

I. 契約と消費者トラブル

1. 契約ってどんなこと？

あなたは、今までに「契約」をしたことがありますか。

契約とは、経済社会における取引の約束のことで、**法的な責任**が生じます。もしも約束（契約）を守らなかったら、損害賠償を請求されることもあります。

考えてみよう！

次の中から、「契約」にあてはまるものを選んでみましょう。
(解答は4ページ右下)

①書籍を買う



②友達と釣りに行く約束をする



③コインロッカーに荷物を預ける



④お店でDVDを借りる

⑤高校や大学に入学する

⑥親に「次のテストは80点以上とる」と約束する

(1) 契約はいつ成立するのか

契約はいつ成立すると思いますか。実は、**契約は当事者間の合意があれば成立**します。

例えば、あなたがお店に行って「これをください」と申し込むと、お店の人は「はい、〇〇円です」と承諾します。このように申し込みと承諾によって、契約は成立します。契約書はあくまでも契約をしたという証拠を残すもので、口約束であっても、契約は成立するのです。

法的な責任が生じる約束事

契約したら一方的に内容を変更したり、取り消したりはできない。

口約束で成立する

原則として、契約書を書かなくてもハンコを押さなくても成立する。

契約自由の原則

契約は当事者の自由な意思で行われるもので、イヤなら断ればよい。



(2) 契約にはトラブルがいっぱい

わたしたちの生活は、多くの「契約」で成り立っています。しかし、中には悪質な事業者もいます。売りたいがために、実際よりも高級に見せかけたり、効果があるように説明したり、お得であるように思わせたりと、イメージばかり先行させて契約を結ばせようとしています。そのような契約は後でトラブルになりやすいのです。

(3) 消費者契約法による契約の取り消し

消費者は事業者 비해、どうしても商品についての情報量、交渉力の面で劣ってしまいます。そこで、事業者が消費者にウソの説明をするなど不当な勧誘をした場合は、その契約は取り消すことができる。「消費者契約法」は定めています。

しかし、消費者がその勧誘が不当であったことを証明しなければならず、現実には簡単にできるものではありません。**契約は慎重に行わなければなりません。**

消費者契約法 / 契約を取り消すことができる不当な勧誘

事実と違う説明をする（不実告知）

- 例** 事故車ではないと言うので買った中古車が実は事故車だった。



必ず値上がりするとされた（断定的判断の提供）

- 例** 「数年後に売りに出せば、倍の価格で売れる」と言われて、高額な絵画を買ってしまった。



不利になることを言われなかった（不利益事実の不告知）

- 例** 隣にマンションを建てる予定を隠して日当たり良好と説明され、住宅を買った。



お願いしても帰ってくれない（不退去）

- 例** 学習教材の訪問販売で帰ってと言ったのに居座られ、しかたなく契約した。



帰りたいのに帰してくれない（退去妨害）

- 例** 呼び出されて出向いた宝石の展示会で、帰りたいと言ったのに帰してもらえず、契約してしまった。



就職セミナー商法など（不安をあおる告知）

- 例** 就職活動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」と勧誘され申込してしまった。



デート商法など（好意の感情の不当な利用）

- 例** SNS で知り合って好きになった男性に「買ってくれないと関係を続けられない」と言われ、宝石を買ってしまった。



高齢者等が不安をあおられる（判断力の低下の不当な利用）

- 例** 認知症で判断力が著しく低下した高齢者が、「この食品を食べなければ、健康が維持できない」と勧誘され、健康食品を買ってしまった。



霊感商法など（靈感等による知見を用いた告知）

- 例** 占いをしてもらったら「私には霊が見える。あなたには悪霊がついている。この数珠を買えば悪霊が去る」と言われ、契約してしまった。



契約前なのに強引に代金を請求されるなど（契約締結前に債務の内容を実施等）

- 例** ガソリンを入れようとガソリンスタンドに行ったところ、店員が「ワイパーのゴムが外れている」と言いながら頼みもしないのにワイパーを交換し、代金を請求された。



通常の量を著しく超える購入を勧誘する（過量契約）

- 例** 着物の展示会で「外出は買物程度で、普段、着物を着ない」と言ったのに強引に勧められ、結局、何十着も契約してしまった。



退去困難な場所へ誘導

- 例** 理由を告げずに旅行に誘われ、山奥の別荘に連れて行かれて商品を買わされた。

おどすような言動を交えて相談の連絡を妨害

- 例** ウォーターサーバーをかうか親に相談したいと言ったのに、それはダメだと迫られ相談を妨げられた。

2. いろいろな販売方法

販売方法（取引類型）には、いろいろなものがあります。これらの販売方法と、契約時の注意事項を見てみましょう。

〈販売方法（取引類型）と利用上の注意〉

1. 店舗販売

店舗で商品やサービスを販売する販売方法



商品を選ぶときには、店頭で商品を確認できるので、マークや文字で書かれた品質などの表示も確認しましょう。また、不明なことは店員に聞いてみましょう。

2. 訪問販売

販売員が自宅を訪問するなど店舗外で商品やサービスを契約させる販売方法

（アポイントメントセールス^{※1}やキャッチセールス^{※2}などの不意打ち性の高い勧誘方法での店舗内または店舗外での販売方法も含む）

悪質な販売業者ばかりではありませんが、トラブルが多い販売方法です。

- ①必要がなければ、いつまでも話を聞かないで、ハッキリと断りましょう。
- ②契約する場合は、販売業者の住所、会社名、契約の条件などを書いた契約書面を受け取って内容を確認しましょう。

※1 電話や郵便、SNS 等で販売目的を明示せずに消費者を呼び出したり、「あなたは特別に選ばれました」等、ほかの者に比べて著しく有利な条件で契約できると消費者を誘って、営業所等に呼び出したりして契約させる販売方法

※2 路上等営業所以外の場所で「アンケートに協力してください」などと呼び止め、営業所等に同行させて契約させる販売方法



3. 電話勧誘販売

事業者が勧誘電話をかけて、商品やサービスを契約させる販売方法

相手はセールストークのプロです。ちょっと話を聞いてみようかと軽く考えていると、相手の話術に乗せられてしまいます。

- ①相手の言葉に乗せられず、自分にとって本当に必要か判断しましょう。必要がなければ、「いりません」、「お断りします」とハッキリ言いましょう。
- ②契約する場合は、電話で聞いた話と実際の契約内容が同じか、契約書面を受け取って確認しましょう。



4. 通信販売

消費者がテレビ・雑誌・新聞・インターネットなどの広告を見て、郵便・電話・ファックス・インターネットなどを使って、商品やサービスを購入する販売方法

商品の実物を見ることができないので、注文は慎重に行わなければなりません。
次のことを確認しましょう。

- ①販売業者の住所、会社名、電話番号等を確認し、信頼できる会社かどうかを判断する。ジャドママークの有無も目安となる。
- ②商品の価格及びその単位、送料、支払方法と支払期間、銀行振込の場合は振込先と振込手数料を確認する。
支払は、なるべく、購入現品確認後の後払いが望ましい。
- ③商品が届く時期を確認する。
- ④返品できるかどうか、返品できる場合はその条件を必ず確認する。

(ジャドママーク)

Japan Direct Marketing Association
公益社団法人日本通信販売協会

パソコンやスマートフォンを利用したインターネット通販では、商品が届かない、突然サイトがなくなる、偽物が届くといったトラブルが多発しています。上記の注意点に加えて、次の点にも、注意が必要です。

- ①サイトのURLが公式のものであることを確認する。
- ②入力操作は各段階で慎重に行う。
- ③最終確認画面（購入回数、支払総額、解約や返品の条件など）を、印刷やスクリーンショットなどで保管しておく。
(トラブル解決のための証拠として)



5. 特定継続的 役務提供

次に示す7つのサービスで、契約期間及び契約金額が一定の条件を満たすもの

- ①エステティック
- ②美容医療
- ③語学教室
- ④家庭教師
- ⑤学習塾
- ⑥パソコン教室
- ⑦結婚相手紹介サービス

サービスの内容を客観的に確定するのが難しく、契約が長期間となり、代金も高額になりがちです。契約期間が長い場合、消費者の事情により途中でサービスを利用できなくなることがあり得ます。

- ①契約をする前に十分に説明を受け、
本当に自分に必要なものかどうかを検討しましょう。
- ②割引などの言葉につられて安易に契約せず、
必要のないものは勇気をもってはっきり断りましょう。
- ③あまり長期間の契約は避けましょう。
- ④契約するときは、中途解約する場合の解約手数料について
確認しておきましょう。



6. 連鎖販売取引 (マルチ商法)

「他の人に商品を転売すれば利益が得られる」などと言って商品を買わせたり、加盟金等の金銭的負担をさせる契約

高額利益を得るのは上位のごく一部の者に限られ、末端の加入者が被害を受ける危険性が高い取引のため注意が必要です。

- ① 「簡単にもうかる」などの甘い言葉をうのみにしてはいけません。家族に相談するなど、いったん冷静になって考えましょう。
- ② 友人や知人から勧誘されても、その場で契約せず、きっぱりと断りましょう。自身が友人を勧誘することにより、人間関係を壊すおそれもあります。



7. 業務提供誘引 販売取引 (内職商法)

「高収入を得られる仕事を紹介する」などと勧誘し、仕事のために必要と言って商品やサービスを契約させる販売方法

実際には、仕事が難しすぎたり量的に少なすぎたりして思ったほど収入を得られないことが多く、購入した商品やサービスの代金の支払いが難しくなる可能性があります。契約する際は慎重に検討しましょう。



3. クーリング・オフを覚えておこう！

クーリング・オフ (Cooling off) とは、訪問販売などで買った商品などが本当に必要かどうかを冷静に考える期間 (クーリング・オフ期間) を設けた、法律上の制度のことです。期間内であれば、消費者が無条件でその契約を解除できます。解除の理由は問いません。



(1) クーリング・オフできる取引類型と期間

クーリング・オフ期間は次のとおりです。ただし、契約時に事業者から事実と違う説明があった場合などでは、期間を過ぎていても解約ができる場合があります。

あきらめずに相談窓口にご相談してみましよう。

取引類型	期間	取引類型	期間
訪問販売 電話勧誘販売 特定継続的役務提供 訪問購入※	8日間	連鎖販売取引 (マルチ商法) 業務提供誘引販売取引 (内職商法)	20日間

※事業者が自宅などを訪れて、貴金属などの物品を購入する取引

(2) クーリング・オフの通知の出し方

クーリング・オフは、書面（ハガキでも可）、電磁的記録（メール、FAX、ウェブサイト上の専用フォーム等）で通知します（21 ページ「付録1 クーリング・オフなどの通知文の例」参照）。証拠として、書面のコピー（ハガキの場合は両面のコピー）を取って、郵便局窓口から特定記録郵便または簡易書留などで送りましょう。クレジットカードを利用した場合は、忘れずにカード会社にも同じように通知しておきましょう。

送付する書面（はがきの場合は両面）は、コピーを取って保管します。電磁的記録で通知する場合、電子メールであれば送信メールを保存し、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等であれば画面のスクリーンショットを残しておきます。

(3) クーリング・オフできない場合

- × 店舗販売、通信販売で買った商品
- × 契約金額が 3,000 円未満の現金取引
- × 自動車、電気通信サービス（スマートフォンなどの契約）
- × 消費したらクーリング・オフができないと記されている政令指定消耗品（化粧品、健康食品など）を消費した場合 など

※ただし、学習塾、エステなど一定のサービスについては、店舗販売や通信販売でもクーリング・オフが可能な場合があります。

※通信販売では返品可否や条件が適切に表示されていない場合に限り、商品到着後8日以内であれば消費者が送料を負担することで返品できます。また、事業者が自主的にクーリング・オフや返品に応じてくれる場合もあります。

※テレビの通販番組や動画配信サイト・新聞広告等を見て、買いたい商品を電話で申し込むときに、広告にはなかった無関係の商品を勧められて考える暇もなく契約してしまった…という事例が多発したため、令和5年6月からこのような取引は電話勧誘販売としてクーリング・オフの対象となりました。

例

中古車の購入契約をしたが、数日後、別の店でもっと良い車を見つけたので、契約をキャンセルしたい。

→自動車はクーリング・オフできない商品なので、契約を一時的に取り消すことはできません。

(4) クーリング・オフを妨害されたら…

消費者がクーリング・オフしようとするのを、事業者がウソの説明をしたり、脅して妨害した場合は、クーリング・オフ期間を過ぎていても、その事業者が改めて「クーリング・オフできる」ことを書いた書面を交付するまでは、クーリング・オフできます。

4. 18 歳は成年です！

成年年齢に達すると、親権者の同意がなくても、携帯電話を契約する、一人暮らしの部屋を借りる、クレジットカードをつくる、高額な商品を購入したときにローンを組むなど、自分だけの判断で契約を結ぶことが可能になります。未成年者の場合、親権者の同意なく結んだ契約は、原則取り消すことができますが（→12 ページ）、成人になると未成年者契約取消権による保護はありません。契約を結ぶかどうかを決めるのも自分なら、その契約に対して責任を負うのも自分自身になります。

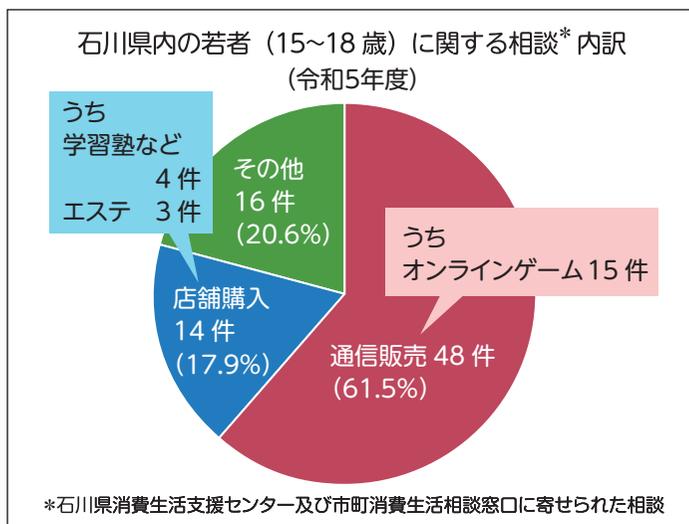
社会的経験に乏しく、法的な保護のない新成人を狙い打ちにする悪質な事業者もいることから、トラブルに遭わないよう、より一層の注意が必要です。

5. こんなトラブルに気をつけて！

(1) 石川県内の若者の消費生活相談状況 (令和5年度)

令和5年度の石川県内の若者（15～18歳）に関する消費生活相談は、78件でした。そのうち約6割が通信販売のトラブルでした。

特にオンラインゲームに関する相談が15件と令和4年度の5件から急増しています。



犯罪に加担しない!

最近では、「スマホを購入して送ればお金を貸す」などと言われて、お金欲しさに自己名義で購入して送付したら、そのスマートフォンが特殊詐欺などの犯罪に利用されたといったケースも発生しています。

携帯電話不正利用防止法により、自己名義の携帯電話（SIMカード）を無断で譲渡することは禁止されています。他者に譲渡しても、契約した携帯電話の購入代金や、通信費などの利用料金の支払い義務は当然なくなりません。それどころか、携帯電話販売店から携帯電話やSIMカードをだまし取ったとして、詐欺罪に問われる場合もあります。

インターネット通販（定期購入）のトラブル事例

スマホからお試し100円のサプリを購入したが、数日間飲んで体調が悪くなったので途中でやめてしまった。しばらくして2回目の商品の発送通知メールが届き、事業者に問合せたところ、「初回お試し100円は、3回の定期購入が前提で、2回目以降は定価での購入となる。4回目からはキャンセルできる。申込時の画面に記載してある。」と言われた。「未成年者なので、定価では支払いできない。親も同意していない。」と言ったところ、「未成年者の場合、親の同意を得ているかどうか確認しており、同意ありにチェックしてある。」と言われ、キャンセルに応じてもらえない。



- ・通信販売は、クーリング・オフはできません。
- ・契約内容や解約条件など最終確認画面をしっかりと読んでから注文すること！
なお、見えにくい場所に小さく表示されているなど、誤認させる表示があった場合、申込んだ後でも契約を取り消せる可能性があります。
- ・親が同意しているなどウソをついて契約した場合、
未成年者契約取消（→12ページ）ができないことがあります。

不当請求のトラブル事例

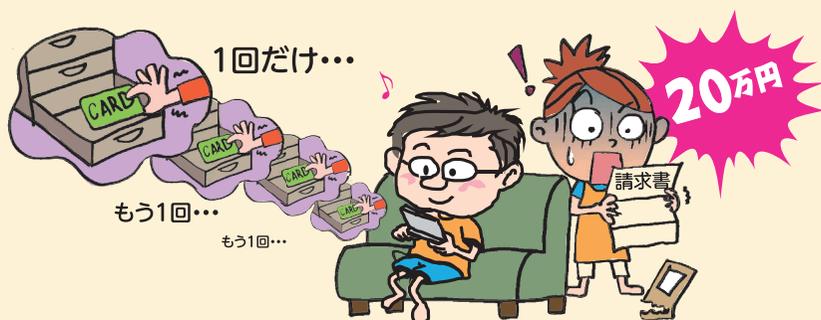
SNS のアイドルの無料動画を見ようとしたら、突然、アダルトサイトにつながり、シャッター音がして、9万8千円の請求画面が表示された。慌てて「退会はこちら」をタップしたら、メールの送信画面になったので「退会したい」とメールしたところ、「至急連絡ください。連絡がない場合は、自宅や学校を調べて集金に行く。それでも支払わなければ裁判所で法的手続きをとる。」というメールが何通も来るようになり、とても怖い。



- ・契約した覚えがない場合、契約は成立していない可能性があります (→3ページ)。
- ・「退会処理はこちら」などと表示されても、絶対に相手に連絡しないこと!

オンラインゲームのトラブル事例

無料のオンラインゲームを利用していたが、勝つために有料の強いアイテムが欲しくなったため、無断で親のクレジットカードを使い、アイテムを購入した。1回だけのつもりが何回も購入してしまいカード会社から20万円もの高額請求が届き、親にひどく怒られてしまった。



- ・保護者のクレジットカードを勝手に使うことはドロボウと同じ!
- ・有料アイテムを購入するときは、家庭でルールを決めて使い過ぎないように注意!

(2) 成年になると巻き込まれやすいトラブル

マルチ商法のトラブル事例

高校時代にお世話になった先輩から、「簡単に儲かるビジネスがある。一緒にやろう」と勧められた。先輩の仲間の男性から「友達を紹介したら手数料をもらえる」と説明され、興味がなかったが先輩に悪くて断れず、契約書にサインしてしまった。「すぐに元がとれる」と消費者金融に連れていかれ、50万円を借金して登録料と化粧品代を支払った。

知人に勧めてみたがうまく行かず、自分にはやはり無理だとわかった。解約して返金してほしい。



- ・「誰でも儲かる」「絶対に儲かる」というビジネスは存在しません!
- ・将来の儲けをアテにして、借金をしないこと。多重債務に陥る危険があります!

SNS での勧誘によるトラブル事例

SNS を始めたところ、知らない人から「らくらく儲かる方法教えます!」というメッセージとともに友達申請があり、興味があったので承認した。SNS 上のメッセージで、「1日3回クリックするだけで3万円がもらえる」と勧誘され、信用して会員登録し、登録料とマニュアル代を合わせて3万円支払った。

内容がよくわからないため問い合わせをすると、20万円のサポート契約と20万円の作業効率化ツールを購入するよう勧められ、代金は消費者金融で借りるよう言われた。稼いだ金で返せると思い契約したが、サポートを受けられず、儲からない。返金してほしい。



- ・SNS 上で知り合った相手の書き込み内容等をすべてうのみにしない!
- ・SNS に表示される広告や自分が登録する個人情報はよく確認する!
- ・令和5年度は石川県内でも若者の副業に関する相談が増加しました。

エステティックサービスのトラブル事例

広告を見てエステの無料体験に行った。美肌エステの体験後、感想を聞かれ悪くなかったと伝えたところ、「続ければもっと効果がでる。お得な 24 回コースが、キャンペーン中なのでさらに半額になる」と繰り返し勧誘された。「お金がない」と断ったが、「分割払いにすれば大丈夫」と強引に勧められて断りきれなくなり、総額 20 万円をクレジットで契約してしまった。

月々 2 万円程度の支払いならなんとかかなと思ったが、負担が大きく、仕事が忙しくてエステに通う時間もない。解約したい。

続ければ効果は
テキメン！
さらに割引になるので
お得ですよ～



- ・「無料でお試し」と言われても、勧誘が目的であることを忘れずに！
- ・必要がなければきっぱり断りましょう！

6. 未成年者による契約は原則取り消せる！

未成年者は取引の経験、知識、判断能力が不足しているという理由から、**親権者（保護者）の同意のない契約**であれば取り消すことができます。契約を取り消すと、原則として消費者は受領したものをすべて返還し、事業者からは支払った代金全額が返金されます。

(1) 未成年者契約取消の通知の出し方

未成年者契約取消は、事業者あてに、契約当事者が未成年者であり、契約について親権者の同意を得ていなかったことを書面で通知します（21 ページ「付録 1 クーリング・オフなどの通知文の例」参照）。

この通知は、契約者本人だけでなく、親権者からでも出すことができます。

契約取消通知は証拠を残すため、内容証明郵便などで出しましょう。

× ウソつき!!

(2) 未成年者契約取消できない場合

- × 総額がおこづかいの範囲内である場合
- × 「成年だ」、「親が同意している」などとウソをついて契約した場合
- × 未成年者のときの契約だが、成年となった後に代金を払っている場合



7. 多様な支払方法

近年、クレジットカードや電子マネーなどのキャッシュレス決済サービスが多様化しており、スマートフォンを利用したいいわゆる「スマホ決済」にも多数のサービスが存在しています。

(1) キャッシュレス決済の種類

〈支払時期による分類〉

前払い (プリペイド)	カードやスマートフォンに前もってチャージ（入金）し、店の機械で読み取るなどして支払う（電子マネー、プリペイドカードなど）
即時払い (デビット)	店の機械でカードを読み取るなどし、銀行口座から即時に支払う（デビットカードなど）
後払い (ポストペイ)	カード会社が代金を立て替え、消費者は後からカード会社に支払う（クレジットカードなど）



〈支払手段による分類〉

電子マネー／プリペイドカード	デビットカード	クレジットカード
様々な会社が独自に発行している電子のお金で、スーパー、コンビニ、改札機等でタッチするなどしてお金を支払うことができる。	店の機械でカードを読み取るなどして支払うと、代金が銀行口座から即時に引き落とされるカード。	お店での買い物などで使うと、その場で支払うことなく商品やサービスを受け取ることができ、後で代金を請求される（後払い）カード。

スマホ決済

スマートフォンに、クレジットカード、電子マネー、銀行口座などを登録し、お店での支払いなどに使用する。例えば、スマートフォンをタッチする、あるいはバーコードや二次元コードを読み取ったりして支払うことができる。



◇プリペイドカードの分類◇

磁気式 プリペイドカード	事前に一定額を支払ってカードを購入すると、その額の範囲内で使用できる。 (例：QUOカード)
ICカード型 プリペイドカード	カードに繰り返しチャージして、何度でも利用できる。 (例：ICOCA、ICa、Edy、nanaco、waon など)
サーバ型 プリペイドカード	価値がカード自体ではなく、カード発行会社の管理するサーバに記録される。必ずしも物理的なカードが発行されるとは限らず、カードに記載された番号等をインターネット上に入力して使用できるものもある。 (例：Appleギフトカード、Google Playギフトカード、amazonギフトカードなど) ☆プリカ詐欺に注意! 不当請求や詐欺の決済手段として利用される消費者被害が発生しています。電話やメールなどでプリペイドカードの番号を伝えることや、指示された番号にチャージすることは、しないようにしましょう。

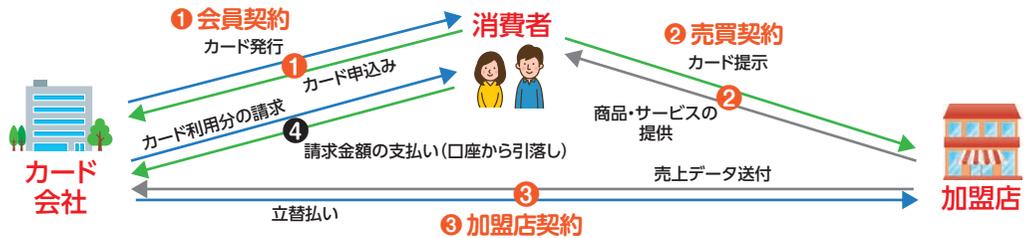


(2) クレジットって何だろう

クレジットには「信用」という意味があり、商品などの代金を後で返済する約束のことです。一度には支払えない高額な商品を分割で買えるなどとても便利です。

しかし、クレジットはあくまでも借金の一つです。分割払いは利息が付き、返済金額が大きくなるので、十分注意をしてください。

◇ クレジットカードによる商品購入のしくみ（三者間契約）



◇ クレジットカードの支払い方法

一般に、カード利用の翌月やボーナス時に一度で支払う方法は金利がゼロですが、それ以外の支払い方法では手数料という名の利息が付きます。

分割払い	代金と 利息を合わせた額 を、3回以上、2カ月以上にわたって支払う方法で、6回払いや12回払いなどいろいろある。
リボルビング払い (リボ払い)	毎月の返済額を一定に設定する支払い方法。返済中にさらに買い物をして月々の返済額は変わらないが、返済回数が増加していくために 利息がふくらみ、支払いがいつ終わるのか分かりにくい 。
キャッシング	カード会社や金融業者などから現金を借りる「キャッシング」の機能は、ほとんどのクレジットカードに付いている。ATMなどで簡単に現金を借りられるが、 金利はかなり高く、多重債務になりやすい ので利用は慎重に。

◇ 返済できなかったら・・・



多重債務

借金の返済のために何枚ものカードで借金をするといった「借金返済のための借金」を繰り返すうちに、利息の支払いがかさんで雪だるま式に借金が増える状態のこと。

自己破産

借金の返済に行き詰まったとき、裁判所に破産の申し立てをし、借金返済を免除してもらうこと。返済を免れても、社会的な信用を失ってしまう。

ヤミ金融

出資法の上限金利（年20%）を超える高金利でお金を貸し付ける悪質な金融業者。暴力的、脅迫的な取り立てが家族や職場に及ぶこともある。

絶対に手を出してはいけません!

◇ クレジットカード利用の注意点

- 1 何枚もカードを作らない!** …… 特典に惑わされず、必要最小限の枚数に。
- 2 カードの裏にすぐサイン!** …… カード規約に必ず目を通してサイン。
- 3 暗証番号は秘密の番号に!** …… 誕生日や電話番号などは使わない。
- 4 支払い方法はよく考えて!** …… 分割払いやリボ払いの金利に注意。
- 5 金額を確認してサイン・暗証番号入力!** …… 利用の内容をよく見て、伝票は捨てずに保管。
- 6 オンラインでも利用明細の確認を!** …… 利用伝票と突き合わせてチェック。
- 7 支払いの期限を守る!** …… 延滞金だけでなく、信用情報機関に記録される。
- 8 カードや名義を人に貸さない!** …… 支払いは全て自分（名義人）に課せられる。
- 9 カードの管理はしっかりと!** …… カードの管理は、自己責任。
- 10 紛失したらすぐ警察とカード会社に連絡!** …… 緊急連絡先はあらかじめ控えておく。



8. インターネットの安全安心な利用のために



令和5年にSNSを利用して面識のない相手と知り合い、犯罪の被害にあった未成年者のうち約89%※1はフィルタリング※2を利用していませんでした。

法律※3では、携帯電話事業者は、未成年者が利用する携帯電話等には、原則、フィルタリングサービスを提供することとされています。自分1人でも安全にかしこく活用ができるように、家族で話し合いながらルールを見直しましょう。

※1 令和5年における少年非行及び子供の性被害の状況（令和6年3月 警察庁生活安全局人身安全・少年課）

※2 スマートフォン等を安全に使用できるよう、不適切なサイト（暴力その他公序良俗に反するサイト、アダルトサイト、出会い系サイトなど）へのアクセスを制限する機能のこと

※3 青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律（平成20年法律第79号）

Q1 身に覚えのない料金請求や覚えのない人からメールを受信してしまった場合には、どうすればいいの？

A1 支払を請求するメールが来ても、契約した覚えがまったくなければ、支払う必要はありません。不審なメールが送られてきたら、次の3つを守りましょう。

①メールを開かない ②メールに記載されたURLをクリックしない ③個人情報を入力しない

Q2 迷惑メールを受信しないようにするためにはどうしたらいいの？

A2 迷惑メールを受信しないために、次の3つを守りましょう。

①メールアドレスを安易に公表しない ②サイトの利用に不用意に同意（登録）しない
③推測されにくいアドレスを使う

携帯電話事業者などが提供する迷惑メールフィルタサービスを利用することも有効です。

Q3 SNSを利用するにあたって気を付けることは？

A3 以下の3つに注意しましょう。

- ①SNSに載せる情報は、よく確認する（個人情報の流出や炎上などのトラブルに発展する危険がある）。
- ②SNSで知り合った相手の書き込み内容等をうのみにせず、不審な勧誘やもうけ話、写真の要求などはきっぱり断る。
- ③一度書き込んだ情報は完全に取り消すことができないため、慎重に利用する。

ネットオークション、チケット転売サイト、フリマアプリのトラブル

インターネット通販は事業者との取引ですが、ネットオークション、チケット転売サイト、フリマアプリなどは、売り手と買い手が直接の契約当事者となる個人間取引が基本です。

商品が届かない、届いた商品の状態が悪い、商品を送付したのに受取り手続きをしてくれず代金を受け取れないなどのトラブルが起きても、「場」を提供する運営会社は介入せず、当事者間で解決するものと定めているケースが多くみられます。

これらの個人間取引では、次の点に注意しましょう。



- ・個人間取引は、事業者との取引よりリスクがあることを十分認識したうえで利用する。
- ・取引相手や商品などについて十分情報を収集し、取引は慎重に行う。
- ・利用規約をよく読んで、ルールとマナーを守って利用する。

9. 消費者トラブルにあわないために

これまで見てきたように消費者トラブルは数限りなくあり、次々と新しい手口が出てきています。すぐに人を信用してしまう人、相手に嫌われたくないために「No」が言えない人、契約を簡単に考えてしまう人などは要注意です。

トラブルにあわないための5カ条 ~おいしい話にはウラがある!~

① 知らない人の急接近には要注意!

親しげな態度や SNS のやりとりだけで相手を信用してはダメ。電話やメールでの呼び出しに応じたり、自分や友人の個人情報を教えることはキケン。

② 断るときはきっぱりと!

あいまいな返事は相手の思うツボ。断るときは「いりません」、「お断りします」ときちんと言え。

③ セールストークに乗せられない!

「ただいまキャンペーン期間中」、「あなただけ特別に…」、「月々たったの…」などのセールストークにだまされない。

④ 契約するなら総額で考える!

「クレジットなら払えるよ」とすすめられても、総額がいくらになるのか、長期にわたって最後まで払えるかをちゃんと見極める。

⑤ すぐに契約せず、困ったら相談!

その場では契約せず、家族や友人に相談する。困った場合は、すぐに最寄りの相談窓口にご相談する。

石川県消費生活支援センター 各種啓発動画のご案内

<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/shohicenter/videos.html>

消費者庁

<https://www.caa.go.jp/>

(独) 国民生活センター ~くらしの総合窓口 最新情報がいろいろ!~

<https://www.kokusen.go.jp/>

J-FLEC(金融経済教育推進機構) ~お金の知識をあなたの力に~

<https://www.j-flec.go.jp/>

IPA((独) 情報処理推進機構)

情報セキュリティポータルサイト ~ここから セキュリティ!~

<https://www.ipa.go.jp/security/kokokara/>

もっと調べて
みましょう!!



登録無料

メールマガジン

「消費生活ほっと情報」
配信中!

消費者トラブルの最新
情報などを月2回程度、
電子メールでお届け



登録はこちら