

消費生活出前講座

総合的な学習の時間「キャリアアップセミナー」
静岡県立裾野高等学校

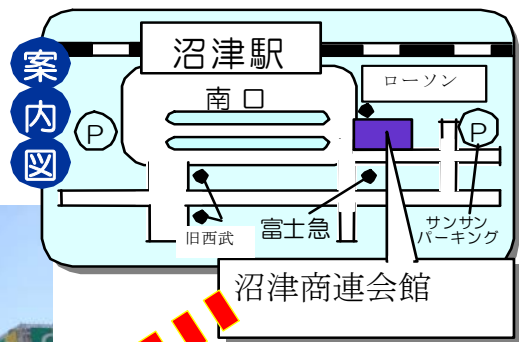
平成28年11月7日

静岡県東部県民生活センター



1

東部県民生活センター



2

消費生活相談クイズ

第1問

昨年度(平成27年)の東部県民生活センターの消費生活相談件数は？

A. 約1万件

B. 約5千件

C. 約2千件

D. 約1千件

答え C

3

【契約当事者の年齢内訳】

年代	27年度		前年比	26年度		25年度	
	件数	構成比		件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	64	3.0%	100.0%	64	3.0%	55	2.6%
20歳代	187	8.6%	105.6%	177	8.3%	191	9.0%
30歳代	411	18.9%	118.8%	346	16.3%	357	16.7%
40歳代	384	17.8%	99.5%	386	18.2%	345	16.2%
50歳代	285	13.2%	106.7%	267	12.6%	269	12.6%
60歳代	291	13.5%	94.2%	309	14.6%	312	14.6%
70歳以上	325	15.0%	92.6%	351	16.5%	395	18.5%
年齢不明	216	10.0%	96.9%	223	10.5%	209	9.8%
計	2,163	100%	101.9%	2,123	100%	2,133	100%
平均年齢	49.2歳			50.3歳		50.9歳	

4

消費生活相談クイズ

第2問

消費生活相談全体で一番多い相談内容は？

- A. 安全・衛生について
- B. 接客対応について
- C. 契約・解約について
- D. 価格・料金について

答え C

5

消費生活相談クイズ

第3問

10代の相談内容で一番多いのは？

- A. アダルト情報サイト
- B. 賃貸アパート
- C. 出会い系サイト
- D. フリーローン・サラ金

答え A

6

【商品・サービス内訳】

順位	全体	20歳未満	70歳以上
1	アダルト情報サイト	アダルト情報サイト	商品一般
2	フリーローン・サラ金	賃貸アパート	健康食品
3	光ファイバー	出会い系サイト	光ファイバー
4	商品一般	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金
5	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	アダルト情報サイト

7

7

お気軽にご相談ください。

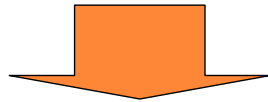
年間2,000件以上のご相談あります。



8

●契約（けいやく）について

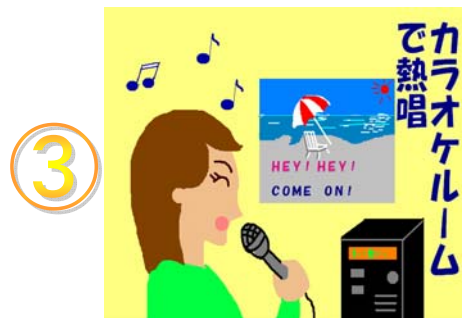
お菓子やスポーツ用品などの
物を買うことも契約



毎日の生活で契約している

9

Q：契約なのはどれでしょう？



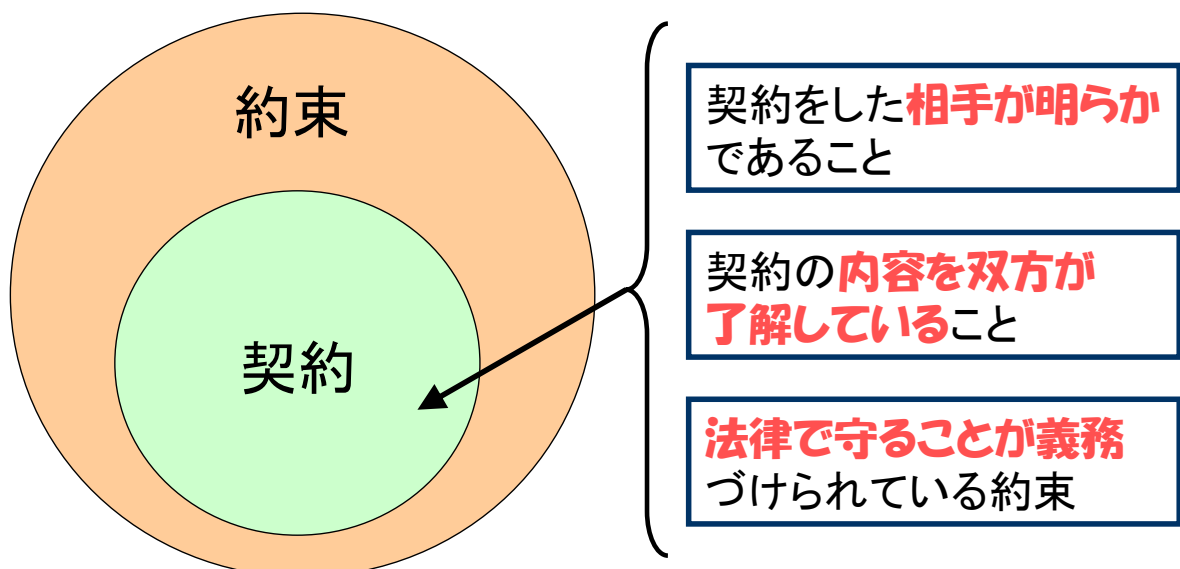
10

契約は・・・①③④です

- 原則としてお互いが合意すれば、それが口頭であっても契約は成立する。
 - ▶ 契約書がなくても契約は成立
- 法律で定められている場合を除き、相手の了解を得ずに契約をやめることはできない。

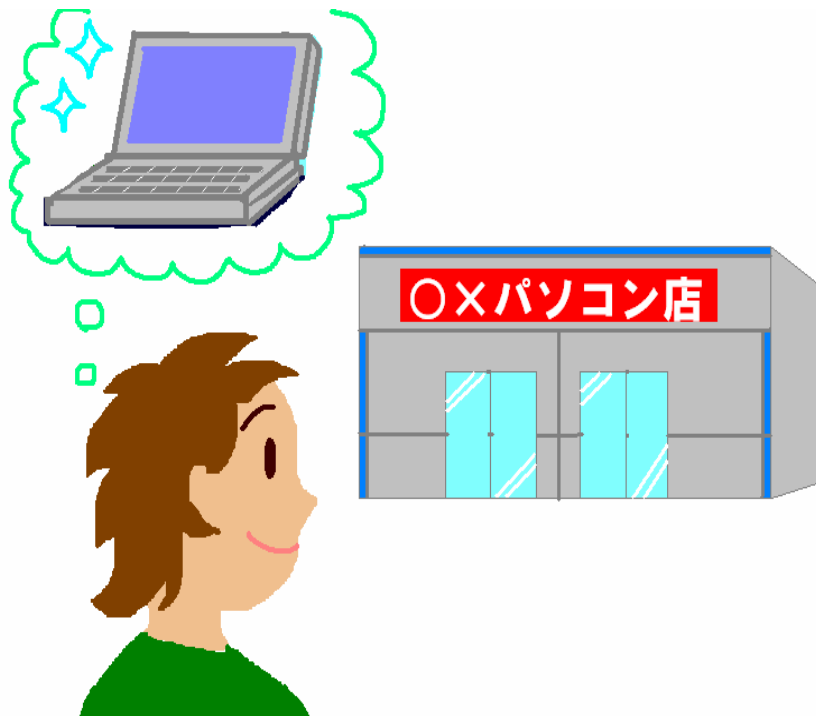
11

契約ってなに？



12

タロウさんは電器店にパソコンを買いに行きました。契約が成立したのは？



13

Q : 契約が成立したのは4つのうちのどの時点でしょう？



14

正解は・・・①です

- 原則として**お互いが合意すれば**、それが口頭であっても契約は成立する。
 - ▶ 「買いましょう」という意思と「売りましょう」という意思が合致したときに成立する。
 - ▶ 契約書がなくても契約は成立する。
- 法律で定められている場合を除き、**相手の了解を得ずに契約をやめることはできない**。

15

契約は絶対にやめられないの？

一定の場合に法律に従い契約をやめられる場合がある

例えば……

16

クーリング・オフ(無条件解約)

どういうもの？

一定期間内なら、消費者から一方的に無条件で契約を解除できる制度

例えば・・・

突然勧誘をされて契約してしまった

訪問販売や電話勧誘など

連鎖販売取引、エステや語学学校などの契約をした場合

17

クーリング・オフ

いつできるの？

訪問販売等は契約書を受け取った日を含めて
8日間、連鎖販売取引は20日間

どうやってやるの？

必ず「書面」で行い、証拠を残す。

ハガキは、両面コピーして保管し、「簡易書留」か「特定記録郵便」で郵便局から送る。

18

クーリング・オフの通知方法

記載例

郵便はがき

□□□-□□□□

○市○区○町○番地

○市○区○町○番地

○株式会社

代表者 ○ ○ ○ 様

契約解除通知書

契約年月日 平成○年○月○日

商品名 ○ ○ ○ ○ ○

契約金額 ○ ○ ○ ○ ○ 円

販売会社名 ○ ○ ○ 株式会社 ○ 営業所

右記日付の契約は解除します。

なお、すみやかに支払済みの○ ○ ○ 円を返金し、商品を引き取ってください。

平成○年○月○日

市○区○町○番地 氏名 ○ ○ ○ ○ ○

※クレジットを利用した場合はクレジット会社名も記入しましょう。

「くらしの豆知識」 P. 78~参照してください

19

その他契約をやめられるケース

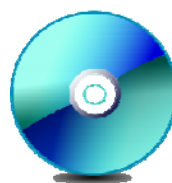
- 未成年者が親の同意を得ずに契約した場合
- 詐欺や強迫により契約させられた場合
- 不実告知、不利益事実の不告知、断定的判断の提供、退去妨害、不退去などにより契約した場合

etc..

20

さて、
『若者たちを狙う悪質商法』とは
どんなものがあるでしょうか？

どこに問題があるかを考えながら
DVDを見てみましょう



21

TO BE
CONTINUED...

SNS

- **人と人がつながる場を提供するサービス**
Facebook Twitter LINE mixi など
- **2012年、2013年の相談件数は5000件前後だったが、2014年は7000件余りとなり急増している。**PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2015年4月27日までの登録分)



23

渡辺し十の場合


アポイントメントセールス **それが作戦?!**

- SNSで話し、仲良くなって誘われたエステで契約をさせられた
- お金がないと断ったのに、**消費者金融で旅行名目でお金を借りさせられた**
- あなたは特別だから、**160万円を80万円にすると**言われた
- 解約したいと伝えたが今さら無理と言われた

24

山田マコトの場合

デート商法

- SNSで知り合った異性といいふモードに 
- デートのつもりが店の展示会場に連れて行かれた
- 男女間の感情を利用して契約させられた
→「わたしのために買って (♡♡)」
- あなただけ特別と言われた
- 分割払いで払うことにした
- 結局連絡がとれなくなった



25

架空請求

- 身に覚えのない利用料金を請求される
- 人をパニックにさせたい、精神的に追い込んで操ろうとする
- 利用者を不安にさせて、短期間で支払わせようとする
- 有料の申し込みをしようと
思っていなければ払う必要はない



26



「誤作動の方は連絡してください」などと書かれている場合あり。

代金請求を止めてもらおうと怪しげな解約代行サービスと契約 → 二次被害

相談多し!

27

次は..

桜井さんのエピソードを
見てみましょう

28

桜井ジュンの場合

マルチマがい商用

- このままで良いのか。あなたのやる気次第→
成功者。自己啓発。
- 消費者金融で借金をしてもすぐに返せると言われた
- 紹介料で儲かる→友だちも借金地獄
- 加害者になることがある
- 人間関係を壊してしまうことがある



29

SNSを利用する時の注意点



- 写真やメッセージのやり取りだけでは相手の方がどんな人かわからない
- SNSに書き込まれた情報(個人情報)からその感情を読み取って悪用されることがある
- お金を使わされるだけでなく、人の好意を踏みにじられることがある
- 商品を買いたいがために優しくされているだけのことがある



30

通信販売

- 長所
 - 家にいながらにして買い物ができる。
 - 商品選択の幅が広い
- 短所
 - 商品を手にとって選べない
 - 配送料がかかる場合がある



31

通信販売で注文する時のポイント

- 返品できるか、できないかを確認する
(特定商取引法の表記)
- 業者の所在地、電話番号は信用できるか
- 海外の会社の可能性を考慮する



32

まとめ

- 個人情報 は安易に公開しない
- インターネット上の写真や人柄を安易に信用しない。セールストーク、情報を鵜呑みにしない
- トラブルの多い形態の契約はクーリング・オフできる場合がある
- 消費生活センターに相談。(無料！)

33

クリティカルシンキング

批判的に考えよう



商品・サービスの価格や品質等の情報に
疑問や関心を持つ

どこに、どのような問題があるのか

どうすれば解決できるのか

34

迷ったら、まず相談



・消費者ホットライン（全国共通）

TEL **188**（悪質商法はいやや！）

0570-064-370 も使えます

・静岡県東部県民生活センター

TEL **055-952-2299**

国民生活センターのホームページで
各地の消費生活センターの電話番号を検索できます

35

ご清聴ありがとう
ございました