



「消費者契約法」を活用しよう！

消費者は自分の責任で契約をしなければなりません。消費者と事業者の間の情報の質や量、交渉力には大きな格差があります。消費者契約法はその差を少しでもなくし、契約のトラブルから消費者の利益を守るためのルールで、消費者と事業者の間で結ばれる全ての契約が対象となります（労働契約を除く）。

こんな場合に契約を取り消すことができます

誤認した場合	① 不実告知 重要事項について事実と異なることを告げられた場合  事故車じゃないって言ったのに...	② 断定的判断の提供 将来の不確実な事項を確実なものとして告げられた場合  絶対に相場が上がって倍になると言ったのに!	③ 不利益事実の不告知 消費者に有利な点ばかり強調し、不利な事実を故意に告げなかった場合 
	④ 不退出 帰ってほしいという意思表示をしたのに帰らない場合  必要なので帰ってください まあ、そう言わずに	⑤ 監禁 営業所などで帰りたいという意思表示をしたのに帰させない場合  もう遅いから帰らせてください ぜひ今日中に契約して	どうやって取り消すの？ 事業者に対して証拠が残るように書面で通知します。契約を取り消すことができる期間は、消費者が誤認したと気づいた時、または困惑状態を脱した時から6ヶ月以内かつ契約締結の時から5年以内です。

契約書の中の不当な条項は無効です

事業者の損害賠償責任を一切免除する条項、不当に高額な解約損料や遅延損害金を要求する条項、消費者の利益を一方向的に害する条項などは無効です。ただし、その条項が無効になったからといって、契約自体が無効になるわけではありません。常識的な範囲内で責任を負わせたり、損害金が減額されたりすることになります。

困った時は、早めに相談！

安易な承諾や支払い、あいまいな返事はトラブルのもとです。「うますぎるもうけ話に注意する」「必要がなければはっきりと断る」など日頃から心がけ、少しでもおかしいと思ったら、家族や下記の窓口にご相談しましょう。また、多重債務に関する相談も扱っています。

消費生活相談窓口	電話番号	受付時間
幸田町消費生活相談	(0564) 62-1111	毎月 第1・第3金曜日 13:00~16:00 ※相談日が祝日の場合は、前日を相談日とします。
愛知県西三河県民生活プラザ	消費生活相談 (0564) 27-0999	月~金 9:00~16:30
	多重債務相談 (0564) 27-0800	月~金 9:00~17:15

▼土曜日・日曜日の相談は次のところへ

消費生活相談窓口	電話番号	受付時間
愛知県中央県民生活プラザ	消費生活相談 (052) 962-0999	土・日 9:00~16:00
	多重債務相談 (052) 962-5100	土・日 9:00~16:30
消費者ホットライン	(0570) 064-370	※最寄りの消費生活相談窓口へつながります。

発行／幸田町総務部企画政策課
〒444-0192 愛知県額田郡幸田町大字菱池字元林1-1
☎(0564) 62-1111
情報提供／愛知県民生活部県民生活課

相談する時は、
①販売者の名称、②契約した日、
③契約した場所、④商品名、
⑤その時の事情
をお話してください。



受信
♡♡♡♡♡
アクセスしてね!
♡♡♡♡♡

簡単ですぐもうかる
バイトがあるよ!

携帯電話トラブル編 ⇒ P2へ

マルチ商法編 ⇒ P4へ

若者をめぐる消費者トラブル

「自分だけは大丈夫」 そんなあなたにせまるワナ

おめでとうございます!
プレゼントが当たりました

アンケートにご協力を!

アポイントメントセールス編 ⇒ P3へ

キャッチセールス編 ⇒ P5へ

「悪質商法の被害に遭う人もいけど、私はだまされない」「知識と経験があるから大丈夫」そう思っていますか？
でも、あなたの周りには、思わぬ危険がいっぱい！ほら、こんなこと、ありませんでしたか？
「自分だけは大丈夫！」そう思っているあなたこそ、こんな時どうすればいいか一緒に考えてみましょう。
自分で正しく判断し、行動できる消費者になることが、消費者被害を未然に防ぐポイントなのです。

もくじ

- ★あなたにせまるワナ! (悪質商法の手口)
- 携帯電話トラブル編……………2
- アポイントメントセールス編……………3
- マルチ商法編……………4
- キャッチセールス編……………5
- ★契約ってなんだろう?……………6
- ★「クーリング・オフ」って知ってる?……………7
- ★「消費者契約法」を活用しよう!……………8
- ★困った時は、早めに相談……………8

あなたにせまるワナ!

携帯電話トラブル編



こんな手口に注意!

- 見知らぬ人からのメールに記載されたアドレスにアクセスしただけで、登録したことになってしまい、利用料金を請求された。
- 無料ダウンロード中に、「18歳以上」をクリックしたら、いきなり料金請求画面になった。

チェックポイント

- 申込みの意思もないのに、一方的に登録された場合、**契約は成立していないため、支払の義務はありません。**
- 操作を誤って登録した場合は、『錯誤』による契約の無効を主張できる場合があります。
- 一度支払うと「カモ」とみなされて、次々と請求がきます。また、自分から連絡することで、個人情報相手に知られる可能性があります。**請求されても、怖がらずに無視しましょう。**
- 出会い系サイトやアダルトサイトのメールは、危険がいっぱい。18歳未満の者が『出会い系サイト』を利用することは、法律で禁止されています。
- 絶対に迷惑メールなどのURL (http://...) には、アクセスしないこと!

答えはP4

チャレンジ!

- ① 無料で着うたダウンロードにアクセスしたら、「氏名、住所、生年月日を入力してください。」とあった。入力しても良いかな?
 (A ちょっと危険。入力しない。 ・ B 気軽に入力する。)
- ② メールで簡単なクイズが送られてきたので応募したら、後から有料情報の請求メールが届いた。これって支払わなきゃいけないの?
 (A 支払わなければいけない。 ・ B 支払わなくてよい。)

P5 "チャレンジ!" の答え

- ① 凶取りに行かない。行った先で、不要な商品・サービスを強引に勧められる可能性がありますので注意しましょう。(キャッチセールス)
 ② 回できない。(エステの契約とは別の日に、自分から商品を購入するために店舗に出かけているため、クーリング・オフの対象外です。)

あなたにせまるワナ!

アポイントメントセールス編



こんな手口に注意!

- 「プレゼントが当たった」「旅行や買い物が安く行ける」「特別モニターに選ばれた」などと他の人に比べて著しく有利な条件を強調して呼び出し、高額な商品やサービスの契約を迫ります。

主な商品・サービス

ネックレス、複合サービス会員、指輪、絵画など

チェックポイント

- 「あなただけ」「特別に」などは誘い文句です。知らない人から**甘い言葉で誘われても、安易に出かけてはいけません。**
- 長時間にわたる勧誘で、疲れて冷静な判断ができなくなった頃を見はからって、**契約させます。**
- 出会い系サイト、間違い電話、間違いメールをきっかけに、出会いの機会を作って異性をデートに誘い出し、強引にアクセサリーなどを買わせる手口もあります。
- 「以前買った商品のお金を取り戻してあげる」と言って近づき、再度高額な商品売りつける二次被害が増えています。
- 事業者が消費者を勧誘する際は、勧誘に先立って販売が目的であることを明示することが義務付けられています。
 また、販売目的を隠して、一般の人々が自由に出入りしない場所に誘い込んで勧誘することは禁止されています。

答えはP4

チャレンジ!

- ※未成年者の契約には、法定代理人(親等)の同意が必要です。同意のない契約は、取り消すことができます。(民法による「未成年者取消」)
- ① 本当は18歳だけど、20歳と嘘をついて契約した。親に反対されたので契約の取消をしたいけど、できるかな?
 (A できる ・ B できない)
- ② 20歳を過ぎたら、急に勧誘の電話がふえたみたい。なんでだろう?
 []

P6 "チャレンジ!" の答え

- ① A, B, C, D, E, F (これらは、全て契約です。)
 ② 2 (口約束でも契約は成立します。契約書を作り署名するのは、内容をはっきりさせ、確かに契約したという証拠を残すためです。)

あなたにせまるワナ!

マルチ商法編

シーン①

今すごくいいバイトしてるんだ人を紹介するだけで、簡単にお金が手に入るんだよ!



シーン②

まず36万円の商品を買って入会。あとは、友達を紹介するだけで、どんどんお金が入ってきます。借金してもすぐ返せますよ!



シーン③

誰も買ってくれないし、最近みんなから避けられてる感じ。36万円のローンは残ってるし、どうしよう…。



こんな手口に注意!

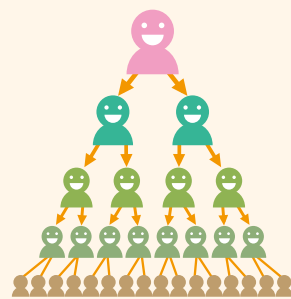
- 「すごくいいバイトがある。」「人生が変わる話が聞けるよ。」「ネットワークビジネスで稼ごう」などと言って誘います。

主な商品・サービス

健康食品、化粧品セット、浄水器、代理店の権利など

チェックポイント

- 誰でも簡単に高収入が得られるように思わせて勧誘しますが、実際は会社と一部の販売員だけがもうかるシステムです。**楽しくもうかる話はありません。**きっぱりと断りましょう。
- ビジネスの経験が少ない若者が狙われやすく、支払に充てるため、消費者金融から借入れをさせるケースも多くあります。
- 強引な勧誘の結果、人間関係を悪くするだけでなく、嘘の説明や脅かし等の行為をすると、**自分自身が加害者になる可能性があります。**



最初の1人が2人の会員を加入させ、その会員も次の日に2人ずつ会員を加入させると、1月もたないうちに、日本国民全員が会員になることになります。

P2“チャレンジ!”の答え

- ① 因入力しない。住所、氏名などを入力させるのは、個人情報を集めるためかもしれません。架空請求や勧誘などに使用される可能性がありますから注意しましょう。
- ② 回 支払わなくてよい。メールや電話での請求に応じる必要はありません。(万一、請求書などが届いたら県民生活プラザ等に相談しましょう。事前に有料との表示がなかった場合、確認画面がなかった場合は、反論できます。)

P3“チャレンジ!”の答え

- ① 回 できない。(事情によっては、「未成年者取消」ができる場合がありますので、県民生活プラザ等へ相談してください。おこづかい程度の金額で契約した場合や、未成年者でも結婚している場合は、契約を取り消すことはできません。)
- ② 親の同意がなくても契約できるようになり、「未成年者取消」ができなくなるから。

あなたにせまるワナ!

キャッチセールス編

シーン①

すみません。美容に関するアンケートに、協力してもらえませんか?



シーン②

このままじゃ、お肌が大変なことになるわ! うちのエステと化粧品を使えば、もっときれいになれるわよ!



シーン③

今日までの特別キャンペーン 50回コースなら、月々1万円のローンでOK!



こんな手口に注意!

- 駅や繁華街の路上で、「アンケートに答えてください」などと声をかけ、喫茶店などに連れて行き、契約するまで何時間でも拘束して帰さずに、化粧品やエステなどの契約を迫ります。
- アンケートのお願いをはじめ、肌の診断や展示会への誘いなど、さまざまな誘い文句があります。

主な商品・サービス

エステ、化粧品、外国語会話教室など

チェックポイント

- 「無料のサービスだけ受けて、勧誘されても断ればいい」と気軽に考えるのは危険です。近くの営業所に連れ込まれて数人で取り囲み、高額な契約を迫るのが手口です。
- 「今だけのキャンペーン」と**契約を急がせたり、大量の化粧品を買わせたりしようとする業者は要注意**です。その場で契約せずに、慎重に考えましょう。
- 強引な勧誘があっても、必要が無ければはっきりと断りましょう。



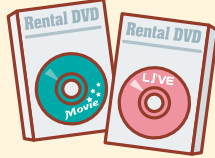



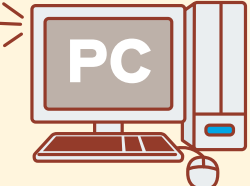

チャレンジ!

答えはP2

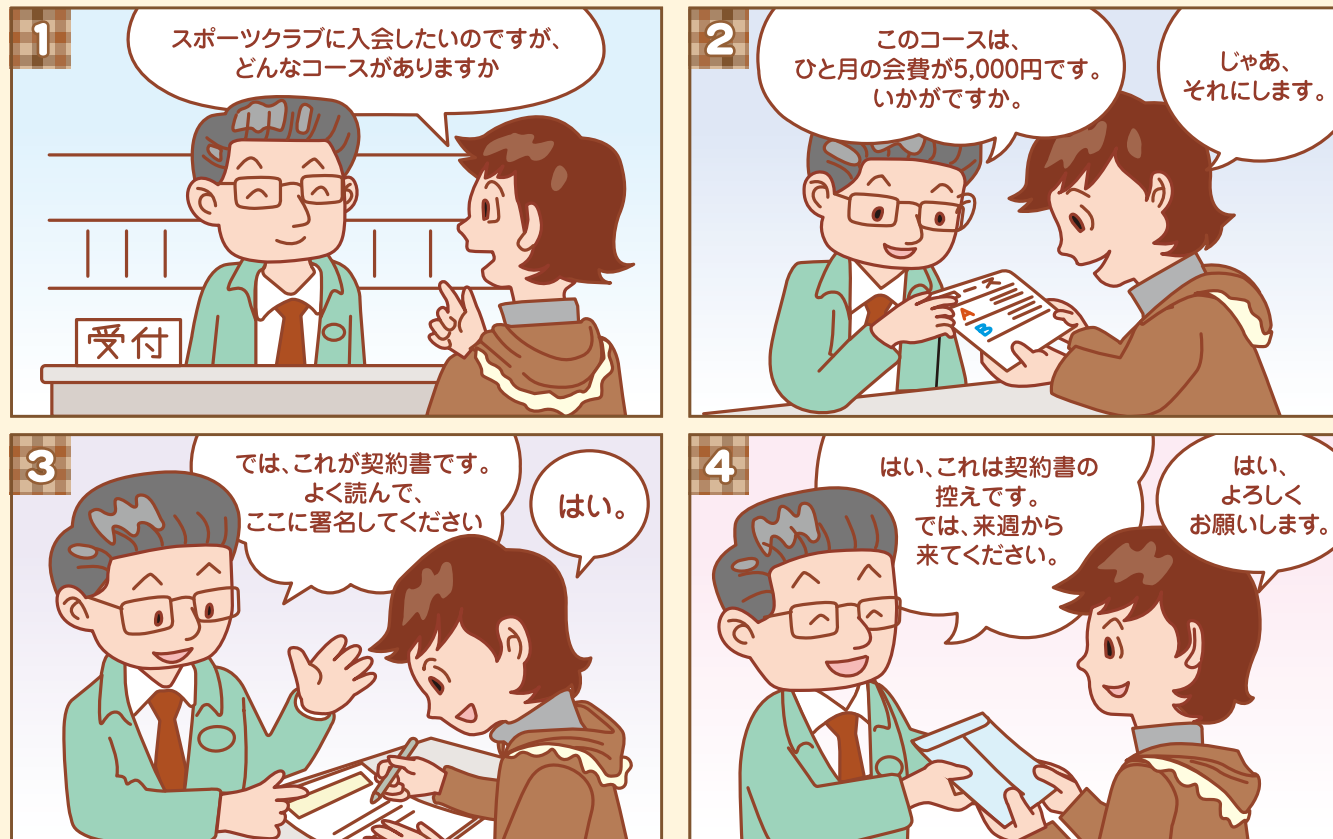
- ① 街角でアンケートに答えたら、「事務所まで景品を取りに来てください。」と言われた。取りに行っても良いかな? (A なんかに怪しい感じ。取りに行かない。 · B せっかく景品をもらえるんだから、取りに行く。)
- ② エステの契約とは別の日に、自分から化粧品を購入するためにエステ店に出かけて化粧品を買った。でも、使ってみたら自分の肌にはあわないみたい。この化粧品のクーリング・オフはできる? (A できる · B できない) ※クーリング・オフ……P7

契約ってなんだろう？

チャレンジ! ① 次のうち、『契約』に当てはまるのはどれでしょう？ (答えはP3)

- A** DVDを借りる。 
- B** コインロッカーを利用する。 
- C** 医者診察を受ける。 
- D** バスに乗る。 
- E** パソコンを買う。 
- F** 大学に入学する。 

チャレンジ! ② 次のうち、『契約』が成立したのはいつでしょう (答えはP3)



1 スポーツクラブに入会したいのですが、どんなコースがありますか

2 このコースは、ひと月の会費が5,000円です。いかがですか。 じゃあ、それにします。

3 では、これが契約書です。よく読んで、ここに署名してください。 はい。

4 はい、これは契約書の控えです。では、来週から来てください。 はい、よろしくお願いします。

『契約』とは、一言でいえば法律的責任の生じる『約束』のことです。当事者双方の合意(「売りたい」という意思表示と「買いたい」という意思表示が合致)によって成立するもので、たとえ口約束でも契約は成立します。

契約書を作成し判を押すのは、文章にして内容をはっきりさせ、確かに契約したという証拠を残すためです。契約は、自由に結ぶことができますが、いったん契約すると、それを守る義務が生じます。契約書のあるなしにかかわらず、**契約内容を守るのは当然のこと**です。

原則として、一度結んだ契約は勝手にやめることはできません。しかし、クーリング・オフ制度(P7参照)を利用して解約することや、次のようなときは条件次第で契約をやめることが認められる場合があります。

- 間違っ契約した場合(錯誤)
- だまされたり、脅かされたりして契約した場合(詐欺・強迫)
- 未成年者が法定代理人(親等)の同意なく契約した場合(未成年者取消P3)
- 消費者契約法を利用する場合(P8上段参照)

いずれにしても、一度結んだ契約をやめるのは大変なことです。**契約はくれぐれも慎重にしましょう。**

「クーリング・オフ」って知ってる？



「クーリング・オフ」ってどんな制度？

消費者がいったん契約した場合でも、頭を冷やして考え直した結果、契約をやめたいと思えば、一定期間内であれば無条件で契約を解除することなどができる制度です。



「クーリング・オフ」は、どんな契約でもできるの？

下の表に記載してある取引などが対象で、すべての契約に認められるわけではありません。たとえば、自分から店舗に出かけて品物を購入したり、通信販売で商品を注文した場合は、この制度は利用できません。

取引内容	期間
訪問販売(アポイントメントセールス、キャッチセールス、催眠商法を含む)	8日間
電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供(エステ、外国語会話教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービス)	8日間
連鎖販売取引(マルチ商法)	20日間
業務提供誘引販売(内職・モニター商法)	20日間

※クーリング・オフ期間の起算日は「法定の要件を満たした契約書面を受け取った日」からで、初日を算入します。



「クーリング・オフ」はどうやって行うの？

必ず書面で、契約をやめたい旨を書いて業者に通知します。はがきを「特定記録郵便」や「簡易書留」など発信したことが証明できる方法で送ります。証拠として、必ず両面のコピーをとっておき、「簡易書留」などの受領証と一緒に大切に保管しましょう。

また、クレジット契約をしている場合には、クレジット会社へも書面を送りましょう。

※内容証明郵便で出す方法もあります。

裏

契約解除通知書

契約年月日 平成〇〇年〇月〇日
 書面受領日 平成〇〇年〇月〇日
 商品名 〇〇〇〇〇〇〇〇
 契約金額 〇〇〇〇〇〇円
 販売会社名 〇〇株式会社 〇〇営業所
 担当者 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円を返金し、
 商品を引き取ってください。

住所 平成〇〇年〇月〇日
 氏名

表

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



「クーリング・オフ」ができないときは、あきらめるしかないの？

事業者が嘘を言ったり脅したりして、クーリング・オフを妨害した場合は、期間が過ぎてもクーリング・オフができます。そのほかにも、「未成年者取消」や「消費者契約法」が利用できる場合もあります。あきらめないで、県民生活プラザなどに相談しましょう。