

若者へ

保存版

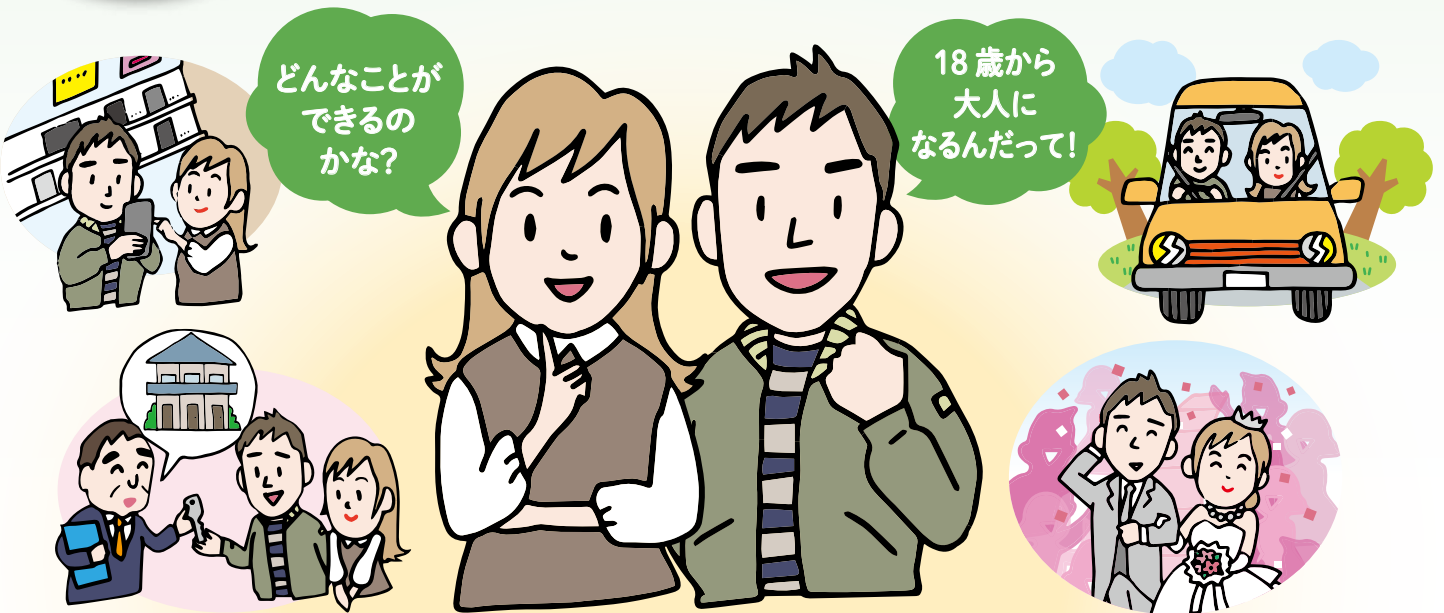
消費者トラブル&被害

未然防止情報紙

若者向け
特集号

18歳から「大人」!

～ 真に自立した消費者になろう～

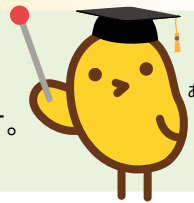


民法改正により、2022年4月から成年年齢が18歳に引下げられました。

18歳(成人)になると、自分の判断だけで様々な契約ができるようになります。

誰とどのような内容で契約するかは、自由に決めることができますが、守るべき義務も発生します。

「18歳から大人」として行動できるよう心構えをしておきましょう。



あい暮らしWEB
キャラクター
ピッピ

18歳になったらできること

●保護者の同意なしに契約できる

例えば...

- ・スマートフォンを契約する
- ・クレジットカードを作る(作成には審査があります)
- ・アパートを借りる
- ・車のローンを組む など

●その他にできるようになることの例

- ・男女ともに18歳で結婚できる
- ・公認会計士、司法書士などの国家資格が取れる など

20歳にならないとできないこと

●飲酒、喫煙する

- 公営ギャンブル(競馬・競輪・競艇・オートレース)の投票券を買う など



豊田市

印刷・コピーOKです。広くご活用ください。

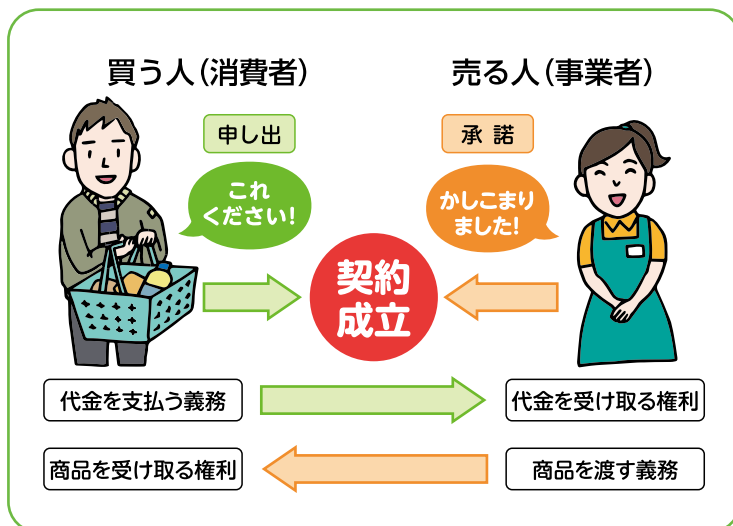
契約について学ぼう!

契約とは…

契約とは法律上の権利と義務が生じる約束のことです。

買う人(消費者)は買う意思を表し、売る人(事業者)は売る意思を表します。お互いの意思が合ったとき(合意)に、売買契約が成立します。

契約成立後は、法律上の責任が伴うため、消費者の一方的な都合で、商品を返品する(契約を取り消す)ことは、原則としてできません。



契約が成立するのはいつ?

商品の売買契約の場合、「買いたい」という消費者の意思と、「売りたい」というお店の意思が合致したときです。

原則として、**契約は口約束でも成立します**ので、よく説明を聞き、理解・納得した上で意思表示するようにしましょう。

契約書の効果は?

契約書は、契約内容で紛争が生じないように、また、紛争が起きた場合に契約内容を確認することができるようにするために作成するものです。

契約書に署名するということは、その内容を読んでいなくても、原則として**書かれている内容の全てを承諾したものとみなされます**。契約書はよく読んで署名しましょう。



契約はやめられるの?

一旦契約すると、正当な理由がない限り、**一方的に契約を取り消すことはできません**。

契約が成立すると、当事者双方は約束を守らなければなりません。売買契約であれば、消費者には「代金を支払う義務」が、お店には「商品を引き渡す義務」が生まれます。

契約クイズに挑戦しよう!

～ 次の買い方で、契約が成立したのはいつでしょう? ～

Q1

お店で買い物を
するとき

① レジに商品を持っていく



② お金を渡す



③ 商品を受け取る



Q2

インターネット
通販のとき

① 注文する



② 注文確認のメールが届く



③ 商品が届き開封する



※クイズの答えはP.6

若者に多い消費者トラブル

事例 1 ネットでのもうけ話トラブル



アドバイス

- ・ 簡単にお金を稼げる方法等と称する情報(いわゆる情報商材)がインターネットで販売されています。
- ・ 副業サイトやSNS等で「誰でも簡単に稼げる」などと説明されますが、**楽に稼げるうまい話はありません。**
- ・ 広告や説明と違って**情報の内容に価値がない、収入が得られないことがあります。**情報商材は購入するまで内容を確認することができません。**安易な購入はやめましょう。**
- ・ 「お金がない」という断り方をすると、すぐに元が取れるから大丈夫と、高額な支払いをするために**クレジットや借金を勧められるケースがあります。**断るときは「**契約しない**」とはっきり伝えましょう。

事例 2 美容医療サービスのトラブル



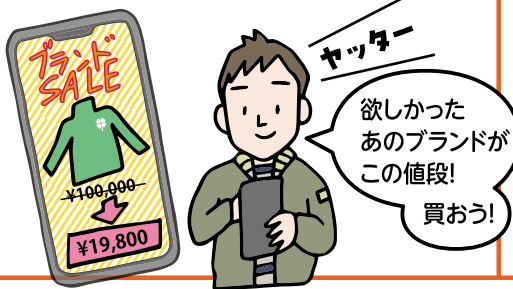
アドバイス

- ・ 美容目的の施術は、多くの場合、**緊急性がありません。**
- ・ 今すぐ施術が必要だと不安をあおられたり、モニター契約等を勧められても、**その場で契約・施術をしないようにしましょう。**
- ・ 施術前にリスクや副作用の確認をしましょう。
- ・ クレジットを組んでまで必要な施術なのか、よく考えましょう。
- ・ **全ての美容医療サービスの施術でクーリング・オフや中途解約ができるわけではありません。**契約をやめたいと思った場合はなるべく早く、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

若者に多い消費者トラブル

事例3 偽サイトのトラブル

1 ブランド品が大幅値引きされているのを見つけ…



2 代引き配達で商品が届いたものの…



3 届いたのは偽物だった

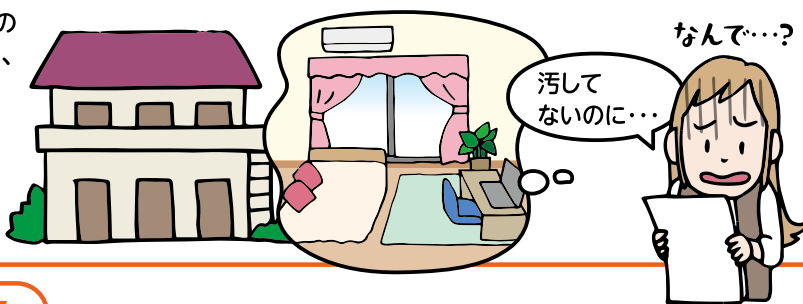


アドバイス

- ・インターネット通販で、「注文した商品が届かない」、「商品は届いたが偽物だった」などの偽サイト(実在の企業のサイトと誤解させるように作成された偽物のサイトなど)に関する相談が寄せられています。
- ・**偽物が届くインターネット通販サイトの特徴は下記のとおりです。**
 - ・販売価格が大幅に値引きされている。・通販サイトに記載されている日本語の字体や文章表現が不自然である。
 - ・販売業者名、住所、電話番号等の情報が記載されていない。
 - ・「代引き配達」や「個人名義の銀行口座への前払い」など、支払い方法が限定されている。※上記のいずれかに該当しても、偽物が届くインターネット通販サイトではない場合があります。
- ・代引き配達で、宅配業者に代金を支払って商品を受け取ってしまうと、開封した後に偽物だとわかってても、宅配業者からの返金は困難です。偽物が届くインターネット通販サイトの特徴を知り、**怪しいと感じたら注文しないよう、慎重に判断しましょう。**

事例4 賃貸借契約に関するトラブル

・2年間住んだ築30年のアパートを退去したら、管理会社から高額な請求書が届いて…



請求書	
・壁クロス張り替え代…	○万円
・床工事費…	○万円
・ハウスクリーニング代…	○万円
・エアコン洗浄費…	○万円
・	○万円
・	○万円
・	○万円

アドバイス

- ・**契約前に書類の内容をよく確認しましょう。**特に禁止事項、修繕に関する事項、退去する際の費用負担に関する事項や特約について、必ず確認しておきましょう。
- ・**入居中に雨漏りやトイレの水漏れ等のトラブルが発生したら、すぐに貸主側に連絡し、どうすればよいか相談しましょう。**また、賃貸物件はあくまでも借りているものであることを意識し、日頃からできるだけきれいに使用することを心がけましょう。
- ・賃貸物件を退去するときは、精算内容をよく確認し、納得できない費用を請求された場合には、国土交通省が定めている「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考に、貸主側に説明を求め、話し合いましょう。**退去時は、できる限り貸主側と一緒に賃貸物件の現状を確認し、その際、証拠となるメモや写真の記録を残しておくことが大切です。**

【参考】国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」

https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000020.html



クーリング・オフによる契約解除方法

クーリング・オフ制度とは

クーリング・オフは、いったん契約の申込や契約の締結をした場合でも、契約を再考できるようにし、一定の期間であれば無条件で契約の申込を撤回したり、契約を解除したりできる制度です。

※2022年6月1日より、書面(はがき等)によるほか、電磁的記録でもクーリング・オフの通知を行うことが可能になりました。

電子メールのほか、USBメモリ等の記録媒体や、事業者が自社のウェブサイトに出るクーリング・オフ専用フォーム等により通知を行う場合が挙げられます。FAXを用いたクーリング・オフも可能です。

クーリング・オフができる取引例	期 間
・ 訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールス等を含む)、電話勧誘販売、訪問購入、特定継続的役務提供(エステティックサロン、語学教室、家庭教師、パソコン教室など)	8日間
・ 連鎖販売取引(マルチ商法など) ・ 業務提供誘引販売取引(内職商法・モニター商法など)	20日間

注意!!

クーリング・オフが できない取引例

- ・ 通信販売(インターネットショッピング含む)で商品を購入した場合、自ら店舗に出かけて商品を購入した場合
- ・ 3千円に満たない現金での買い物、化粧品・健康食品など消耗品の消耗した部分
- ・ 自動車の購入・リース契約、葬儀サービスなど

クーリング・オフの方法

(通知を発信した時点から効力が発生します)

- ・ クーリング・オフは書面(はがき可)または電磁的記録で行います。
- ・ クーリング・オフの書面等には、事業者が対象となる契約を特定するために必要な情報(契約年月日、契約者名、購入商品名、契約金額等)やクーリング・オフ通知を発した日を記載します。
- ・ クレジット契約をしている場合には、販売会社とクレジット会社に同時に通知します。

クーリング・オフを「はがき」で行う場合

- ・ 送付する前に、はがきの両面をコピーしておきましょう。
- ・ 「特定記録郵便」または「簡易書留」など、発信の記録が残る方法で代表者宛に送付しましょう。

クーリング・オフを「電磁的記録」で行う場合

- ・ まず契約書面を確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照して通知しましょう。
- ・ 通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等の画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

はがき記入例

郵便はがき	
□□□□□□	
契約解除通知書	〇〇市〇〇町〇〇番地
契約年月日 令和〇年〇月〇日	〇〇株式会社
書面受領日 令和〇年〇月〇日	代表者様
商品名 〇〇〇〇〇〇	
契約金額 〇〇〇〇〇円	
販売会社名 〇〇〇株式会社	
担当 〇〇〇氏	
右記日付の契約は解除します。	
なお、すみやかに支払済の〇〇〇〇〇円を返金し、	
商品を引き取ってください。	
令和〇年〇月〇日	
住所 〇〇〇〇〇〇	
氏名 〇〇〇〇〇	

裏面

表面

諦めないで!!

●未成年者の契約は取り消すことができます!(未成年者取消権)

未成年者が保護者(法定代理人)の同意なく結んだ契約は、原則として取り消すことができます。(民法第5条第1項本文、同条第2項)ただし、次の場合は取り消すことができません。

- ①保護者から任されている営業取引に関する契約(民法第6条第1項)
- ②あらかじめお小遣いとして渡された範囲内の契約(民法第5条第3項)
- ③自分が成人であると偽ってした契約(民法第21条)(事業者から指示され、成人であると偽った場合は取り消すことができます。)

●次の場合はクーリング・オフ期間が過ぎていても、クーリング・オフができます。

事業者のうそや脅しによってクーリング・オフを妨げられたとき、契約書面の記載内容に不備があったとき

●また、不当な勧誘により締結させられた契約は、「消費者契約法」により取り消すことができます場合があります。

詳しくは「消費者ホットライン ☎188(いやや!)」にご相談ください。

お金について学ぼう!

いろいろな支払い方法

技術の進歩によって、現金で即時に支払う以外にも、様々な支払い方法が広がってきました。

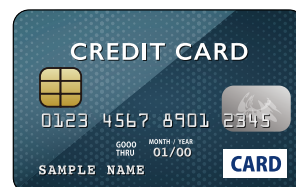
その中でも、カードで代金を支払う方法は、手間がかからず便利ですが、特徴を理解しておくことが大切です。

クレジットカード

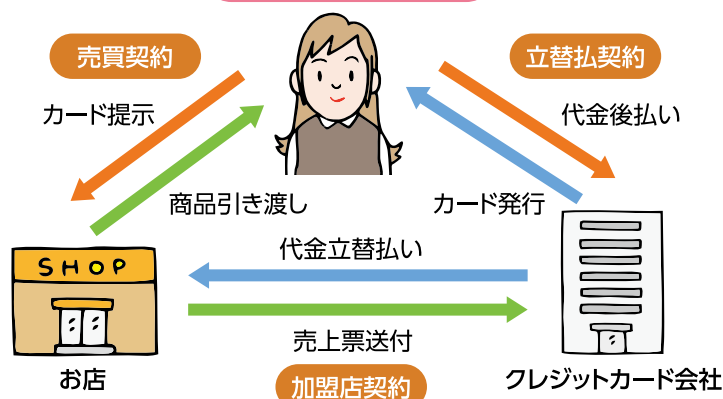
クレジット(credit)とは「信用」という意味です。

クレジット契約は、クレジットカード会社が利用者(消費者)を信用して代金を立て替え、お店等に支払い、利用者が後で代金をクレジットカード会社に支払う(支払期日までに、お金を用意しておく)仕組みです。

つまり、クレジットカードを使うということは、クレジットカード会社に借金をしているということです。



三者間契約



〈クレジットカード会社への支払い方法〉

●一括払い、ボーナス払い

代金は指定日に口座から一括で引き落とされます。手数料はかかりません。

●分割払い

代金と手数料を数回に分割して支払う方法です。分割の回数が多くなるほど手数料が高額になります。

●リボルビング払い

あらかじめ毎月の支払額を一定額に決めて分割で支払います。どれだけ買い物をしても毎月の返済額が変わらないため払いやすく感じますが、返済期間が延びると手数料が増え、結果的に支払い総額が増えるので、注意が必要です。

プリペイドカード

前もってカードにお金をチャージし、支払いをするとそこからお金が引かれていきます。

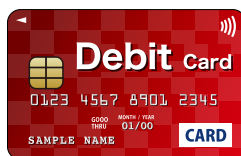
電車などに乗るときに使用するICカード乗車券もプリペイドカードです。



デビットカード

銀行が発行しているカードです。預貯金口座に直結していて、カードを使うとその場で料金が引き落とされます。

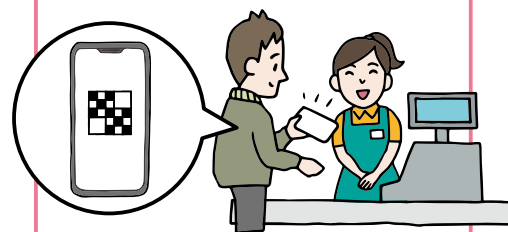
クレジットカードと異なり、預貯金口座に入っている金額以上に使いすぎてしまうことがありません。



スマートフォン決済

スマートフォンを使用した決済サービスが増えています。

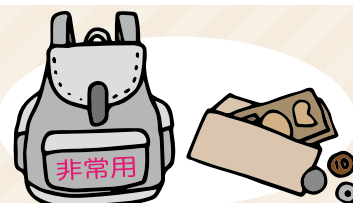
支払い方法は、主にICカード乗車券のようにタッチするもののほか、画面上の二次元コードやバーコードなどを読み取るものがあります。



現在、急速にキャッシュレス決済が進んでいます。

現金を持たなくても買い物ができるのは便利ですが、手元のお金が減らない分、お金を使った感覚が鈍くなり、つい使いすぎてしまう心配も。**どんなに手軽でも「お金を支払っている」ことを常に意識することが大切です。**

また、災害が起きて停電してしまうと、キャッシュレス決済が行えなくなることがあります。いざという時のために、一定額の現金を持ち歩いたり、非常持ち出し袋に備えておくことも大切です。



P.2 契約クイズの答え

- Q1: ① レジに商品を持っていったとき
Q2: ② 注文確認のメールが届いたとき

エシカル消費について学ぼう!

エシカル消費とは

エシカル(ethical)とは「倫理的な」という意味で、人や社会、地域、環境に配慮した商品やサービスを選んで消費することを「エシカル消費」と言います。

消費者一人ひとりのエシカルな行動が世界の未来を変える“チカラ”を持っています。

日々の生活の中で「エシカル消費」を実践してみませんか。

愛知県では「私が変わる 未来を変える」を合言葉に、「エシカル消費」に取り組んでいます。

エシカル消費の具体例

《参考》

エシカル消費を広めるための
愛知県独自のロゴマーク



リサイクル製品・エコ商品を選ぶ
環境負荷を減らす、資源を保護する



エコマーク グリーンマーク

認証ラベル・マークのある
商品を選ぶ

持続可能な森林資源や水産物の
普及につながる



FSC® 認証
マーク



MSC 認証
「海のエコラベル」

地域

地域で生産された農林水産物を
地域で消費する（地産地消）
地域を元気にする、環境負荷を減らす



環境

マイバッグを持参する
プラスチックごみを減らす



必要な量だけ買う
食品ロスを減らす



フェアトレード商品を選ぶ

発展途上国の生産者・労働者の
生活をよくして自立を支援する



国際フェアトレード
認証ラベル



人・社会

障害のある人が事業所等で
作った製品を選ぶ



障害がある人の自立を支援する



(認証ラベル・マークは一例です。)



エシカル消費ポータルサイト「エシカル×あいち」

愛知県では、貧困や飢餓、雇用、地域活性化、気候変動、資源などの様々な社会的課題や環境問題の解決につながる「エシカル消費」について、広く県民の皆様へ普及啓発するためのポータルサイト「私が変わる 未来を変える『エシカル×あいち』」を開設しました。

詳しくは
こちら



X
(旧Twitter)
はこちら



公式
YouTubeは
こちら



「消費者が意見を伝える」ときのポイント

自立した消費者として、意見がきちんと相手に伝わるように、次の3つのポイントを参考にしてみてください。

Point 1 ひと呼吸、置こう!

怒りにまかせた発言は逆効果。ひと呼吸置いて冷静に。従業員も同じ「人」として、お互いに尊重し合うことが大切です。

Point 2 言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう!

返品したいのか、解約したいのか、またその理由を明確に、丁寧に伝えることが重要です。

Point 3 事業者の説明も聞きましょう!

上手なコミュニケーションが解決への糸口。一方的に主張するだけでなく、事業者の説明も聞きましょう。

3
ポイント

特徴

マッチングアプリ
で知り合った人から
SNSで連絡がきて・・・

ファミレスで会って、同席者もいて・・・

誘いを断り切れず、連れて行かれた消費者金融で80万円の借金をして契約してしまった。

全然儲からない!
友達を誘うのも抵抗があるし・・・

アドバイス

- ・実態や仕組みが分からない「モノなしマルチ商法」は契約しない!
- ・友人、知人から勧誘されて断りにくいと思っても、契約をしたくなければ、きっぱりと断りましょう。
- ・「お金がない」という断り方をすると、「すぐに元が取れるから大丈夫」などと、事業者にクレジットや借金を勧められるケースがあります。安易にクレジットカードでの高額決済や借金をしないようにしましょう。

製品やサービスによる事故に注意!

製品の使用やサービスの利用を原因とした事故で、ケガをするケースも見られます。

事故に遭わないようにするための行動を考えてみましょう。



! アドバイス

- ・事故情報、リコール情報を確認しましょう。 [消費者庁 リコール情報サイト](#) 検索
- ・製品の欠陥が原因で事故に遭った場合は、治療費などの損害賠償を求めることができます。(製造物責任法(PL法))
- ・製品等による事故で被害を受けた場合は、医療機関を受診するとともに、消費生活相談窓口へ相談しましょう。→消費者ホットライン☎188

消費者行政に関する意思表示

私は、消費者の安全・安心を確保するため、豊田消費生活センターの機能及び相談体制を将来にわたり維持してまいります。

豊田市長 太田 稔彦



困ったときは一人で悩まず早めに相談を

豊田消費生活センター

☎ 0565-33-0999

受付 平日10:00～17:15

土曜10:00～16:30(電話のみ) ※日曜、祝祭日は休み

消費者ホットライン

いやや

☎ 188

(いやや 泣き寝入り・全国共通)

キッパリと断る勇氣
持ちましょう

発行：豊田市商業観光課 発行月：令和6年3月

資料提供：愛知県県民文化局 県民生活部 県民生活課