

令和3年1月24日

神奈川県立高校PTA連 健全育成委員会 第2回オンライン講習会

「成年年齢引き下げと若者に多い消費者トラブル（消費者を守る法律や制度）」

講師：消費生活専門相談員 五十嵐朋之

今回の講習の目標

1. 民法改正で成年年齢引き下げに伴って18歳で消費者トラブルにあう危険があることが分かる。
2. 契約とは何かを知り、消費者を守る法律があることを知る
3. 若者に多い消費者トラブル事例を知り。対策や注意点を知る。
4. 問題商法にあっても行動することにより社会や法律を変えることができることを知る。
相談窓口があることを知る。

成人になったら何がかわるのか

今までは保護者の承諾が必要だったものが承諾なく出来るようになる。

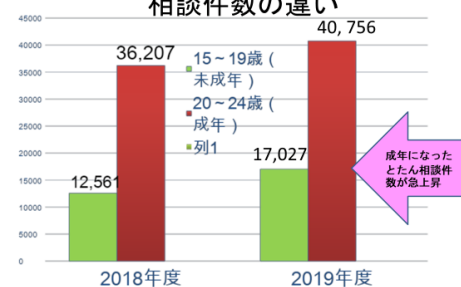
「婚姻、クレジットカード・契約・etc」

逆に未成年のときに誤って契約などをしてしまったときは未成年者取消しがあったが、できなくなる。

「成年になったとたん消費者トラブルが急増する！」

成年になったら何がかわるの？	
できること	できなくなること
	未成年者取消し (民法)

15～19歳（未成年）と20～24歳代（成年）の相談件数の違い



消費者庁消費者白書から

2022年4月から「成人年齢が引き下げられる」

悪徳業者は「成人」になったばかりの若者を狙う

Point ※内容が十分理解できない場合や、迷った場合は契約しない。

※契約を急がせる、ローンを強要する場合は契約しない。

※楽しもうかる事などありえない。詐欺と疑う。

契約とは、口約束でも成立。

成立すると原則一方的な都合でやめられない。

但し、特定な取引や不当な販売行為などは契約をやめることができる。

しかし、消費者と事業者の力の差がある、事業者は商品やサービスの情報を多く持ち、その情報の質も高く、交渉力もあるため、消費者にとっては不公平となってしまう、そのため、その力の差をなくすため規制や法律がある。

【支援・法律】

消費生活センター等の支援（行政の支援）
民法・消費者契約法・特定商品取引法・etc

《消費者のための制度や法律》

民法→すべての契約の基本
消費者契約法→消費者と事業者の契約のみに適用
特定商取引法→クーリング・オフ制度や中途解除制度

『クーリング・オフ』とは、消費者から一方的な解除：「特定な取引」で可能
クーリング・オフ（契約解除）のできる主な取引

- ・訪問販売（店舗外での訪問販売）期間8日間
- ・電話勧誘販売（電話勧誘による取引）期間8日間
- ・特定継続的役務提供（エステ、学習塾、結婚紹介サービス、etc）期間8日間
- ・訪問購入（事業者が消費者宅を訪れ物品を買い取る契約）期間8日間
- ・連鎖販売取引（マルチ商法、ネットワーク商法）期間20日間
- ・業務提供誘引販売取引（内職商法、モニター商法）期間20日間

『消費者契約法』 不当な勧誘行為は契約を取り消せる

- ・誤認類型⇒うその説明で買わされた・不利益をわざとかくされた買われた・絶対もおうかるなど断定された
- ・困惑類型⇒「帰って」と言ったのに帰らない
「帰りたい」と言ったのに帰してもらえない
- ・消費者に利益を不当に害する条項の無効
不安をあおる告知、好意の感情の不当な利用、判断力低下の不当な利用、靈感等の特別な能力を用いた告知、契約前の代金請求

若者に多いトラブル

若者に多い商品・サービス別相談

●若者の商品・サービス別上位相談件数（2019年度）
★男性

	15～19歳	件数	20～24歳	件数
1	脱毛剤	1406	賃貸アパート	1,073
2	オンラインゲーム	553	他のデジタルコンテンツ	1,002
3	化粧品その他	361	商品一般	916
4	アダルト情報サイト	360	脱毛剤	874
5	商品一般	347	フリーローン・サラ金	774

若者に多い商品・サービス別相談

●若者の商品・サービス別上位相談件数（2019年度）
★女性

	15～19歳	件数	20～24歳	件数
1	他の健康食品	1,615	脱毛エステ	1,183
2	酵素食品	392	賃貸アパート	1,153
3	商品一般	320	他のデジタルコンテンツ	1,102
4	他のデジタルコンテンツ	287	出会い系サイト	957
5	健康食品（全般）	274	商品一般	875

若者の相談上位はスマホ・パソコン関連

- ・オンラインゲーム（スマホ）
- ・アダルトサイトのワンクリック請求（スマホ・パソコンから）
- ・不審なメール・架空請求（スマホのSNS）
- ・通信販売のトラブル（SNS広告をきっかけにスマホ・パソコンから注文）
健康商品や化粧品の定期購入（お試しかだと思っただが・・・）
お金を払ったのに商品が届かない
- ・占い・ギャンブル・サイドビジネス・サクラサイト・出会い系サイト
などを様々なサイト・SNSをきっかけに（スマホ・パソコンから）

オンラインゲームで高額請求

息子が無料のオンラインゲームで欲しいアイテムがあるので、親に無断で親である私のクレジットカードを使用し購入しようとした。成年を確認する画面があったが、「成年」と偽ってしまったと言う。後日、親である私にクレジット会社から高額な請求があった。



クレジット会社に業者名を確認。業者に対し未成年者契約で取り消しができないか交渉。

ゲームは無料でもアイテムが有料の場合があります。アイテムに使えるお金の範囲を親子で話し合しましょう。パケット通信料金もかかるので遊ぶ時間も考えましょう。

ワンクリック請求詐欺

1 パソコンやスマホでアダルトサイト検索中に「18歳以上ですか、18歳未満ですか?」の表示があり、「18歳以上をクリック(タップ)したところ・・・」

2 「登録完了」になり、あわてて「誤操作の場合はこちらへ ☎000-000-0000」に電話したら・・・

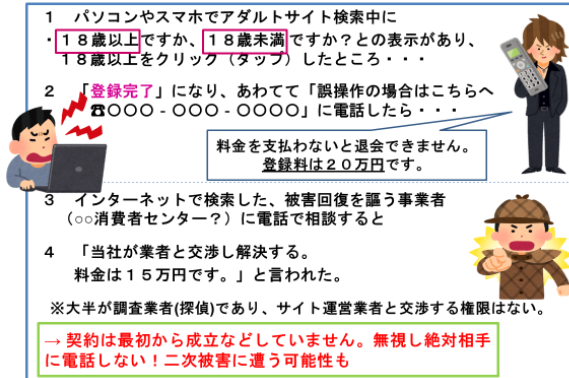
料金を支払わないと退会できません。登録料は20万円です。

3 インターネットで検索した、被害回復を謳う事業者（〇〇消費者センター?）に電話で相談すると

4 「当社が業者と交渉し解決する。料金は15万円です。」と言われた。

※大半が調査業者(探偵)であり、サイト運営業者と交渉する権限はない。

→ 契約は最初から成立などしていません。無視し絶対相手に電話しない! 二次被害に遭う可能性も



架空請求詐欺 SMS (ショートメッセージ)

スマホやタブレット端末にSMSが届き

「有料動画の料金が長期間未納になっています。本日正午までに連絡がいただけない場合は、裁判に移行します。電話番号 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇」との記載がある。

有名企業を騙る事例が増加!

(Yahoo、DMM、Amazon等)

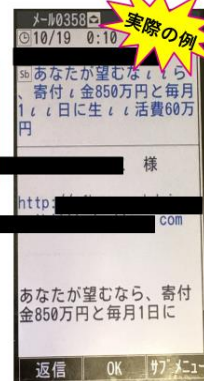
これは架空請求詐欺メールです。相手は適当に作った電話番号にSMSを送り、かけてくる電話を待っています。絶対にこちらからは電話をかけず無視しましょう。



サクラサイト 出会い系サイト

・大金をくれるとメールがきた。
・芸能人から「友だちになって」というメールがきた。
メールのやりとりのため、ポイント購入で支払をさせられた。

あやしいメールは無視するのが一番。
インターネット上で知り合った人を簡単に信用しないようにしましょう。



出会い系サイトの情報に疑問を持つ

*他人があなたに大金をくれる、芸能人に会えるなんておかしくない?

そのためにポイントを支払うのっておかしくない?

*一度お金を支払うと、あやしいと思っても「ここでやめたら今まで払ったお金がムダになる。次は本当だろう。」とお金を払い続けてしまう。

通信販売のトラブル詐欺サイトの見分け方

この広告のどこが
あやしい？

この広告のここが
あやしい！

特定商取引法に基づく表記（会社概要等）や返品特約をよく確認しよう

◆会社概要の例

- ・会社名、代表者名、担当者、住所、電話番号、メールアドレスなど記載があるか、記載があっても事実か確認。返品等についての特約があるか。

◆返品特約の例

- ・未使用の商品に限ります。
 - ・お届けから8日以内の商品に限ります。
 - ・返品のための送料・手数料はお客様のご負担でお願いします。
- ※返品ご希望の場合は、事前にメールかお電話でご連絡ください。

ただし、返品に関する表示がない場合は8日間以内であれば返品可能
送料は消費者負担。この場合でも必ず事業者へ連絡が必要。

トラブル事例紹介

通信販売のトラブル 定期購入

事例 ネットで見つけたダイエットサプリメントが「お試し価格100円」とあったので注文した。しかし、翌月注文していないのに品物が届いたため、業者に連絡すると、「2回目以降は一回1万円、最低5回まで購入しないと解約できない。」「ネット広告にもそう記載している。」と言われた。

お試し100円

DIET

※通信販売はクーリング・オフ（消費者の都合で契約を解除）出来ないため、返品特約（業者の規約）に従うことになります。
 （事業者との交渉で1回目を定価で購入することで以降の定期購入は解約になった事例もあり。）
 * 契約者が支払う代金総額を注文内容確認画面で明示することが義務化されました。（経済産業省・・・定期購入を1回の申込みで契約させる場合のガイドラインを平成29年12月1日から施行。）
 契約前に定期購入であるか、支払総額はいくらか、解約返品についての記載を広告でよく確認しましょう。
 * スマホの場合画面が小さい場合やスクロールしないと確認できない場合があります。お試し価格の強調により注意がそちらに集中し確認できない場合があります。

マルチ商法 (ネットワークビジネス)

60万円
お教材

大学内などで集中して勧誘が行われる場合有り！

事例：二十歳になったある日、高校の先輩から「食事をしよう」と誘われ・・・レストランに行ってみた。先輩のほかに数人の人がいて、株式投資の話になった。「このUSBで勉強すれば数百万円はあっという間に稼げる。USBは60万円だ。お金がなければ、学生ローンで借ればよい。」と言われ、友人の手前、断り切れなくローンを組み契約してしまった。

「他の友人にこのUSBを紹介するとバックマージンが入るので、ローンなんかすぐ返せるよ」と言われた。

* マルチ商法は成年になったばかりの人が勧誘される場合が多く問題の多い契約です。不要な勧誘はきっぱり断るべきです。
 * マルチ商法は特定商取引法の連鎖販売取引にあたりクーリング・オフ（契約書面受領後20日間）を行使できます。
 儲かるところか、ローンを抱え、友人も無くすことに！自分が加害者になってしまいかも！「ローンの強要」も悪質な手口。
 ・「楽しんで儲かるとかない。」ことを許に銘じる。
 ・内容がよく理解できない契約は、きっぱり断る勇気が必要です。

お金がない、やむを得ないという断り方はダメ！

エステのトラブル

事例：昨日、街を歩いていた、「美容に関するアンケート」と声をかけられた。アンケートのお礼とのことで、痩身マッサージの無料券をもらい、サロンに連れていかれた。施術中、エステシャンに「1年くらい継続してマッサージを受けなければ痩せられません。このままでは就職活動もうまくいきませんよ」と言われた。熱心な勧誘に断り切れず就職の不安もあったため、1年間50万円の契約をクレジット払いでしてしまった。帰宅後、冷静に考えると高額な契約であり、効果に疑問を感じた。今から解約したい。

*勧誘方法がキャッチセールスに当たり、また5万円を超え、1か月を超えるエステサービスは特定商取引法の特定継続的役務提供であるため、クーリング・オフが可能です。業者およびクレジット会社に契約解除通知を送りましょう。
*クーリング・オフ期間が過ぎ、途中で解約希望の場合、契約期間が1か月以上で契約金額が5万円を超えるエステ契約は特定商取引法により違約金の上限が定められています。

(平成29年12月1日から
一部の美容医療に特定商取引法のルールが加わりました。)



まとめ

- ★うまい話は使用しない
- ★きっぱりと断る（結構です、お金がないはダメ）
- ★書面（契約書・約款）を確認する
- ★一人で決めない、その場では決めない
- ★迷った場合は契約しない
- ★情報を集める（国民生活センターHPなど）
- ★不審なメールやURLは無視
- ★留守番電話の設定
- ★スマホ・パソコンのセキュリティ対策
- ★まず家族や学校の先生に相談、消費生活センターに早めに相談（行動する）

商品・サービスの契約トラブルは最寄りの

消費生活センターへ相談しよう

消費生活センターってどんなところ？

消費者と事業者間の契約トラブルについて

助言やあっせんを行い早期解決のお手伝いをします。



もしかして？ 不安になったらすぐ電話！
いやや(188) 泣き寝入り！

商品・サービスの
契約トラブルは
消費生活センターに早めに相談！

かながわ中央消費生活センター
電話番号 045(311) 0999

お住いの市区町村の
消費生活センター
電話番号 ()

特殊詐欺に関する情報は
神奈川県警
特殊詐欺情報専用ホットライン
電話番号 045 (651) 7970

あなたの行動には社会を動かす力がある



消費者トラブルにあってしまったら

あなたが相談することが社会を変えることにつながります！！