

若者向け  
特集号

## 自分で考え、行動できる 「真に自立した消費者」になろう!

1人暮らしを  
してみたいなあ



自分で好きな車を  
買いたいなあ



ちょっとまって!  
良いことばかり  
じゃないよ!



【あいち暮らしWEB  
キャラクター ビツピ】

もうすぐ  
18歳で成人に  
なるんだよね

そうだね!

もう自分で  
何でも  
決められる!

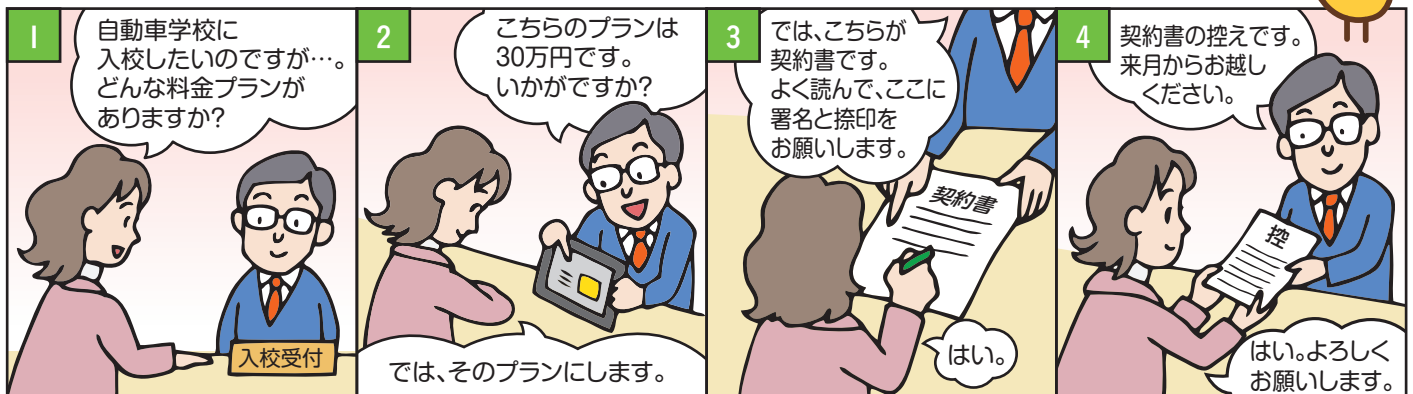
### 契約クイズに挑戦してみよう (答えは次ページの下)

クイズ1 下記の①~⑥のうち「契約」はどれでしょう。



- ① お店でTシャツを買う
- ② 友達と駅で待ち合わせをする
- ③ サイクルショップで自転車のパンク修理を頼む
- ④ 大学に入学する
- ⑤ 切符を買ってバスに乗る
- ⑥ 医者診察を受ける

クイズ2 次の1~4のうち「契約」が成立したのはいつでしょう。



# 契約とは？

私たちは、日常生活の中で、意識しなくても様々な「契約」をしています。契約トラブルや悪質商法の被害に遭わないためにも、契約に関する基礎知識を身に付けましょう。



契約とは、「法的な責任が生じる約束」のことで、**当事者双方の合意によって成立します。**

## 口約束でも契約は成立するの？

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」の意思が合致すれば、契約が成立したことになります。

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

コンビニエンスストアでジュースを買ったり、レンタルショップでDVDを借りることも契約です。



## 契約はやめられるの？

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。

一旦契約すると、正当な理由がない限り、**一方的にやめることはできません。**

## 契約書の意味は？

契約金額が高額だったり、契約内容が複雑な場合などに契約書が作成されます。

書面にした方が内容が明確になり、トラブルも少なくなるためです。

契約書に署名する(印鑑を押さなくても)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ので、契約書はよく読んで署名しましょう。

## ポイント 18歳から成人に!

現在、18歳、19歳の未成年者(既婚者を除く)が親(法定代理人)の同意を得ずに行った契約は、「未成年者契約の取消し」によって取り消すことができますが、成年年齢の引下げに伴い、2022年4月以降は、18歳と19歳には「未成年者取消権」が適用されなくなるため、18歳、19歳の消費者トラブルが増加することが心配されています。

※未成年者契約の取消しについては、P.5を参照

18歳で成人になるんだ!





# 若者に多い消費者トラブル

## お試したと思ったら…(インターネット通販の定期購入トラブル)



### ! アドバイス

・注文前には、「定期購入契約になっていないか」といった購入条件や解約条件、返品特約等を画面でしっかり確認しよう!

通信販売にはクーリング・オフ制度の適用がありませんので注意が必要です。申込時に表示された画面は保存・印刷しておきましょう。

・本当に必要なものかどうか慎重に判断しよう!

SNSでは、利用者のプロフィールや検索履歴から、興味に合った広告(ターゲティング広告)が表示されることが多いですが、本当に必要なものかどうか慎重に検討しましょう。



## 「不良品が届いた」、「お金が受け取れない」(フリマサービス※のトラブル)

※フリマアプリやフリマサイトなど、インターネット上で個人同士が商品等を取引する場を提供するサービス



### ! アドバイス

・フリマサービスは個人間取引であり、自己責任で利用するものと認識しよう!

多くのフリマサービスの利用規約では、取引においてトラブルが発生した場合、当事者間での解決が求められており、交渉が長引いたり、相手と連絡が取れないケースも発生しています。こうしたリスクを十分認識したうえで利用するようにしましょう。

また、当事者間の話し合いでトラブルが解決しない場合は、フリマサービス運営事業者に事情を伝え、調査等の協力が得られるか確認してみましょう。

・取引相手や商品について十分情報収集し、取引は慎重に行いましょう!

・利用規約等で禁止されている行為は絶対に行わないようにしましょう!



# 若者に多い消費者トラブル


## SNSで知り合った人から「いい話がある」と誘われて…(マルチ取引に関するトラブル※)

※商品・サービスを契約し、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとに利益(マージン)を得る取引形態



**!** **アドバイス**

- ・「誰でも簡単に儲かる」という、うまい話を信用しない!
- ・内容や仕組みが分からないまま契約しない!
- ・相手が知り合いでも、勇気を出して断ろう!
- ・簡単に借金をしたり、クレジットカードで高額な支払いをしないようにしましょう!



## エステのお試し体験で…(エステの契約トラブル)




**!** **アドバイス**

- ・判断に迷う場合はその場で決めない! 不要な場合はきっぱり断ろう!
- ・クーリング・オフ※、中途解約ができます!

クーリング・オフ期間を過ぎた場合でも、法律で定められた解約料を支払えば中途解約(契約の途中で解約すること)が可能です。

※エステの場合、契約金額が5万円を超え、契約期間が1か月を超えるもの





# 契約をやめられるのは、どんなとき？

## クーリング・オフ制度

クーリング・オフ制度とは、訪問販売など消費者にとって不意打ちとなる取引について、いったん契約した場合でも、後で冷静になって契約をやめたいと思えば、無条件で契約を解除できる制度です。

クーリング・オフができる取引の一例	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）	8日間
特定継続的役務提供（エステティックサロン、一定の美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス）	
連鎖販売取引	20日間
業務提供誘引販売取引（内職・モニター商法等）	

## ■クーリング・オフの効果（書面を発信したときに効力が発生）

契約は無条件で解除となり、支払い済みの金額は全額返金されます。商品を受け取っている場合は、事業者の負担で返還します。

## ■クーリング・オフの方法

書面（ハガキ可）で、契約を解除したい旨を書いて事業者へ通知します。発信したことが証明できるように、「特定記録郵便」又は「簡易書留」で送ります。（内容証明郵便でも可）

証拠として必ず書面（ハガキ両面）のコピーをとり、郵便の受領証や契約書と一緒に保管します。

クレジット契約の場合はクレジット会社へも書面を送ります。

## ❌クーリング・オフができない取引

消費者自らが店舗に出かけて品物を購入した場合や通信販売、3千円未満の現金での買物などはクーリング・オフ制度が適用されません。

### ハガキ記入例

郵便はがき

〒□□□□□□

〇〇市〇〇町〇〇番地

〇〇株式会社  
代表者 様

**契約解除通知書**

契約年月日 令和〇年〇月〇日  
書面受領日 令和〇年〇月〇日  
商品名 〇〇〇〇〇〇  
契約金額 〇〇〇〇〇〇円  
販売会社名 〇〇〇株式会社  
担当者 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〇〇〇〇〇〇円を返金し、  
商品を引き取ってください。

住所 令和〇年〇月〇日 氏名

## ＼クーリング・オフができなくてもあきらめないで！／

## ■未成年者の契約（未成年者契約の取消し）

未成年者（既婚者を除く）が親（法定代理人）の同意を得ることなく結んだ契約は、取り消すことができます。ただし、次の場合は取り消すことができません。

- ・あらかじめお小遣いとして渡された範囲内での契約
- ・親から任されている営業取引に関する契約
- ・自分が成人であると偽ってした契約（事業者から指示された場合は取り消せませす。）

## ■勧誘方法に問題のある場合など

次のような理由があるときは、契約をやめられる場合があります。

- ・就職セミナー商法等、不安をあおられて契約した場合\*
- ・デート商法等、相手に対する好意を不当に利用されて契約した場合\*
- ・靈感商法等により不安をあおられて契約した場合\*

※消費者契約法の改正（2019年6月15日施行）により追加

- ・「帰りたい」と言ったのに事業者が聞き入れず契約した場合
- ・自分に落ち度がなく、契約内容の重要な点に勘違いがあった場合
- ・相手に騙されたり、脅されたりして契約した場合



## 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。

スマートフォン用のモバイルバッテリーが突然発火してやけどをした



脱毛エステでやけどをした



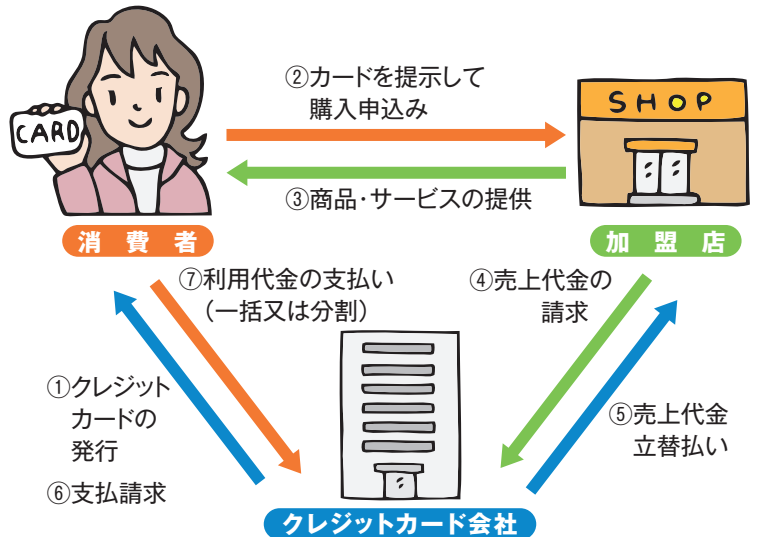
### アドバイス

- 商品の購入・サービス利用の際には、安全性を十分確認しましょう。
- 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](#)
- 取扱説明書を読み、製品は適切な方法で使用しましょう。
- 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られます。(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

## クレジットカードの仕組みを知ろう!

クレジットとは「信用」という意味で、消費者の「信用」をもとに、クレジットカード会社が販売店に代金を立替払いし、消費者が商品・サービスの提供を先に受けて、後からクレジットカード会社に返済するというシステムです。

手元に現金がなくても商品をすぐに手に入れられる便利なシステムですが、**クレジットによる買い物は「借金」**であることを認識することが大切です。



### 利用上の注意

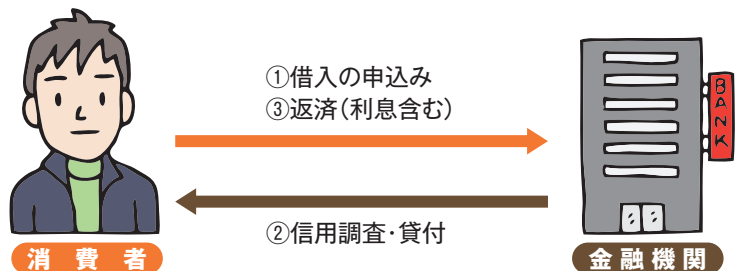
- 利用は確実に返済できる金額まで
- 金利や返済総額を必ず確認
- 支払い明細書のチェックを忘れずに
- 支払期日を必ず守る
- 家族や友人であっても、カードを貸さない
- キャッシング機能の利用は慎重に判断

## ローンとは?

ローンとは、金融機関(銀行、カード会社、消費者金融等)から直接お金を借りることです。

消費者が金融機関に借入の申込みをすると、金融機関が消費者の信用調査をしてお金を貸し付けます。消費者は利息とともに借りたお金を決められた期間内に返済します。

**車など高額の買い物をする場合には非常に便利なものですがローンはあくまでも「借金」**です。お金に困って借りると、利息とともに返済するのは大変困難になることを認識しましょう。



マルチ取引などで高額契約を勧められ、消費者金融等でお金を借りて契約し、返済に困るケースも見られます。安易な気持ちでお金を借りることのないように気を付けよう!



# 私たちの消費が未来を変える SDGsとエシカル消費

貧困や人権、気候変動など、世界が直面する多くの課題を同時に解決していくために、人や社会、環境に配慮した倫理的に正しい消費を行う「エシカル消費<sup>\*</sup>」に大きな期待が寄せられています。

「エシカル消費」は2015年9月に国連で採択された持続可能な開発目標(SDGs)の「ゴール12」に関連するもので、私たち消費者一人一人が身近なことから参加できる取組として、世界的に推進されています。

※人や社会、環境に配慮した消費行動(倫理的消費)



2030年に向けて  
世界が合意した  
「持続可能な開発目標」です

12 つくる責任  
つかう責任



## エシカル消費で応援できること

私たちの倫理的な消費行動(エシカル消費)を通じて、「環境問題」や「人権問題」等、様々な課題の解決に貢献することができます。

**リサイクル商品・エコ商品を選ぶ  
エコバックを使う**

→環境保護

環境に配慮された商品・販売方法の拡大



**フェアトレード<sup>\*</sup>商品を選ぶ**

→発展途上国の生産者・労働者の生活改善と自立支援

※「公平・公正な貿易」製品等を適正な価格で継続的に購入することで、生産者や労働者の生活改善と自立を目指す貿易の仕組み



**地元の農林水産物を消費する(地産地消)**

→地域の活性化・輸送に伴う環境負荷削減



環境

社会

地域

人

**福祉作業所などの製品を選ぶ**

→障がいがある人の自立支援



**被災地の農産物を選ぶ**

→復興支援



## 広げよう! エシカル消費の力! ~例えば、被災地の支援について~

日本では、これまでに、地震や台風等の自然災害による甚大な被害が発生し、その都度、被災地で暮らす人々の生活や産業、地域環境等には大きな影響が出ています。

被災地の復興支援の取組には、ボランティア活動や募金等様々なものがありますが、例えば、**私たち消費者が「被災地の産品」や「代金の一部を被災地支援の寄付に充てる商品」を購入するということでも、復興支援に協力することができます。**

商品やサービスを選ぶときは、エシカル消費の視点で、**その商品・サービスがあなたの手元に届くまでにたどってきた道や、消費することによって人や社会、環境に与える影響についても考えてみましょう。**

そして、エシカル消費について、ご家族や友人など身近な人に伝えることで、エシカル消費の力をどんどん広げていきましょう!





# 消費生活相談窓口ってどんなところ？

～困ったときは188(消費者ホットライン)へ!!～

消費者ホットライン(☎188)にかけると、お近くの市町村や都道府県の消費生活相談窓口をご案内します。消費生活相談窓口では、商品やサービスに関する契約トラブルや、悪質商法による消費者被害、製品事故等についての相談を無料で受け付けています。

専門の資格を持った「消費生活相談員」が、トラブル解決のためのお手伝い(アドバイス等)をします。

相談内容などの秘密は守られるので安心してください。



一人で相談するのが不安な場合は、ご家族や学校の先生などの身近な人と一緒に相談してください。

消費生活相談員

## 愛知県消費生活総合センター(愛知県県民生活課)の 消費者教育・啓発事業について

お問合せはお気軽に ☎052-954-6603(消費生活相談・消費者教育グループ)まで!

### 無料で講師を派遣します!

学校等における消費者教育を推進するため、教員の研究会やPTAの研修、授業等へ、弁護士、司法書士、消費生活相談員等の講師を無料で派遣しています。是非、ご活用ください。

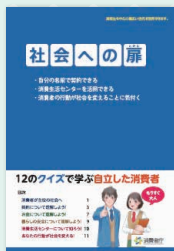
#### 教員向け

- ・成年年齢引下げを見据えた消費者教育の指導方法
- ・消費者教育教材「社会への扉」の活用方法
- ・エシカル消費と消費者教育 等

#### 児童・生徒<sup>\*</sup>・PTA向け

- ・契約の基礎知識
- ・消費者トラブル事例と対処法
- ・金融教育(クレジットカード等)
- ・持続可能な消費の実践 等

※高等学校、特別支援学校(高等部)等では、消費者庁作成教材「社会への扉」を活用した講座(授業)を実施します。



### もっと消費生活について学ぶには… ウェブサイト「あい暮らしWEB」を 活用しよう!

トラブル事例やゲーム教材等が掲載されています。



### 映像教材を貸出します!

契約・クレジット・悪質商法・インターネット・消費者教育等、消費生活に関する映像等の教材(DVD)の貸出を行っています。

学校での授業等で、是非、ご活用ください。



### 消費者力 チェック リスト

- 簡単に契約しない(慎重に検討しよう)
- 「うまい話」をうのみにしない
- クレジットカードでの支払いは「借金」です
- 困ったら、周りの人に相談しよう、消費者ホットライン☎188に電話しよう
- 通信販売にはクーリング・オフ制度の適用がありません
- 不要な契約は、きっぱり断ろう
- 自分の消費行動が社会に与える影響を考えよう

### ● 消費生活相談窓口のご案内 ●

お住まいの市町村又は県で消費生活相談をお受けしています。

消費者  
ホットライン ☎188 (いやや!) 局番なし

※身近な消費生活相談窓口につながります。

トラブルに遭ったり、不安を感じたときは、一人で悩まずお早めにご相談ください

愛知県の消費生活相談窓口

■愛知県消費生活総合センター  
☎(052)962-0999



キッパリと断る勇気  
持ちましょう

発行/愛知県県民文化局県民生活部県民生活課 〒460-8501名古屋市中区三の丸3-1-2 ☎(052)954-6603

\*「あい暮らしっく」は、愛知県金融広報委員会の助成金を活用し発行しています。

・発行月/2019年12月