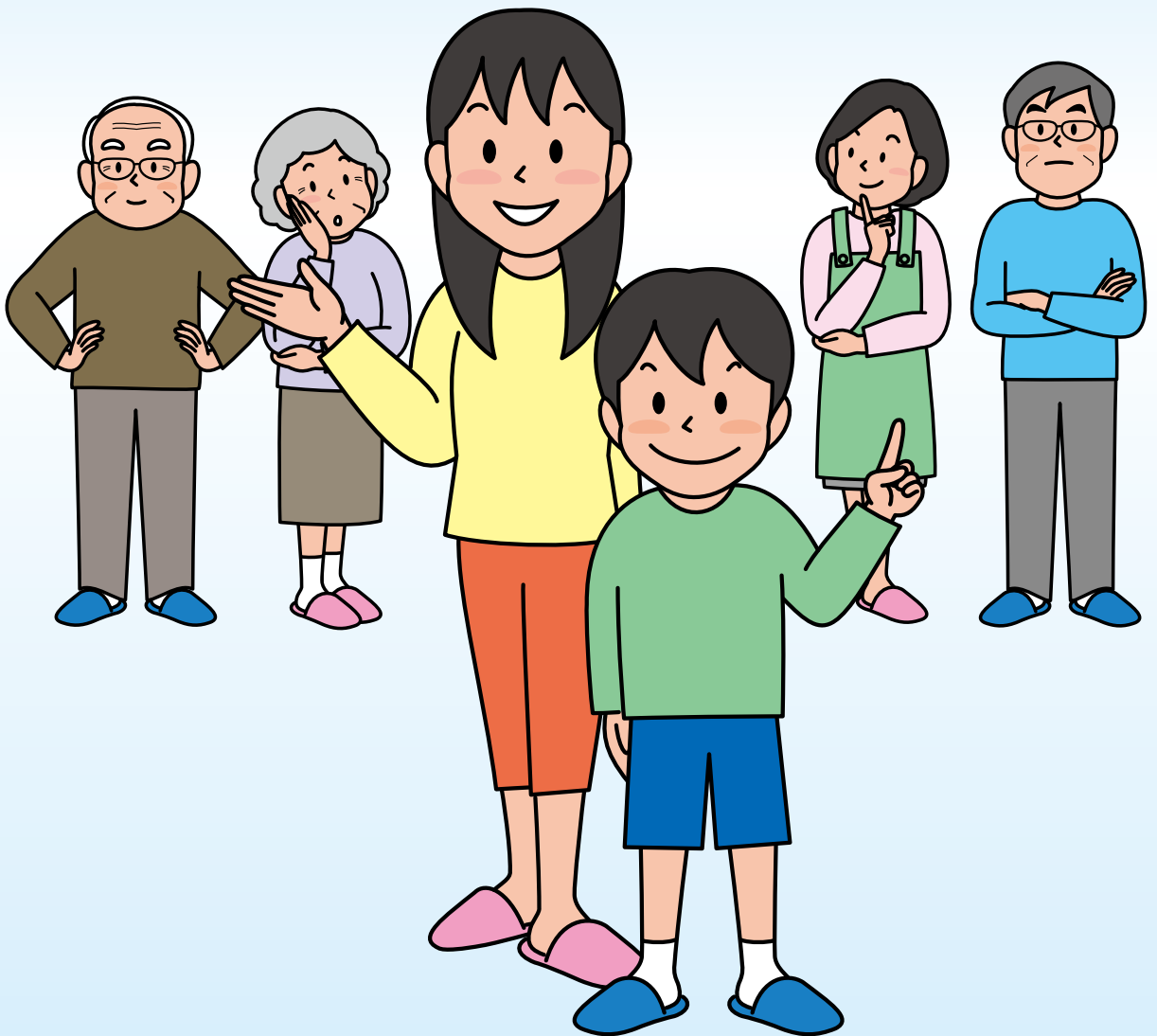


チャレンジ!

かしこい消費者

～これだけは知っておこう～



富 山 県

CONTENTS 目次

自立した消費者になろう! ————— 02

I 契約・取引

総論	03
1 契約の基本	04
2 契約者が未成年者の場合	05
3 悪質商法—典型的な事例	06
4 悪質商法—マルチ商法	07
5 クーリング・オフの方法	08
6 契約が取消しできる場合	09
7 クレジットカードの管理	10
8 多重債務に陥らないために	11
● おさらいクイズ	12



II 情報

総論	13
1 情報収集—メディアリテラシー	14
2 情報発信—個人情報	15
3 ネットトラブル—ショッピング	16
4 知的財産権	17
● おさらいクイズ おさらいクイズの答え	18



◆消費者市民社会をめざして	19
◆消費生活相談窓口連絡先	20

自立した消費者になろう！

消費者保護基本法が2004年に改正され、消費者基本法が成立しました。消費者の権利が明確化され、これまで「保護の対象」であった消費者が「権利の主体」となりました。私たちはその権利を理解し、自立した消費者として行動することが求められています。

あふれる情報を適切に判断し、必要な知識を習得し、さまざまな消費者トラブルに対処する力を身につけましょう。

消費者の権利

消費者基本法では、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保されるために、次の「消費者の権利」が定められています。

- 安全が確保される権利
- 必要な情報が提供される権利
- 意見が反映される権利
- 選択の機会が確保される権利
- 教育の機会が確保される権利
- 被害が救済される権利

私たちの日常の消費生活は、数々の契約や取引によって成り立っています。

私たちは日頃、スーパーやコンビニ、デパート、通信販売などを通じて様々な商品やサービスを購入していますが、その過程で意識するしないにかかわらず、「契約」や「取引」を行っているのです。

上手に取引するには、自分にとって本当に必要なものか、一時的に欲しいと思ったものか、少し先の自分を想像して判断することが大切です。実際に購入する時には、流行やテレビCM・広告の情報だけでなく、自ら商品について十分に調べ、価格、品質なども比較して選ぶようにしましょう。

また、契約の意味や基本的なルールをよく理解することが重要です。日頃から契約に関する文書にはよく目を通すと共に、わからないことは積極的に人に聞いて、よく考えて契約する習慣を身につけましょう。

しかし、どんなに注意していてもトラブルにあうことはあります。契約や取引の上で困ったことがあれば、一人で悩まず、できるだけ早い段階で最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

I 契 約

1st Lesson
Contract & Dealings



● 取 引

1 契約の基本

あなたは最近、どのような契約をしましたか？
「契約などしたことがない」、「契約などはアパートを借りる時以来していない」、と思われるかもしれません。では、次のことはどうでしょうか？

「コンビニで買い物をした」、「電車の切符を買った」、「デリバリーピザを注文した」、これらは全て「契約」です。私たちは普段の生活のなかで多くの契約をしています。

契約は、売り手と買い手の意思が一致したときに成立します。例えば、ケーキを買に行き「ショートケーキ6個ください」と申し込み、店員が「かしこまりました」と言った時です。

また、契約書があるときだけが契約ではありません。口約束でも契約は成立しています。

契約が成立すると、契約に基づいた権利・義務が生じるため、互いに約束したことを守る義務があります。有効に成立した契約は、勝手に止めることはできません。※

※有効に成立した契約を勝手に止めると、「違約金」や「損害賠償」が発生します。

～申し込み～

ショートケーキを6個ください



～承諾～

かしこまりました

ショートケーキを6個ですね



～契約成立～

双方に『権利』と『義務』発生



2 契約者が未成年者の場合

中高生のような20歳未満の未成年者が契約を行う場合には、法定代理人（親など）の同意が必要です。同意を得ずに行った契約は、未成年者本人や法定代理人が取消することができます。契約を取消すと、商品を使用した場合にもその状態で返品でき、代金は全額返金されます。

ただし、次のような場合には、契約を取消することができません。

- ①小遣いの範囲内で行った契約
- ②結婚している未成年者が行った契約
- ③未成年者が、「20歳以上である」、「親の同意を得ている」などと偽った場合
- ④営業している未成年者が、その営業に関して行った契約
- ⑤成人してから契約を追認した場合

未成年者が親の印鑑を勝手に持ち出して「同意書」を作成したり、「20歳以上である」とうそをついたりした場合はどうでしょうか。相手をだまして契約をしたような場合には、契約の取消しはできません。ただし、事業者がうそを書くようにそそのかされた場合には取消できます。



3 悪質商法—典型的な事例

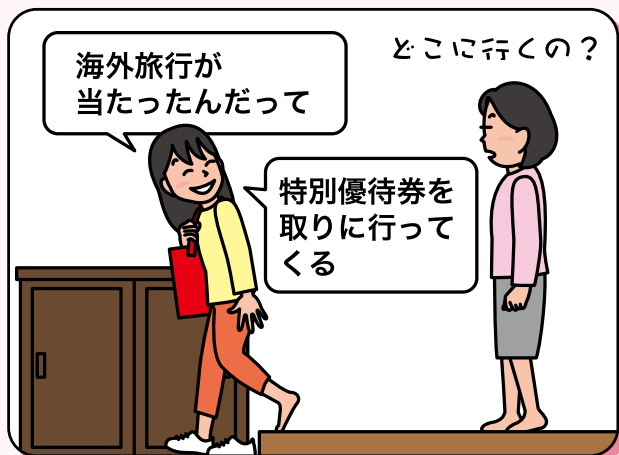
悪質商法の典型的な事例には、次のようなケースがあります。

①「アンケートに答えて下さい」と街角で声をかけられ、喫茶店や営業所に連れて行き、契約に応じない限り帰れない雰囲気にして商品やサービスを契約させる「キャッチセールス」。主に女性を対象として、化粧品や美顔器、エステを契約させたり、高額な絵画を契約させる場合もあります。

②「抽選に当たったので景品を取りに来て下さい」、「あなたは特別モニターに選ばれました」などと他の人と比べて有利な条件を強調して電話で呼び出し、商品やサービスを契約させる「アポイントメントセールス」。アクセサリや複合サービス会員権、絵画の契約が多くみられます。

③出会い系サイトやメールを使って出会いの機会を作り、デートを装って恋人気分させ高額商品を契約させる「デート商法」。異性間の感情を利用し、断りにくい状況でアクセサリや絵画などの購入を勧め、契約後は行方不明になって連絡がとれなくなります。

自分は大丈夫。誰もがそう思っている、悪質事業者は消費者よりも上手のため、常に油断は禁物です。



4 悪質商法—マルチ商法

友人に「化粧品を買って会員になり、他の人を勧誘すると、もうかる」と誘われた。加入者を増やすと、他の人が化粧品を買った代金の一部が中間マージンとして振り込まれるため、楽しくもつけられる仕組みだという。いい話と思い契約したが、思うように会員を増やせないし、化粧品の在庫を抱えて困っている。

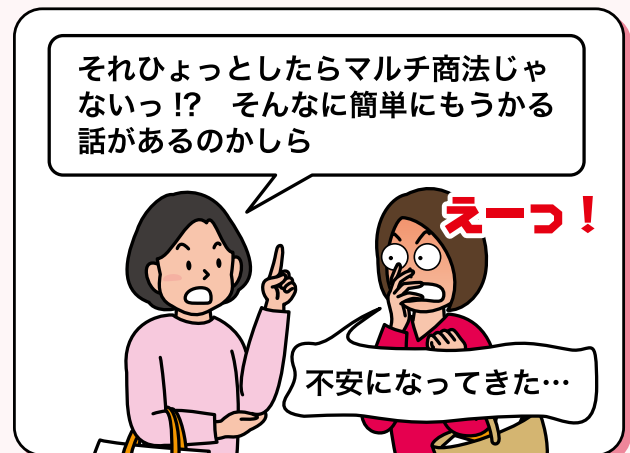
商品を買って販売組織に加入し、その後に友人などを誘って組織に加入させると、その人たちを勧誘したことで利益が得られる商法を「マルチ商法」※1と言います。マルチ商法については商品を受け取って20日以内であればクーリング・オフ※2ができ、20日が過ぎていても、一定の要件を満たせば中途退会や商品返品も可能です。

マルチ商法は、勧誘する時は簡単にもうかると説明しますが、思うように加入者が見つからずに、商品の支払いだけが残ることもあります。また、友人などを強引に誘うことで、人間関係が悪化することもあります。

販売の仕組みが十分に理解できない時には、きっぱりと断りましょう。

※1 マルチ商法：連鎖販売取引とも言い、特定商取引法で規制されています。

※2 クーリング・オフ：8 ページ参照



5 クーリング・オフの方法

契約は、いったん成立すると一方の都合で止めることはできません。しかし、6 ページの事例のように、不意打ち的に強く勧誘を受けて、十分な情報や冷静に考える余裕もないままに契約をした場合、「クーリング・オフ」という制度により無条件で解約できます。

クーリング・オフの方法は、契約書を受け取った日から基本的に8日以内(マルチ商法等の場合は20日間)にハガキなどを書いて通知するだけです。ハガキは両面をコピーして保存し、特定記録郵便などにして証拠を残します。クレジット契約をしている場合は、クレジット会社にも同じようにハガキを出します。

ただし、自分からデパートなど店に出向いて購入したり、広告を見て自分から電話やインターネット等で申し込んだりする通信販売の場合は、クーリング・オフできません。

この他にもクーリング・オフできない場合がありますので、不明な点は最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

■クーリング・オフの通知書例

通知書

私は、貴社と次の契約をしましたが、解除します。

契約年月日 ○○年○月○日

商品名 ○○氏絵画

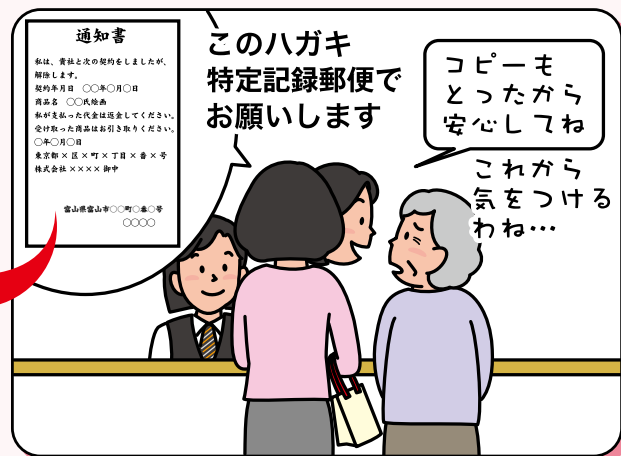
私が支払った代金は返金してください。受け取った商品はお引き取りください。

○年○月○日

東京都×区×町×丁目×番×号
株式会社××××御中

富山県富山市○○町○番○号
○○○○

(キャッチセールスの例)



6 契約が取消しできる場合

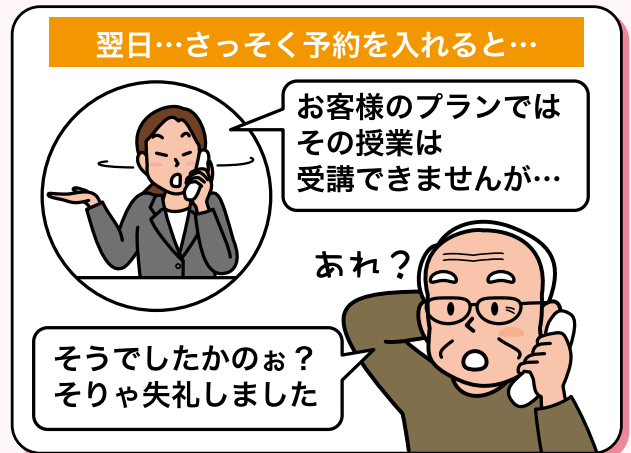
いつでも好きな時間にレッスンが受講できると説明されて英会話学校の契約をしたのに、実際には受講できる授業に限りがあり、予約も取れない。勧誘時の説明と事実が違うので止めたい!

このように勧誘時に重要な項目について事業者からうその説明を受け、それを事実だと思い込んで契約した場合は、消費者契約法により、契約時点にさかのぼって、契約をなかったことにできます。

この他にも、「確実にもうかる」と言われて契約した場合や、自宅などに営業員が居座り、「帰ってくれ」といっても帰らず仕方なく契約した場合も取消しができます。

実際に取消しをしたいときには、契約した時の状況を説明した文書を内容証明郵便などで事業者へ通知することが必要です。取消しができる期間には限りがありますので早めに対応しましょう。* また、契約書面や契約説明時のメモは重要な証拠になるので大切に保管しましょう。

*取消しができる期間：事実を知った時から6ヶ月、契約した時から5年。それを経過すると取消しができなくなります。

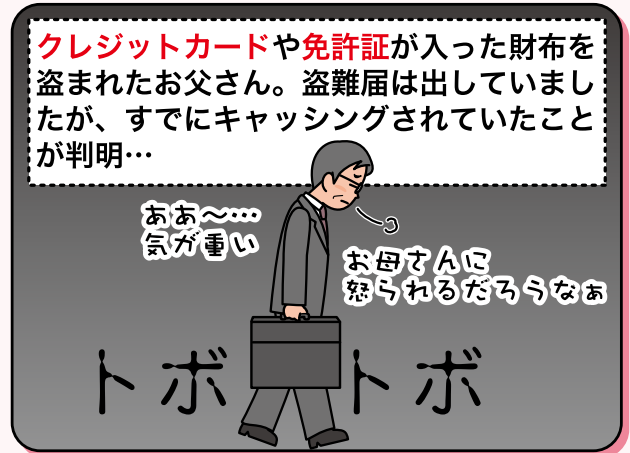
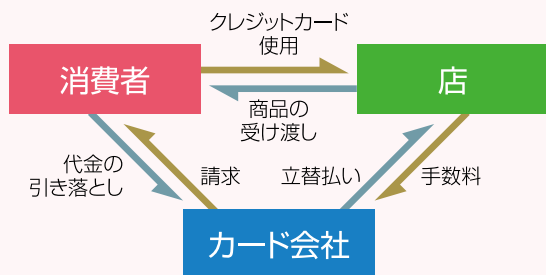


7 クレジットカードの管理

クレジットカードの入った財布を盗まれてしまい、後日届いた利用明細書に使った覚えのない利用代金があったとしたら、代金は払わなければいけないのでしょうか？

クレジットカードには会員規約という決まりがあり、盗難・紛失による不正使用は、警察に盗難等の届出がだされた場合、一定条件を除き補償の対象となります。ただし本人の管理が不十分だった場合は、支払いを請求されることもあります。利用控えと明細書は必ず照合し、カードは人に貸したりせず、常に身に付けておくことが大切です。また、暗証番号は、第三者に推測されない番号にしましょう。

クレジットカードは、事前にカード会社から支払の保証を得ることで、代金を後払にして先に商品を手に入れることができます。いわばかたちを変えた「お金＝借金」です。自分で管理できる必要最低限の枚数にし、計画的な使い道を考えて使用する習慣を身につけましょう。



8 多重債務に陥らないために

最初はテレビCMなどでみた消費者金融会社から気軽な気持ちで生活資金を借り入れたのがきっかけで、その後も生活費が足りなくなると、他の金融業者から借り入れていた。そのうち返済が苦しくなり、返済のための借金を繰り返すようになった。雪だるま式に増えた借金の返済が苦しい。

このような状態を「多重債務」と言い、借金返済のための借金が悪循環となり生活が破綻する人が増加しています。深刻な多重債務の根源的な要因は、貸金業者の高金利な貸付や返済能力を超える過剰融資と言われており、これを規制する法律も改正されました。* 消費者も借り入れ前に本当に必要かどうか、利息はいくらになるのか、金利を比較検討し、慎重に考える必要があります。

万が一、多額の債務を抱えてしまった場合には、弁護士等に相談して債務整理をしましょう。必ず解決する方法があります。

借金は、将来の収入を先に使ってしまうことです。日頃から将来の生活を考えて、買い物の計画を立てたり、貯蓄を行うなどの生活設計能力を身につけましょう。

*平成22年6月に改正貸金業法が全面施行され、上限金利は年利15~20%に引下げられ、貸金業者からの総借入額が年収の1/3を超える借入れは原則禁止になりました。



おさらいクイズ



えーっと

正しい選択肢を選んでください。

第1問

お店で買い物をする時、
契約が成立するのは？

- ①申込みをし、相手が承諾した時
- ②契約書にサインをした時

(ヒントは4ページ)

第2問

未成年者が親に内緒で、
店頭で携帯電話の
契約をしてしまった時、

- ①いったん契約した内容は
取り消すことができない
- ②条件を満たしていれば、
契約を取り消すことができる

(ヒントは5ページ)

第3問

クーリング・オフについて
正しいものは？

- ①デパートで買った商品も、
クーリング・オフの対象になる
- ②クーリング・オフ期間は
一般的に8日間
(マルチ商法は20日間) である

(ヒントは8ページ)

第4問

多重債務に陥らないために、
大切なことは？

- ①生活資金が不足した時、
できるだけ早めに借金をする
- ②不測の時に備えて貯金をしたり、
保険を検討するなど、
生活設計を立てる

(ヒントは11ページ)

答えは18ページへ

IT情報報

2nd Lesson
Information

いわゆる「IT社会」の進展に伴い、以前に比べ遥かに速く情報を入手し、また発信・伝達することが可能となっています。特に携帯電話やパソコンの普及、そしてインターネットの拡がりにより、個人の利用者が容易に様々な情報を集め、また、意見等を発信することができるようになりました。

しかしながら、その利便性とともに、問題点も明らかになってきています。例えば、インターネットの情報に不用意にアクセスすると、不当請求、架空請求を受けるおそれがあります。また、ブログと呼ばれる個人の掲示板を開設したりする場合等には、その者の個人情報が流出して、悪用されてしまうおそれもあります。

したがって、インターネット等利用の場合は、集めた情報が有害なものか否かきちんと見極める力をつけること、また、意見や情報の発信の際、内容・表現に留意すること等が大切です。

「情報」の重要性は、今後ますます高まっています。扱いかた次第で自分を含めた多くの人に影響を与えます。トラブル回避のため、しっかりとルールを学びましょう。



1 情報収集—メディアリテラシー

ネットで調べたら「美味しく食べて、やせられる」ランキング1位だったから取り寄せてみたけれど、好きな味ではなかったし、やせる効果もあまりないみたい。ほんとにやせた人ってどれくらいいたの？

携帯電話やパソコンなどの普及で、インターネットを手軽に利用できるようになり、あらゆる情報を瞬時に収集できるようになりました。この反面、ネット上で公開されている莫大な情報の正確性を見極めることが難しくなりました。

インターネット上の情報は閲覧者を増やしたり、ランキングを上げるために様々な加工をすることもあります。

また、「学校裏サイト」のような匿名性の高い掲示板の悪質な書込み情報を鵜呑みにして、陰湿なネットいじめ等の深刻なトラブルへ発展する場合があります。

情報を集めることも大切ですが、その情報の正確性を見抜き、取捨選択する力を身につけるとともに、間違っただ利用をしないようにしましょう。



2 情報発信—個人情報

プロフとブログを作って楽しんでいたら、ある日、知られたくないことが暴露されていた。友人には笑われるし、いったい誰の仕業？

「ブログ」※1や「プロフ」※2・動画投稿サイトなどを利用して個人が気軽に情報を発信できるようになりました。その反面、記載された個人情報を悪用して、他人の中傷や私生活の暴露なども起きています。これらは、嫌がらせやいじめの道具になるだけでなく、内容によっては名誉毀損や侮辱罪といった犯罪行為になる可能性があるので注意しましょう。

携帯電話やパソコンのメールについても同様です。文字だけのメールは、意思疎通の手段としては誤解を生む場合があり、内容によっては相手との関係を損なう場合さえあるので注意が必要です。

ネット上に出た情報やメールは、誰かが複写・貼付をしてしまえば消去できません、発信は慎重に、また発信する情報には責任を持つようにしましょう。基本は自分がされて嫌なことは相手にしないこと。どのような表現が適切なのか、よく考えて言葉を磨きましょう。

※1：ブログ：日記風の簡易型ホームページ

※2：プロフ：プロフィールサイトの略。プロフには、居住地、生年月日、特技などの情報や携帯電話で撮影した顔写真も公開できる。



3 ネットトラブル—ショッピング

「美品中古、お買い得」というブランドのバッグをネットショッピングで購入。代金を支払ったのに商品が届かない上、業者とも連絡が取れない!

近年、インターネットを通じて、様々な商品を購入できる「ネットショッピング」が普及しています。ネットショッピングのトラブルで多いのは、

- ①代金を支払ったのに商品が届かない
- ②事業者と連絡が取れない
- ③広告と届いた商品が違う
- ④注文したものと違うものが届いた

という、商品が届いた後のものがあります。

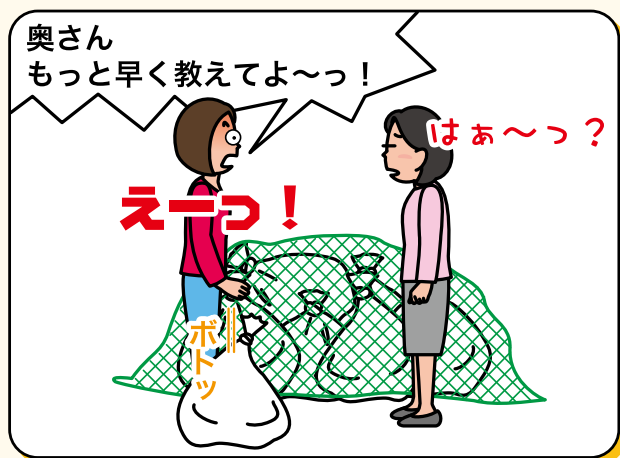
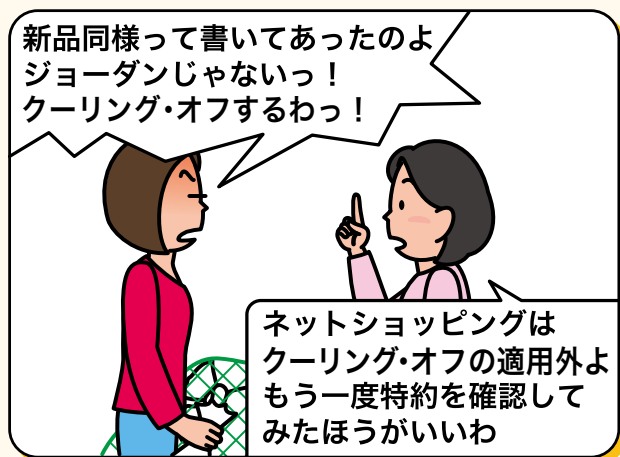
ネットショッピングは、クーリング・オフ制度(8ページ参照)の適用がありません。その代わりにショップは、返品に関する特約をあらかじめサイト上に表示しておく義務を負います。

ネットショッピングを楽しむ際には、ショップのネット上の評判を検索したり、HP上にあるショップ情報や取引条件を確認して、信頼できる業者かどうか判断しましょう。事業者の存在等を証明するオンライン・トラスト・マークも目安の1つになり

ます。



オンライン・トラスト・マーク



4 知的財産権

安いCDは海賊版だって聞くけど、音質もまあまあだし、ジャケットコピーも本物と同じくらいきれい。でも、海賊版って買ってもいいの？

知的創造活動の成果である音楽、小説、マンガ、映画、写真、コンピュータソフトウェアといった著作物や、商品のシンボルであるブランド名等の商標等は「知的財産」と呼ばれ、法律により権利化されています。

しかし近年、偽ブランド品や海賊版といわれる商品が販売されています。ブランド品には商標権※があるので、本来は勝手に偽ブランド品を作ることはできません。また、海賊版のCDやDVDは著作権を侵害するだけでなく、その購入によって好きなアーティストの収益を奪い、活動を困難にさせています。

著作物を使用する行為には著作権が働き、それらを行うには著作権者に確認することが必要となります。ただし、個人の使用や授業のために、コピーや送信を行うことは可能です。

※商標権：商品や包装等に付す標識である商標についての権利。商標権者は、登録した商標の独占的な使用が可能（商標法第68条）。



おさらいクイズ



正しい選択肢を選んでください。

第1問

インターネットで
情報を集める時は、

- ①複数のサイトを比較検討する
- ②口コミ情報に書かれたことをそのまま信用する

(ヒントは 14 ページ)

第2問

ブログやプロフで
情報発信する時は、

- ①楽しく自由に交流する場なので、特に注意することはない
- ②自分がされて嫌な情報発信は避け、発言内容には責任を持つ

(ヒントは 15 ページ)

第3問

インターネットで
買い物した商品を
返品したい時は、

- ①8日以内であれば返品できる
- ②返品の特約がある場合のみ返品できる

(ヒントは 16 ページ)

第4問

海賊版のCDの
購入は、

- ①海賊版のCDは、著作権を侵害する違法商品である
- ②個人が楽しむために購入する場合は、特に問題はない

(ヒントは 17 ページ)

◆消費者市民社会をめざして

富山県では、富山県消費者教育推進計画において、誰もが安心して安全で豊かな消費生活を営むことのできる社会を実現するために2つの「目指すべき消費者像」を掲げています。

1 自立する消費者

被害にあわない、合理的な意思決定ができる消費者



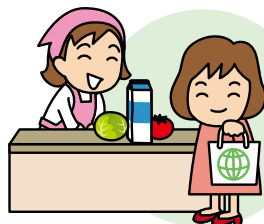
正しい情報・必要な情報を見極める
【メディア・リテラシー】

消費者トラブルに巻き込まれない



2 消費者市民社会の形成に寄与する消費者

自らの消費行動が社会経済情勢や地球環境に影響を与えることを自覚して行動できる消費者



次世代につながる
消費行動を自覚する



一人の消費者の力は小さくても、大勢の消費者が声をあげれば…
自分の行動によって何が変わるのか、想像してみましょう。

持続可能な消費

環境に配慮した
商品を選ぶ

地産地消の実践

消費者被害に
あわないよう注意

被害にあったら
誰かに相談

一人ひとりの行動が、社会を動かします

消費者市民社会とは

一人ひとりの消費者が目先のことだけにとらわれず、時間や空間を超えて周りの人々や子どもや孫といった将来の人々や世代、国内外の社会経済情勢や地球環境のことも考えながら生活する社会のことです。

消費生活で困ったことがあったら、 一人で悩まず、消費生活センターに相談しましょう

消費生活センターは地方公共団体が設置している公的機関で、消費者の苦情相談を受けたり、消費者への情報提供・啓発を行っています（地域によっては消費者センター、生活科学センター、生活センター等と呼ばれることもあります）。

消費者から苦情相談を受けると、問題解決のための助言やあっせん（事業者との交渉）、他の適切な機関の紹介などを行います。一人で悩まず、まずは電話で相談しましょう。

■消費生活相談窓口

消費生活センターは行政機関です。相談は無料です。秘密は守られます。

○「消費者ホットライン」 ^{い や や} **188** ^{い や や} **188** 泣き寝入り! と覚えてね

近くの相談窓口の連絡先がわからない場合でも、「消費者ホットライン」に電話をかけると、市町村の消費生活センターや相談窓口、もしくは県の消費生活センターへつながります。

○富山県消費生活センター

〒930-0805

富山市湊入船町6番7号(富山県民共生センター内)

☎(076)432-9233(消費生活相談)

☎(076)433-3252(消費者金融・多重債務相談)

【開所時間】午前8時30分～午後5時(土・日曜、休日、年末年始(12月29日から1月3日まで)を除く)

○富山県消費生活センター高岡支所

〒933-0806

高岡市赤祖父211(高岡総合庁舎5階)

☎(0766)25-2777(消費生活相談・消費者金融・多重債務相談)

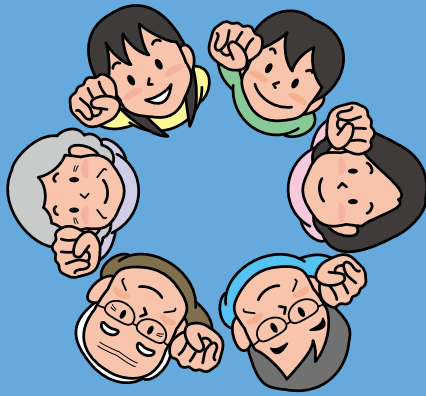
【開所時間】午前8時30分～午後5時(土・日曜、休日、年末年始(12月29日から1月3日まで)を除く)

《富山県消費生活センターホームページ》

<http://www.pref.toyama.jp/branches/1731/1731.html>

Q 富山県消費生活センター

作成：平成 30 年 3 月
富山県生活環境文化部県民生活課
富山県消費生活センター



チャレンジ!
かしこい消費者

～これだけは知っておこう～