

消費生活ガイド

ーかしこい消費者を目指してー

保存版



は じ め に

私たちは、物を生産し、消費することで日々の生活を営んできました。

しかし、経済社会の進展は生活に便利さや快適さをもたらす一方で、消費者と事業者との間に情報の質と量・交渉力などの構造的な格差を生みだし、消費者の安全や利益を損なう様々な消費者問題が発生し、それに対処すべく多くの法律や制度が整備されてきました。

平成16年には、消費者保護基本法を改正した「消費者基本法」が制定され、消費者は、被害にあわないよう保護される立場から、6つの権利の主体として、自主的かつ合理的に行動できる自立した消費者を目指すとして位置付けられました。平成24年には、「消費者教育の推進に関する法律」が制定され、自分の消費行動が社会に与える影響について自覚し、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する「消費者市民社会」が定義されました。

石川県でも、平成27年3月に、「消費者市民社会」すなわち安全安心な消費生活社会づくりの実現に参画できる消費者の育成を目指した「石川県消費者教育推進計画」を策定しています。

本書は、この計画の基本目標の一つである体系的な消費者教育の推進を図るため、大学等や職域における消費者教育の実践的な教材として、金沢弁護士会と連携して作成したものです。

本書が、「かしこい消費者」を目指す皆さまの一助となることを願っております。

平成28年2月
石川県消費生活支援センター

監修者のことば

私たちの日常の生活は、様々な契約から成り立っています。最近ではインターネットやスマートフォンの普及などにより、手軽に商品やサービスの購入ができるようになった反面、トラブルも多く発生しています。

そのようなトラブルに巻き込まれないためには、契約の基本的なルールを知っておくことが重要です。

本書では、契約の基本的なルールを網羅的に説明し、またよくあるトラブルの事例を紹介しています。読んでみて、難しいと思うところもあるかもしれませんが、是非最後まで読んでいただき、日常の消費生活に役立てていただければと思います。

平成28年2月
金沢弁護士会

消費者の権利

消費者基本法
(第2条)

- ① 安全が確保される権利
- ② 自主的、合理的な選択の機会が確保される権利
- ③ 必要な情報が提供される権利
- ④ 消費者教育の機会が提供される権利
- ⑤ 消費者の意見が政策に反映される権利
- ⑥ 消費者被害が救済される権利

Chapter 01 契約のルールを知る 1

契約の基本 ー民法ー	1
消費者を守るための契約ルール ー消費者契約法ー	3
トラブルの生じやすい取引類型 ー特定商取引法ー	6
① 訪問販売	7
② 訪問購入	7
③ 通信販売	8
④ 電話勧誘販売	8
⑤ 連鎖販売取引(マルチ商法)	9
⑥ 特定継続的役務提供	9
⑦ 業務提供誘引販売取引(内職商法)	10
クーリング・オフ	11
トラブル事例	
①無料のつもりが、強引な勧誘で高額エステ!	14
②ネット通販 クーリング・オフできる?	15
③先輩からマルチ勧誘、断りきれずにローンを組んだ!	16

Chapter 02 ネット社会のルールを知る 17

インターネット取引における特別ルール ー電子消費者契約法ー	17
インターネットを安全に楽しく利用するための7カ条	18
トラブル事例	
①アダルトサイトで突然、高額請求画面!	19
②激安サイトで注文したブランド品が届かない!	20
③SNSで知り合った友人に買わされた!	21
④電話で遠隔操作? プロバイダ変更契約	22

Chapter 03 お金の基本ルールを知る 23

収入と支出を把握する ー自由に使える金額を知るー	23
クレジットや金利のしくみ ー多重債務に陥らないためにー	24

Chapter 04 めざそう! 消費者市民社会 27

消費の持つ影響力	27
かしこい消費者を目指して	28

消費者トラブルに
あわないための
5カ条

- ① うまい話やしつこい勧誘、見知らぬ人の急接近には要注意!
- ② いらないときは、はっきり「NO」と言う!
- ③ 個人情報(電話番号、住所、メールアドレス、学校、家族構成など)は安易に教えない!
- ④ 高額なクレジット契約は最後まで払えるか慎重に考える!
- ⑤ 不安に思ったら、親や友人、相談窓口に早めに相談を!

Chapter 01

契約のルールを知る

私たちの消費生活は、様々な契約から成り立っています。朝起きて顔を洗うときには水道の契約、朝食を用意するときは電気またはガスの契約、食パンはスーパーとの売買契約、出勤するときにはバスや電車に乗って目的地に到着する契約、自家用車のガソリンを購入する契約・・・と数え上げればキリがありません。

この章では、消費生活の中核をなす「契約」について、法律的な枠組みを今一度、おさらいしてみましょう。

契約の基本 —民法—

我が国における契約の基本原則は、民法に定められています。

契約とは当事者間に法的な責任が生じる約束のことです

契約の成立はいつ？

事業者（売り手）と消費者（買い手）との間で、商品やサービスの価格・内容などについて、**お互いに合意すれば契約は成立**します。

合意とは、当事者の一方による「申込」と他方の「承諾」の意思表示が合致することです。

そのため、原則としては、たとえ口約束であっても契約は成立します。

靴を買う、DVDを借りる、美容院で髪を切ってもらう、服をクリーニングに出す、レンタカーを借りるなどこれらはすべて契約です。



契約自由の原則

契約は、当事者同士での合意で原則として自由に意思決定できます。

- | | | |
|----------|-------|-------------------------------------|
| 契約締結の自由 | ————— | 契約をするかどうかは当事者の自由（法令に特別の定めがある場合をのぞく） |
| 相手方選択の自由 | ————— | 契約を誰と結ぶかは当事者の自由 |
| 契約内容の自由 | ————— | 契約の内容や条件は当事者の自由（法令の制限内で） |
| 契約方式の自由 | ————— | 契約の形式（口頭か書面かなど）は当事者の自由 |

※契約自由の原則は、契約当事者が対等な立場にあることが大前提となります。

契約は守らなくてはならない(契約の法的拘束力)

契約は自由にできますが、いったん成立すると、**お互いにその契約を守る義務**が生じます。
特別な場合を除いて一方的に契約をやめたり、変更したりすることはできません。
契約が守られない場合、裁判所に訴え、契約の実現を強制することも可能です。

契約を取消できるとき(民法)

民法では、契約の成立に何らかの問題がある場合などに、例外的に契約の取消や無効、解除などで契約を解消できると定めています。

契約を取り消すと、いったん成立した契約が最初に遡ってなかったことになります。

錯誤による契約	消費者が 勘違い して結んだ契約でその勘違いが社会通念に照らして重要なものであるもの
詐欺による契約	事業者が意図的に消費者を だまして 締結させた契約
強迫による契約	事業者が意図的に消費者を 脅して 恐怖心を抱かせて締結させた契約

取消できる

- 原則として、消費者は受領したものをすべて返還し、事業者は受領した代金全額を返還しなければならない
- 消費者に、違約金や損害賠償の支払い義務なし
- 取消できるのは、取消の原因となる事情を知ったときから5年、契約締結から20年(いずれか早いときまで)
- 消費者側で、錯誤や事業者の詐欺・強迫行為の立証が必要

未成年者契約	法定代理人(親など)の 同意を得ずに未成年者が 締結した契約
---------------	---------------------------------------

取消できる

- 契約者本人からだけでなく、法定代理人からも取消可能
- 未成年者は現に利益を受けている分について返還しなければならない、事業者は受領した代金全額を返還しなければならない
- 消費者に、違約金や損害賠償の支払い義務なし
- 取消できるのは、契約者が成年に達したときから5年、契約締結から20年(いずれか早いときまで)

※令和4年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられました。



ただし、以下に該当するときは、**未成年者契約でも取消できません!!**

- 小遣いの範囲内での契約
- 婚姻の経験がある
- 未成年ではない、法定代理人が同意しているなどとウソをついて結んだ契約
- 法定代理人から許可された営業に関する契約
- 成年に達してから追認した契約
(成年に達してからお金を支払った場合など) など



取消のほかにも、公序良俗に反する契約の無効、債務不履行による契約解除などの規定があります。



注意

このような契約解消の規定は、契約当事者が対等な立場であることが前提となっており、立証の困難さなどから、これらの規定に基づいて消費者が実際に契約を解消するのは難しいのが現状です。



消費者を守るための契約ルール

—消費者契約法—

民法は、契約当事者が対等な立場で自由に契約することを前提としています。

しかし、実際には **消費者と事業者の間には、情報の質と量、契約に至るまでの交渉力に大きな格差があり**、消費者が一方的に不利な内容の契約を結んでしまうことがあります。

このため、事業者と消費者の間の「消費者契約」（労働契約を除く）において、消費者の利益の擁護を図るため、平成12年に「消費者契約法」が制定されました。



法律の主な内容



消費者契約の取消し

消費者が、事業者の不当な勧誘行為により、「誤認」または「困惑」して契約した場合等には、契約を取り消すことができます。→4P



消費者契約の条項の無効

消費者が一方的に不利・不利益になる契約条項、事業者の責任を免除したり軽減する免責条項や違約金に関する条項は、全部または一部が無効になります。→5P



消費者団体訴訟制度（差止請求）

適格消費者団体^(※)は、事業者の消費者契約法、特定商取引法、景品表示法に違反する行為等に対して、差止請求権を行使することができます。

※消費者個人に代わって、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項についての差止請求ができる、内閣総理大臣に認定された消費者団体のこと
石川県では消費者団体や弁護士、消費生活相談員等を構成員とする「NPO法人消費者支援ネットワークいしかわ」が平成29年5月に認定され、活動しています

自分にとって不利な契約を結ばないために、どのようなときに契約の取消ができるのか、どのような契約条項が無効になるのか、次ページから詳しくみていきましょう。



不当な勧誘による契約の取消

契約の取消ができる事業者の不適切な勧誘行為

困惑とは

民法の「強迫」(恐怖心を感じる)までに至らない程度も含みます

消費者を誤認させる行為

① 不実告知

契約締結の判断に影響する重要事項について事実と異なることを告げる
(意図的かどうかを問わない)

② 断定的判断の提供

将来どうなるかわからない財産上の利得について確実であるかのように決めつけて説明する

③ 不利益事実の不告知

契約締結の判断に影響する重要事項について、利益となる旨だけを告げて、不利益な事実を意図的に(重過失も含む)説明しない

消費者を困惑させる行為



④ 不退去

訪問販売などで消費者が「帰ってほしい」「いいません」と意思表示したにもかかわらず、事業者が退去しない

⑤ 退去妨害

店舗などで消費者が「帰りたい」「いいません」と意思表示したにもかかわらず、事業者が物理的または心理的に消費者を退去させない

⑥ 不安をあおる告知

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」と告げ勧誘する

⑦ 好意の感情の不当な利用

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られない」と告げ勧誘する

⑧ 加齢等による判断力の低下の不当な利用

認知症で判断力が著しく低下した消費者の不安を知りつつ「この食品を食べなければ、健康が維持できない」と告げ勧誘する

⑨ 靈感等による知見を用いた勧誘

「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」と告げ勧誘する

⑩ 契約締結前に債務の内容を実施等

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」と頼みもしないのにワイパーを交換し、代金を請求する

⑪ 退去困難な場所へ誘導

理由を告げずに旅行に誘い、山奥の別荘に連れて行って商品を買わせる

⑫ おどすような言動を交えて相談の連絡を妨害

ウォーターサーバーを買うか親に相談したいと言ったのに、それはダメだと相談を妨害して勧誘する

過量な内容の契約

⑬ 過量契約

消費者にとって通常の分量等を著しく超えるものであることを知りながら販売する



取消できる

- 原則として、消費者は受領したものをすべて返還し、事業者は受領した代金全額を返還しなければならない
- 消費者に、違約金や損害賠償の支払い義務なし
- 取消できるのは、取消の原因となる事情を知ったときから1年(⑨の場合は3年)、または契約締結から5年(⑨の場合は10年)のいずれか早いときまで
- 消費者側で、事業者の不適切な勧誘行為の立証が必要

不当な契約条項の無効

事業者の損害賠償の責任を免除する条項

例

「当ジムは、会員の施設利用に際し生じた傷害、盗難等の人的・物的ないかなる事項についても一切責任を負いません」

【解説】 消費者に損害が発生しても、事業者は一切賠償しないと定めた条項は無効。

消費者の解除権を放棄させる条項

例

「販売した商品については、いかなる理由があっても、キャンセル・返品はできません」

受け取った商品に不具合があった場合にも、キャンセルは一切できないことになっております



たしかに書いてあるけれども…

【解説】 受け取った商品に不具合などがあっても、消費者の契約解除権を放棄させる条項は無効。

消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等

例

「いったん納入した初年度の学納金(入学金・授業料等)は、いかなる事情があっても返金しません」

入学を辞退するので授業料等を返してください(1円も返ってこないの?)



納付された授業料は一切ご返金できません



【解説】 契約の解除に伴う平均的な損害額を超える部分や、遅延損害金につき年利14.6%を超える部分についての条項は無効。

消費者の利益を一方的に害する条項

例

「今回、注文いただいた掃除機に同封した健康食品について、『購入しない』旨の電話をいただかない限り、購入の承諾をいただいたものとみなします」

連絡がなかったので契約が成立しましたよ



掃除機のおまけじゃなかったの?!

【解説】 消費者が「何もしない」ことをもって、購入の申込又はその承諾の意思表示をしたとみなす条項は無効。

消費者の後見等を理由とする解除条項

例

「賃借人(消費者)が成年被後見人になった場合、直ちに、賃貸人(事業者)は契約を解除できる」

【解説】 消費者が成年被後見人となった場合、事業者が契約を解除できると定めた条項は無効。

事業者が自分の責任を自ら決める条項

例

「当社が過失のあることを認めた場合に限り、当社は損害賠償責任を負う」

【解説】 事業者の損害賠償責任や消費者の解除権の存否を事業者が決めると定めた条項は無効。

免責の範囲が不明確な条項

例

「法令に反しない限り、1万円を上限として賠償します」
有効になる例:「軽過失の場合は1万円を上限として賠償します」

【解説】 賠償請求を困難にする不明確な一部免責条項(軽過失による行為にのみ適用されることを明らかにしていないもの)は無効

注意

消費者契約法の取消し・無効も民法と同様に、事業者の不適切な行為などを消費者が立証しなくてはならず、いったん結んだ契約を解消するのはそんなに簡単なことではありません。

トラブルの生じやすい取引類型

ー特定商取引法ー

消費者契約法では、事業者と消費者の間の消費者契約全体を対象として、消費者を守るルールを規定しています。特定商取引法では、消費者トラブルが特に多い7つの取引類型（特定商取引）とネガティブ・オプション（送り付け商法）を対象とし、消費者保護のための民事上のルールとともに、事業者に対して罰則を含む行政規制を定めています。

昭和51年に「訪問販売法」が、訪問販売、通信販売、連鎖販売取引（マルチ商法）およびネガティブ・オプションを対象として制定され、その後、消費者被害の拡大に伴い規制対象となる取引類型が拡大され、平成12年には「特定商取引法」（特定商取引に関する法律）と改称されました。

7つの取引類型とネガティブ・オプション

ここでは、特定商取引法で規制されているトラブルの生じやすい7つの取引類型とネガティブ・オプションについて、典型的な事例と注意点を示します。

トラブルを生じやすい7つの取引類型（概要）

取引類型	内 容	民事ルール			事業者への行政規制			そ の 他
		クー リ ン グ・ ↓ 11P	中 途 解 約	誤 認 契 約 の 取 消	書 面 交 付 義 務	勧 誘 行 為 の 規 制	広 告 規 制	
1 訪問販売 →7P	自宅などへの訪問販売、キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠商法（SF商法）など	8日間		○				過量販売による契約の解除
2 訪問購入 →7P	事業者が、消費者の自宅などを訪問して、物品を買い取る商法				○	○	×	不招請勧誘の禁止
3 通信販売 →8P	新聞・雑誌・テレビ・ネットなどの広告を見て、郵便・電話・ネットなどで申し込む契約	×	×	×	×	×	○	返品制度
4 電話勧誘販売 →8P	電話で勧誘される契約	8日間					×	過量販売による契約の解除
5 連鎖販売取引 （マルチ商法） →9P	個人を会員として勧誘し、さらに次の会員を勧誘させ、連鎖的に拡大していく商品・サービスの契約	20日間						
6 特定継続的 役務提供 →9P	①エステ、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の7つの継続的な役務の契約	8日間	○	○	○	○	○	
7 業務提供誘引 販売取引 （内職商法） →10P	仕事を紹介するので収入が得られると勧誘し、仕事に必要とって商品やサービスを契約させる商法	20日間	×					

1

訪問販売

ある日突然、自宅に販売員がやってきて、「無料で布団を点検します」と言うので布団を見せたところ、「疲れやすくないか。この布団では良質な睡眠をとれない。」などと言われて、良く眠れる布団の話聞いていたうちに、一生使えるという高級布団を買ってしまった。

定義

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です。以下に示すような勧誘方法での販売も規制対象とされています。

注意

消費者に十分な検討時間を与えず、不意打ち的に契約させる。

これも訪問販売です！

キャッチセールス

路上で「アンケートに協力してください」などと呼びとめ、営業所などに同行し、商品を購入させる

アポイントメントセールス

「当選しました」「このチラシを持ってきた人だけ特別割引する」といった口実で営業所などに呼び出して商品を購入させる

催眠商法(SF商法)

ビルの一室などに消費者を集め、無料の粗品を配りながら、消費者を催眠または興奮状態にして高額商品を購入させる

POINT!



- クーリング・オフ(8日間)の対象となります。→11P
- 過量販売による契約の解除の対象となります(契約締結から1年)。消費者に経済的な負担がない点はクーリング・オフと同様です。
- 事業者の不実告知、事実の意図的な不告知による誤認契約は取消の対象となります。(誤認に気付いたときから1年または契約締結から5年のいずれか早いときまで)

2

訪問購入

「不要なゲームソフトを買い取りたい」と電話で勧誘されたので、家に来てもらったところ、「貴金属はないのか」としてこく尋ねられ、やむなく大切な婚約指輪を見せたら、言葉たくみに買い取られてしまった。

定義

訪問販売の逆で、事業者が自宅などを訪れて、消費者から物品を購入する取引です。

注意

消費者に十分な検討時間を与えず、不意打ち的に契約させる。

POINT!



- クーリング・オフ(8日間)の対象となります。→11P
- クーリング・オフ期間中は物品の引渡しを拒否できます。
- トラブルの増加に伴い、平成24年の法改正で新たに規制対象となり、消費者からの要請なしで突然自宅などに飛び込んで勧誘することが禁止されました。(不招請勧誘の禁止)

3

通信販売

通勤用にこげ茶色のバッグをネット通販で購入した。
実際に届くと、色がこげ茶色にしては明るすぎてイメージと違った。



- 定義** 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です。（ただし、「電話勧誘販売」に該当する場合は除く。）
- 注意** 消費者が直接商品を見たり、事業者から説明を聞いたりできない。（隔地型の取引形態）

POINT!

- クーリング・オフの対象ではありません。→12P
（消費者が広告を読んで判断するための十分な検討時間が与えられている自主的な取引で、不意打ち性が少ないため）
- 消費者は広告の内容、返品特約表示の有無など、契約条件などをよく確認することが必要です。

返品制度

通信販売では、以下のような返品制度が規定されています。
事業者は広告に、返品特約の有無やその条件を表示することが義務付けられています。

- 原則** 商品を受け取った日から起算して8日が経過するまでの間に返品意思表示が事業者には到達すれば、返品が認められます。返品送料は消費者が負担します。
- 返品特約** 広告に、上記の原則とは異なる内容の返品特約が表示されている場合は、返品特約が優先されるので、その特約に従って返品できます。
ただし、「お客様都合による返品は認めない」といった内容でも有効となります。



4

電話勧誘販売

販売業者から電話があり、「口コミで大好評のダイエット食品が、お試しキャンペーン期間中なので、今なら大変お得に購入できる。是非、使ってみて効果を実感してほしい。」と言われ、ダイエット食品の成分や効能の説明を聞いていたら欲しくなってきた、半年分注文してしまった。

定義

事業者が勧誘電話をかけて、消費者に商品やサービスを契約させる販売方法です。
以下の場合も、電話勧誘販売に含まれます。
①勧誘電話をいったん切つて後日、消費者から改めて申込みをする
②郵便・ファックス・メール・SNSなどを使って又は新聞広告・テレビ広告・ウェブ広告等を利用して勧誘目的であることを隠して消費者の方から電話をかけさせる※

注意

消費者にとって心の準備ができないまま、素性も知らない相手と口頭のみで契約交渉を強いられる。

POINT!

- クーリング・オフ(8日間)の対象となります。→11P
ただし、消費者の方から事業者に電話をかけるよう求めた場合は、電話勧誘販売に関する規制は適用されません。
- 過量販売による契約の解除の対象となります。(契約締結から1年)
消費者に経済的な負担がない点はクーリング・オフと同様です。
- 事業者の不実告知、事実の意図的な不告知による誤認契約は取消の対象となります。
(誤認に気付いたときから1年または契約締結から5年のいずれか早いときまで)

※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んだ際に、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も電話勧誘販売の規制の対象となりました。

5

連鎖販売取引(マルチ商法)

友人から、「化粧品セットを30万円で購入して会員になり、その化粧品を購入する人を紹介すれば契約金額の10%のバックマージンが入る」と言われ、友人を信用してお金を支払った。その後何人かの友人に勧めてみたが、思うように購入してもらえない。

定義

連鎖販売取引(マルチ商法・ネットワークビジネス)とは、別の人を販売組織に加入させることで利益を得られることをセールスポイントとして、商品など(健康食品や化粧品など)を購入させて組織に加入させ、加入者は、購入した商品をまた別の人に販売して組織に勧誘し、勧誘された人たちが更に別の人たちを勧誘する…という方法で、組織を拡大していく取引のことをいいます。

注意

高額な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。被害者が加害者となって更なる被害者を生んでいくことになる。

POINT!



- クーリング・オフ(20日間)の対象となります。→11P
- クーリング・オフ期間経過後でも中途解約により、組織から脱退することができます。
- 中途解約をすると、連鎖販売取引の契約締結から1年以内であれば、商品受領後90日以内の未使用品で一定の条件を満たす場合に限り、商品の購入契約を解除できます。
- 中途解約や商品の購入契約の解除は、クーリング・オフと異なり、上限金額の定めはあるものの消費者の経済的な負担(違約金など)が生じます。
- 事業者の不実告知、事実の意図的な不告知による誤認契約は取消の対象となります。(誤認に気付いたときから1年または契約締結から5年のいずれか早いときまで)

6

特定継続的役務提供

この7種類だけが対象です!

無料レッスン券をもらったので英会話教室に行ってみたら、雰囲気良かったので受講することに決め、入会金および3ヵ月分のレッスン料、テキスト代など合計10万円をクレジットカードで支払った。でも、仕事が忙しくほとんどレッスンに行けない。

対象役務	提供期間	金 額
エステティック	1ヵ月を超えるもの	(注) 5万円を超えるもの
美容医療		
語学教室	2ヵ月を超えるもの	(注) 消費者が契約の際に支払わなければならない金額の総額 (入会金や関連商品の代金などを含む)
家庭教師		
学習塾		
パソコン教室		
結婚相手紹介サービス		



定義

身体のみ美化、知識や技能の向上などを目的とし、その目的の実現が不確実なサービスで、一定の契約期間および契約金額を満たす上記の7つのサービスが規制対象とされています。

注意

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ある。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る。

POINT!



- クーリング・オフ(8日間)の対象となります。→11P
- クーリング・オフ期間経過後でも中途解約できます。
- 中途解約をすると、解除した時点からの契約が消滅しますが、すでに受けたサービスなど対価の支払いが必要です。
- 中途解約や商品の購入契約の解除は、クーリング・オフと異なり、上限金額の定めはあるものの消費者の経済的な負担(違約金など)が生じます。
- 事業者の不実告知、事実の意図的な不告知による誤認契約は取消の対象となります。(誤認に気づいた時から1年または契約締結から5年のいずれか早いときまで)

7

業務提供誘引販売取引(内職商法)

「パソコンと教材ソフトを購入すれば、高収入が得られる在宅ワークのデータ入力業務を紹介する」と親しい友人から勧められたので、50万円を支払って購入した。でも、実際に仕事をもらえたのは1回だけで、ローンの返済が不安だ。

定義

販売する商品やサービスを利用した仕事を紹介するので高収入を得られるなどと勧誘し、仕事のために必要とって商品やサービスを契約させるものです。

注意

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。

POINT!

- クーリング・オフ(20日間)の対象となります。→11P
- 事業者の不実告知、事実の意図的な不告知による誤認契約は取消の対象となります。(誤認に気付いたときから1年または契約締結から5年のいずれか早いときまで)

ネガティブ・オプション
(送り付け商法)

注文していないのに
サプリメントが送られてきて
代金を請求された。

こんな
手口も!



定義

消費者が注文していないにもかかわらず、消費者にいきなり商品を送り付けて、代金を請求する商法です。注文した商品と一緒に、注文していない商品を送り付けるケースもあります。

注意

一方的に送り付けられた商品の代金などを請求され、支払義務があると誤解して代金を支払ってしまうおそれがある。

POINT!

- 注文や契約をしていないにもかかわらず、金銭を得ようとして一方的に送り付けられた商品については、消費者は直ちに処分することができます。
- 一方的に商品を送り付けられたとしても、契約は成立しておらず、金銭を支払う義務は生じません。また、仮に消費者がその商品を開封や処分しても、金銭の支払いは不要です。事業者から金銭の支払いを請求されても、応じないようにしましょう。
- 一方的に送り付けられた商品の代金などを請求され、支払義務があると誤解して、金銭を支払ってしまったとしても、その金銭については返還を請求することができます。

クーリング・オフ

原則として、契約はいったん成立したら、契約当事者はその契約を守らなければいけません。

しかし、突然の訪問販売などで、消費者が契約の必要性や内容をよく理解しないまま契約を結んでしまうことがあり、トラブルの原因ともなっています。

そこで、特定商取引法で定められた**特定の商取引について、一定の期間、消費者に頭を冷やして考える機会**を与え、その期間内であれば、無条件で契約を解除することができる制度として**クーリング・オフ**が定められています。

クーリング・オフが可能な期間

クーリング・オフは、以下に示す期間内（書面受領日を含む）に契約解除通知を発信した場合に成立します。
日数は、原則として申込書面・契約書面のいずれかを受領した日のうち一番早い日から数えます。

対象となる取引類型	クーリング・オフの期間
訪問販売	8日間
訪問購入	
電話勧誘販売	
特定継続的役務提供（注1）	
連鎖販売取引（注2）	20日間
業務提供誘引販売取引（注1）	

（注1）契約書面の受領日が起算日となる。

（注2）契約書面の受領日または、再販売型の場合は特定負担として購入した商品の最初の受領日のうち、遅い方の日が起算日となる。

留意事項

そもそも申込書面または契約書面を渡されていない場合や、渡されていても内容に偽りや不備がある場合には、法律上、申込書面または契約書面を受領したことにはならないため、いつまでもクーリング・オフができることになる。
事業者によって一定のクーリング・オフ妨害行為があった場合も、クーリング・オフ期間が延長される。

クーリング・オフ妨害行為の例

- 「布団は一度使ったらクーリング・オフできない」など、クーリング・オフについてウソを言われる。
- クーリング・オフを使わないよう事業者に威迫される。 など



クーリング・オフの効果

クーリング・オフが成立すると、いったん成立していた契約は最初からなかったことになります。

消費者は、事業者の負担で商品を返還し、支払代金全額を戻してもらいます。なお、原則として、既に利用した商品やサービスの代金も支払う必要がありません。特定継続的役務提供の場合は、関連商品も一緒にクーリング・オフできます。

事業者は、引渡し済みの商品の返還費用を負担し、受け取った代金全額を速やかに返還しなければなりません。また、消費者に対して違約金などを請求することはできず、工事を施工していても原状回復の費用を消費者から請求されることがあります。

クーリング・オフは、特定商取引法だけでなく、その他にも個別の法律で定められているものもあります（割賦販売法、宅地建物取引業法、金融商品取引法、保険業法、預託法など）。

無条件でOK

- ・理由問わず
- ・立証責任なく
- ・経済負担なく

クーリング・オフは消費者の味方だね！





クーリング・オフの注意点

クーリング・オフは、適用除外の条件が細かく規定されており、すべての商品やサービスが対象となるわけではありません。

クーリング・オフがあるからといって安易に契約を結んでよいということはありません。クーリング・オフをアテにした安易な契約は絶対にしてはいけません。

クーリング・オフできないもの（主なものの例）

- 自分から店に出向いて買った商品（店舗販売）
- 通信販売で買った商品（ただし返品制度あり → 8P）
- 3千円未満の現金取引
- 自動車、葬儀サービス、電気通信サービスなど
- 化粧品、健康食品などの指定消耗品で、一部を使用または消費した場合
- 飲食店での飲食、あんま、マッサージ、カラオケなど
- 訪問購入では、自動車、家電、家具、有価証券、本、CD、DVD、ゲームソフト など

なんでもかんでも
クーリング・オフできる！
...とは限らないよ



（注）それぞれについて、細かい条件が規定されています

クーリング・オフの手続き

クーリング・オフの通知は、書面（はがきでも可）または電磁的記録（電子メール、FAX、事業者がウェブサイト上に設けたクーリング・オフ専用フォーム等）で行います。

所定の期間内に発信した事実を証明できるように特定記録郵便または簡易書留で送ります。

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。

書面の送付先は、原則として、契約相手方の代表者としします。担当者名にすると、担当者限りで処理が止まってしまう恐れがあるからです。

また、クーリング・オフの対象となる取引がクレジット契約の場合、販売会社と同時にクレジット会社にも、クーリング・オフの通知を出しておきます。

記入例

〈販売会社あて〉

郵便はがき

切手

販売会社の住所

〇〇販売株式会社

代表者様

契約解除通知

契約年月日 令和〇年〇月〇日

商品名 〇〇〇〇〇

契約金額 〇〇〇〇〇円

販売会社名 〇〇販売株式会社 〇〇営業所

担当者 〇〇〇〇氏

右記日付の契約は解除します。
支払い済の〇〇〇円を返金してください。
商品は引き取ってください。

令和〇年〇月〇日

（契約者住所） 〇市〇町〇丁目〇番地

（契約者氏名） 〇〇〇〇

〈クレジット会社あて〉

郵便はがき

切手

クレジット会社の住所

〇〇クレジット会社

代表者様

契約解除通知

契約年月日 令和〇年〇月〇日

商品名 〇〇〇〇〇

契約金額 〇〇〇〇〇円

販売会社名 〇〇販売株式会社 〇〇営業所

クレジット会社名 〇〇クレジット会社

担当者 〇〇〇〇氏

右記日付の契約は解除します。

令和〇年〇月〇日

（契約者住所） 〇市〇町〇丁目〇番地

（契約者氏名） 〇〇〇〇

特定記録郵便または
簡易書留で
送ります





Chapter 01 まとめ

契約は、当事者の一方による「申込」と他方の「承諾」の意思表示が合致することにより成立します。契約が成立すると、お互いにその契約を守る義務が生じます。

なお、注文をしていないにもかかわらず一方的に商品を送り付けられた場合には契約は成立していません。→10P

民法や消費者契約法、あるいは特定商取引法などにより、契約の取消・無効・解除などができる規定はありますが、それぞれに認められる場合の要件や行使できる期間の制限などがあり、**実際には簡単に契約を解消できるものではありません。**

契約を締結する際に、「自分にとって、この契約を今、締結することが本当に必要なのか」をじっくりと冷静に考えることが一番大切です。

各法律における契約を解消する規定

民 法	すべての契約 (契約の原則)	錯誤・詐欺・強迫による契約の取消、未成年者契約の取消 公序良俗に反する契約の無効 債務不履行による契約解除 など	「契約当事者は 対等な立場」が前提
消費者契約法	消費者契約	誤認契約の取消 { 不実告知 断定的判断の提供 不利益事実の不告知	事業者と消費者の 格差解消のため
		困惑による契約の取消 { 不退去、退去妨害 不安をあおる告知 好意の感情の不当な利用 加齢等による判断力の低下の不当な利用 霊感等による知見を用いた告知 契約締結前に債務の内容を実施等 退去困難な場所へ誘導 おどすような言動を交えて相談の連絡を妨害	
		過量な内容の契約の取消	
		不当な契約条項の無効	
特定商取引法	7つの取引類型	クーリング・オフ	適用条件に注意！
		誤認契約の取消 { 不実告知 事実の不告知	
		過量販売による契約の解除、通信販売の返品制度、中途解約など	



事業者への規制

特定商取引法は、事業者に対して、申込書面・契約書面などの交付義務を課したり、広告や勧誘行為を規制したりしています。また、主務大臣・都道府県知事による事業者への指示・業務停止命令や、罰則規定なども定められています。

覚えておこう

書 面 交 付 義 務※	取引条件をはっきりさせてトラブルを防止するために、事業者は消費者に申込書面・契約書面などを交付しなければならない。 なお、これらの書面の交付日が、クーリング・オフ期間の起算日となる。
勧 誘 行 為 の 規 制	勧誘にあたって、事業者が偽りを述べたり(不実告知)、意図的に事実を告げなかったり(故意による不利益事実不告知)、相手を脅かして困惑させたりすること(威迫・困惑行為)が禁止されている。
広 告 規 制	広告に際して、著しく事実と異なる表示や、実際のものよりも著しく優良または有利であるとの誤解を招くような表示が禁止されている。

石川県では、特定商取引法に定められたこれらの事業者規制のほかに、「石川県安全安心な消費生活社会づくり条例」を平成16年3月に制定し、事業者の不適正な取引行為の規制(50の禁止行為の指定および事業者への指導・勧告)を行っています。

トラブル事例 ①

無料のつもりが、強引な勧誘で高額エステ！



エステの無料券があったので、お試しだけのつもりでお店に行った。

施術後に、「続けるともっと効果がでる。今日がキャンペーン最終日なので、今日契約できるあなたは運がよい。クレジットカードで分割払いにすれば、月々の支払いは無理なくできる。」と強引に勧められて断りきれなくなり、その場で6カ月のエステサービスと化粧品を総額20万円で契約してしまった。

「契約してしまったものは仕方がない」と思い、化粧品をしばらく使ってみたが気に入らない。エステも1、2回通ったが、仕事が忙しくこれ以上は通えない。

使った分は仕方がないが、未使用品と残りのエステサービスをキャンセルしたい。



Advice

- ①この契約は、特定商取引法の「特定継続的役務提供」に該当します。→9P
- ②サービスを利用し関連商品を使っている、関連商品を含めて、クーリング・オフができる可能性があります。ただし、使用済みの消耗品（化粧品）については、原則としてクーリング・オフできません。
- ③クーリング・オフの通知は、クレジット会社にも同時に行いましょう。→12P
- ④クーリング・オフが適用できなくても、中途解約が可能です。
ただし、上限金額の定めがあるものの消費者の経済的な負担（違約金など）が発生します。

こんなトラブルも！

- 契約期間中にエステサロンが閉店してしまい連絡が取れない...といったトラブルもあります。分割払いのクレジット契約の場合、クレジット会社に「支払停止の抗弁」を申し出ることができます。→25P
- 医療機関で受ける脱毛などの美容医療サービスは、エステサロンで受けるサービスと同様に「特定継続的役務提供」に該当し、クーリング・オフや中途解約ができる可能性があります。
- 戸別訪問による新聞購読の勧誘は、「特定継続的役務提供」ではなく「訪問販売」に該当するので、クーリング・オフの対象となりますが、中途解約は適用されません。

トラブルにあわないために



- 「無料でお試し」と言われても、営利目的の客寄せであることを忘れてはいけません。
安易に近づかないのが一番です。
- 「今日だけ」「あなただけ」と契約を急がせる場合は要注意です。
必要のない契約であれば、どんなに強引に勧誘されても、契約しない旨をはっきりと意思表示し、その場を立ち去りましょう。

ネット通販 クーリング・オフできる？

ネット通販で購入したTシャツが、画面で見た色合いと違い、素材も雑な感じで、思っていたものと印象が違うので返品したいのですが、クーリング・オフはできますか？

Tシャツは未使用で外箱から取り出しましたが、袋からは取り出していません。支払い方法は、クレジットカード払いです。



Advice

- ① ネット通販は、特定商取引法の「通信販売」に該当します。→8P
通信販売は、不意打ち性がないため、クーリング・オフはできません。
- ② 通信販売では、広告中に返品特約の有無などを表示することが義務付けられており、その内容に従って返品できます。
ただし、「お客様都合による返品は受け付けない」という特約も有効なので注意が必要です。
- ③ 特約がなければ、商品が到着した日から起算して8日間以内に返品意思表示が事業者へ到達すれば、返品が認められます。
ただし、返品送料は消費者の負担です。
- ④ ①～③に関わらず、届いた商品が壊れていた、間違った商品が届いたなど、事業者へ契約違反がある場合は、商品の交換や返品を請求できることがあります。
- ⑤ 返品した場合、誤って代金が請求されていないか、クレジットカードの利用明細をしっかりと確認しましょう。→25P

こんなトラブルも！

●定期的に物品を購入する取引を「定期購入」といいます。最近、ネット上での勧誘が多く、お試しで初回無料など1回で契約を解除できるかのように誤認させ、実際には、複数回代金を払わないと解除できない紛らわしいサイトもあります。支払条件や解約のルールをきちんと確認するようにしましょう。なお、見えにくい場所に小さく表示されているなど、誤認させるような表示があった場合、申し込んだ後でも契約を取り消せる可能性があります。

●注文個数を入れ間違えた！というトラブルもあります。
→確認画面がなければ錯誤による取消の可能性があり
ます。確認画面があれば契約は有効に成立します。→17P

●インターネットオークションは、原則として出品者と落札者の個人間取引のため、通信販売よりもトラブルが生じやすい取引方法です。事業者が相手となる消費者契約法が適用されず、特定商取引法の「通信販売」にも該当しません。利用する場合は、エスクローサービス（注）や補償制度が整った信用できるオークションサイトを選ぶ、サイトのルールを守る、出品者の評価を確認するなど、より一層の注意が必要です。

（注）サービス提供会社が落札者から代金を一時的に預かり、落札者に商品が届いた段階で出品者に代金を支払うサービス

トラブルにあわないために



- 通信販売は、実物を直接見たり、手に取ったりすることができない販売方法です。注文をするときは、慎重に行いましょう。
- 通信販売では、広告の中の返品に関する事項を必ず確認しましょう。また、ネット通販では、最終申込画面でも返品特約の表示が義務付けられています。
- 商品の注文画面、確認画面などは、内容を確認し、スクリーンショットなどで保存しておくといでしょう。トラブルが生じたときの証拠になります。

トラブル事例 ③

先輩からマルチ勧誘、断りきれずにローンを組んだ!



高校時代の先輩から「投資用DVDを購入して会員になり、新たに友人や知人を会員に誘ってDVDを販売するビジネスをしないか」と勧められた。

「1人紹介すれば10万円もらえ、簡単に稼げる」と説明を受けた。「元手がない」と言ったら、「会社員と言って、車の頭金のためといえはお金は借りられる」と指示され、消費者金融3社から20万円ずつ借りて支払った。

その後、だれも勧誘できず収入は得られず、ローンだけが残った。
解約して返金してほしい。



Advice

- ①この契約は、特定商取引法の「連鎖販売取引」に該当します。→9P
- ②クーリング・オフができる可能性があります。
ただし、消費者金融からの借金はクーリング・オフできません。
- ③クーリング・オフが適用できなくても、中途解約が可能です。一定の条件に該当すれば商品も返還できます。ただし、上限金額の定めがあるものの消費者に経済的な負担（違約金など）が発生します。→9P

こんなトラブルも!

- 友人や知人に対して強引な勧誘をすると、築いてきた信頼関係が破綻してしまう可能性があります。
- 商品購入を勧める時点では、別の人に商品を紹介して購入させることで儲けられることを告げず、その後、代金の支払いに困ったときに、マルチ商法の正体を現して販売員を増やすように圧力をかけてくる、いわゆる「後出しマルチ」が問題となっています。

トラブルにあわないために



- 「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。友人や先輩から勧誘されても、必要なければきっぱりと断りましょう。
- 将来の儲けをアテにして、借金をしてはいけません。借金が返せなければ多重債務に陥る危険があります。→26P

Chapter 02

ネット社会のルールを知る

インターネットの利用は、情報収集や連絡手段だけでなく、さまざまな商品やサービスの購入・取引にも利用されており、日常生活になくてはならないものとなっています。

その一方で、ネット社会特有のトラブルも増えてきています。

この章では、ネット社会の安全安心を支えるルールについて説明します。

インターネット取引における特別ルール －電子消費者契約法－

インターネット取引（電子商取引）に特有なトラブルについて、民法や消費者契約法などの法律を補う特別法として、平成13年に「電子消費者契約法」（電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律）が制定されました（令和2年4月1日改正民法の施行に伴い「電子消費者契約に関する民法の特例に関する法律」と改称）。

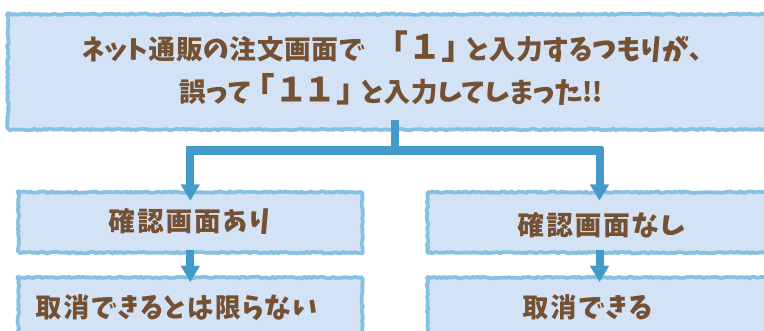
操作ミスによる契約の取消

民法では、原則として、誤って意思表示したときはその契約は取消できるが、意思表示をした者に「重大な過失」があったときには取消できないと規定されています（民法95条第3項）。

一方、ネット通販などの電子商取引では、限られた画面の中で、注文個数を入れたり、何かを「する/しない」といった選択を行うため、操作ミスが起こりやすいという特徴があります。

そこで、電子消費者契約法では、操作ミスによる誤発注を防ぐため、消費者が申込みを行う際に、申込み内容を確認できる措置（確認画面の設定）を事業者に求め、事業者が確認画面を設けていない場合は、重過失の有無にかかわらず、錯誤によりその契約を取消できると定めています。

電子商取引における錯誤取消



注文などの操作は慎重に...



契約の成立時期

契約は、申込みに対して、相手方の承諾の意思表示が到達したときに成立します。電子商取引の場合は、事業者の発信した承諾メールが消費者に到達したときということになります。

事業者の発信した承諾メールが消費者に到達したとき



You've Got Mail.

到達は、メールサーバー中のメールボックスに読取可能な状態で記録されたとき（電子商取引準則）

インターネットを安全に楽しく利用するための7カ条

インターネットの世界では、悪意ある者からウイルスが添付されたメールを送り付けられたり、コンピュータ内に不正にアクセスされたり、自身のアカウントが乗っ取られたりすることがあります。

こうした攻撃に対し、しっかり防衛しないと、コンピュータ内の重要なデータが流出するばかりでなく、大切な個人情報盗まれたり、高額な金銭を不当請求されたりするなどの被害が生じるほか、無意識のうちに犯罪に加担する危険性もあります。

消費者庁では、こうした被害を避けるために、注意を促す7カ条を公表しています。

ネット社会の危険！



OSやソフトウェアの更新など

- 1 OSやソフトウェアは最新のバージョンにアップデートする
- 2 パソコンやスマートフォンなどにウイルス対策ソフトをインストールする

パスワード設定や情報入力など

- 3 パスワードは推測しにくいものとし、他人に絶対教えない
- 4 複数のサイトで同一のパスワードを使い回さない
- 5 カード情報等を入力する際は、URLが「https://」で始まるサイト（注）であることを確認する
（注）Webサーバとブラウザ間の通信が暗号化されており、安全性が高いとされている

電子メールの利用

- 6 差出人に心当たりのない電子メールに添付されたファイルを開いたり、URLをクリックしたりしない

機器やサービスの設定

- 7 一部の利用を制限する設定・サービスをうまく活用する
（例：フィルタリング、国際電話発信規制サービス、外出先からの接続制限など）

アダルトサイトで突然、高額請求画面！



スマートフォンでアイドルの動画サイトを検索中に、興味本位で無料と表示されたアダルトサイトにアクセスしたところ、年齢認証の画面になった。

「18歳以上ですか?」の問いに「はい」を選択したら、突然「会員登録完了」の画面が表示され、登録料9万8千円を請求された。

慌てて「退会の方はこちらへ」に記載された番号に電話すると、氏名、住所、電話番号、メールアドレスを聞かれ、「退会するとしても、いったん会員登録が完了しているので、9万8千円は支払わなくてはいけない」と言われた。

本当に支払わなければいけないのだろうか?

Advice

- ①このケースでは、利用者は年齢認証に回答しただけで会員登録の申込みをしておらず、契約は成立していないと考えられます。→1P そのため登録料は、絶対に支払ってはいけません。
- ②相手方に連絡をしてしまったため、氏名、住所、電話番号、メールアドレスなどの個人情報が伝わっています。電話やメールで執拗な請求が来る可能性があるため、着信拒否、受信拒否などの対策をしておくとういでしょう。「支払わないと裁判にする」などのおどしの電話やメールは無視して構いません。
- ③請求画面が消えないなどの技術的なトラブルは、(独)情報処理推進機構 (IPA) の「情報セキュリティ安心相談窓口」のサイトを参考にしてください。
- ④IPアドレスや端末識別番号 (IMEI) などが表示されても、それだけで利用者の個人情報が伝わることはありません。

こんなトラブルも!

- スマートフォンでは、アダルトサイトへのアクセス時に「カシャッ」と音がして写真を撮られたかのように錯覚させる手口も報告されています。実際は音がするだけで写真は撮られていないので、慌てないことが大切です。
- 「不当請求の相談はお任せください」「相手に伝わった個人情報を削除します」などのインターネット広告につられて探偵業者などに相談したら高額な費用を請求された、という二次被害の相談も増えています。
- 操作した画面中に、読みにくい文字の色や大きさで、承諾するとそのまま有料会員登録になる旨の規約が表示されている場合があります。その場合は、契約内容の確認画面が表示されなければ契約を取消できる可能性があります。→17P

トラブルにあわないために



- フィルタリング機能を利用して、不適切なサイトにつながらないようにしましょう。
- 契約が成立していないと考えられる場合は、絶対に支払いをしない、絶対に相手にメールや電話などで連絡をしないことが鉄則です。インターネット上では相手方を特定するのが難しく、支払ったお金を取り戻すことは困難です。

トラブル事例 ②

激安サイトで注文したブランド品が届かない！

ネット通販で、ブランドのバッグが激安だったので注文したが、商品が届かない。慌てて連絡しようとしたら、電話番号の記載がなく、連絡先のアドレスにメールを送っても返信がない。店舗の住所も番地の記載がなくデタラメのようだ。

代金は、前払いの銀行振込で支払ってしまった。せめてお金だけは返してほしい。



Advice

- ①電話番号もなく、メールも通じず、住所も不明な場合は、相手と連絡が取れないため、返金はほぼ不可能です。
- ②海外事業者との取引で、消費者から事業者へ直接問い合わせても解決しない場合は、「国民生活センター 越境消費者センター（CCJ）」のサイトでトラブル解決のお手伝いをしています（ただし一部の国に限る）。

こんなトラブルも！

- SNSでは利用者の趣向に合わせた広告が短期間だけ表示されるものがあります（ターゲティング広告）。この場合、トラブル時に契約相手などを確認できないことがあるので注意しましょう。
- 激安サイトでブランド品を注文したら模倣品が送られてきたというトラブルもあります。届いた模倣品をネットオークションなどで売ると、法に触れる可能性があるため、絶対にやめましょう。

トラブルにあわないために



- 広告メールのURLから通販サイトを表示すると、偽サイトに誘導される可能性があります。信頼できるサイトのURLをブックマークに登録するなどして、信頼できる通販サイトを利用しましょう。（公社）日本通信販売協会のJADMAマーク  も信頼の目安になります。
- 消費者庁のホームページでは、「悪質な海外ウェブサイト一覧」を公開しているので、参考にしましょう。
- 信頼できないサイトはある程度、見分けることができます。利用する前にチェックしましょう。

信頼できない
サイト
チェック
リスト

- ☐ ブランド品が極端に値引きされている
- ☐ サイトのURLが不自然（公式サイトと異なっている）
- ☐ サイト内の日本語の表現が不自然
- ☐ ショップの住所が正しく表記されていない（番地などの記載もれがある）
- ☐ 連絡先がメールアドレスのみ、携帯電話番号のみである
- ☐ 支払方法が銀行振込（前払い）のみで、個人名義である

SNSで知り合った友人に買わされた!

SNSの同じ県出身者のコミュニティサイトで気の合う友人が見つかった。最初はSNSで連絡を取り合うだけだったが、実際に会うようになり、ドライブに誘われ、「私はジュエリーのデザインをしている。作品を見せてあげる。見るだけでいいから。」と言って、宝石店に連れていかれた。

「私がデザインしたこのネックレス、あなたに身につけてほしい」と言われ、「あなたなら特別に安くしてあげる。クレジットで分割払いなら月々の支払いも負担にならない。」などと強引に勧誘され、購入してしまった。



家に帰ってやっぱり不要な買い物だったと思い、誘ってくれた友人に連絡を取ろうとしたら、友人のアカウントは削除されており、連絡が取れなくなっていた。

そこで初めてだまされたことに気が付いた。

契約をキャンセルしたい。代金は絶対に払いたくないし、買ったネックレスも引き取ってほしい。

Advice

- ①この契約は、特定商取引法の「訪問販売」で、販売目的を隠して電話などで呼び出して商品を購入させる「アポイントメントセールス」に該当します。→7P
- ②クーリング・オフができる可能性があります。→11P
クーリング・オフの通知は、クレジット会社にも同時に行いましょう。

こんなトラブルも!

- 街中で「アンケートに協力してもらえませんか? アンケートに答えたら無料でネイルを施術します」などと言って店舗などへ同行させられ、商品を購入させられる「キャッチセールス」も「訪問販売」に該当します。
- 見知らぬ事業者からの呼び出しではなく、SNSで公開した個人情報を元にその人に近づき、友人であるかのような信頼関係を築いたのちに、断りにくい状態で契約を結ばされるパターンが若い世代で増えています。

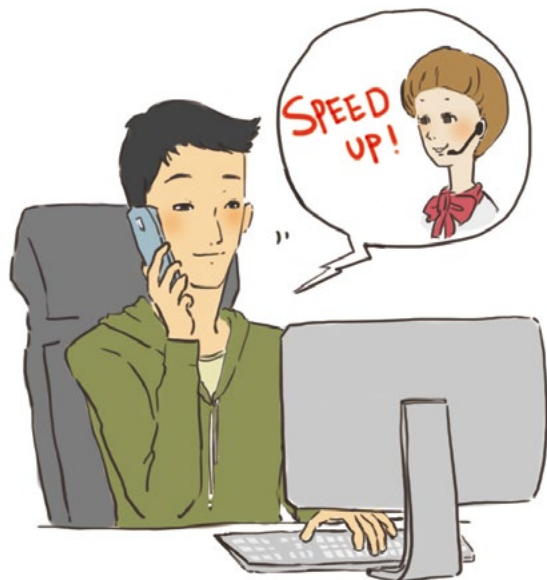
トラブルにあわないために



- この例のように、SNSを使うと比較的短い期間で容易に相手を信じ込ませることができるケースがあります。SNSで安易に個人情報を公開しないようにしましょう。
- 必要のない契約であれば、どんなに強引に勧誘されても、契約しない旨をはっきりと意思表示し、その場を立ち去りましょう。不要な契約を押しつける友人は、本当の友人とはいえません。

トラブル事例 ④

電話で遠隔操作？プロバイダ変更契約



2カ月ほど前に「プロバイダを変更すると、ネットが速くなるし料金が安くなる。変更の操作は遠隔操作でできる。」と大手電話会社のような事業者から電話があった。いろいろなことを一気に言われ、よく分からないまま「安くなるなら」と承諾した。

翌日、その事業者から電話で言われるままにパソコンを操作した。数カ月後に来た請求金額を見たら、以前より高くなっている。

安くないのなら変更はしなかった。変更契約を取り消して、パソコンを元通りにしてほしい。

Advice

- ①電気通信サービスに関する契約は、特定商取引法の適用除外ですが、プロバイダなどの一定の範囲のサービスに関する契約は、クーリング・オフに似た「初期契約解除制度」の対象となります。
- ②消費者契約法の不実告知による誤認契約などに該当すると認められる場合は、契約を取消できる可能性があります。→4P
- ③パソコンの遠隔操作を可能とするソフトウェアのダウンロードは、自分のパソコンのセキュリティを危険にさらす可能性もあるので注意が必要です。

こんなトラブルも！

- NTTの光回線を他の事業者でも提供できることになり（光回線の卸売サービス）、それに伴い光回線の乗換えの勧誘に関するトラブルが増えています。

トラブルにあわないために



- プロバイダを変更するためにパソコンの設定を変更したとしても、変更前に契約していたプロバイダの解約手続きをしない限り、変更前のプロバイダ契約が継続しています。そのため料金が二重に発生してしまうことがあります。また変更前のプロバイダの解約に違約金が必要となる場合があります。
- 電気通信サービスは、専門的で複雑なサービスが組み合わされて提供されていることが多く、消費者が契約内容や技術的なしくみを理解するのは容易ではありません。そのことから生じるトラブルを防ぐため、電気通信事業法では、電気通信事業者や代理店などに対し、契約前に料金や提供条件の概要の説明を義務付けています。
- 事業者の口頭の説明だけで了承せずに、書面の交付を求め契約内容を確認して、納得してから契約することが大切です。事業者から説明を受ける際には、思い違いや勘違いを防ぐため、自分だけでなく家族など複数の人で説明を受ける方がよいでしょう。

Chapter 03

お金の基本ルールを知る

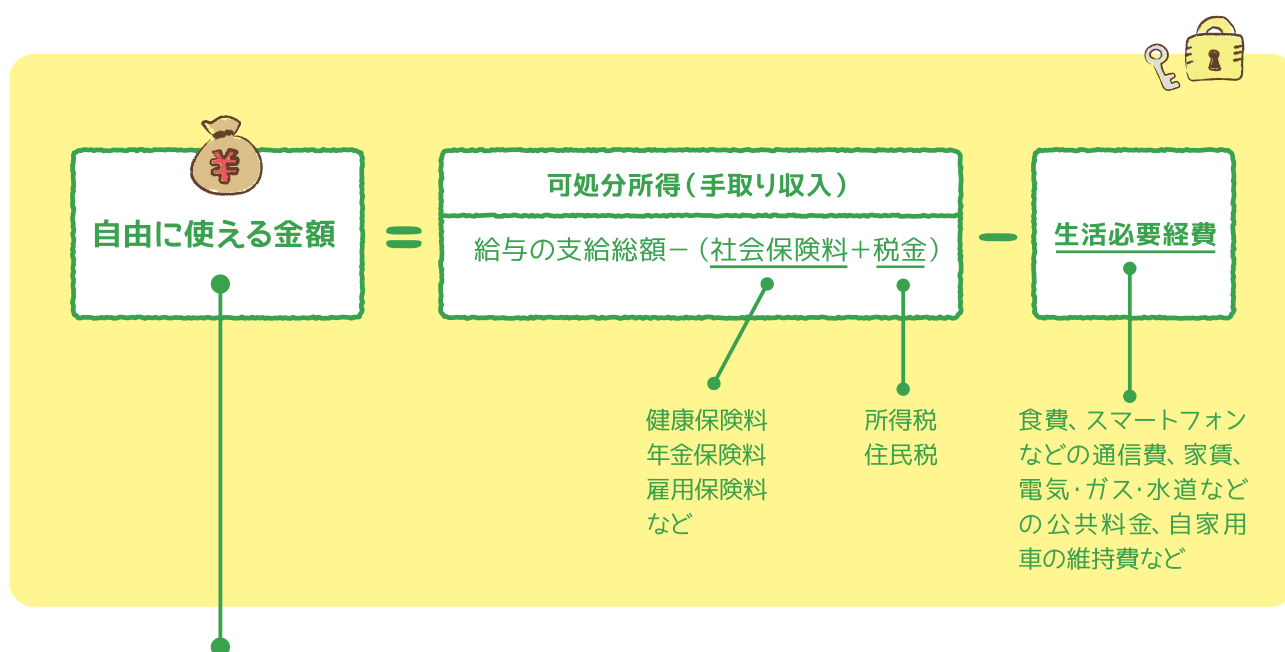
私たちの人生はお金なしには回っていきません。社会全体を人間の身体に例えると、お金は血液のようなものです。うまく回していくことで健全な状態を保つことができます。

消費者トラブルは、その多くがお金をめぐるトラブルです。

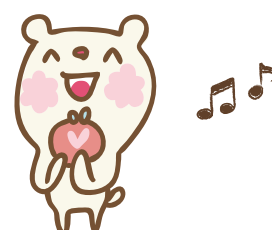
この章では、人生を支えるお金についての基本的なルールを説明します。

収入と支出を把握する －自由に使える金額を知る－

お金に関する基本は、自分自身の収入と支出を把握して、自由に使える金額を認識しておくことです。



この「自由に使える金額」の中で、友人らとの飲み会や結婚祝いなどの交際費、映画鑑賞や旅行、お稽古ごとの教養娯楽費などをまかなうことになります。また、この金額を覚えておくことで、新たに商品を買ったりサービスを受けたりするときに、その対価が払いされる額なのかどうかの目安になります。



クレジットや金利のしくみ

— 多重債務に陥らないために —

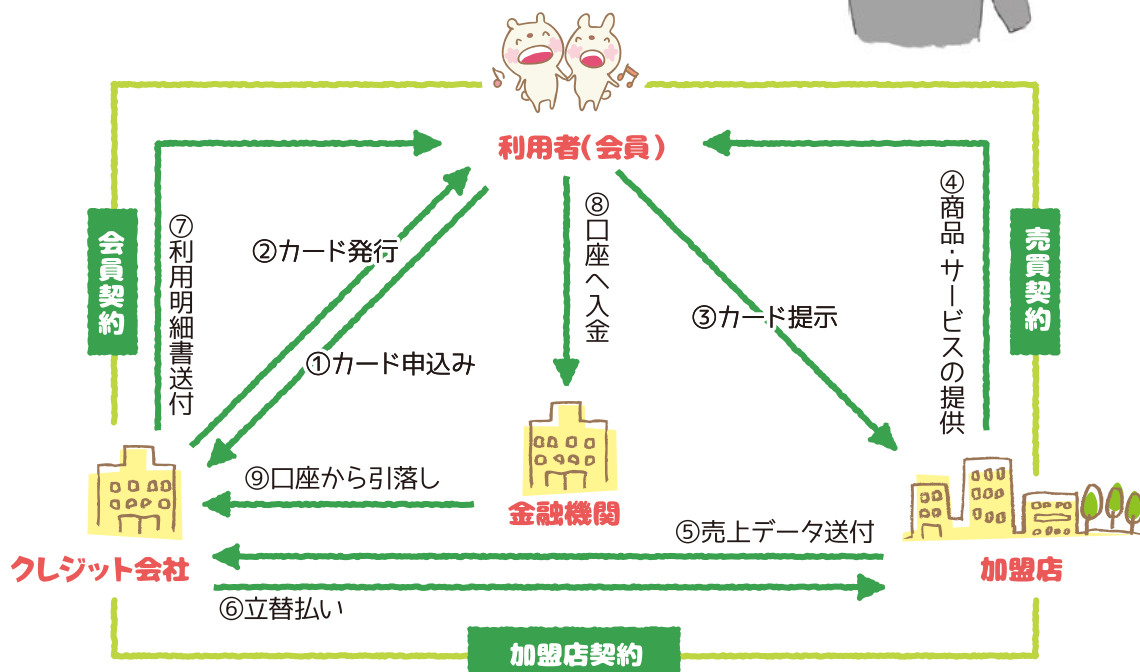
クレジットや各種ローン・キャッシングは、どれも「借金」です。手元に現金がないからといって、その場しのぎのつもりで安易に利用すると、返済がどんどん困難になり、取り返しのつかないことになってしまいます。

クレジットや金利のしくみをよく理解したうえで、無理のない範囲で利用することが大切です。

クレジットカードのしくみ

クレジットは、ショッピングなどの代金をクレジット会社に立て替えてもらう契約です。

クレジットカードを利用すると、あらかじめクレジット会社と契約した利用限度額の範囲内で、購入した商品・サービスの代金を立て替えてもらうことができます（包括クレジット契約）。



クレジットの審査

クレジットは「信用」という意味です。クレジット会社は審査により「必ず支払いができる」と認めた人とだけ会員契約をし、クレジットカードを発行します。クレジット会社は審査のときに指定信用情報機関に、その人のローンやクレジットの利用および返済状況を問い合わせます。スマートフォンなどの本体の分割払いや日本学生支援機構の奨学金の返済の状況も指定信用情報機関に登録されます。

クレジットカードの支払いやスマートフォン本体の分割払い、ローン・キャッシングや奨学金などの返済の滞納が続くと、新たにクレジットカードを作ったり、新たに自動車や住宅などのローンを組むときに、審査に通らない場合があります。



支払方法と金利

クレジットカードの支払方法により、金利がつく場合があります。

支払方法	内容	金利
翌月一括払い	利用した金額を翌月またはボーナス時に一括で支払う	なし
ボーナス一括払い(注1)		
分割払い(注1)	支払い回数を決めて分割して支払う	あり
リボルビング払い(注1) (リボ払い)	利用金額に関わらず、毎月一定の額を支払う	あり(注2)

(注1) 購入した商品やサービスに欠陥があった場合、割賦販売法により消費者がクレジット会社からの支払い請求を拒絶できる(支払停止の抗弁)。

(注2) 利用残高の総額に対して金利がかかる。

**リボルビング払いは、毎月の支払額が一定のため、利用総額を把握しにくく、使いすぎてしまいがちです。
また、金利も分割払いより高く設定されていることが多いため、利用総額(残高)を利用明細でこまめにチェックするなど、慎重な管理が必要です。**



クレジットカードを上手に使うには

クレジットカードは、そのしくみや支払方法ごとの金利について正しく理解したうえで、適正に管理・利用することが大切です。

1 クレジットカードを作ったら、必ず規約に目を通し、カード裏面に署名する	裏面に署名していないカードは、紛失・盗難の際に他人が裏面に署名してカード名義人になりすまして悪用するおそれがあるほか、トラブル発生時にクレジット会社が補償に応じない場合があります。
2 暗証番号は、他人に類推されにくいものにする、定期的に変更する、カードと一緒にメモを持ち歩かないなど適正に管理する	クレジットカードは、不正利用の損害から利用者を保護する預金者保護法(※)の対象ではないため、より一層厳重な管理が必要です(金融機関のキャッシュカードは、預金者保護法の対象)。
3 クレジットカード利用時は、必ずその場で売上伝票(利用金額・支払方法など)を確認し、売上伝票は捨てずに保管しておく	カードによっては、金利の高いリボルビング払いが基本のものもあるので注意が必要です。
4 毎月の利用明細は必ず確認し、身に覚えのない請求があったら、すぐにクレジット会社に確認する	最近の利用明細はインターネット上で自ら確認しなくてもいいものも増えています。必ず確認することを習慣にしましょう。
5 自分のクレジットカードを他人に貸す、カード発行のために自分の名前を他人に貸す(名義貸し)という行為は、どんなに親しい間柄であっても絶対にしない	実際には自分が使っていないくても、カード名義人に支払義務が生じます。

※偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律

紛失・盗難に気づいたら すぐに 警察とクレジット会社に連絡しましょう。

30万円を実質年率18%の元利均等方式のリボ払いで返済するときの利息(手数料)の例

- Q 毎月2万円ずつ返済
支払回数18回 利息(手数料) 42,291円
- Q 毎月1万円ずつ返済
支払回数41回 利息(手数料) 101,342円
- Q 毎月5千円ずつ返済
支払回数155回 利息(手数料) 471,983円

利息が元金以上に!

銀行などの金融機関からお金を借りる場合は**銀行法**、消費者金融やクレジット会社から借りる場合は**貸金業法**で一定のルールが定められています。いずれの場合も、貸出金利の上限は、**利息制限法**で定められています。

借金の返済は、原則として、まず**利息の支払いに充当**され、残りの金額が元金の返済に充てられます。そのため、毎回の返済額が少ないと、支払いが楽な反面、利息を支払うだけで元金が減少せず、返済が長引いて返済総額が大きくなる場合があります。

多重債務に陥らないために

複数の金融機関などから借金を繰り返し、雪だるま式に借金が増え、返済が困難になることを「**多重債務**」といいます。

多重債務のきっかけは、誰にでも起こりうるものです

- 転職して収入が減ったので、生活費を補てんするため借金をした。
- ポイント目当てで、何でもかんでもリボ払いでクレジットカードを使っていたら、いつの間にか支払額が大きくなり、キャッシングで補てんした。
- 頼まれて断りきれず知人の借金の連帯保証人になったら、知人が失踪し、自分が借金を背負うことになった。



借金はどんなに少額であっても利息を付けて返済することが必要です。

借金は、未来の自分からの借金(前借り)といえます。

手元の現金が不足しているからといって安易にローンやキャッシングを利用するのは大変危険です。

「本当に、今すぐ借入れが必要なお金か」

を冷静に判断し、借り入れた場合に返済できるかどうかを慎重に検討することが必要です。

借金の返済に困ったら、信用できる相談窓口すみやかに相談しましょう。
一人で悩んでいる間にも、借金は増えていきます。
また、借金で命を落したり、犯罪にまで手を染めたりしてはいけません。



ヤミ金融には絶対に手を出さない! 犯罪に加担しない!

ヤミ金融とは、国や県の登録を受けずに、出資法の上限金利(20%)を超える違法な高金利で貸し付け、悪質な取り立てを行う貸金業者です。少額・短期間で「超低金利、スピード融資、審査なし」などと気軽に利用できるようにみせかけて、違法な金利で貸し出します。例えば、「3万円借りて10日後に1,000円の利息」という条件は、金利(実質年率)にすると約122%に相当する違法なヤミ金融です。

$$30,000\text{円(元金)} \times 1.22\text{(実質年率122\%)} \div 365\text{(日/年)} \times 10\text{(日)} \approx 1,000\text{円}$$

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。

Chapter 04

めざそう! 消費者市民社会

「気づいてる? 未来を創る消費の力」

消費者一人一人が、自分だけでなく周りの人々や将来生まれる人々の状況、国内外の社会経済情勢や地球環境にも思いをはせて生活し、公正で持続可能な社会の形成に積極的に参加する社会を「消費者市民社会」といいます。具体的には、消費者が単に、受け身の立場で「買う・買わない」を決めるのではなく、自分がこの商品を買う（この事業者と取引をする）ことが、相手方の事業者だけでなく経済や環境などにも影響を与えることを意識して行動する社会のことです。

消費の持つ影響力

私たちは、毎日いろいろな商品やサービスを買う「消費者」です。

また、GDP(国内総生産)の過半数を個人消費支出が占めていることから明らかなように、私たち消費者の行動が、経済だけでなく、社会、環境に大きな影響を与えます。

こんなとき、どうする?

たとえば…

買い物する
としたら…



「地産地消」※¹のものを選ぶ



- ・地域経済が活性化する
- ・消費者の地域を応援する気持ちが高まる
- ・食料自給率の向上につながる など



フェアトレード※²商品を選ぶ



- ・発展途上国の生産者の生活改善と自立につながる
- ・良い商品を適正な価格で買うことができる

※¹ 地域で生産されたものを地域で消費すること

※² 発展途上国の立場の弱い生産者や労働者の生活向上を図るため、適正な価格で取引された商品

商品を選択することは、事業者に対して「お金を投票」していることと同じです。

私たちが何を選ぶかによって、経済だけでなく、社会や環境にも大きな影響を与えます。

たとえば…

製品や
サービスで
事故に
あったら



消費生活センターや
お客様相談室に相談する



- ・欠陥が調査、改善される
- ・より安全で安心な製品やサービスが提供される
- ・健全な事業者が育つ



相談しないであきらめる



- ・欠陥のある商品やサービスが売られ続ける
- ・同じような被害に遭う人が増える
- ・悪質な事業者が販売を続ける

消費生活センター等に相談することは、個人の問題解決のためだけでなく、次の被害者を減らすことにつながります。



石川県の「消費者市民社会」シンボルマーク

- 「消費者市民社会」の英語訳の頭文字を「生産者」「販売者」「消費者」の3者の顔に見立てています。
- 消費者市民社会では、消費者の選択が、生産者・販売者のあり方に影響を与え、フィードバックし、お互い支えあう様子を表しています。
- マークの色は、日本海と豊かな緑・清い水・澄んだ空気という石川県の恵まれた自然を表しています。

かしこい消費者を目指して

良い商品・サービスを選ぶ



事業者は商品を改善し、悪質な商品やサービスは減っていきます。



必要のないサービスは断る



マイバッグを持参し、過剰な包装を断れば事業者も包装を簡素化し、ゴミの減少につながります。

環境、人、社会に「やさしい」商品を選ぶ



環境、人、社会に「やさしい」商品を事業者が積極的に販売するようになり、環境問題や労働問題などの改善、地域経済の活性化などにつながります。

エシカル
(倫理的・道徳的)
消費と言います。

必要なものを必要な分だけ買う



多くの消費者が買いすぎないことを心がければ、必要な人に商品が行き渡り、資源の無駄を省くことができます。



このような取組を通して

- 健全な事業者が育ち、良質で安全な商品・サービスが増える
- 消費者の積極的な行動によって安全・安心に暮らすことができる
- 消費者市民社会の実現

できることから始めてみよう

消費者市民としての行動で社会を変える

- ☐ 商品やサービスを選ぶときに、本当に必要かどうか考える
- ☐ 商品やサービスを選ぶときに、
 - ①品質や成分
 - ②環境に配慮しているかどうか
 - ③長く使えるかどうか
 - ④労働者の人権を考える
- ☐ マイバッグを用意し、無駄な包装を断る
- ☐ できるだけ省エネ・リサイクル商品を購入する
- ☐ できるだけ地元で作られたものを選んで買う
- ☐ 商品を廃棄する際には、住んでいる自治体の区分に従って分別する
- ☐ 商品やサービスに対して、店やメーカーに意見や要望を言う

今の自分が
できることは？
(チェックしてみよう)



商品・サービスを選ぶときに



国際フェアトレード認証ラベル
国際フェアトレードラベル機構の基準を満たしたフェアトレード商品のマーク



有機JASマーク

化学的に作られた肥料や農薬を使わない農産物や加工品、有機農産物と同じように作ったエサを食べさせて、自由に育った家畜の卵や乳、肉などにつけられるマーク



グリーンマーク

古紙を原則として40%以上原料に利用した製品に付くマーク



石川県エコ・リサイクル認定製品マーク

品質、安全性、再生資源の配合率等を審査し、一定の基準に適合する製品を認定しているマーク。

上手な相談
3カ条

困ったときは、すぐ相談！

相談は、なるべくご本人から

契約書などの証拠書類をそろえておく

消費生活相談窓口

困ったときの
相談窓口

消費者ホットライン(全国共通)
最寄りの市町の消費生活相談窓口につながります

い や や！
局番なし **188**

石川県消費生活支援センター 076-255-2120

✉メールによる相談はこちらで受け付けています➡



消費者庁
消費者ホットライン 188
イメージキャラクター イヤヤン



その他の相談窓口

金沢弁護士会

076-221-0242

石川県全域の弁護士が所属

石川県司法書士会

076-292-8133

NPO法人 消費者支援ネットワークいしかわ

076-254-6733

適格消費者団体

法テラス石川

0570-078349

民事法律扶助による無料法律相談

石川県警察

#9110 または 076-225-9110

独立行政法人 情報処理推進機構(IPA)

03-5978-7509

情報セキュリティ安心相談窓口

北陸財務局多重債務相談窓口

076-292-7951



情報提供

消費者庁

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

独立行政法人 国民生活センター

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

消費者庁 リコール情報サイト

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

消費者庁が提供する回収・無償修理などの情報

事故情報データベースシステム

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

生命・身体に係る消費生活上の製品事故情報などのデータベース

知るぽると

<https://www.shiruporuto.jp/>

金融広報中央委員会の金融に関する情報サイト

迷惑メール相談センター

<https://www.dekyo.or.jp/soudan/>

悪質商法被害の未然防止は✉メルマガで！

「消費生活ほっと情報」配信中！

悪質商法の新たな手口、消費者トラブルの最新情報などを
月2回程度お届けします。

●登録はこちらから●

石川県HP「安全安心の消費生活情報」

登録無料

二次元コードを読み取って
アクセスできます。

<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/mobile/s/>



消費生活ガイド ーかしこい消費者を目指してー

版数	発行
平成28年2月 第1版 第1刷	発行
平成29年2月 第1版 第2刷	発行
平成30年1月 第2版 第1刷	発行
平成31年2月 第3版 第1刷	発行
令和2年2月 第4版 第1刷	発行
令和3年2月 第5版 第1刷	発行
令和4年2月 第6版 第1刷	発行
令和5年2月 第7版 第1刷	発行
令和6年2月 第8版 第1刷	発行

監修 金沢弁護士会
発行 石川県消費生活支援センター
〒920-0968 石川県金沢市幸町12番1号
石川県幸町庁舎3階
TEL 076-255-2155 FAX 076-255-2397
<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/shohicenter/>