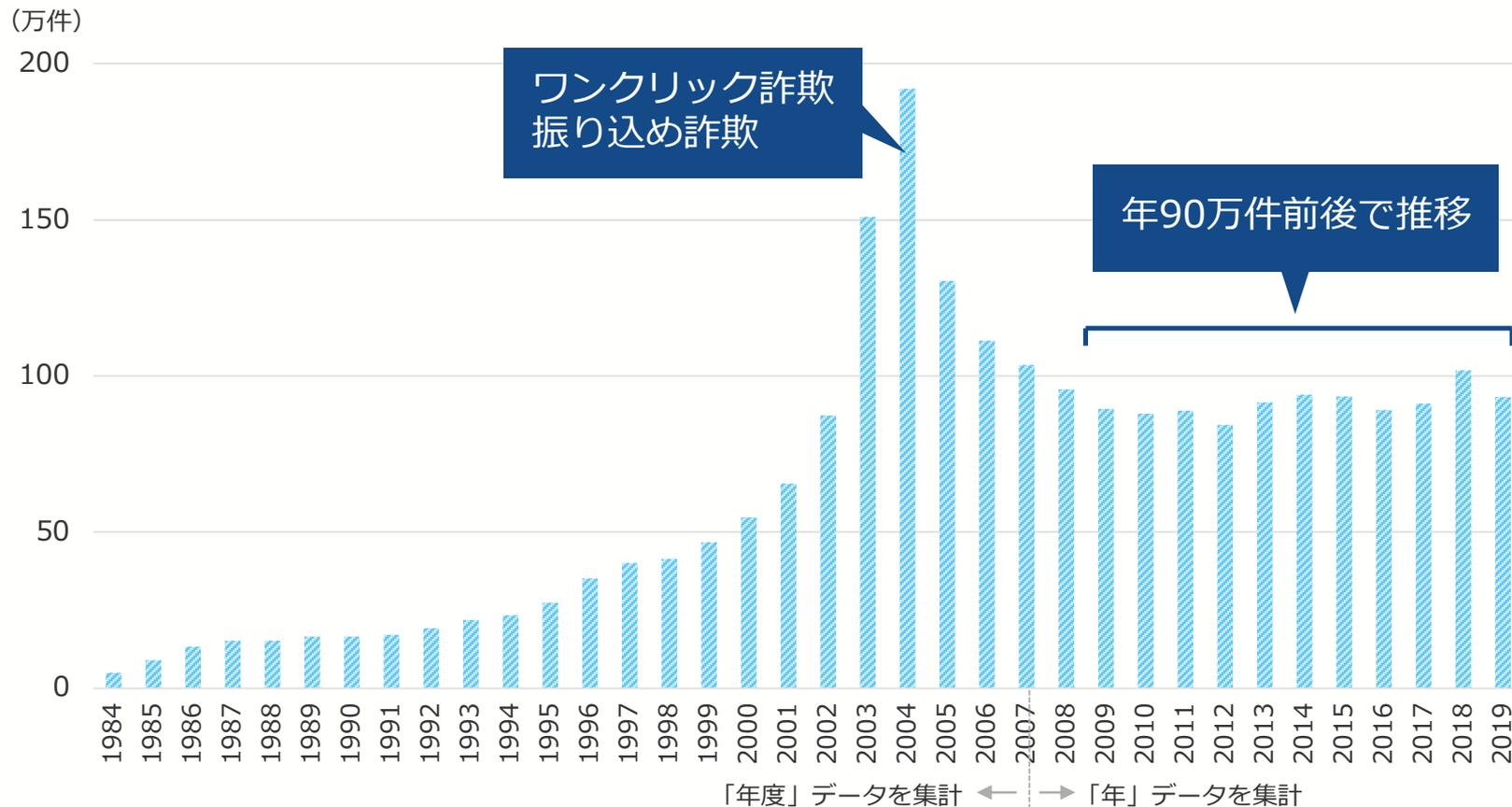




消費者トラブルに  
あわない・  
負けない

# 多発する消費者トラブル

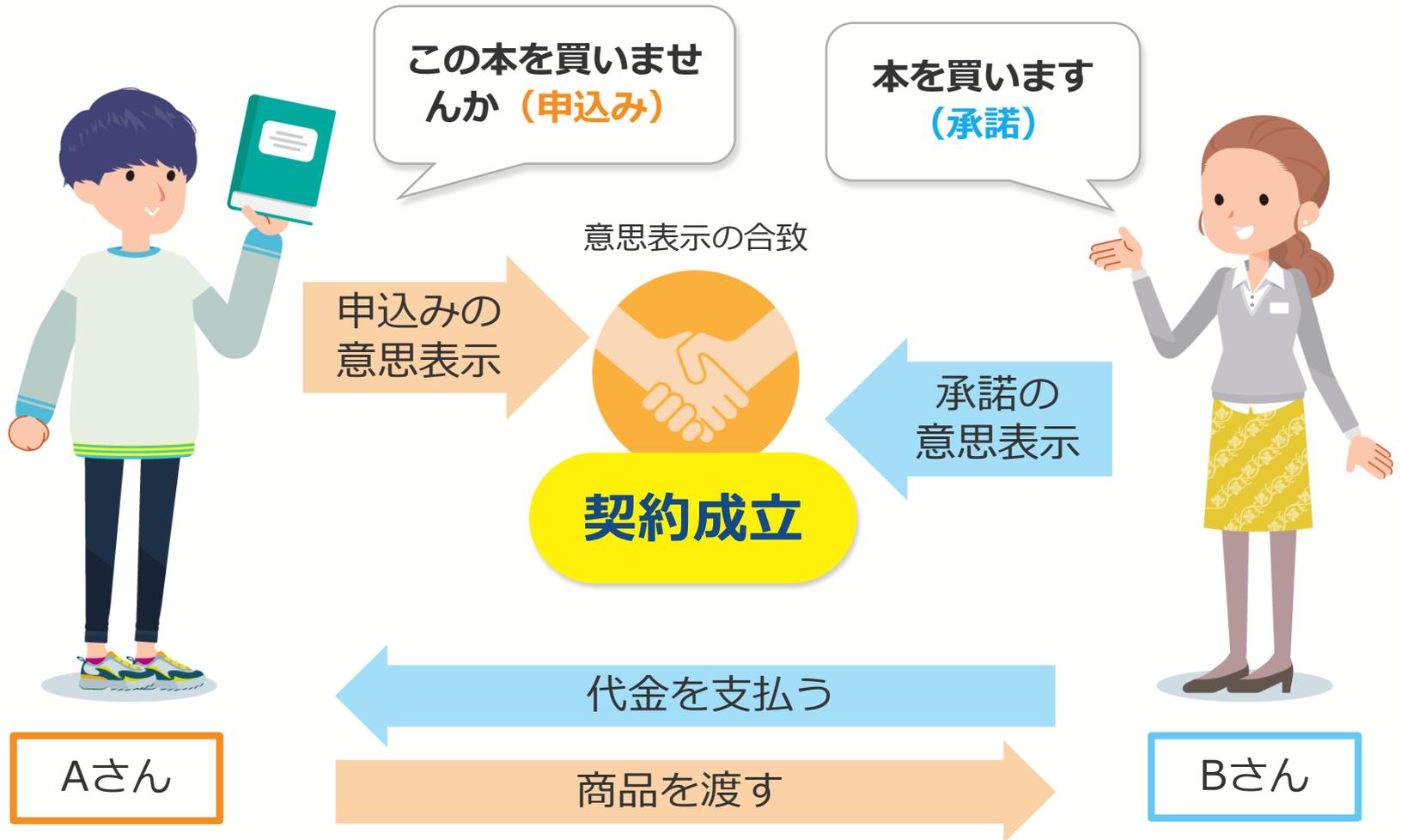
## 消費生活相談件数の推移



消費者庁「令和2年版消費者白書」より

引き続き、消費者トラブルは、大きな社会問題

# 契約は口頭でも成立



# 契約書の意義

**契約書**： 合意内容を明確にし、  
のちの紛争を防止するためのもの

**内容を確認せずに署名を  
すると、かえって紛争の  
もとになることも。**

- ✓ 契約書はしっかり読んでから署名しよう。
- ✓ 契約書は保管しておこう。



# 契約は守るもの

## 契約成立まで

**契約自由の原則**が適用

契約するもしないも  
当事者の自由



## 契約成立後

**契約上の義務**を負う

契約したからには  
守らなければいけない

契約しない自由もある。

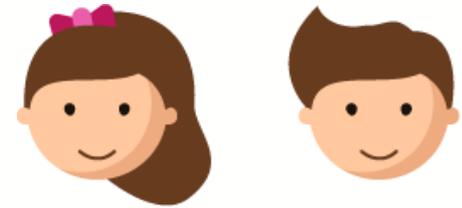
契約したからには、守らねばならず、当事者の一方が勝手に変更したり取り消したりはできない。



# 成年年齢が18歳に

## 未成年者の場合

契約するときは、**親権者などの同意**を得なければならない



- 同意なく契約した場合、取り消すことができる
- 未成年者は、**未成年者取消権**で守られている

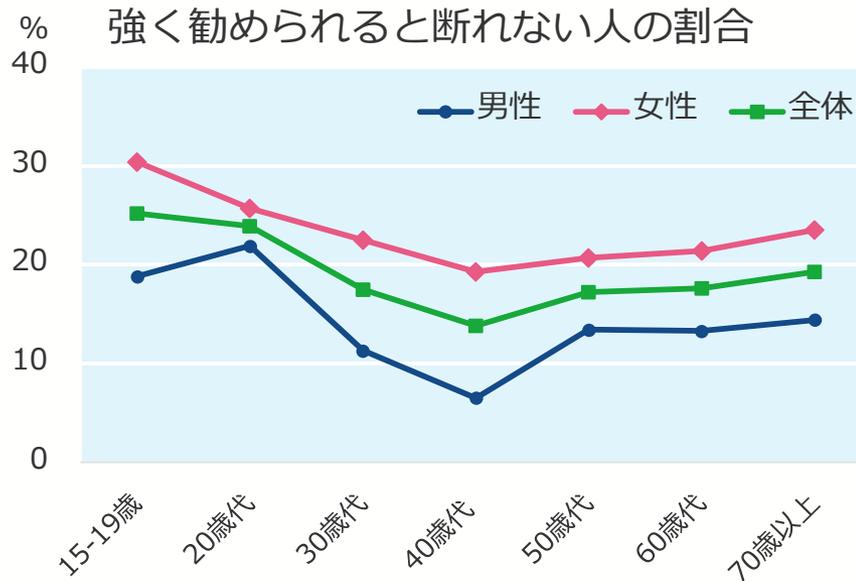
**2022年4月から成年年齢は18歳に**



自分だけで契約できるようになる。  
未成年者取消権で守られなくなる！

# 消費者トラブルに注意！

「よく考えずに契約してしまった」  
「断りきれずに契約してしまった」  
ことがトラブルにつながる・・・



消費者庁「平成29年版消費者白書」より

## 消費者トラブルの例

「当選しました」  
と呼び出され...

アポイントメント  
セールス

徐々に友人と  
会ったら...

マルチ商法

無料体験の  
つもりが...

塾・  
家庭教師

トラブルの例と、消費者を守る法律をまなぼう

# 「当選しました」と呼び出され… (アポイントメントセールス)

## トラブル事例

おめでとう  
ございます！



自宅に「当選しました」という  
電話が



英会話教材の購入を長時間勧められ、断って帰ろうとしても帰してくれない。

1 2

3



仕方なく契約して  
しまったが、  
とても支払えない…。

**悪質  
商法**

# 会場の雰囲気のにのまれて…（催眠商法）

## トラブル事例

近くの特設会場ではもっといい物を配ってますよ



商店街でくじ引きを引いて日用品をもらったなら、空き店舗の会場に案内された。

早い者勝ち！肩こり・高血圧に効く磁気マットレス！



その場の勢いで手を挙げ、契約申し込みをしてしまった。

1 2

3



家に戻って冷静になって考えると、約40万円もの高額であり、必要もない。

悪質  
商法

# 屋根の無料点検を受けたら…（点検商法）

## トラブル事例



作業着風の男性が訪れ、「無料で屋根を点検します。」と言われた。



このままだと雨漏りするようになりますよ？



点検後、屋根の漆喰や瓦の補修工事を勧められ、すぐに契約。工事日程は別途連絡があることになった。

1

2

3



よく考えると高額すぎる。やめたい。

**悪質商法**

# こんな手口にも注意

## キャッチセールス

- アンケートに協力してなどと言葉巧みに営業所に連れて行き、商品やサービスの契約をさせようとする。
- 一旦店に行くと、営業員に長時間にわたり囲まれて、契約を迫られることも。



## デート商法

- 恋愛感情を利用し、デートを装って（販売目的であることを隠して）店舗に連れていくのが典型的な手口。
- 20才代の若者が狙われて、高額な宝石や絵画を契約させられる例も。



# 久々に友人と会ったら…（マルチ商法）

## トラブル事例



高校時代の友人から電話が来て、  
久々に会うことに。



熱心に勧誘され、会員登録を  
して化粧品30万円を契約した。

1 2

3



何人が誘ってみたが、  
全く入会してもらえない。友だちに嫌がられ、  
いらぬ商品とその支払いが残った…

**悪質  
商法**

# 無料体験のつもりが… (エステ)

## トラブル事例

すぐにお手入れはじめた方がいいですよ。



ネットで見つけた美顔エステの無料体験。測定結果にびっくりし、思わず契約。

脱毛

痩身

もっときれいになるわよ!



エステに行くたびに脱毛、痩身を次々に勧められ、断れずに契約。

1

2

3



気づいたら、総額で**100万円**、  
どうしよう。  
まだ途中だけれど、もう、通いたくない…

# 無料体験のつもりが…（家庭教師）

## トラブル事例

家庭教師の無料体験をしてみませんか？



無料なら試してもいいかな

電話で営業を受け、家庭教師の無料体験を受けることに

指導に使うので、教材も購入してください



家庭教師を申し込むことにしたら、入会金・授業料の他に3年分の教材費として30万円を請求された。

1 2

3

思ったより指導も教材もわかりにくい。



3ヶ月指導を受けてみたが効果が感じられない。使っていない教材がたくさんあるが…

# 「特定商取引法」

「特定商取引法」は消費者トラブルが発生しやすい7つの  
 類型を挙げ、**クーリング・オフ**や**中途解約**についても定めている。

7つの類型	具体例	クーリング・オフ	中途解約
訪問販売	キャッチセールス アポイントメントセールス 点検商法、催眠商法	8日間できる	—
訪問購入	押し買い		
電話勧誘販売			
特定継続的役務提供	エステ、美容医療、語学教室、学習塾、 <b>家庭教師</b> 、パソコン教室、結婚相手紹介サービス		できる
連鎖販売取引	<b>マルチ商法</b>	20日間できる	
業務提供誘引販売	内職商法、モニター商法		
通信販売	ネットショッピング	—	—

# クーリング・オフ制度

特定商取引法は、取引方法によりクーリング・オフ制度を設けており、期間内であれば無条件で契約を解除できる

無条件 = 理由はいらない

8日間

- ① 訪問販売
- ② 訪問購入
- ③ 電話勧誘販売
- ④ 特定継続的役務提供 (※)

(※) 指定役務

エステティックサロン、語学教室、家庭教師派遣、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、美容医療サービス

20日間

- ① 連鎖販売取引(マルチ商法)
- ② 業務提供誘引販売取引(内職商法、モニター商法)



# クーリング・オフの方法

クーリング・オフは、**書面（はがき）**でおこなう。



## 【ポイント1】 期間内に通知する

- ・ 期間は法律で決められた書面を**受け取った日**からカウント
- ・ 期間内に**「発信」**すればよい（発信主義）

## 【ポイント2】 記録を残す

- ・ 書面（はがき）の**コピー**をとっておく。
- ・ **簡易書留**または**特定記録郵便**で発信する。

# 中途解約

連鎖販売取引や特定継続的役務提供では、クーリング・オフ期間が過ぎた後でも、中途解約できる場合がある

たとえば

- ✓ 契約期間が1ヶ月、金額が5万円を超えるエステ
- ✓ 契約期間が2ヶ月、金額が5万円を超える家庭教師

特定商取引法の“特定継続的役務提供”  
＝理由に関係なく中途解約可

- 違約金等についても一定の制限がある。
- ほとんど使っていない高額な教材などは、関連商品として中途解約できる可能性がある。



# 勧誘に問題があれば取り消せることも

まだあきらめない!

消費者契約法の取消事由はないか？



取消事由の例	具体的には・・・
不実告知	ウソの情報を与えられた
断定的判断の提供	不確実な情報を確実であるかのように告げられた
不利益事実の不告知	消費者にとって不利益な情報を提供されなかった
不退去／退去妨害	勧誘の場所から出て行かない、または出て行かせない場合
社会生活上の経験不足の不当な利用	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 就活中の学生の不安を知りつつ、「このままでは一生成功しない、この就職セミナーが必要」と告げて勧誘（不安をあおる告知）</li><li>・ 消費者の恋愛感情を知りつつ、「契約してくれないと関係を続けない」と告げて勧誘（恋愛感情等に乗じた人間関係の濫用）</li></ul>

# ロールプレイングで確認！

二人一組で、事業者役と消費者役に分かれてやり取りをしてみましょう。

## エステの無料体験



→高額な契約

## アンケートへの回答



→英会話教材

## 家の点検



→屋根工事

# まとめ① トラブルの予防法

うかつにもしてしまった契約をめぐる  
**トラブルを避ける**には…

- ✓ 契約は慎重に
- ✓ きっぱり断る勇気もたいせつ
- ✓ 手口を知っておく
- ✓ あやしい！に気づく力を磨く

**NO!**



## まとめ② トラブルの対処法

もしも契約で**トラブル**になってしまったら…

- ✓ まずは、相談しましょう。

【消費者ホットライン】

 **188** (いやや) = 全国共通の電話番号

早ければ早いほど、良い対策が取れる可能性が高い。  
迷ってないで、すぐ電話！



# 教材に関するアンケートご協力をお願い

このたびは本教材をご利用いただき、誠にありがとうございます。今後もよりよい教材をつくるために、アンケートにご協力ください。

## アンケートの概要

アンケートの回答は、「はまぎん  
おかねの教室」の教材ダウンロード  
ページから**アンケート**を表示さ  
せて回答してください。

