書も作成しました。ぜひご活用ください。

消費者教育用DVD等製作検討委員

吉本 敏子 三重大学教育学部 教授

鈴木 栄智 弁護士法人希望さくら総合法律事務所 弁護士

山羽 かな 三重県立明野高等学校 教諭

三重県立明野高等学校 生徒

白川 久美子 三重県消費生活センター 相談員

目次

| | |
|-----------------------|-------|
| 映像教材(DVD)の収録内容 | 2 |
| 若者の消費者トラブルの特徴 | 3-4 |
| 「契約」ってナニ? | 5-6 |
| 「クレジット」ってナニ? | 7-8 |
| 事例ドラマ① ネットショッピングの落とし穴 | 9-10 |
| 事例ドラマ② マルチ商法 | 11-12 |
| 消費者の味方! 三重県消費生活センター | 13-14 |

映像教材(DVD)の収録内容

内容はイントロと2つの基礎知識と2つの事例ドラマで構成されています。全編再生もドラマ各編の再生も可能です。講義テーマに合わせて使い分けてください。

1. イントロ 若者に多い消費者トラブル

再生時間約1分30秒

若者の消費者トラブルの種類や特徴を解説。

2. 基礎知識① 「契約ってナニ?」

再生時間約2分

「契約とは何か」「契約はいつ成立するか」など契約についての基礎知識を解説。

3. 基礎知識② 「クレジットってナニ?」

再生時間約3分30秒

「クレジットの仕組み」「クレジットカードの使い方」などクレジットについての基礎知識を解説。

4. 事例ドラマ① ネットショッピングの落とし穴

再生時間約2分15秒

パソコンで欲しいスニーカーを見つけて注文する。後日届いた商品を見ると思っていた色と違うし、履いてみるとちょっときつい。返品しようと電話をするが「返品はできません。」と言われて…

5. 事例ドラマ② マルチ商法

再生時間約5分30秒

偶然会った高校の同級生から、アルバイトより簡単に儲かるという「ネットワークビジネス」に誘われて…

6. 消費者の味方! 三重県消費生活センター

再生時間約3分30秒

ドラマ②マルチ商法の事例に沿って、消費者トラブルに対する消費生活センターの対応をご紹介します。

■全編再生は約**19**分です。

みえる?みえない?みえてきた!!

～契約・クレジット・消費者トラブルのコト～ 内容と解説

1

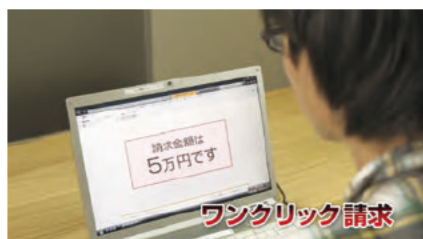
若者に多い消費者トラブル

再生時間約1分30秒



映像の内容

若者に多い消費者トラブルを紹介。



- ワンクリックただけで高額請求がきたと驚く若者。
〈ワンクリック請求のトラブル〉



- できると思っていた返品ができずに戸惑う若者。
〈インターネットショッピングのトラブル〉



- カードの請求金額を見て驚く若者。
〈クレジットカードの使いすぎによるトラブル(多重債務)〉



解説

若者に多い消費トラブル

若者は社会経験が少なく、また契約についての知識も乏しいことから、悪質業者に狙われます。

ワンクリック請求

無料の動画サイトを見ようとクリックした途端、登録完了となり、利用料金を請求されるという手口。相手にせず、無視しましょう。お金を支払う必要はありません。絶対に相手に連絡してはいけません。

三重県事例:大学生に利用料金15万円の請求。

多重債務

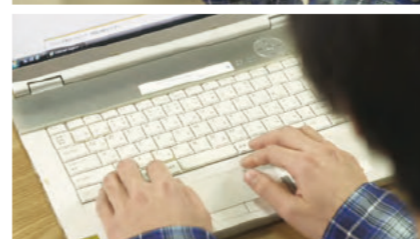
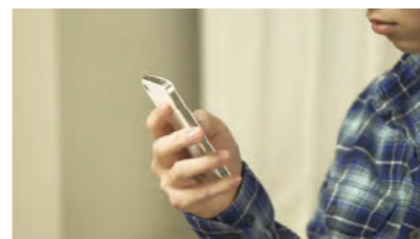
クレジットカードの支払いなどのため、複数の金融業者から借金をし、返済が困難になってしまう状況。一人で悩まず、すぐに専門相談窓口にご相談しましょう。



映像の内容



- 売れば報酬が入ると聞いたけど売れずに悩む若者。
〈マルチ商法〉



携帯電話やスマートフォン、パソコンの普及にともなって、高校生が巻き込まれるケースも増えている。



解説

架空請求

突然メールやはがきで、全く身に覚えのない請求が届き、間違っ
て払うのを狙った手口。身に覚えのない請求は無視し、相手に連絡してはいけません。

※キャッチセールス、アポイントメント商法、デート商法については、裏表紙をご覧ください。



だれもが消費者トラブルにまきこまれる可能性があります。
「お金」「契約」のことをしっかり学び、トラブル防止に役立てましょう。

みえる?みえない?みえてきた!!

～契約・クレジット・消費者トラブルのコト～ 内容と解説

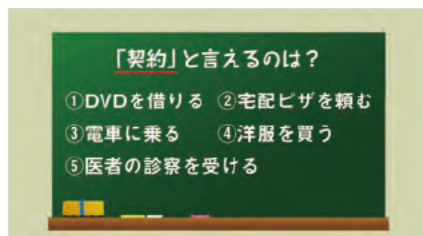
2

基本情報① 「契約ってナニ?」

再生時間約2分



映像の内容



契約に当てはまるものは、どれでしょう?

- ①DVDを借りる ②宅配ピザを頼む ③電車に乗る
- ④洋服を買う ⑤医者診察を受ける

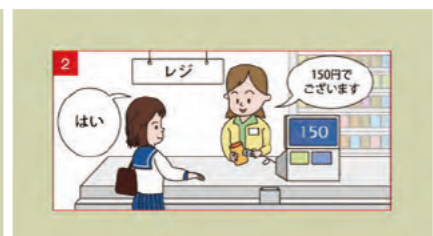
答えは、すべて「契約」です。



では次に、「契約」が成立するのはいつでしょう?



1.消費者が「これ下さい」と言った時



2.店員が「150円でございます」と言った時



3.消費者が、お金を支払った時
正解は、「2番」です。



4.消費者が、商品を受け取った時



解説

日常生活の中に「契約」行為がたくさんあります。

「契約」とは、法的責任の生じる約束です。

「契約」の成立は

申し込みの意思表示と承諾の意思表示が合致したとき。口約束だけでも「契約」は成立します。

成立した「契約」は守らなければなりません。

一方的にやめたり、内容の変更はできません。

※「お金を支払う」ことは消費者の義務です。「商品を渡す」ことはお店の義務です。



映像の内容



「契約」って、契約書に判を押した時点で成立するものだと思っていなかった?



契約書は、文章にして内容をはっきりさせ、「契約」したという証拠を残すためのもの。



解説

契約書は必ずしも必要ではありません。

※契約書にサインする、ハンコを押すことは、契約書の内容を守るということ。契約書の内容は、しっかり確認することが大切。

契約をやめることができるのは

- ・お互いに合意したとき。
- ・相手が契約を守らないとき。
- ・だまされたり、脅かされたりして契約したとき。
- ・不意打ち的な勧誘で契約したとき(クーリング・オフ)。

契約はよく考えて、慎重にしましょう。

- ・今、本当に必要なものか?
- ・どんな商品・サービスなのか?
- ・支払いはできるか?
- ・やめることのできる契約か?



未成年者の契約

未成年者の契約には、法定代理人(両親など)の同意が必要です。

●同意のない契約は、本人または法定代理人が取り消すことができます。

●取り消せない場合

- ・おこづかいの範囲での契約。
- ・成人であると嘘をついた場合。
- ・無断で保護者署名欄に署名・捺印した場合。
- ・結婚している場合。

など

みえる?みえない?みえてきた!!

~契約・クレジット・消費者トラブルのコト~ 内容と解説

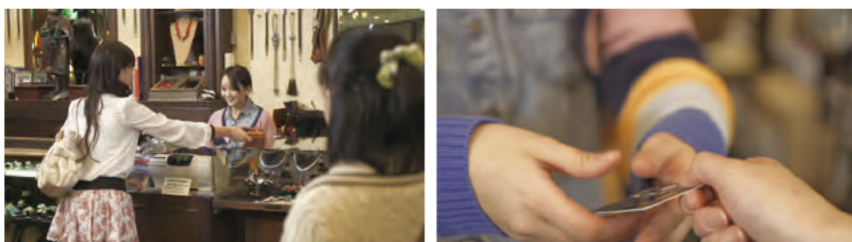
3

基本情報② 「クレジットってナニ?」 再生時間約3分30秒

映像の内容



高校生がどれを買おうか悩んでいる。
近くの女性がたくさんの商品をレジに持っていく。



「支払いはカードで」

「カードって…何?」



それはクレジットカード。クレジットカードは現金が無くても商品を購入したり、サービスを受けたりできる、使い方によっては便利なカードです。



さきほどの女性が、「支払いは分割払い」にしてください。



解説

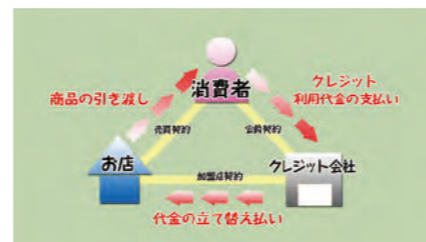
クレジットは「信用」という意味です。

クレジットを利用すれば手元に現金がなくても、商品を買うことができます。

クレジットのしくみ

消費者が商品を購入したりサービスを利用するとき、その代金をクレジット会社が立て替えて販売店に支払います。消費者は後でクレジット会社に支払います。

消費者はクレジット会社に借金をしているのと同じことです。※支払いが遅れると「信用」がなくなり、クレジットやローンが利用できなくなります。



クレジットカード

クレジットカードは、クレジット会社が、あらかじめ「信用」に基づき消費者に発行するものです。消費者はこのカードを販売店に提示することで、商品を購入できます。



映像の内容



高校生「分割払いって言うけど、支払方法が選べるの?」



後日、送られてきたクレジット会社の請求明細書を見る。
「え!今月の請求20万円!こんなに使ったっけ?」



解説

支払方法

- ①一括払い
手数料はかかりません。
- ②分割払い
支払回数を決められます。手数料がかかるので、支払期間が長くなれば支払総額が多くなります。
- ③リボルビング払い
利用金額にかかわらず、毎月一定額を支払います。支払が長期化し、いつ終わるのかわかりにくく、手数料もかさみます。

※収入の範囲内で、月にいくら支払えるかを考えて利用しましょう。



クレジットカードを使うときの注意点

- ・暗証番号は他人に分らないものにする。
- ・他人に貸さない。支払は名義人です。
- ・紛失、盗難は、すぐにクレジット会社や警察に届ける。
- ・支払える金額か、手数料はいくらかかるかチェックする。
- ・クレジット会社からの利用明細と控えを確認する。
- ・返済のためのキャッシングをしない。

みえる?みえない?みえてきた!!

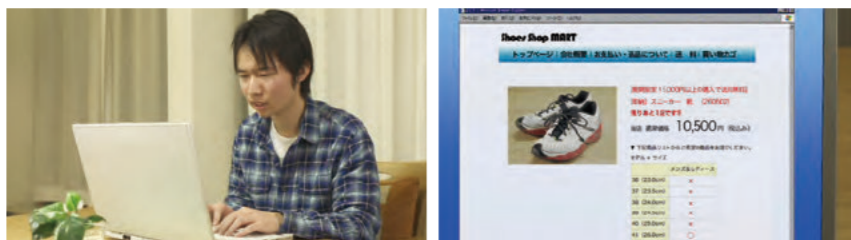
～契約・クレジット・消費者トラブルのコト～ 内容と解説

4

事例ドラマ① ネットショッピングの落とし穴 再生時間約2分15秒

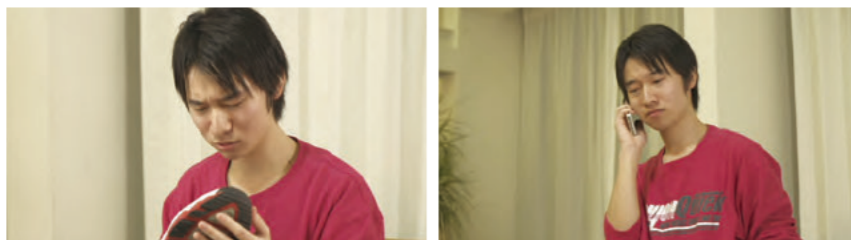


映像の内容



スニーカーをネットで探している。

「あ、あった。でも在庫ラスト1足。これはすぐ注文しなきゃ。」



後日、スニーカーが届くが、

「色がちょっと違うなあ。それに親指が痛い。

これは返品したほうがいいな。」

ショップに連絡をとる。



「もしもし。ネットでスニーカーを買ったのですが、ちょっとサイズが合わなくて、返品したいのですが…」

「当店では、インターネットからご購入された場合、返品はお受けしていないのですが。ちゃんとホームページに書いてありますが…」



解説

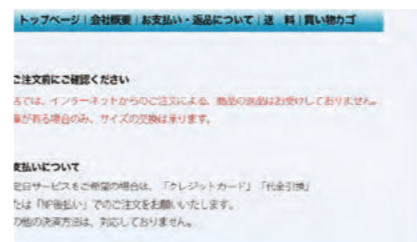
通信販売では、「料金を支払ったのに商品が届かない」「返品に応じない」などのトラブルが多くみられます。

インターネットでの通信販売の場合、相手の承諾通知が届いた時点で契約が成立します。

契約が成立すれば、勝手にやめることはできません。また、消費者が自分の意思で購入するため、クーリング・オフはできません。



映像の内容



画面を確認すると確かに「返品不可」と書いてある。



返品や交換の条件は、ショップごとに異なります。

「返品不可」と表示されていれば基本的に返品できません。

オンラインマーク制度

消費者がインターネットによる通信販売を利用する際、適正な販売業者かどうかを判断する目安としてもらう制度のこと。オンラインマークを表示している事業者は、公益社団法人日本通信販売協会の審査を受け適正と認められた事業者です。近年の急激なインターネット通販の増加にともない、消費者が安心して利用できる環境づくりのために導入されました。インターネット通信販売を利用する時の参考にして下さい。



インターネットオークションは慎重に

インターネットオークションは、個人間取引であることが多く、自己責任が問われます。

- ・匿名性が高いので、出品者の評価や連絡先が実在するかなど確認する。
- ・運営サイトの規約もしっかりチェックする。
- ・購入画面やメールのやり取りなどは保存しておく。
- ・支払いは、代金引換やエスクローサービスの利用が安全。

みえる?みえない?みえてきた!!

～契約・クレジット・消費者トラブルのコト～ 内容と解説

5

事例ドラマ② マルチ商法

再生時間約5分30秒



映像の内容



高校の同級生Cさん(女性)と偶然出会い、カフェに行くことに



「わたし、ちょっとしたビジネスをはじめたの、男性用スキンケアセットを売る会社の会員になって、1セット売るごとに報酬がもらえるの。それに、会員を紹介すると紹介料ももらえるし。」



「そんなに儲かるの?」



「はじめまして。弊社が行っているビジネスはネットワークビジネスと言いまして。当社の商品を販売し報酬を得るためには、うちの会員になっていただき、初回にスキンケアセット50セット分購入していただき、購入代金として50万円をお支払いいただく必要があります。」



解説

マルチ商法

商品を買って会員になり、新たな会員を加入させ、その会員がさらに別の会員を勧誘することによって組織を拡大していく連鎖販売取引をいいます。



先輩や友人から「簡単にもうかる。」「いいアルバイトがある。」「などと誘われます。他の人を会員にすると利益が得られると説明し、商品を買わせ、組織に加入させますが、実際利益を得られるのは組織の上位の人だけです。



映像の内容



「50万円! そんなお金なんてありません」
「学生ローンも利用できますし、1セット売っていただくごとに、売り上げの半分を報酬としてお支払いします。新たな会員をご紹介いただくと紹介料もお支払します。」



「はじめに投資するだけで、あっという間に元がとれるよ。一緒にやろうよ。」
「学生の方でも成功している方はたくさんいらっしゃいますよ。こんなチャンス、二度とありません。」
「わかりました。会員になります。」



契約してスキンケアセットが届いたが、新しい会員どころか1セットも売れていない。友人から怪しい目で見られる。ローンの支払いも始まった。



解説

思うように売れず借金と商品が残るだけでなく、勧誘によって人間関係を壊してしまいます。さらに、勧誘しようと、「うその説明」をすれば、自分が加害者になってしまう可能性もあります。



被害にあわないために

- ・「簡単に儲かる」という話には耳を貸さないこと。「会員になるために商品の購入、セミナー等の参加費が必要。」と言われたら、マルチ商法の危険性があります。
- ・親しい人からの勧誘でも、はっきり断りましょう。SNSで知り合った人から勧誘されるケースも増えています。
- ・借金をさせてまで契約させようとする業者は危険です。

みえる?みえない?みえてきた!!

～契約・クレジット・消費者トラブルのコト～ 内容と解説

6

消費者の味方!三重県消費生活センター 再生時間約3分30秒

映像の内容



三重県消費生活センター



相談者
「友人から誘われて、会員になって、50万円のスキンケアセットを買ったのですが、全然売れないし…。返品してお金を取り戻したいのですが。」

相談員
「会員になった時や商品を購入した時の書類はありますか?」



相談者
「はいあります。50万円なんて払えないので、ローンを組みました。」

相談員
「契約されたのは10日前ですので、クーリング・オフが可能です。」



相談員
「今回の場合は、契約をしてから20日以内に相手に通知をすればクーリング・オフできます。契約されたのは10日前ですので、クーリング・オフが可能です。」
「クーリング・オフは、はがきなどの書面で行います。」



解説

消費生活センター

・消費者のみなさんが安全・安心に生活できるよう、契約トラブル、多重債務に関する相談や、消費生活に関する情報の提供を行っています。

・消費生活相談は電話か来所で、できるだけ契約者本人がしてください。また、契約書などの書類があればそろえておいてください。

クーリング・オフ制度

・訪問販売や電話勧誘販売などの不意打ち的な勧誘で契約してしまった場合、一定期間内であれば、契約を無条件で解除できる制度です。事例は、連鎖販売取引に当たりますので、クーリング・オフができます。

・クーリング・オフ妨害があった場合は、クーリング・オフ期間が延長される場合があります。



解説

クーリング・オフできる取引形態と期間

| 取引形態 | クーリング・オフ期間 |
|--|------------|
| 訪問販売 | 8日間 |
| 電話勧誘販売 | |
| 特定継続的役務提供 エステ、外国語教室、家庭教師、学習塾 パソコン教室、結婚情報提供サービス | |
| 連鎖販売取引(マルチ商法) | 20日間 |
| 業務提供誘引販売取引 内職商法など | |

クーリング・オフできない場合もあるので注意してください。
(詳しくは消費生活センターにお問い合わせください。)

通知はがきの記載例

販売会社用

契約解除通告

契約年月日 平成 年 月 日
商品名
契約金額 円
販売会社名
担当者
上記日付の契約は解除します。
尚、すみやかに支払い済みの 円
を返金し、商品を引き取ってください。
平成 年 月 日
住所
氏名

信販会社用

契約解除通告

契約年月日 平成 年 月 日
商品名
契約金額
販売会社名
上記日付の契約は解除します。
平成 年 月 日
住所
氏名



●クーリング・オフできない場合

- ・通信販売、自分からお店へ出向いて購入した場合。
- ・指定消耗品(化粧品、健康食品など)を使用した場合。
- ・3,000円未満の現金取引。
- ・適用除外の商品・サービス。(自動車、葬儀サービスなど)

●クーリング・オフできなくても

- ・消費者契約法による取り消し
事業者の不適切な行為(うその説明、帰ってほしいと言っても帰らないなど)により、誤ってまたは困って契約した場合は取り消すことができます。
- ・中途解約ができる場合
特定継続的役務提供(エステ、語学教室など)は、クーリング・オフ期間を過ぎても、一定条件のもと解約料を払えば中途解約できます。

※訪問購入(業者が訪問し、商品の買い取りを行うもの)も、クーリング・オフ(8日間)できるようになりました。(2013年2月21日以降の契約が対象)

クーリング・オフの効果

クーリング・オフすると、契約は解除され、支払ったお金は返金されます。解約料など払う必要はありません。また、商品を使っているサービスを受けていても、その費用を払う必要はありません。商品の引き取り費用や原状回復のための費用は業者の負担です。

クーリング・オフの方法

必ず、内容証明郵便やハガキ(両面をコピーして簡易書留・特定記録郵便で出す)など証拠が残る書面で、販売業者に通知します。
クレジット契約をした場合には信販会社にも同時に通知します。(契約解除通知の書き方は、記載例参考)
送った時の受領証は、大切に保管しましょう。