

学生時代に学んでおきたい 消費者トラブルと対処法

佐賀県立牛津高等学校 1年生の皆様へ



1. 消費者トラブル

消費者トラブルとは

自分の暮らしのために、
お金を払って**商品**や**サービス**を購入する中で
発生するトラブル

毎日の生活における
商品やサービスの購入は、
すべて**契約**である。



契約とは

- **法律的** な **責任が生じる** 約束
- お互いの **合意** で成立する
- 契約書などを書かなくても
口約束 でも契約は成立する

契約の成立はいつ？

おにぎり
ください



代金を支払う **義務**

商品を受け取る **権利**



はい。
110円で
す



代金を受け取る **権利**

商品を渡す **義務**

解約の原則

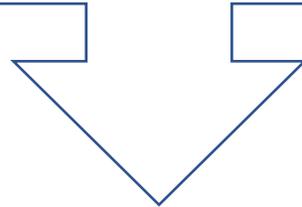
- どちらか一方の都合で契約をやめることはできません
- 相手方の同意を得て解約するという形が基本です

契約を 解約 する方法

- ① 契約成立後一方的に解約できない
相手の同意が必要 ですが
- ② 未成年者契約の取り消し
- ③ 契約違反や、不適切な勧誘を受け
たり不当な契約の場合は解約できる
- ④ クーリング・オフ = 無条件解約

未成年者契約の取り消し

未成年者が法定代理人(保護者)の同意を得ずに契約



未成年者本人からでも、法定代理人からでも、契約を取り消すことができる。

社会経験の少ない未成年者を守るための特別な権利

令和6年度

佐賀県内の消費生活センターに寄せられた
総相談件数は **7793件**

20歳未満

**大人としての経験や知識が
少ない若者は悪質商法に
狙われやすい**

20歳未満の相談件数 **538件**

どうして成人になると、相談件数が増えるの？

消費生活センターへの

悪質業者にとっては、未成年者契約であることを理由に契約を取り消されては困る。そこで、悪質業者は**成人して間もない人をターゲットにすることがある。**



ねえ・・・
大人っぽい
けど、
はたちっ？

何気なく年齢を聞き出して、
成人だったら勧誘する。

今日のお話の内容

1. 若者に多い消費者トラブル

* エステ契約

* もうけ話のトラブル

(副業サイト、マルチ商法)

* インターネット上の契約トラブル



コンプレックスにつけこむ美容に関するトラブル

永久保証の脱毛エステを40万円で契約し、
1回施術後、解約したら解約料を10万円請求された

「通い放題」
「3年間脱毛し放題」
「期間・回数無制限」
「永久保証」
「5年施術保証」



フェイシャルエステ、痩身エステ、医療脱毛、脂肪吸引、豊胸手術、二重まぶた、包茎手術、審美歯科などは、クーリング・オフまたは中途解約ができます。

ただし、サービスの提供期間が1カ月を超え、契約金額：5万円をこえるもののうち、治療内容・方法等が「特定商取引法」の「特定継続的役務提供」の要件に当てはまる場合は、

コンプレックスにつけこむ美容に関するトラブル

SNSで「手術当日化粧できる二重まぶた形成」という広告を見つけ、クリニックで「腫れない、痛みが少ない」という50万円の施術を勧められた。

当日契約・手術を受けたが、1週間経っても腫れが引かず、クリニックからは「様子を見てほしい」と言われるだけで不安。

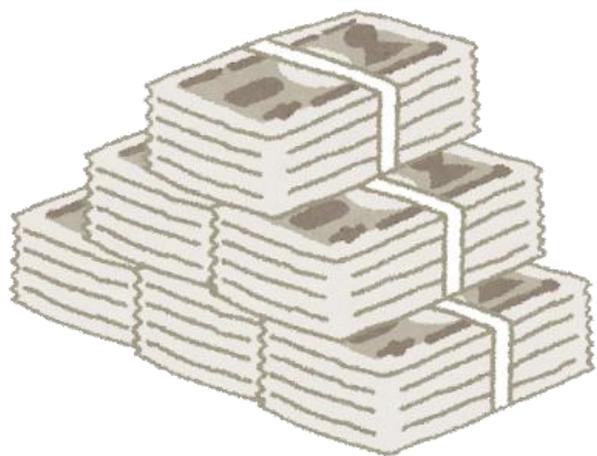


施術の内容や契約について
十分に説明を受け
納得をした上で施術を受けましょう！

美容目的の施術は緊急性が低い！
強引な即日施術、高額契約は慎重
かつ冷静に検討しましょう！

※事例とは直接関係ありません

もうけ話 のトラブル



副業、投資の情報商材

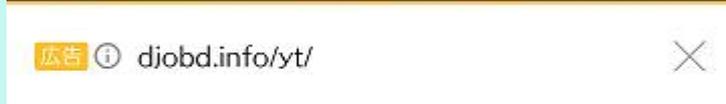
- SNSで「CM見るだけで報酬GET」という広告を見つけ、興味があったのでそのサイトに登録したところ、メッセージが届いた。
- LINEでやりとりをしていると、副業でもうける方法を紹介すると言われ、「毎月10万円もうけるシステム」としてテキストの購入を勧められ、1万円で購入した。
- しかしそれだけではどうすればもうかるのかわからなかった。
- 「有料プランに加入すれば、たくさんのサポートが受けられ、年間で150万円はもうかる」と勧められ、200万円の有料プランに加入。借金をして支払った。
- しかし具体的なサポートはなく、全く儲からない

出会い系サイトや
マッチングアプリ、SNS
経由で巻き込まれることが多い



誰でもできる
簡単な
作業で
1日10万円
稼げる方法を
今なら
1万円で教えます

楽してもうかる！
1日たった15分！



S N S 広告にも どんどん出てきます



マルチ商法

先輩に「楽しんで簡単にもうかるバイトがあるから説明会に来ない？」と誘われた。

めっちゃ、もうかるよ～
楽しんで簡単に稼げるよ～



マルチ商法とは？

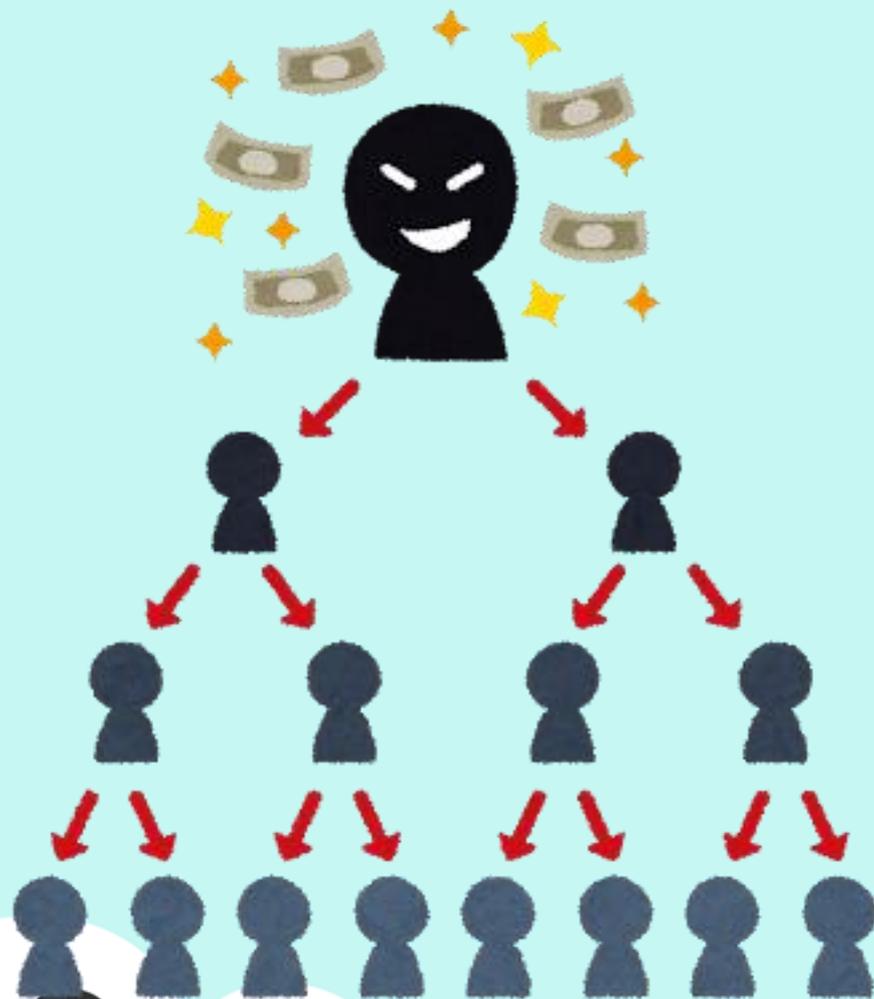
＝ネットワークビジネス
コミュニケーションビジネス

＝連鎖販売取引

（特定商取引法）

20日間のリーリング・オフ
中途解約もできる





2人ずつ誘っていくと
28代目には、

日本の人口を超えて
破たんする



マルチ商法の問題点

人間関係を壊す！ 友達を失う！

在庫を抱え、借金を抱える！

自分も加害者になる！



若者に多いトラブルと **クーリング・オフ** ← 消費者保護

8日間

不意打ち



訪問販売



キャッチセールス



アポイントメントセールス

もうかる話があるんだけど、
カフェで会いませんか？

8日間



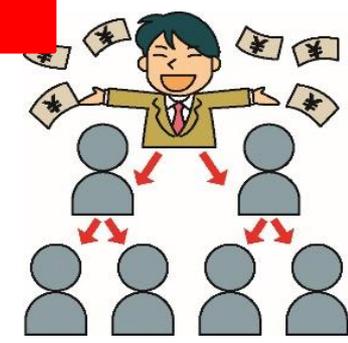
継続的なサービス
(エステ、語学教室等)

20日間



内職商法

オーディション
合格



マルチ商法

クーリングオフ期間が過ぎてもあきらめないで！

契約が取り消せる場合があります

消費者契約法



- ◎ 事実と違う説明をされた。
- ◎ メリットだけ説明され、デメリットを説明されなかった。
- ◎ 帰って、と言っても営業マンに居座られて勧誘された。
- ◎ 帰りたい、と言っても店から帰らせてくれず勧誘された。



契約書面などを持って
近くの消費生活センターにできるだけ早く相談しましょう

インターネット上の契約トラブル



インターネット通販（定期購入）①



今だけ!

通常 30 日分 5,000 円が

(送料無料) 500 円

おとくなコースで注文する

おとくなコースとは

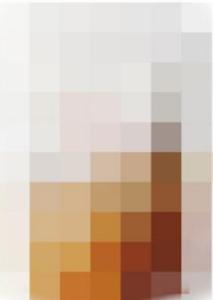
- ・毎月自動でお届けするコースです
 - ・2回目以降は1割引4,500円でお届けします
- ※3ヶ月間の継続が条件です

休止の連絡は商品発送の1週間前までにご連絡ください

初回 500 円
のサプリメントを
お試しのつもりで注文

2週間後に
また同じ商品が届いて、
3回の購入が条件の
定期購入と分かった。

どんなに安くても確認しよう！



通常価格 ~~5,500円~~ (税込) **初回限定** **82% OFF**

980円 (税込)

150g(15~30日分) **送料無料**

980円で試してみる! ✓

●トライアルコースは1番お得に購入できる自動お届けコースです。次回お届け予定日の7日前までにご連絡頂ければ、初回のみでの解約も可能です。初回は82%OFFの980円(税込)、2回目以降は20%OFFの4,400円×2袋の合計 8,800円 (税込)でお届けします。全国一律送料は無料です。2回目は初回お届け予定日から14日後にお届けし、その後25日間隔でのお届けとなります。●本キャンペーンは、初めての方に限り1世帯1回限りとさせていただきます。●後払いの場合は各回ごとに手数料275円が別途必要です。

▼ チャレンジコースについて ▼
お届け回数の縛りはございません!

1回目	約82% OFF!	2回目以降	約46% OFF!
1,980円 (税込)	送料 無料	5,980円 (税込)	送料 無料

※毎月1本お届けするコースです。※ご使用后、発送日の10日前までにご連絡をいただければいつでも解約やお休みが可能です。

初めてでも気軽に始めていただきたいから…

**定期の継続の条件は
ありません!**

※ご使用后、発送日の10日前までにご連絡をいただければいつでも解約やお休みが可能です。

1回限りの購入か？ 継続的な購入の場合購入回数が定められているか？
支払う総額は？ 解約や返品は可能か？ 解約条件・方法は？

インターネット通販②

SNSの広告で見つけた広告から、ブランドのバッグをインターネットで注文
代金を支払った



届いた商品が偽物だった



メールを送っても返事がなく、連絡が取れない

- 商品が届かない
- 注文と違う商品（サイズ・カラー）が届いた

①

11:57

お支払方法

選択してください

個人情報のお取り扱いについて

お得な情報を受け取る
※ 希望しない場合はチェックを外してください

ご購入前に[利用規約](#)をお読みください

利用規約に同意する

STEP 1 入力 STEP 2 確認 STEP 3 注文完了

購入確認画面へ

[当サイトについて](#) [お問い合わせ](#) [特定商取引に関する法律](#)
[返品について](#) [プライバシーポリシー](#)

②

11:59

例) カードの**必須項目**：残り12項目

[利用規約](#)に同意して申込みます。

申し込み内容を確認する

よくあるご質問

当サイトについて

特定商取引に関する表示

プライバシーポリシー

特定商取引法上の表記

店舗名	OTAMESI ショップ
販売業者	株式会社OTAMESI ショップ
運営責任者	大為 四郎
所在地	〒000-0000 〇〇県〇〇市〇町〇〇1234-5
電話番号	0123-44-5678
送料	全国一律 〇〇〇円
返品条件	商品到着より〇〇日以内

インターネット通販のポイント

① 安心して利用できるサイトか調べる

- 住所や電話番号が書いてあるか
(特定商取引法上の表記)
- 流通価格より極端に安くないか
- サイトの文章が日本語として不自然ではないか

② 返品特約や返金条件を確認する

- 通信販売はクーリング・オフできない
- 契約内容や解約、返品が可能かを確認する

フリマアプリ・ネットオークション

新品のはずが違った商品に傷があった

売主と連絡が取れない

返品返金に応じてくれない

偽物だと言われお金を払ってくれない



まとめ

1. 物事を決める前に自分でよく調べたり、いろいろな人に意見を聞いたりして、より良い選択ができるように工夫する。
2. トラブルにあったら、早めに相談する。
3. 被害者になるだけでなく加害者になってしまう場合もあるので、自分の行為が及ぼす影響を考えて行動する。

どうしよう・・・困ったときは
ひとりで悩まず だれかに相談しましょう

住んでいるところの**消費生活センター**

全国共通の電話番号

「消費者ホットライン」

☎1888



消費者ホットライン1888
イメージキャラクター
イヤヤン

ご清聴ありがとうございました

イラスト／いらすとや 消費者庁イラスト集 神奈川県

資料／関西消費者協会Youtubeより
消費者庁Youtubeより
東京都消費生活総合センター
一般社団法人日本クレジット協会
全国消費生活相談員協会 より

