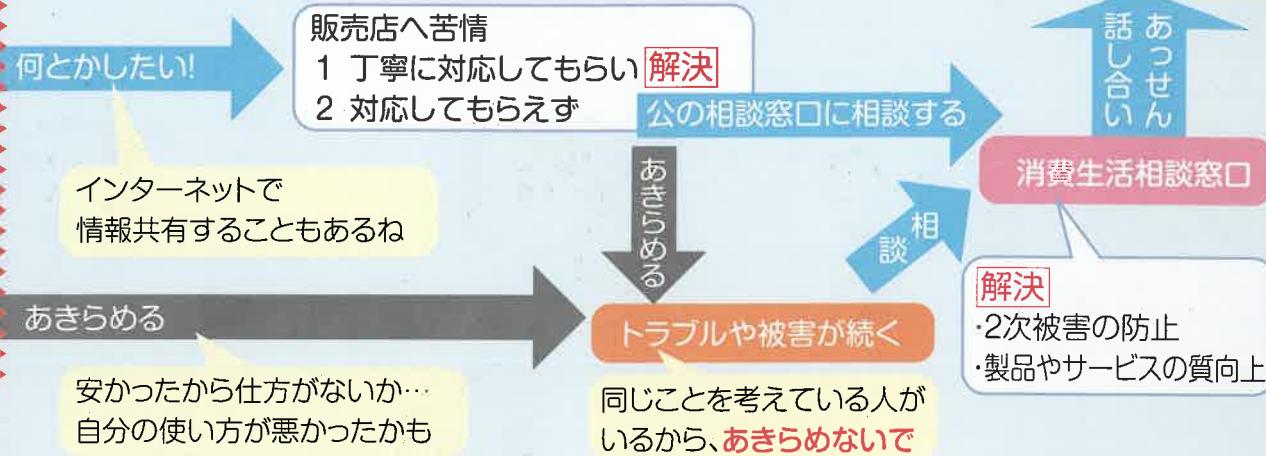


君の行動が社会を変える! 行動してみよう!

消費者トラブル発生



トラブルにあったら、お住まいの市町村の「消費生活相談窓口」に相談しましょう!

岐阜県内のすべての市町村に「消費生活相談窓口」があります。

相談窓口では、消費生活についての相談や苦情をお聞きして、解決するためのお手伝いをします。

相談は無料、秘密は厳守します。

相談は電話や面談等で受け付けていますが、面談の場合は予約が必要な窓口があります。

消費者ホットライン



～嫌や(188)泣き寝入り!と覚えて下さい～

※お住まいの市町村または県の消費生活相談窓口につながります。

おかげになる前に、お住まいの郵便番号をご確認ください。

県民生活相談センター(日・祝日・年末年始は休み)

058-277-1003

月～金曜日 8:30～17:00

土曜日 9:00～17:00(電話相談のみ)

ホームページをご覧ください。

消費者トラブルの事例やアドバイスが掲載されています。

岐阜県消費者の窓

検索

相談するときは、
手元に契約書類を持って!



- ・商品名
- ・販売者の名称
- ・買った日、契約した日
- ・買った場所、契約した場所
- ・その時の状況

を明確にしてください。

おっと! 落とし穴

平成28年3月発行 第19版

発行／岐阜県環境生活部県民生活相談センター
岐阜市薮田南5丁目14番53号 電話058-272-8204
監修／岐阜県消費者教育支援専門委員会

平成27年度 岐阜県消費者教育支援専門委員会

大藪 千穂(岐阜大学教育学部)
安田 ゆかり(県教育委員会学校支援課)
金子 未央(市立関商工高等学校)

臼井 俊治(岐阜県弁護士会)
丸山 早苗(県教育委員会学校支援課)
熊田 郁子(県立郡上北高等学校)

岐阜県 保存版

若者のための
消費者教育
副読本

おっと! 落とし穴

契約の先にある深い穴に
落っこちないために

不当請求

登録完了
登録料9万円

やばい、
9万円?

マルチ商法

僕から買えば、
会員価格で
手に入るよ!
どう?
全然卖れない。
これ、どうしよう。
いらないよ。

インターネット
トラブル

え、なにこれ!
二セモノ?



この副読本は岐阜県金融広報委員会の助成を受けて作成しています。

おつと! 落とし穴

契約の先にある深い穴に
落っこちないために

はじめに

皆さんもが消費者です。これまでの人生の中で様々な商品やサービスを購入し、思った通りの買い物ができた、期待外れの商品だった、必要以上の商品を買いすぎてしまった、といった様々な経験をしてきたことだと思います。

これから成人を迎える皆さん、また、成人を迎えたばかりの皆さん、これからは大人として「契約」ができることになります。また、働き始めて経済力がついてくることで、車や海外旅行といった、これまで以上に、高額で自分の欲しいものが購入できるようになります。

でも、その前に、消費者としての知識や能力を身に付けておかないと、自分の支払い能力以上の買い物をしてしまったり、悪質な業者に不本意な契約をさせられてしまったりするなどして、せっかく得たお金を使う自由が、一転して、お金の支払いに縛られる人生になりかねません。

この副読本では、大人の消費者として知っておいていただきたい、契約に関するテーマを中心とり上げています。

本書を通じて、皆さんが、契約トラブルや消費者事故を未然に防ぐ力、自分で解決する力を身に付ける一助となれば幸いです。

登場人物

里菜と健太、2人は同じ高校に通っている同級生。帰り道が同じなので一緒に帰ることも多い。

消費者トラブルに次々と巻き込まれる姉や兄の話をしながら、「自分たちがハタチを過ぎて消費者として契約するようになったら…」と考えるようになる。



里菜

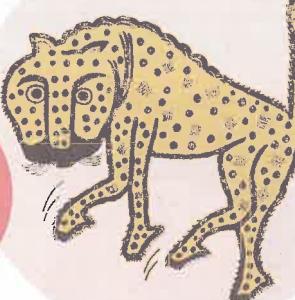
合唱部に所属、情報通で同級生の噂話に詳しい



里菜の姉

大学4年生、就職活動をしながら、常に自分磨きを心がけている

謎のナビゲーター
若者が陥りやすいトラブルについて辛口で助言する。



健太

バスケット部に所属、天然キャラで友人が多い



健太の兄

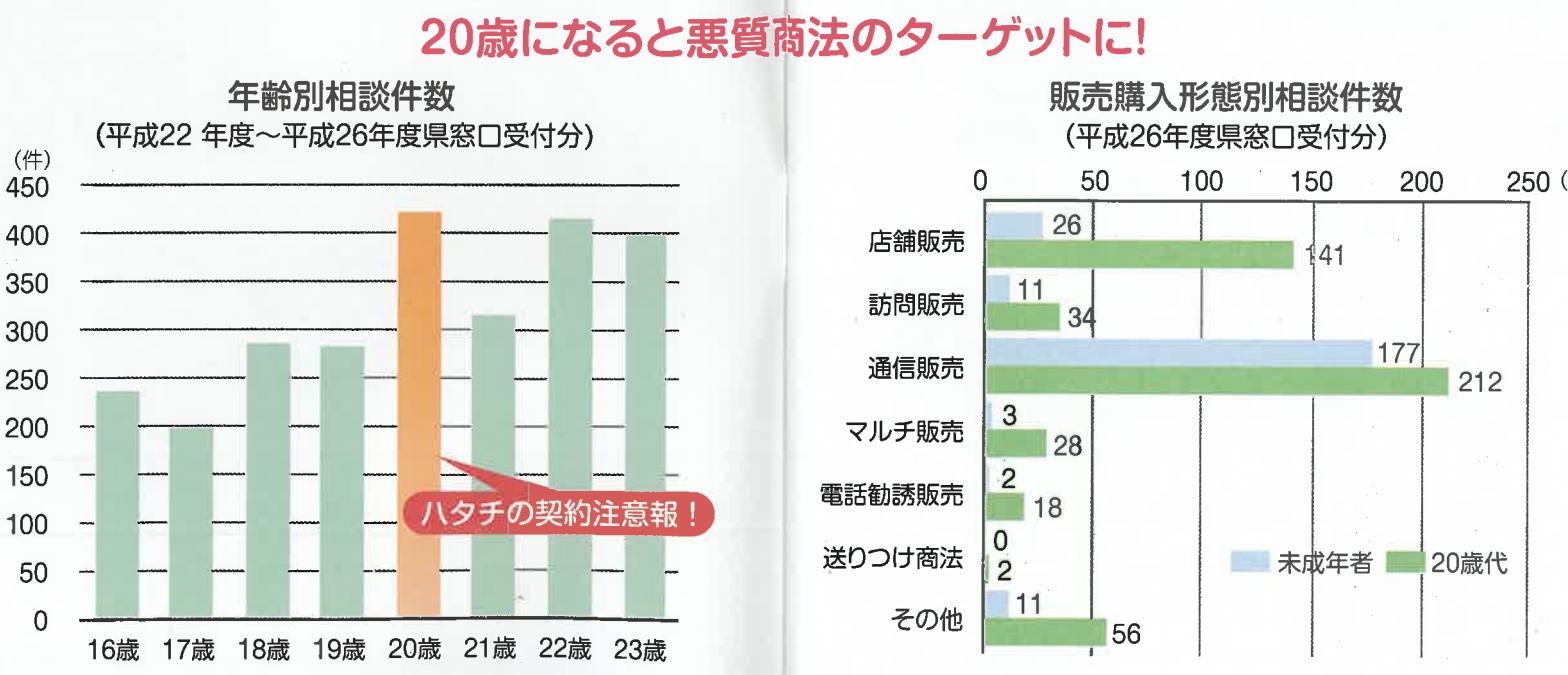
社会人2年目、先輩社員に指導されながら、日々顧客先を回る営業マン

INDEX

- はじめに／目次 1
- 1 消費者の権利と責任 3
- 2 契約とは?契約クイズ 5
- 3 消費者トラブル事例 6
 - (1)インターネットトラブル 6
 - (2)悪質商法 8
 - (3)賃貸契約 14
- 4 消費者を守る法律のしくみ 15
 - (1)消費者契約法 15
 - (2)特定商取引法 16
 - (3)クーリング・オフ制度 17
- 5 クレジットカード、多重債務 19
- 6 「消費者」として情報を読み解こう! 23
 - 君の情報力を試してみよう! 25
- 7 困ったことがあつたら相談しよう! 26

若者の相談で最も多いのは「通信販売」*トラブルです。
※通信販売には不当架空請求を含む

左のグラフは未成年者と20歳代からの相談件数です。比較してわかることを考えてみましょう。



本書を通じてより実践的な能力を身に付けるために、ワークシート「チャレンジしよう!」(全7シート)を作成しました。県民生活相談センターホームページ(消費者教育のページ)からダウンロードできますので、ご活用ください。



なぜ「消費者の権利」は必要なのでしょうか？

契約は「申し込み」の意思表示と「承諾」の意思表示が合致して成立します。しかし、契約（商品の購入など）するまでに、消費者には購入する物やサービスについての情報は十分与えられているでしょうか。

自分でよく考えて決めたつもりでも、消費者は、生産者や販売者と対等な立場に立ち、合理的に判断して取引できているとは限りません。

消費者は契約において不利な立場に置かれている？

- 消費者は生産者と比べ、商品やサービスに関する情報を持っていない（情報の非対称性）
- 企業の広告や宣伝によって消費者の消費意欲がかきたてられる（依存効果）
- 人が持っているからという理由だけで購入する（デモンストレーション効果）



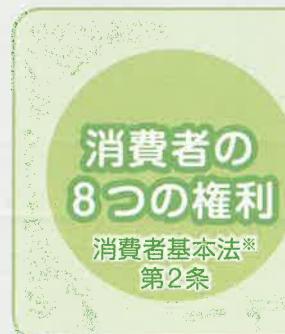
消費者の権利が尊重されない⇒消費者の安全や利益が損なわれる

- ・消費者事故に遭う、被害が救済されない
- ・自分の意志で自由に選択できない、不当に高値で取引させられる
- ・生産者や販売者にとって都合の悪い情報が提供されない



消費者の権利が尊重されている⇒消費者の意思決定が市場経済を成立させる（消費者主権）

- ・十分な情報が与えられており、自分の意志で選択できる
- ・安全で消費者の意見が反映された商品やサービスが提供される
- ・消費者に合理的に判断する力が身に付いている



- 1 消費生活における基本的な需要が満たされる権利
- 2 健全な生活環境が確保される権利
- 3 安全が確保される権利
- 4 選択の機会が確保される権利
- 5 必要な情報が提供される権利
- 6 教育の機会が提供される権利
- 7 意見が施策に反映される権利
- 8 被害の救済がなされる権利

※「消費者基本法」：消費者の権利を尊重し、消費者の自立を支援するため、国、地方公共団体、事業者の責務を定めた法律です。

「消費者市民社会」の実現に向けて

市場に提供された商品やサービスをただ「受動的に消費」するのではなく、自らの消費が社会に与える影響を自覚して、公正な市場の形成、持続可能な社会の実現に積極的に関与しようとする消費者の姿勢が求められています。



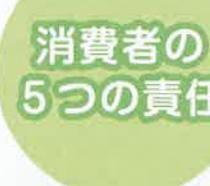
ひとりでできることには限界があるね。
みんなで協力して対応していく！



消費者の積極的な関与

- おかしいな？批判的意識（問題意識）を持とう！
- こうして欲しい！主張し行動しよう！
- 生産者的生活はどうだろう？社会的弱者への配慮も忘れず！
- 生産地の自然環境を破壊していない？環境に配慮しよう！
- 困っているのは自分だけじゃない！消費者同士で団結しよう！

（消費者の5つの責任はCI：国際消費者機構が提唱）



公正な市場

取引が公正に行われ、透明性が確保されている

持続可能な社会

健全で恵み豊かな環境が将来にわたって継承されていく社会

このようにして、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現のためには、皆さんの行動がカギとなるのです。「消費者の権利」を自覚し「消費者主権」を確立するためには、消費者は「消費者の責任」を果たしていくかなければなりません。



2 契約とは?

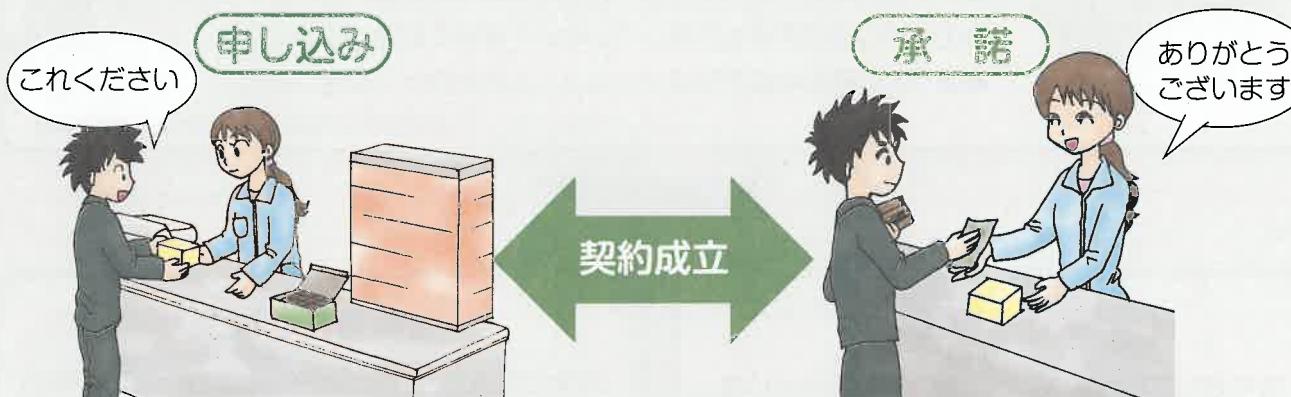
契約クイズ

次の契約について、YES・NOで答えてみましょう。

- ① コンビニでパンを買うことも契約である。 P5
- ② 契約書の印鑑を押さなければ契約は成立していない。 P5
- ③ お店で服を買ったが、別の店で同じような服が安く売っていた。返品できる? P5
- ④ アダルトサイトらしいネット広告を興味本位でクリックしたら、突然、「お申込みありがとうございました。代金98,000円をお支払いください。」と表示された。契約は成立している? P7
- ⑤ インターネットでブランドの靴が50%オフで売っていたので購入した。サイズが合わなかったので返品したいけど、ホームページに返品についての記載がない。返品できる? P16
- ⑥ インターネットでゲームに夢中になって、つい「20歳以上」のボタンをクリックしてアイテムを買ってしまった。親に届いた請求額が10万円を超えていた。未成年だし、契約を取消しできる? P5
- ⑦ 体験無料のエステを行ったら、半額キャンペーン中の20万円の1年コースを勧められ、分割払いであればそれほど高くないと思い契約した。2回通ったが、あまり効果もないようなので中止解約したい。解約できる? P16

(クイズの答えはページ下に)

契約とは



契約は契約書のような書類を作らなくても□約束だけでも成立します。

いったん契約が成立すると、一方的に契約を取りやめたり、内容を変更したりすることができません。

未成年者は契約の取り消しができる?

民法では、20歳未満の未成年者が契約するには親(法定代理人である親権者)の同意が必要と定められており、同意がない契約は取り消すことができます。

◆取り消しができない契約

- 小遣い程度の金額の契約
 - 親が支払った契約
 - 20歳以上であるとそを言った場合
 - 結婚している場合(成年とみなされる)など
- 書類に「20歳以上の年齢を書くように」言わされたなど、強引な方法での契約については取り消せる場合もあります。

3 消費者トラブル事例(1) インターネットトラブル

ネットショップでの通販トラブル



前払いには注意! 代引きでも中身を見るまで分からぬ!
そもそもブランド製品が格安で販売されているなんて、おかしいと疑つてかかるべき。

応用編

お試しセットの罠 ~お試しだけのつもりが定期購入契約に~

ネットを見ていたら、「お試し価格1,000円(通常価格3,890円)」と記載された化粧品セットがあった。お得だと思いクレジット払いを申し込んだところ、数日後に商品が届いた。その約2週間後、注文もしていないのに化粧品1セットが届いた。申し込みをしたサイトを確認したら「注文時にお申し出のない限り定期購入となります。」と小さく記載されていた。

手口

~ネット上の細かい文字情報が盲点に!~

- ①悪質業者は、消費者が細かい文字まで読まないという盲点について、「セール!」「無料!」といった目立つ文字や多数の写真で注意を引く。
- ②意図的に購入条件や返品等の売り手にとって都合の悪い情報を分かりにくく表示していることがある。



- ・通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。返品・交換条件を必ず確認しましょう。
- ・事業者の住所、電話番号、責任者が正しく記載されているかを確認しましょう。メールアドレスだけの記載は要注意です。
- ・前払いは慎重に。前払いしたのに商品が届かないこともあります。
- ・注文後も商品の画面をプリントアウトしておくと、何かトラブルがあった時の助けになります。

チャレンジしよう! ①

〈ネットショッピング〉

- 店舗とネットショップで購入する違い、ネットショップでトラブルになる原因について考えよう
- ネットショップで自分の欲しいものを探し、販売価格の異なる2店舗について調べてみよう

3 消費者トラブル事例(2)

悪質商法

不当請求トラブル



「完全無料」「18禁（18歳未満禁止）」は要注意！
次のページには罠が潜んでいると思え！



応用編 甘い誘惑が苦い経験に

成人向け雑誌を見ていたら、QRコードに「18歳以上、完全無料」と書かれていた。スマートフォンでコードを読み取ってアクセスすると、いきなり98,000円の請求画面が表示された。

次の手その1

請求画面をよく見ると「間違えて申し込みした方はこちらにお電話ください」と記載されていたので、すぐに電話をしたら、「確かに申し込みをされている、こちらに証拠があるので支払わないのであれば法的手段に入る」と脅された。

次の手その2

請求画面をよく見ると、退会ボタンがあったので、慌ててクリックした。後日、メールで退会違約金3万円を請求された。（退会ボタンがメール送信ボタンになっている）

手口～インターネットを利用した架空請求～

- ①慌てて業者に連絡を取ると、連絡先や個人情報を聞き出そうとする。
- ②巧妙に仕組まれたシナリオを使った会話のやりとりで、支払わざるを得ない状況に陥れる。

- ・申し込んでもいいのに勝手に請求をしてくる架空請求では、そもそも契約は成立していません。
・インターネット上の取引では、消費者が申し込み内容を確認する画面を設ける等の措置を講じていなければ、契約を無効とができるよう法律で定められています。
(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)

アポイントメントセールス



本当の恋人はあなたに物を売りつけない！

応用編 「将来はモデル」の夢に近づいたと思ったのに！

「モデルタレント募集・オーディション受付中」の広告を見て、応募したら、オーディションの連絡があった。指定された日時に会場に行くと、すぐに「合格」を告げられ、ダンスレッスンの契約とプロモーションビデオ制作の契約にサインをするよう求められた。あまりに高額だったので、断ろうとしたが、「その素質を埋もれさせるのはもったいない」と説得されてしまった。

～販売目的を隠した勧誘～

- ①販売目的を告げずに、店舗や事務所などに相手を呼び出して商品やサービスの契約をさせる。
- ②密室で何人かの店員に囲まれ、契約するまで会場から出られない状況にする。
- ③親しい人からの勧誘により「断りにくいな」という心理を利用する。

これだけは
知っておこう！

・販売目的を隠して、一般の人々が自由に入りしない場所に誘い込んで勧誘することは法律で禁止されています。

★特定商取引法の「訪問販売」に該当します。上の事例のように、販売目的を隠して呼び出され、店舗で契約した場合も該当します。クーリング・オフの条件等詳細は16ページ。

手口

チャレンジしよう！②

〈悪質商法ロールプレイ〉

アポイントメントセールスやキャッチセールス等のロールプレイングを使い、実演してみることで、販売業者のセールストークと消費者の心の動きについて考えてみよう

キャッチセールス



個室に連れて行かれたら危ない！
他にも買いたい人がたくさんいるといつた
「買って当たり前トーク」には注意！



応用編

アンケートがきっかけで思わぬ契約に！

駆前で「生活充実度に関するアンケート」への協力を求められ、記入したところ、「今の生活を変えてみたいと思いませんか」と促され、「自己啓発セミナー」への参加を勧められた。無料だったので興味本位で参加してみた。セミナーの継続は有料（5回コース10万円）とのことで、継続するかどうか迷っていると、出口でほとんどの参加者が申し込みをしていたため、自分も申し込みをしなければという気になった。

2回目のセミナーからは講師が変わり、全く興味が持てなかつた。なぜか参加者も少なかった。今思えば、ほとんどの参加者はサクラだったのかもしれない。

～外出先での不意打ちの勧誘～

手口

- ①街頭などで、親近感を感じる同年代の同性や異性をターゲットに声をかけ、店舗に来るよう誘う。
- ②販売員数名が熱心に勧誘し、断りにくい雰囲気にする。
- ③解約を申し出ると、「他に欲しい人はたくさんいる」「今更断るなんて」などと、解約が非常識だと思わせることで解約を思いとどまらせようとする。

・販売目的を隠した勧誘や威圧的な勧誘は法律で禁止されています。

★特定商取引法の「訪問販売」に該当。クーリング・オフの条件等の詳細は16ページ。



資格(士)商法



その資格、本当に必要ですか？

資格取得をあきらめる頃には、既にクーリング・オフの期間（8日間）が過ぎている！



途中でやめてしまった講座の受講情報が他業者に？

数年前に通信の資格取得講座を受講したが、結局続かず途中で止めてしまった。先日、「過去の講座が修了していないので、継続するためには新しい講座の申し込みが必要」などと職場にしつこく電話があった。

しばらくすると、別の会社から、資格取得の勧誘をやめさせたいのであれば、名簿から削除するためにお金が必要との電話があった。

～社員名簿の流出による職場への勧誘～

手口

- ①資格を取れば就職に有利などと言って、高額な資格取得講座や教材購入の契約をさせる。
- ②職場に電話をすることで、周りに気を使って、はっきり断りにくい、早く切りたいという気持ちにさせる。
- ③解約を申し出ても、途中でやめることへの負い目を利用して、言葉巧みに継続を勧める。



- ・契約する意思が無いのであれば、きっぱりと断りましょう。
- ・電話勧誘で断られた相手に対し、業者が再度勧誘することは法律で禁止されています。
- ・応用編の事例のように、以前の受講情報を利用して、「だまされやすい人」がターゲットとされる2次被害もありますので注意が必要です。

★特定商取引法の「電話勧誘販売」に該当。クーリング・オフの条件等の詳細は16ページ。

無料商法



無料という言葉に誘われて行ってみると、
高い契約が待っていた！

応用編

「スゴ腕」家庭教師は体験だけ？

自宅に家庭教師の勧説電話があり、1回無料体験できるから、と勧められた。無料なら、と日時を決めて来てもらうことにした。有名大学に在籍する家庭教師がやってきて、とても親切に分かりやすく教えてもらえた。この先生に教えてもらえば、と思って契約したが、実際には別の先生が担当となった。今更断りにくくなつて何度も来もらっているが、教え方も体験時の先生ほど上手ではない。

～「無料」という言葉の裏には長期契約が～

- ①「体験無料」「今だけ無料」といった言葉で客を説き、高額な商品やサービスの契約を勧める。
- ②サービス等の提供をした後、相手が負い目を感じて断りにくい状況にする。
- ③しつこい勧説により、相手に「面倒だ」「断らざるを得ない」と思われる。

- ・「いりません！」という勇気を持ちましょう。
- ・断られた相手に対し、業者が再度勧説することは法律で禁止されています。
- ・長期間にわたる契約のうち、以下の6つの取引については、契約を締結する前に、事業者は消費者に対し、「クーリング・オフ」や「中途解約」を含む契約内容についての概要を記載した書面を渡さなければなりません。

エステティックサロン、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
★特定商取引法の「特定継続的役務提供」に該当。クーリング・オフの条件等詳細は16ページ。
「特定継続的役務提供」取引については、クーリングオフ期間が経過しても、中途解約ができます。

タウン誌
無料クーポンを見ている

帰ろうとする
落とし穴

あつと
落とし穴

応用編

マルチ商法(連鎖販売取引・ネットワークビジネス)



応用編

口コミで投資のノウハウDVDを購入したら…

大学の先輩からFX投資のノウハウが簡単に学べるDVDの購入を勧められた。54万円と高額だったので断ったが、すぐに元が取れると説得され、消費者金融でローンを組んで購入した。DVDを見ても知っていることばかりだった。先輩に「このDVDでどうしたら儲かるのか」と聞くと、他の人を説いて契約させれば、1人につき10万円もらえると言われた。ローンを返済するには他の人を説かなければならぬが、結局は先輩も同じ手口でだまされたのだと知った。

FX(外国為替証拠金取引)とは

証拠金を預けて、それを担保に高額な取引が可能となる仕組み(レバレッジ)の中で、外国為替変動による差額により利益を得ようとする取引です。ハイリスク・ハイリターンで、為替が予測の反対に変動すると、多額の損失となります。

手口

～マルチ商法(連鎖販売取引)の仕組み～

- ①市販されていない商品を会員価格で購入できる、と他の人を説き、会員に加入させる。
- ②会員を増やすと昇格し、地位が上がれば販売商品に対するマージン(利益)が多く得られる。
- ③昇格のため積極的に会員を増やそうとして、販売網を拡大していく。

～商品販売より会員獲得が目的に～

- ①「セミナー」と称する集会を開き、成功者の体験や、成功のためのノウハウ、フォローアップ体制の充実ぶりをアピールし、誰もが成功者となれるような錯覚を起こさせる。
- ②昇格キャンペーン等であおられ、商品を大量に購入するため、借金をしてまで購入したもの、在庫商品が売れずに残ってしまうことがある。
- ③何とか売りたいとの思いで強引に友人や知人を巻き込むため、人間関係を失うことがある。

手口

・入会した人は、いつでも中途解約して退会することができます。

・入会後1年を経過しない会員が退会する際に、商品引き渡し後90日を経過していない未使用商品については返品し、適正な返金を受けることができます。

★特定商取引法の「連鎖販売取引」に該当。クーリング・オフの条件等詳細は16ページ。

消費者トラブル事例(2)

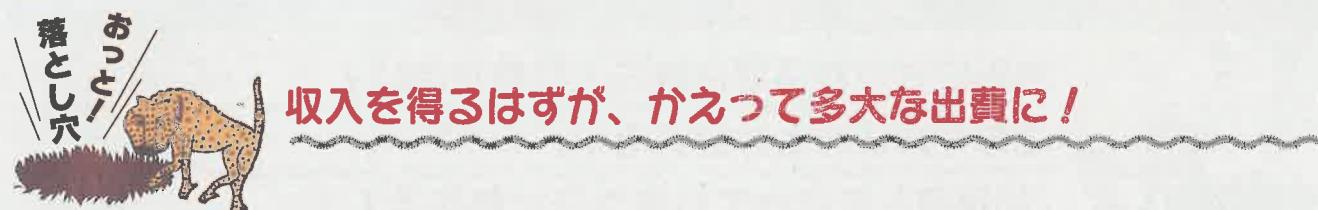
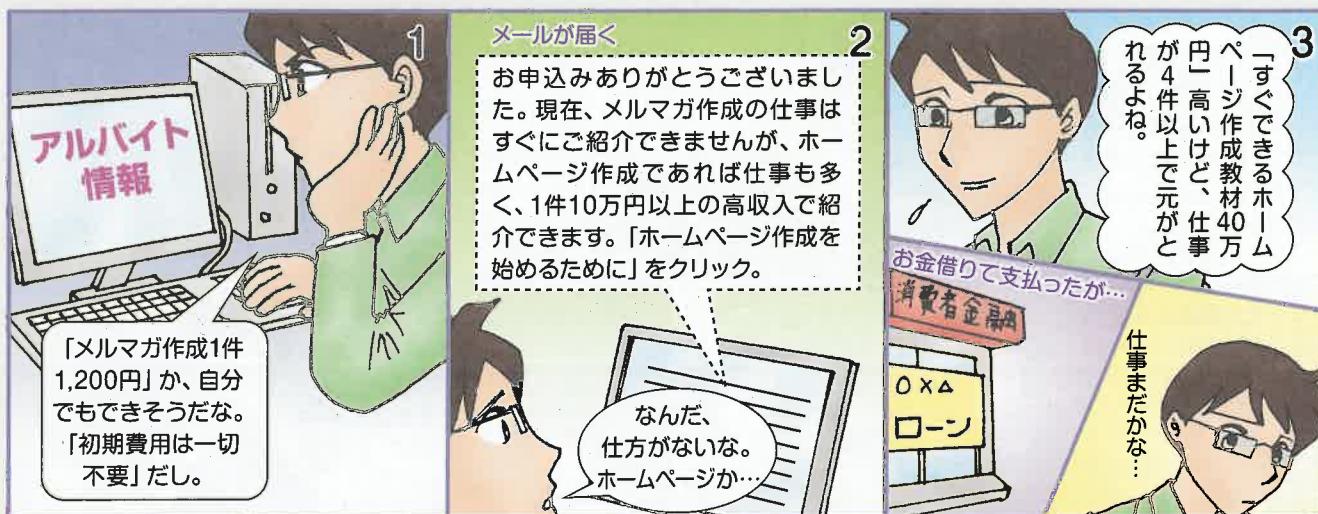
マルチ商法

マルチ商法

3 消費者トラブル事例(3)

賃貸契約

内職・モニター商法



応用編

アフィリエイト、ドロップシッピング^{*1}を利用した手口

副業・サイドビジネスとして注目されているアフィリエイト、ドロップシッピングに興味を持ったので、「成功するネットビジネス」を謳う業者とウェブサイトの開設、広告代行業務、システム利用料等を100万円で契約した。実際には作成されたサイトが簡素であったり、売れるための広告の工夫や期待していたサービスが無かったりで、全く利益が出なかった。

*1 英語でアフィリエイトaffiliateは、提携する、加入する、ドロップシップdrop-shipは、産地直送するという意味

アフィリエイトのしくみ

- 1 自分の開設しているウェブサイト、ブログ等でスポンサー業者（広告主）の商品やサービスの広告を行う
- 2 自分のサイトを通じて業者サイトにアクセスした件数や購入実績で広告報酬がもらえる

ドロップシッピングのしくみ

- 1 スポンサー業者の商品やサービスの広告を行うサイトを自分で開設する
- 2 サイトを見た人から注文を受け付ける（ネットショップの運営）
- 3 商品の発送や在庫管理はスポンサー業者が実施する



～ネットで始めるサイドビジネスの勧誘～

- ①「仕事を提供するので（モニターになれば）収入が得られる」という口実で勧誘する。
- ②「仕事（モニター）に必要」というのは口実で、商品等を売ることを目的としている。



- ・メールやSMSを使い、目的を隠して勧誘を行うことは法律で禁止されています。
- ・インターネットを利用した様々なビジネスが生みだされており、法整備が追い付かないために、被害に遭っても救済されない場合もあります。
- ・自分で理解ができないような、仕組みが複雑な商品やサービスには手を出さないようにしましょう。

★特定商取引法の「業務提供誘因販売取引」に該当。クーリング・オフの条件等の詳細は16ページ。



賃貸契約に関するトラブル

借主にとって大きなトラブルとなるのは、退去時の「原状回復」です。トラブルを未然に防止するために、入居時に物件の状況をよく確認しておくこと、原状回復などの契約条件を貸す側、借りる側の双方がよく確認しておくようにしましょう。

◆トラブル事例

- 退去時の立会いを求められ、損傷などがあるということで確認サインをした。その後、原状回復費用の請求書が送られてきたが、思っていた以上に高額だった。
- 明け渡し後の修繕費用の負担金額について、大家さんと話合いがつかず、敷金の返還がされていない。

原状回復とは、「元の状態に戻す」という意味ですが、「賃借人が借りた当時の状態に戻すこと」ではありません。住んでいれば年月の経過とともに壁や床の色が変色したり汚れたりします^{*}が、これを元の状態に戻そうとすれば、壁紙や床の張り替えといったリフォームが必要になります。国土交通省では、民間賃貸住宅について『原状回復をめぐるトラブルとガイドライン』を作成し、借主が負担すべき費用について下記のように例示しています。

*経年変化や賃借人の通常の使用により生ずる劣化や損耗については、修繕費用は賃料に含まれており、賃借人に原状回復義務はありません。一方、賃借人がわざとまたは不注意で通常を超えるような使用によって生じた損耗等については負担が求められます。

	賃貸人(貸す人)の負担となるもの	賃借人(借りる人)の負担となるもの
床 カーペットなど	<ul style="list-style-type: none"> ○畳の裏返し、表替え（特に破損していないが、次の入居者確保のために行うもの） ○フローリングのワックスかけ ○家具の設置による床、カーペットのゴミ、設置跡 ○畳の変色、フローリングの色落ち（日照、建物構造欠陥による雨漏りなどで発生したもの） 	<ul style="list-style-type: none"> ○カーペットに飲み物等をこぼしたことによるシミ、カビ（こぼした後の手入れ不足等の場合） ○冷蔵庫下のサビ跡（サビを放置し、床に汚損等の損害を与えた場合） ○引越作業等で生じた引っかきキズ ○フローリングの色落ち（賃借人の不注意で雨が吹き込んだことなどによるもの） ○タバコのヤニ、臭い（喫煙等によりクロス等が変色したり、臭いが付着している場合）
壁、天井 クロスなど	<ul style="list-style-type: none"> ○テレビ、冷蔵庫等の後部壁面の黒ずみ（いわゆる電気ヤケ） ○壁に貼ったポスターや絵画の跡 ○壁等の画鋲、ピン等の穴（下地ボードの張替えは不要な程度のもの） ○エアコン（賃借人所有）設置による壁のビス穴、跡 ○クロスの変色（日照などの自然現象によるもの） 	<ul style="list-style-type: none"> ○壁等のくぎ穴、ネジ穴（重量物をかけるためにあけたもので、下地ボードの張替えが必要な程度のもの） ○賃借人が日常の清掃を怠ったための台所の油汚れ（使用後の手入れが悪く、ススや油が付着している場合） ○賃借人が結露を放置したことで拡大したカビ、シミ（賃貸人に通知もせず、かつ、拭き取るなどの手入れを怠り、壁等を腐食させた場合） ○クーラーから水漏れし、賃借人が放置したため壁が腐食 ○賃借人が天井に直接つけた照明器具の跡 ○落書き等の故意による毀損

「国土交通省ホームページ『原状回復をめぐるトラブルとガイドライン』について」より一部抜粋

4 消費者を守る法律のしくみ

(1) 消費者契約法

消費者と事業者の間にある情報の質や量、交渉力の格差を埋めることにより、消費者の利益を擁護するための法律です。労働契約を除く、すべての事業者・消費者間の契約に適用されます。

消費者と事業者の
格差是正

消費者利益の擁護

事業者の不適切な勧誘により締結した契約は取り消すことができます
消費者の利益を一方的に害する契約条項は無効です

◆どんな場合に取り消しができるの?

その1 不実告知

販売員の説明が
ウソだった



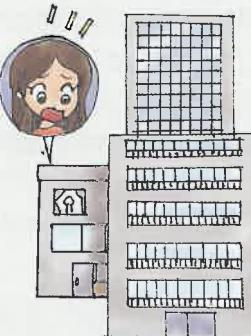
その2 断定的判断 の提供

絶対に儲かるって
聞いたのに!



その3 不利益事実の 不告知

都合の悪いことは
わざと教えてくれなかった



その4 不退去、 退去妨害・監禁

契約しないと
帰ってもらえない
帰らせてもらえない



取り消すことができる期間は、気づいた時から6ヶ月間

◆無効な契約条項

（その1）事業者の損害賠償の責任を免除する条項

（その2）消費者契約の解除に伴って不当に高額な損害賠償や違約金を定める条項

（その3）消費者の支払いが遅れたことに対して、不当に高額な支払い額の損害賠償や違約金を定める条項
(年率14.6%を超える部分)

（その4）信義誠実の原則[※]に反して消費者の利益を一方的に害する条項

※「権利の行使及び義務の履行は、信義に従い誠実に行わなければならない。」とする民法の基本原則（第1条第2項）

消費者が団結することで権利を守る～消費者団体訴訟制度～

事業者が不特定多数の消費者に対し、上記の不適切な勧誘を行うなどした場合、内閣総理大臣が認定する「適格消費者団体」は、消費者被害の発生又は拡大を防止するため、事業者等に対し差止請求をすることができる制度です。消費者が団結することで、事業者との交渉力の格差を埋めようとする制度ですので、団体の活動を支援することは、消費者の責任（主張し行動する責任、連帯する責任）を果たすことになります。

(2) 特定商取引法（特定商取引に関する法律）

勧誘方法に不意打ち性があるなど、トラブルが生じやすい7つの取引形態（特定商取引）について、様々な規制をかけることで、消費者に損害が生じることを防止し、利益を保護するための法律です。

公正な取引

消費者の損害防止

この法律では、取引の種類によって、再勧説の禁止、契約書面の交付義務、申込みの撤回又は契約解除（クーリング・オフ）等のルールが定められています。

特定商取引法に定める取引の種類	勧説方法・契約内容	主なルール		
		書面交付義務	クーリング・オフ（期間）	クーリング・オフ期間経過後の中途解約
訪問販売	自宅などへの訪問 キャッチセールス（営業所以外の場所から誘い、来訪させる）、アポイントメントセールス（販売目的を隠して誘う）	○	○ (8日間)	— ^{※1}
通信販売	テレビ、雑誌、カタログ、インターネットなどの広告を見て、郵便、電話、インターネット等で申込みを受ける	確認画面の表示	— ^{※2}	—
電話勧説販売	電話で勧説し、申込みを受ける (電話を切った後の郵便・電話等による申込みを含む)	○	○ (8日間)	—
特定継続的役務提供(6つの役務)	エステティック、語学教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービス、パソコン教室（エステは1か月、その他は2ヶ月を超える期間、5万円を超える金額の契約）	○	○ (8日間)	○
連鎖販売取引(マルチ商法)	個人を販売員として勧説し、さらに次の販売員を勧説させるというかたちで、販売組織を連鎖的に拡大させながら商品やサービスを販売する	○	○ (20日間)	○
業務提供説引販売取引	仕事を紹介するので収入が得られると勧説し、仕事に必要だからといって商品やサービスを購入させる	○	○ (20日間)	—
訪問購入	自宅などを訪問して貴金属等物品を購入（買取）する	○	○ (8日間)	—

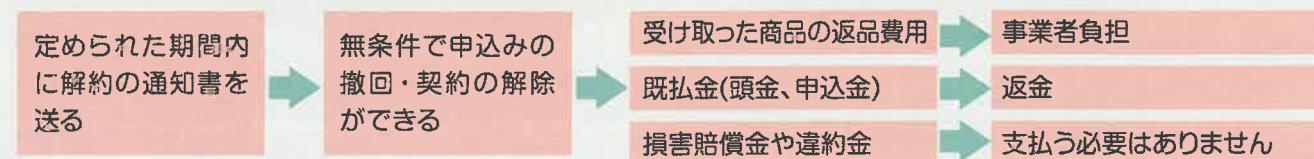
※1 過量販売による契約解除・・・日常生活において通常必要とされる分量（回数、期間）を著しく超える商品等の売買契約の場合、契約から1年間は解除できます。

※2 通信販売の契約解除等・・・通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんが、広告に返品に関する事項として、返品の可否、返品の期間等の条件、返品に係る費用負担の有無（これらを返品特約といいます）について表示しなければなりません。これらの表示が無い場合は、商品が届いた日から数えて8日間以内であれば、消費者は事業者に対して、契約申込みの撤回や解除ができ、消費者の送料負担で返品ができます。

(3) クーリング・オフ制度～消費者の最強の味方!～

クーリング・オフとは、英語で「Cooling off」、つまり頭を冷やすという意味です。契約した後で、消費者に冷静に考え直す時間を与え、一定期間内であれば理由がどうであれ、無条件で申込みの撤回または契約の解除ができる制度です。特定商取引法や保険業法、割賦販売法等の法律に定められている場合のほか、業界の自主規制や約款等で設けている場合もあります。

◆クーリング・オフの効果



◆クーリング・オフできますか?

- 1 自分のした契約にクーリング・オフ制度の適用があるかを確認
- 2 クーリング・オフの条件を満たしているかを確認

契約方法や内容によってクーリング・オフができる条件は異なりますので、消費生活相談窓口へご相談ください。

クーリング・オフ期間の考え方とポイント

- ・契約書面受領日が起算日（1日目）となります。
- ・通知日は発信日であり、期間内に相手に到達している必要があります。
- ・通知文書はコピーを取り、簡易書留か特定記録郵便で送り、受付日が押印された受領証は必ず保管しておきます。

クーリング・オフ期間は8日間です（連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引は20日間）

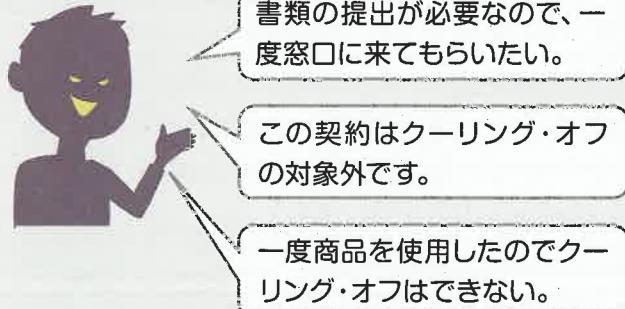
期間の考え方(8日間の場合)						
月	火	水	木	金	土	日
1	2	3	4			
5	6	7	8	9	10	11



クーリング・オフができない場合の例

- | | |
|-------------------|--------------------------------------|
| ●自分から店に出向いて購入した場合 | ●指定された消耗品(健康食品、化粧品、せっけん、洗剤など)を使用した場合 |
| ●通信販売で購入した場合 | ●現金取引で3,000円に満たない場合 |
| ●乗用自動車 | ●電気通信サービス |
| ●葬儀 | |

◆クーリング・オフを妨害された場合



消費者のクーリング・オフの行使を妨害することは禁止されています。クーリング・オフ期間が過ぎるまで手続きをさせない、できないと嘘をつくなど、妨害された場合は、事業者から改めてクーリング・オフできる旨を記載した書面をもらい、口頭でも説明を受けた日がクーリング・オフ期間の起算日となります。

<その他クーリング・オフ制度のある契約の例>

個別クレジット、生命・損害保険契約、宅地建物取引契約、預託等取引契約、投資顧問契約、不動産特定共同事業契約、ゴルフ会員権契約、冠婚葬祭互助会契約、有料老人ホーム入居契約

◆クーリング・オフはがきの書き方

- 1 クーリング・オフの手続きは必ず書面（ハガキ、手紙）で行います。
- 2 クレジットを利用している場合はクレジット会社へも同時に通知します。
- 3 送る前に必ずコピーを取っておきます。
- 4 「特定記録郵便」または「簡易書留」など、記録の残る方法で送付します。

販売会社宛て

契約解除通知書

契約日 平成〇年〇月〇日
書面受領日 平成〇年〇月〇日
商品名 ○○○○○○
契約金額 ○○○○円
上記日付の申込は撤回し、
契約は解除します。
なお既払金の〇〇〇円を返金し、
商品を引き取ってください。

平成〇年〇月〇日
(住所)○○○市○○○町○○○番地
(氏名)○○○○○○

クレジット会社宛て

契約解除通知書

契約日 平成〇年〇月〇日
書面受領日 平成〇年〇月〇日
商品名 ○○○○○○
契約金額 ○○○○円
販売業者名 ○○○○○○
上記日付の申込は撤回し、
契約は解除します。

平成〇年〇月〇日
(住所)○○○市○○○町○○○番地
(氏名)○○○○○○

ポストに投函する前に、両面コピーをして控えを取り、特定記録郵便または簡易書留で送ります。

◆契約トラブル解決の考え方～法律をどう使う?～

法律適用の優先順位

特定商取引法
主に事業者に対するルール(規制)

消費者契約法
消費者と事業者間のルール

民法
私人間の権利義務についての一般的なルール

法律が対象とする範囲の広さ

トラブル発生!
まずは「取引形態」に着目。
最強の味方「クーリング・オフ」ができるかどうかを検討しよう。
クーリング・オフの期間は8日間（取引形態によっては20日間）。

民法に比べ、消費者に有利な条件を定めている。
契約の取り消し期間は、気づいてから6ヶ月。

チャレンジしよう!③

- クーリング・オフはがきを実際に書いてみよう
●中途解約が可能な契約について、解約時の負担額を計算してみよう

5 クレジットカード、多重債務

クレジットカードのこと知ってる?

クイズに挑戦!

- Q1** クレジットカードは誰のもの?
(契約した消費者のもの or カード発行会社のもの)
- Q2** クレジットカードを人に貸してもいい? (YES・NO)
- Q3** 未成年でも申し込みができる? (YES・NO)
- Q4** クレジットカードでの買い物は借金になる? (YES・NO)
- Q5** 通帳にお金が無くてもカードは利用できる? (YES・NO)
- Q6** カードを失くしても放置しておいてよい? (YES・NO)

カード発行枚数
(平成25年3月末現在)
3億2,352枚
1人当たり3.1枚
※一般社団法人日本クレジット協会発表

<解答・解説>

- A1** カード発行会社のものです。カード発行時に一緒に送付されてくる「会員規約」に「会員に貸与する」と記載されています。
- A2** NO 他人に貸与、譲渡してはいけません。他人が利用した分も自分で支払わなければなりません。
- A3** YES 18歳以上であればできますが、高校生はできません。未成年者は保護者の承諾を得ることが必要です。海外留学等に必要な場合は18歳未満でも発行される場合があるようです。
- A4** YES カード会社が利用者に代わってお店に代金の支払いをしているので、利用者はカード会社に借金をすることになります。
- A5** YES 銀行のキャッシュカードと違って、原則翌月払い*なので、利用時に残高が無くても買い物ができます。ただし、支払い日までに引き落とし口座に入金していないと、遅延損害金が発生します。また、信用が損なわれるため、カード利用や新たなカード発行ができなくなることがあります。
- A6** NO 紛失に気づいたら、カードの利用を止めるため、すぐにカード発行会社に連絡してください。

*利用するカード会社によって、1回払い、分割払い、リボ払い等の支払方法を選択することができます。

ポイント加算や特典の多い「リボ払い専用カード」もあります。毎月の支払額が一定で家計管理がしやすいというメリットがありますが、支払いがいつ終わるのか分からず、手数料がかかる等のデメリットもあります。

◆クレジットカードを利用する前に、チェックしてみよう!

- 利用金額は自分で支払いができる範囲の金額ですか?
- 利用明細書は確認していますか?
- 契約時に会員規約を読みましたか?
- ショッピングやキャッシング利用枠を確認しましたか?
- 毎月の支払額と支払総額を確認しましたか? (キャッシングや分割払いなど)
- 遅延損害金など、支払えなかった場合のリスクを理解していますか?

カードを持つことの
メリットだけでなく、支払う
責任と借入のリスクを理解し
上手に利用しましょう!

クレジットカードのショッピング枠の現金化に注意!



ショッピング枠の現金化とは、クレジットカードで商品やサービスを購入できる「ショッピング」機能を利用して、利用限度額内で金券やチケット、家電などの商品を購入し、その場で商品を買い取ってもらい現金化することです。

カード会員規約では、「現金化」を目的とした商品やサービスの購入を禁止しています。

◆事例 換金率85%の場合



携帯電話の端末代金の分割払いにご用心!

分割払いを滞納すると、将来…

クレジットカードが作れない ローンが組めない なんてことにもなりかねません!

スマートフォンの購入代金は高額なので、多くの場合、分割払い(クレジット)を利用します。「実質負担0円」で契約した場合、月額利用料金が割引されており、割引額と同額で端末代金を月々返済している場合が多く、購入者には端末代金を支払っている自覚がないことがあります。月々の支払いが滞れば、信用情報がクレジット会社から指定信用情報機関*に提供、記録され、カードやローンの利用ができなくなることがあります。

ご請求内訳書	
ご使用の携帯電話番号 090-000-000	請求年月 2013年〇月ご請求分
ご請求内訳	
項目	内訳金額(円)
基本使用料	3,000 基本使用料(月額) -1,000 ファミリー割引
通話料・通信料	1,510 通話料 -1,400 ファミリー割引適用分 -110 檻超適用額 前月分からの檻超額300円
パケット定額料等	3,800 パケット定額コース料 134,500 パケット通信料 -134,500 パケット定額コース無料通信適用額
その他ご利用料金等	100 留守着電話使用料 300 端末保証サービス料 300 web接続サービス利用料 315 コンテンツ利用料 3 ユニバーサルサービス料／基本(月額)
端末代金分割支払金	2,500 3回目(全24回) 残額52,500円
請求書発行手数料	300
合計	9,618
内課税対象額(8%)	6,803
消費税等(8%)	544
ご請求金額	10,162

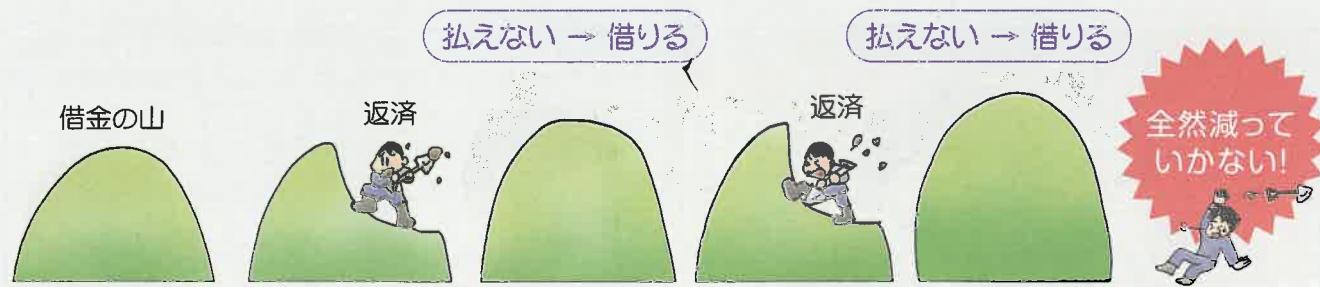
※指定信用情報機関

消費者のクレジットの利用状況を管理している機関です。クレジット会社が会員として加盟して、信用情報の提供を受けています。消費者は指定信用情報機関への開示申請により、自己の信用情報を確認することができます。

端末代を支払っていることを忘れないで!

- チャレンジしよう! 4 *(携帯電話の料金内訳をチェックしよう)*
- 自分の契約しているサービス内容について調べよう
 - 各事業者のサービス内容を比較しよう

多重債務～返済のための借金は消えない借金に!～

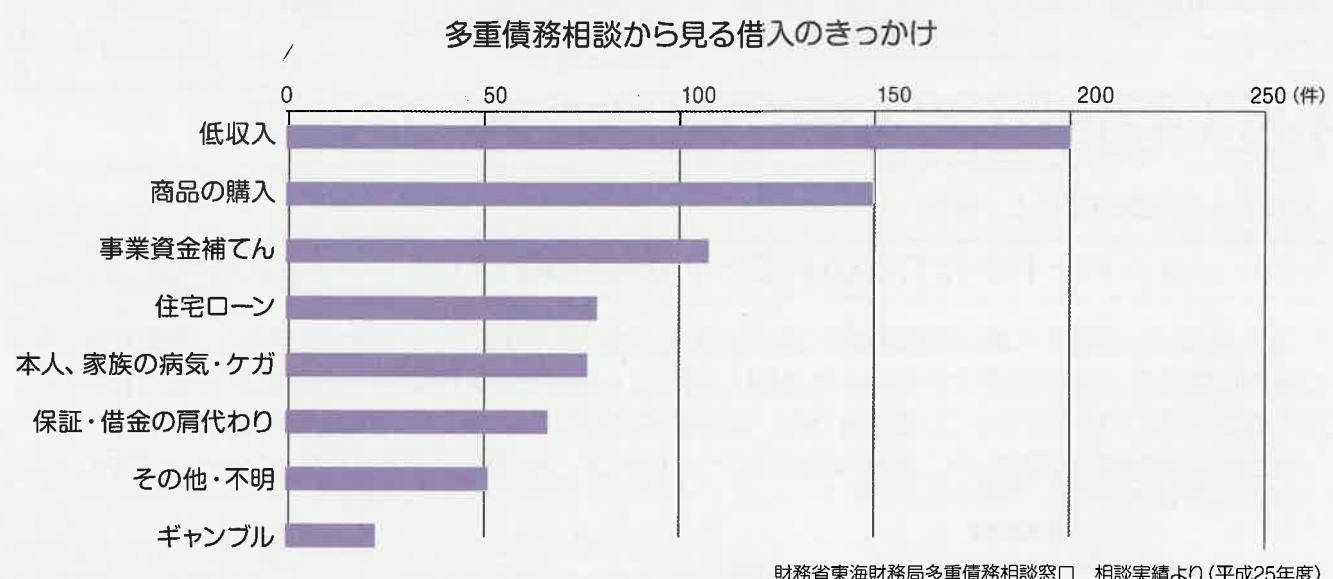


借金返済のため別の借金を繰り返し、返済が困難になることを「多重債務」といいます。返済額分を借り入れていくと手数料分が増えていき、結果として、はじめに借りた金額以上に借り入れることになるだけでなく、支払いがいつまでたっても終わらなくなります。

多重債務の原因

多重債務に陥りやすい人というと、ギャンブルや買い物好き、といった金遣いの荒い人のことだと思われがちですが、借入のきっかけは、低収入のほか、住宅ローン、病気やケガといった日常生活での経済状況の変化が原因であることもあります。

「とりあえず」、「すぐに返せる」という気持ちが多重債務につながります。



◆ケース1 失業で収入減

景気が悪くなり、失業してしまった。子どもが高校進学を控え、住宅ローンも残っているのに収入が少ないので、生活のために借入するしかなかった。

◆ケース2 計画性のないクレジットカードの利用

ポイントがたまる、割引特典があるといったメリットに惹かれカードを複数枚作った。貯蓄もないのに、衣服や外食に使って、気が付いたら支払期日までに払えなくなっていた。とりあえずキャッシングすることにした。

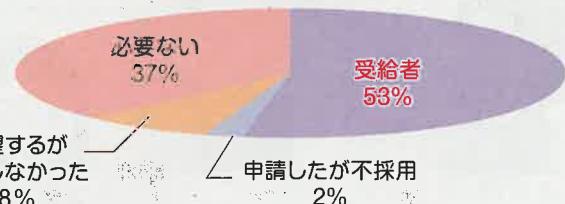
◆ケース3 連帯保証人になった

友人が起業するために資金が必要とのことで、断りきれず、友人の借入の連帯保証人になった。事業が上手くいかず、友人は借入が返済できなくなつたため、自分が支払いの請求を受けるようになった。生活費だけでも精一杯で、自分も借入せざるを得なくなつた。

奨学金は将来への投資?

大学生の生活に奨学金は欠かせない収入源となっていますが、「貸与」の場合は将来の生活に重い負担となってくることがあります。

奨学金受給の状況 (大学昼間部平均)



学生生活費の内訳



独立行政法人日本学生支援機構 「平成24年度学生生活調査」より作成

日本学生支援機構(JASSO)の奨学金は貸与であり、利息の付かないもの(第1種奨学金)と利息の付くもの(第2種奨学金)の2種類があります。卒業後に月賦で返還することになりますので、借りる前に返還期間と返還額を確認してから借入額を検討しましょう。

◆奨学金が返還できなくなったら?

延滞すると年間5%(平成26年4月1日現在)の割合で延滞金が課せられます。失業等で返還が難しくなつたら日本学生支援機構へ早急に相談しましょう。

日本学生支援機構ホームページ <http://www.jasso.go.jp/> (奨学金貸与・返還シミュレーションもあります)

多重債務には解決方法があります

返済が困難になった場合は早めに相談窓口に相談しましょう。

任 意 整 理	裁判所を通さず、債権者との話し合いにより返済方法や返済額を決める方法です。
特 定 調 停	簡易裁判所に申し立てをして、調停により返済方法や返済額を決める方法です。
個 人 再 生 手 続	裁判所に原則3年(最長5年)で完済する再生計画案を提出し、認可を受け弁済を行います。生活の基盤である給料などを差し押さえられることもなく、住宅ローンを支払って住宅を残すことができるというメリットがあります。
自 己 破 産	消費者が自分の財産ではとても負債が払いきれない場合(支払不能)に、裁判所に自ら申し立てをして破産の決定をしてもらい、返しきれない負債について支払を免除(免責といいます)してもらう手続きです。詐欺的な借入や極端な浪費がない限り、消費者の生活再建のために、借金を切り捨ててもらつて直しが図れます。

個人再生手続きまたは自己破産をした場合、信用情報機関に事故情報の登録がされ、5年ないし7年程度は銀行などからの借金やクレジットカードの発行が受けられなくなります。しかし、戸籍に記載されたり、選挙権を失つたりすることはあります。

◆支払う必要のない借金を払い続けていませんか?「ヤミ金」に注意!

貸金業を営む場合、貸金業規制法に基づき、国(財務局)か都道府県の登録を受けなければなりません。それにもかかわらず無登録で貸金業を営む業者は、「ヤミ金融業者」と呼ばれています。無登録で貸金業を営むことは5年以下の懲役、又は1,000万円以下の罰金、またはこの両方が課せられます。

また、下記の年率を超える金利は無効ですので、支払う必要はありません

- 「利息制限法」を超える金利は無効です
元本10万円未満 年率20%
元本10万円以上100万円未満 年率18%
元本100万円以上 年率15%
- 「出資法」の上限金利(年率20%)を超える金利は刑事罰の対象となります。

多重債務
相談窓口

財務省東海財務局多重債務相談窓口 052-951-1764
公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会多重債務ホットライン 0570-031640

チャレンジ
しよう!日

お金を見るといくらになる?
●お金借りた時の返済金額を計算してみよう

「消費者」として情報を読み解こう!

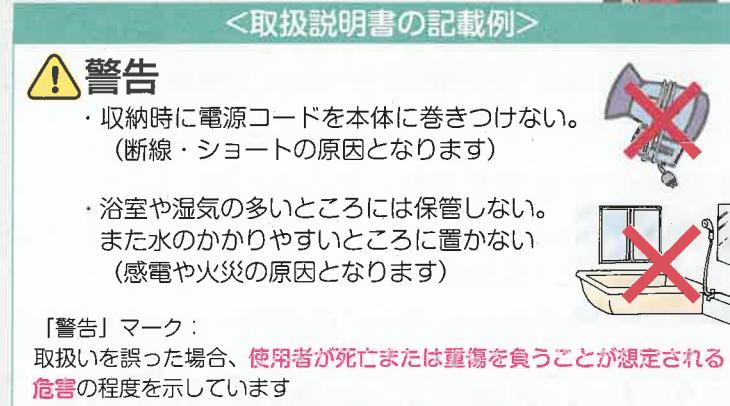
事故を防ぐために



◆事故にあつたら相談、情報提供しよう!

製品事故に遭った時には、製造者や消費者生活相談窓口に連絡してください。

2次被害の防止、品質改善につながります。



消費者からの被害情報により安全基準が追加されました! ~電源コードの折曲げ試験~
ヘアドライヤーについては、電源コードの断線等が原因で、火花でやけどを負うなどの事故発生を受け、平成26年に安全性を確保するための技術上の基準^{*}として「電源コード折り曲げ試験を実施すること」が追加されました。
※電気用品を製造又は輸入する場合、「電気用品安全法」において「技術上の基準」に適合することが必要とされています。

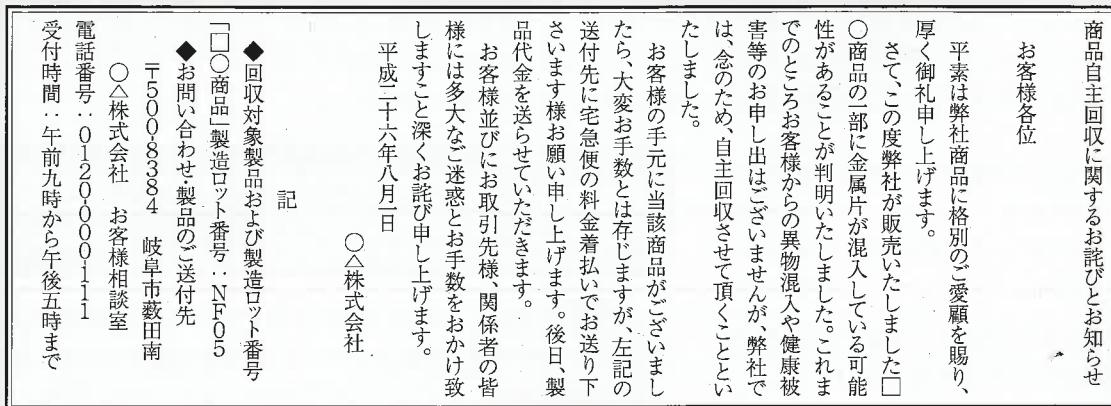
◆「リコール情報サイト」を見てみよう

「リコール制度」とは、欠陥商品を企業が回収・無償修理する制度です。欠陥のある商品を知らずに使い続けることは大変危険です。

消費者庁では事業者から報告を受けた情報をリコール情報サイトに集約し、提供しています。電気製品だけでなく、自転車、椅子、サンダル、おもちゃ、食品などの様々な商品が回収対象とされています。

消費者リコール情報サイト
回収・無償修理等情報をお届けします!

◆リコール情報は新聞にも掲載されています



◆「製造物責任(PL)法」～製造者等への損害賠償請求を可能にした法律～

- 製品の欠陥により、生命、身体または財産に被害が生じた場合の製造業者等の損害賠償の責任について定めた法律です。
- 被害者は製品の欠陥により被害が生じたことを証明する必要があります。
- 消費者の誤使用による事故等は製品の欠陥とは判断されない場合もあります。
- 事故が発生したら、写真を撮っておくなど、現場の状況を確認、記録しておきましょう。

製品事故を防ぐためのポイント

- 購入時に安全性をチェックする
- 取扱説明書等をよく読んで、正しい使い方をする
- 保守・点検をこまめに行う

チャレンジしよう! 6 <消費生活情報を入手しよう>

- 消費者庁などのホームページを見て、事故情報や注意喚起情報がどのように掲載されているのかを調べてみよう

個人情報は宝の山?



個人情報を登録して会員になることで様々なサービスを受けられるのにはわけがあります。登録する際に、会員規約への「同意」を求められることになりますが、じっくり読んだことはありますか?

「お得なサービス」の内容だけに目が行きがちですが、利用規約、会員規約などをよく確認して、自分の個人情報がどのように利用されるのかを確認しましょう。

また、企業の個人情報漏えい、流出の事件が後を絶たない中で、自分の個人情報が第3者へ流出するリスクがあることも考え、適切な情報提供先を選ぶことも大切です。

<会員規約>

3 会員の個人情報の利用目的

- 会員の趣味、関心に応じたサービス提供のため及び会員へのサービスの向上・改善等を目的とした会員情報分析のため。
- 会員に対して、電子メールを含む各種通知手段により、当社が適切と判断した企業のさまざまな商品情報、サービス情報その他の営業の案内もしくは情報の提供のため

4 第3者への個人情報提供について

- 会員は、当社が、以下に記載する条件に従って、個人情報を、下記に定める提供先に対して提供することにつき、同意します。
- 当社の関連企業
 - 会員向けサービスを提供する提携先企業

チャレンジしよう! 7 <利用規約や会員規約を見てみよう>

- ダウンロードしたアプリケーションソフトの利用規約等の記載内容を調べよう
- 個人情報の利用について、事業者の収集する情報の内容、利用方法、共有先などを調べよう

7 困ったことがあつたら相談しよう!

相談してみる!



「消費生活センター」は県や市町村が設置しており、「無料」で専門の相談員が様々な消費生活に関する相談に乗っています。消費に関する相談であれば、気軽に相談してください。あなたの情報が他の相談者のトラブル解決につながることもあります。
※岐阜県内すべての市町村に「消費生活相談窓口」が設置されているので、身近な市役所・町村役場に相談しましょう。



消費生活相談員のつぶやき

「断る勇気」

ある時センターに若い女性からの相談が入った。話を聞くと、高校時代の先輩から食事に誘われ、高額な化粧品を買う契約をしてしまったとのこと。会員になり、さらに別の人を勧誘すればどんどん儲かる仕組みだという。何度も断ろうとしたが、その都度「大丈夫!」「とりあえず、いいから!」という言葉で押し切られたのだと言う。

幸い、クーリング・オフができたが、彼女としては不本意にも勧誘を断りきれなかった自分のふがいなさを悔いている様子だ。

彼女の話からは、誘う先輩には、はじめから商品を売る明確な目的があり、彼女はそのことに対して全く無防備な状態にあったことが分かる。その状況では、契約を断って帰るのは至難の業であつただろう。さらに、「とりあえず」とか「大丈夫」と言われば、自分に都合よく「なんとかなるのかも」と考えてしまうものだ。彼女は先輩の巧みな戦略にハマってしまったのだ。

断る行為にはどこか「相手に悪いような気がする」「自分が悪く思われるのではないか」といった引け目を感じるものだ。特に、自分が好意を抱く相手からの誘いや、物を貰ったりした後であればなおさらだ。

対応方法を助言しながら、彼女が契約する前にどう言えばよかつたのか、先輩の機嫌を損なうことなく勧誘をやめさせる方法があつたのではないか、などと一緒に考えてみた。彼女は自身の契約を振り返り、「勧めてもらえるのは嬉しい。だけど、買うか買わないかは今、決めるわけにはいかない。買うなら、後日、自分から連絡する。」と告げ、自分から退席するタイミングを作ることもできた、と話してくれた。彼女は自らの苦い経験を通して、かしこい消費者としての知恵を身につけたのだ。「断る勇気」を持つことは消費者として必要な技量の一つだ。

彼女は、相談することでクーリング・オフという解決方法を見いだした。同時に、トラブルを振り返る事を通じて、消費者としての自分の力量をアップさせたのだ。

皆さんにも、相談することで、どんどん消費者力を身に付けていってもらいたい。

メディアを読み解こう



インターネットやチラシの広告には消費者の目を惹きつけようと様々な工夫がされています。しかし、商品やサービスの品質や価格について、消費者の誤解を招くような不当な表示は「景品表示法」(不当景品類及び不当表示防止法)という法律で禁止されています。

今なら半額!
3,500円
(メーカー希望小売価格7,000円)

期間中は通常販売価格の半額!
3,500円

**実際には存在しない「メーカー希望小売価格」
販売した実績がないのに「通常販売価格」**

情報の信ぴょう性を調べ、商品に見合った金額を自分で判断して支払う。
そのためには、日頃から様々なことに関心を持って情報を収集しておくことが大切です。

ネットに頼りっぱなしじゃいけないね!

- メニューに「黒毛和牛」と表示されているが、実際には交雑種だった。
- 雑誌の読者プレゼント当選者数が、実際に記載されている数より少なかった。
- 旅行パンフレットに実際に旅行では見られない景観写真を表示していた。
- セットで「お徳用」と表示していた食器が、バラ売りでも同じ価格だった。

君の情報力を試してみよう!

問1~5、問6~10それぞれの合計を出し、自分のタイプを確認しましょう。

よくある3点 時々ある2点 あまりない1点

制作:岐阜大学教育学部教授 大藪千穂

問1	問2	問3	問4	問5
テレビやインターネットのニュースを一日一回はチェックする。 点数→□	毎月タウン誌や雑誌を読む。 □	新聞の折り込みやネットチラシをよく見る。 □	買うものがなくてもお店に行ったり、ネットショッピングのサイトをチェックしたりする。 □	新しいことを知る時は、人から聞くことが多い。 □
食べ物や文房具を買う時に、「賞味期限」や「マーク」を確かめて買う。 □	人のやり方を見て、よいと思えばすぐに取り入れる方だ。 □	使い方が分からない時は、説明書を読んだり、人に聞いたり、ネットで調べたりする。 □	授業で学んだことで、家でできそうなことはやってみる。 □	外食した時、おいしかった食事を家で作ってみる。 □
問6	問7	問8	問9	問10

下の表を見て自分のタイプを確認しよう!

問1~5の合計()	問6~10の合計()	あなたはこんな人!
11~15点	11~15点	「情報の達人」情報にいつもアンテナを張っていて、新しい情報好き。でもそれだけでなくうまく情報を活用することもできる「情報の達人」!
11~15点	5~10点	「情報集めの達人」情報をすぐ見つけ出すことができる「情報集めの達人」!でもそれを活かすのには手こずっているみたい。これからは集めた情報を生活でうまく使いこなしたいね!
5~10点	11~15点	「情報使いこなしの達人」知っている情報を使いこなすのが上手な「情報使いこなしの達人」!でも自分で情報を集めるのは苦手みたい。これからは情報アンテナの感度を上げて!
5~10点	5~10点	「情報苦手タイプ」情報を自分で集めるのもめんどくさい、生活に活かすのもめんどくさい…情報社会に取り残されちゃうよ!生活を便利で豊かにするために、これからは情報に敏感になって「情報の達人」をめざそう!