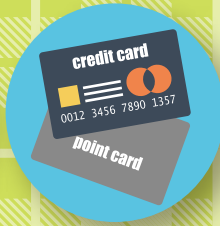


みんな消費者だから

～大学生から考えてみよう!～



チーバくん



千葉県

コンビニでおにぎりを 買うことって契約？

消費者

消費者契約

- ◆「消費者」や「契約」について学習してみましょう。
- ◆契約をなかったことにするための法律要件等を学んでみましょう。

事例

case

1

大学生のA君は、自宅近くのコンビニエンスストアで朝食用のおにぎりや牛乳を購入し、バスと電車を乗り継いで大学のキャンパスに到着しました。1限の「法学概論」の講義で「暮らしと契約」というテーマを学んでいたところ、今朝から今まで「契約」を何回結んだのか気になりはじめました。

case

2

大学生のBさんは、最近話題のスマートフォンのオンラインゲームに興味を持ち、暇な時間があればいつでもスマートフォンの画面に向かっています。ある時、興味本位で有料で遊ぶことができるサイトにアクセスしてしまい、キャラクターを強くする武器やポイントを得るために、ついつい課金をしてしまいました。

解説

「消費者」って誰を指すの？ 契約はいつ成立しているの？

商品やサービスを消費するという意味で、日常生活においては様々な場面で消費活動が行われます。いうまでもなく、消費活動にあたっては契約が前提となっており、消費者契約法では「消費者」と「事業者」との間で締結される契約を「消費者契約」とされています。例えば、「おにぎりを買いたい」という消費者の意思と「おにぎりを買いたい」という事業者の意思が互いに合致すれば契約が成立したことになります。契約書を交わすことがなくても、口頭でも成立します。

すなわち、ケース1ではおにぎりや牛乳の売買契約が成立しています。またバスや電車に乗る場合、契約内容をいちいち確認することなく乗車していますが、それぞれ運送契約が成立しています（大量かつ定型的な取引であるため、予め定められた運送約款に同意して利用したもののみなされます）。

それでは、ケース2ではどうでしょうか。実際にスマートフォンのオンラインゲームのサービスを利用したことのある方は目にしたことがあるかもしれませんが、一般的にユーザーは利用規約に承諾した上でゲームを始めることになっています。つまり、「利用規約=契約条項」に承諾することによって契約は成立したことになります。



消費者教育ポータルサイト
「生活の管理と契約」の領域
消費者庁



誌上法学講座
2013年9月号 (No.14)等
独立行政法人国民生活センター



契約は意思表示をしたらすべて成立してしまうの？

いったん契約が成立すると、両当事者は契約した内容を守らなくてはなりません。売買契約の成立により、お店(「事業者」)はおにぎりを渡す義務が生じ、買った人(「消費者」)はお金を払う義務が生じます。

しかし、契約の取消が可能になったり、無効になるケースについて、民法、消費者契約法その他の法律によって定められています。不適切な契約(法的には瑕疵(かし)のある契約といいます)は取消・無効を主張できます。

<取消を主張できるケース>

- 契約することを強制・強迫された(強迫)
- だまされて契約した(詐欺)
- 未成年者の契約(未成年者取消権)
- 事理弁識能力(単独での日常生活が可能な精神能力)を有さない成年被後見人がした契約
- 事実と異なることを告げられて契約したとき(不実告知)
- 好条件ばかり強調して、不利益については何も告げられない(不利益事実の不告知) etc

<無効を主張できるケース>

- 重要なことを勘違いするなどして契約した(錯誤)
- 公序良俗に反する契約 etc

取消!

無効!



Point

これから説明するように消費者問題に直面する危険性は、私たちの日常生活のあらゆるところに潜んでいます。どのようなときに契約を取消・無効とできるか、詳しく確認してみましょう。

- 日常生活は様々な「契約」で成り立っています。
- 消費活動を行う者は誰でも「消費者」という立場になります。
- 「契約」は互いの意思の合致で成立します。
(なお、保証契約や消費貸借契約など例外もあります)
- 不適切な契約(瑕疵のある契約)は取消・無効を主張できるのが原則です。

“取消”と“無効”の違いとは

法律では「取消」と表現されたり「無効」と表現されたりしていますが、これには明らかな違いがあります。

取消とは▼

取消をする人(取消権者)がその意思表示をもって、はじめて遡って効果がないものとなります。すなわち取消をするまで、契約は一応「有効」の状態が継続されています。

無効とは▼

最初から当然に効果がないものとして扱われます。取消とは異なり「一応有効」ということもなく最初から契約が成立していないことになります。

2

本当に 魔法のカード？

クレジットカード
利用の注意点



- ◆財布に現金がない場合でも買い物ができるクレジットカードは、とても便利です。しかし、使い方次第では債務が膨らむ場合があります。クレジットカードの利用上の注意点や取扱い等について学んでみましょう。
- ◆クレジットカードの仕組みを学び、適切な使い方を改めて考えてみましょう。
- ◆「お金を借りる」という意識を踏まえて、支払方法の種類等について学びましょう。

事例

case

1

大学生のAさんはアルバイトの給与振込前で財布に1万円しかありませんでした。しかし、どうしても欲しい期間限定の高級バッグ(10万円)があり、クレジットカードの限度額が10万円だったのでためらっていたところ、店員さんから「リボ払いを使ってクレジットカードで購入したらいいじゃない」と言われ、結局リボ払いで購入しました。

case

2

大学生のB君は、クレジットカードの利用明細に「キキンソク・ネット」と記載され、買い物した記憶がない請求がありました。クレジット会社に問い合わせたところ、インターネットショッピングで商品購入した記録であると言われました。購入時に入力された暗証番号は友人のC君の携帯電話番号の一部で、クレジットカードを悪用されたことが分かりました。

解説

クレジットカードとは？

月に一度の締切日を設けて、その間の利用分をまとめて所定の支払日に決済する支払手段です。クレジット(credit)とは「信用」という意味で、カード利用者を「信用」して発行されるカードといえます。

したがって、クレジットカードの発行にあたっては、クレジット会社に一定の信用があると認められる必要があります。カード利用者は予めクレジット会社と契約を結び、消費者が購入した商品などの料金をクレジット会社が立替えて販売店に支払います。その後、消費者は支払日に、クレジット会社に対して代金を支払うことになります。



クレジットの基礎知識
一般社団法人
日本クレジット協会



クレジットの正しい利用7か条
公益財団法人
日本クレジットカウンセリング協会



奨学金の制度(貸与型)
独立行政法人
日本学生支援機構

支払方法の種類

	メリット	デメリット
一括払い	返済額が把握しやすい	返済額が大きい
ボーナス一括払い	高額なものでも一括で払いやすい	返済時期が固定される
分割払い	返済額が一定のため家計の計画が立てやすい	何回も利用すると返済額が上乗せされていく
リボルビング払い	毎月の返済額を決めて支払うので、返済額の把握が容易	支払いが長期化し、返済残高が分かりづらく、利用限度額ギリギリで買い物しがち

主に支払方法は左の表のように4つあり、メリット、デメリットがそれぞれあります。

一括払いやボーナス一括払いには、一般的には手数料がかかりませんが、分割払いやリボルビング払いは手数料がかかってしまい、返済総額が多くなります。

Point

●クレジットカードを他人に貸さない！

クレジットカードはクレジット会社から貸与されたものです。したがって、クレジットカードを他人に貸すことはクレジットカードの不正利用となって利用規約に違反することになります。あくまでもクレジット利用による代金の支払義務を負うのはカード名義人になります。十分注意しましょう。



●ショッピング枠の現金化はしない！

クレジットの後払いという特性を生かして商品券などを手に入れ、それを質入れ、転売などの方法で現金化すると、クレジット会社との利用規約違反になる上、犯罪や思わぬトラブルに巻き込まれる可能性もあります。絶対にやめましょう。

●使いすぎない！

クレジットカードの利用は、財布に入っている現金ではなく、目に見えないお金が動きますので、カード利用者は意図に反して多額の借金を背負うことがあります。そして、返済が間に合わなかった場合、遅延利息が発生して、返済額が大きくなってしまったり、場合によっては支払不能に陥り、経済的な信用を失ってしまう(いわゆるブラックリスト入り)ので、十分注意しましょう。

奨学金も「借金」？

クレジットカードと同じく、学生が「借金」する代表例として、奨学金があります。奨学金は大学生の2人に1人は借りていると言われておりますが、独立行政法人日本学生支援機構(旧日本育英会)をはじめ、公的・民間の奨学金がありますが、給付型は少なく、ほとんどが貸与型です。貸与型は卒業後、長期間にわたり返すことになり、有利子の場合は低率ですが、利子も含めて返さなければなりません。

滞納すると延滞金(年5%)がつき、3ヶ月以上滞納が続けると個人信用情報機関に登録され、社会人になってからもローンを組む際に支障が出るなど将来に大きく影響する可能性があります。困った時には、早めに奨学金貸与事業者が設置する相談窓口等に相談しましょう。なお、返還の延長や猶予等の制度もあります。

将来に大きく関わるので、返すことも考えて、親子でよく話し合しましょう。

3

ゲームはいつでも、どこでも、 誰とでもできて 楽しいけど…

SNSオンラインゲームの注意点

game

point

sns

Item



- ◆消費生活センター等に寄せられるオンラインゲームに関する相談件数が年々増加しています。まずはオンラインゲームの仕組みをしっかり理解しましょう。
- ◆特に、オンラインゲームのなかでも課金制が適用される場合は、ゲームを始める前に関連する利用規約などにしっかり目を通した上で、正しく遊びましょう。
- ◆最近では、未成年者が親のクレジットカードを無断で使用し、トラブルになるケースも増加しています。前ページのクレジットカード利用の注意点も踏まえて楽しく遊びましょう。

事例

case

1

大学生A君はテレビで「無料」とCMをしていたゲームサイトに「無料ならば」と思い、自分のスマートフォンで会員登録をしました。ゲームが楽しくなり、アイテムを購入しなければゲームの進行が難しくなったため、アイテムを多く購入してしまい、後日クレジット会社から約30万円を請求されてしまいました。

case

2

大学院生のB君は、最近ハマっているゲームをスマートフォンで遊んでいます。論文を執筆しなければなりません、滞っています。ある日、オンラインゲームをしていたところ、オンラインゲームの中で知り合った人から「アイテムを売ってほしい。ポイントを2倍付与するから。」と言われ、相手にアイテムデータを送付しました。しかし、ポイントの付与がまったくされませんでした。しかも、その後、連絡も取れなくなってしまいました。



各種相談の件数や傾向
(オンラインゲーム)
独立行政法人国民生活センター



オンラインゲーム
トラブル
消費者庁



子どものスマートフォン
課金トラブルを防ぎましょう
一般社団法人日本オンラインゲーム協会

解説

改めてオンラインゲームって何？

コンピューターネットワークを利用したゲームのことで、インターネットを介してリアルタイムで他の人と一緒にプレイができるものもあります。一般的にオンラインゲームは無料または月額定額であり、アイテムは有料で購入する場合があります。

課金方法

クレジットカードや電子マネーを利用してゲーム内の通貨を購入する場合
携帯会社の課金代行サービス(携帯代金とまとめて請求される)を介する場合

最近の傾向としてソーシャルゲームが多い！

SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)上で提供され、他のユーザーとコミュニケーションをとりながらプレイするオンラインゲームの一つの種類です。SNSアカウントがあれば基本的には無料であり、SNS本来のコミュニケーション機能と組み合わせられてゲームを楽しむことができることが最大の特徴です。

また、多くの運営会社では、利用規約でゲーム内の通貨やアイテムを現実の通貨で取引する「リアル・マネー・トレード(RMT)」を会員同士で行うことを禁止しています。利用する前には必ず利用規約を確認しましょう。また、会員からアイテムの交換の誘いがあっても絶対に断るようにしましょう。見知らぬ人との個人間の取引はリスクが高いため十分注意しましょう。

課金されて請求書が届いたらすぐに支払うのではなく、一旦よく考えて、支払う前に最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。なお、他の事例についても一人で悩まず、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

- Point**
- 安易に課金制のオンラインゲームで遊ばないようにしましょう。
 - オンラインゲームの仕組みをしっかり理解しておきましょう。
 - IDやパスワードは厳重に管理しましょう。

未成年者が一人で契約したら…。

未成年者(原則、満20歳未満の人)は、成年者に比べると社会経験が浅く、判断能力がまだまだ十分ではありません。そこで、民法では、未成年者取消権を認めて、未成年者を法的に保護しています。未成年者が単独で、商品やサービスに関する契約等の法律行為をする場合は、法定代理人である親や親権者等の同意を得なければなりません。法定代理人の同意がなく契約した場合には、その契約はなかったこととなります。ただし、未成年者が小遣い等(親から処分を許された財産)で契約した場合や、既に結婚している未成年者が行った契約等は取消すことができませんので注意が必要です。

4

これから一人暮らし！ でも気をつけておくことは いっぱい

賃貸トラブル

退去時の原状回復

- ◆賃貸借契約の締結に際して支払う、「敷金」や「礼金」の性質を知りましょう。
- ◆退去時の原状回復義務等について学習しましょう。



事例

case 1

大学4年生のAさんは1人暮らしをしていましたが、大学卒業後、4月から新生活に向けて住んでいたアパートを退去しました。後日、宅地建物取引業者から連絡が来て、Aさんが借りていた部屋の台所周辺のカビが酷かったので、ハウスクリーニング代(2万5千円)の支払いを請求すると言われました。

case 2

大学2年生のB君は、大学キャンパスに近い物件が見つかったので、今住んでいる学生向け賃貸マンションを退去することになりました。入居の際には礼金とは別に敷金3ヶ月分の21万円を支払っていました。なお、契約時にはそのうちの2ヶ月分は返金されないと説明を受けていました。B君は、きれいに使用していたつもりでしたが、残りの1ヵ月分の敷金もリフォーム代として充当されると言われました。内訳を出してもらいましたが、クロス張替等、納得できない費用もありました。

解説

トラブルを防ぐためには、まずは賃貸借契約の内容等を確認しよう！

賃貸借契約は、当事者の一方がある物の使用等を相手方にさせることを約束して、相手方がこれに対してその賃料を支払うことを約束することで効力が生じます。部屋を借りる際には、大学生の多くがインターネットなどで物件を探しているようです。物件が決定し、宅地建物取引業者で申込みがなされ、入居審査が行われた後、各種書類が作成され、署名捺印の後、入居に至ります。

物件が決定

宅地建物取引業者
で申込み

入居審査

書類の作成、
署名捺印

契約完了

不動産取引の際に、物件の情報や契約事項などが記載された書面を『重要事項説明書』といいます。重要事項説明書は自分自身できちんと確認しましょう。そして、契約をする前に不明なことは、宅地建物取引業者に口頭で確認しましょう。

なお、入居時の物件確認をしましょう。貸主と借主が立ち会って確認するか、貸主が立ち会えない場合には借主だけでも写真(日付入り)をとっておくと後々、役立ちます。

契約時に支払うお金って？

「敷金(保証金)」は、家賃の滞納や引っ越しの際に修理などが必要になった場合に、支払った敷金から差し引いて滞納した家賃や修理費がまかなわれるものです。敷金は、退去時に滞納家賃等の清算をして残額があれば退去後、返還されるものです。

「礼金」とは、お礼金です。宅地建物取引業者に対して支払うお金は、仲介手数料といいます。原則として、礼金は返還されません。

賃貸借契約が終了すると、原状回復義務が発生！

日常生活で自然にできてしまった傷やへこみは貸主の負担になります。しかし、不注意或不具合の放置等による汚損や通常使用では生じない傷がついてしまった場合などは、借主が負担しなければなりません。なお、賃貸借契約時に、予め何が貸主負担なのかを確認しておくこと、未然にトラブルを回避できます。

貸主が負担【例】

- 日照などによる畳や壁紙の変色
- ポスターや絵画の跡
- 鍵の取替え(破損、紛失ではない場合)

借主が負担【例】

- 台所や換気扇等の油污れ、すず
- 結露を放置したことにより拡大したカビ
- 風呂、トイレの水垢、カビ

Point

- 賃貸借契約を結ぶ前に原状回復の内容等をしっかり確認しよう。
- 入居時に物件確認を行いましょう。貸主と借主が立ち会って確認するか、貸主が立ち会えない場合には借主だけでも写真(日付入り)をとっておくと役立ちます。
- 入居中は近隣の迷惑にならないようにマナーを守り、修繕等が必要となった場合は放置せずこまめに連絡することが大切です。
- 退去時は入居時の物件確認をもとにしながら、再度、物件を確認しましょう。



部屋を借りる人のための
ガイドブック
公益社団法人
全国宅地建物取引業協会連合会



賃貸住宅の敷金、
ならびに原状回復トラブル
独立行政法人国民生活センター

5

一定期間、事業者からサービスを受ける

◆意外と身近な存在である、「特定継続的役務提供」について学んでみましょう。

特定継続的役務提供

クーリング・オフ

◆「クーリング・オフ」制度の適用の有無についても学んでみよう。



事例

case 1

大学2年生のA君は、街頭で呼び止められて、英会話教室のアンケートに自宅の電話番号も記載して回答したところ、3日後に英会話教室から「あなただけお得に受講できる権利がある」等との電話があったため、英会話教室へ行きました。そうしたところ、今回受けるコースの説明とあわせて、有効期限半年の10万円コースに勧誘されました。貯金もあるし、そこまで高額ではないので悩んだものの、「是非!」「就活失敗するよ!」などの店員の言葉に負けて申し込んでしまいました。その後、教材を一式そろえましたが、私生活が忙しくなり、きちんと通えそうもないので解約したいと思いました。

case 2

大学3年生のBさんは就職活動も近くなったため、フェイシャルエステをしようと思いました。フェイシャルエステに行ったら、キャンペーン中でサービスが多く付くと言われ、他の部位のフェイシャルエステも勧められて契約しました。次に、店舗に行くとき下半身太りを指摘されたため、細くなるからと言われて痩身プランも契約しました。さらに4ヵ月後、まだ効果がきちんと出ていないからと言われ、重ねて痩身プランの契約もしてしまい、総額350万円のクレジット契約をしました。

解説

「クーリング・オフ」ができる場合とは？

特定商取引法上の「特定継続的役務提供」とは、長期・継続的な役務(サービス)の提供と、これに対する高額のお金を約束する取引をいいます。「特定継続的役務提供」の対象は、エステティック、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の6業種で、次の2つの条件を満たす場合が該当します。

1. 契約金額が5万円を超えるもの
2. 契約期間が2ヶ月を超えるもの(エステティックは1ヶ月を超えるもの)

クーリング・オフ制度は、一般的に訪問販売や電話勧誘販売など予期しないときに勧誘されて契約してしまった場合の「頭を冷やす」制度です。例えば、自ら店に出向いて購入する店舗販売、カタログを見て

自ら申込みをする通信販売などの場合は、原則として適用されません。しかし、ケース1とケース2のように特定継続的役務提供に該当する場合は、販売方法にかかわらずクーリング・オフができます。広告を見て自らエステティックの店舗に向いて契約した場合でもクーリング・オフができます。クーリング・オフには期間制限があり、今回のような事例では8日間と決められています。もっとも期間を過ぎている場合でも中途解約が可能な場合があります。まずは最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

気になったら迷わず質問！

ケース1のように教材一式をそろえている場合は、まとめてクーリング・オフが可能です。中途解約する場合は、法律で定めるルールに従って清算することになります。申込みをするときは解約の条件や、追加教材費、利用規約等をしっかり確認しましょう。消費者にとって不利なことが小さい文字で書いてあることや、追加料金についてきちんと説明されていない可能性もありますので、気になったことはしっかり事業者に対して質問をして、納得をしてから契約しましょう。

<法律で定められた関連商品>

エステティック	健康食品、化粧品、石けん(医薬品を除く)、浴用剤、下着類、美顔器、脱毛器など
語学教室・家庭教師・学習塾	書籍(教材を含む。)、CD、CD-ROM、DVD、ファックス機器、テレビ電話など
パソコン教室	パソコン、パソコンの付属品、書籍、CD、CD-ROM、DVDなど
結婚相手紹介サービス	真珠、宝石、指輪、アクセサリなど

※中途解約の清算方法など、詳しくは消費生活センター等へお尋ねください。

特定継続的役務提供に関する法律上の規制内容

- | | |
|----------------------|---|
| (1) 書面の交付(法第42条) | (6) 契約の解除(クーリング・オフ制度)(法第48条) |
| (2) 誇大広告などの禁止(法第43条) | (7) 中途解約(法第49条) |
| (3) 禁止行為(法第44条) | (8) 契約の申込みまたはその承諾の意思表示の
取消し(法第49条の2) |
| (4) 書類の閲覧など(法第45条) | (9) 事業者の行為の差止請求(法第58条の22) |
| (5) 行政処分・罰則 | |

- Point**
- 「お得」「サービスが付く」等と言われて、無理に申込み必要はありません。相手も商売ですので言葉巧みに勧誘してきますが、固い意思をもって断ることが大切です。
 - 特定継続的役務提供には英会話教室等が該当しますが、今回の教材のように一緒に購入させられた商品があれば、それらもクーリング・オフができる場合があります。



特定商取引法ガイド
(特定継続的役務提供)
消費者庁



特定継続的役務提供契約
中途解約時のクレジット契約の
解約手数料請求について
独立行政法人国民生活センター

6

商品の選び方、見直しませんか？

フェアトレード

消費者市民社会

持続可能な消費

- ◆消費者として商品の選択を行うにあたって、「安い」とか「ブランド」という観点だけでなく、原産地の労働環境や就学環境等を思い浮かべながら消費行動をしましょう。
- ◆「持続可能な消費」や「フェアトレード」、「消費者市民社会」等の意味や考え方を学んでみましょう。



事例

case

1

大学生のAさんは、国際援助のテレビ番組を視聴していた際に、児童が工場で働いている現場を見て、自分自身が身につけている洋服やバッグ、スポーツシューズ等を購入した時、どのような決め手で購入していたのかが気になりました。また、商品を購入するにあたっての選び方について考えるようになりました。

case

2

大学院生のBさんはコーヒーを飲むためにコーヒーショップに来ました。値段の安いコーヒーと、値段は少し高いが、児童労働等によるものではなく、生産地において適正に取引が行われているコーヒー（国際フェアトレード認証済の商品）がありました。Bさんはフェアトレードの具体的な内容や仕組みを知りたくになりました。

解説

「フェアトレード」って何？

コーヒー豆の生産者の多くは発展途上国の人たちで、コーヒー豆の価格を決めているのは先進国の人たちです。生産現場を見ると、発展途上国の人たちに適正な賃金が支払われず、家計を支えるために児童が働いている場合もあります。児童たちは学校に通学することができない場合も多く、児童たちがお金を稼ぐ方法は限られているため、危険な仕事さえも引き受けているケースがあります。児童労働を防ぐためにも、もともとの原因である発展途上国と先進国の取引を見直すことが大切です。

そこで、取引をする上で立場が弱くなってしまう発展途上国の人たちを守るために「フェアトレード」があります。すなわち、「フェアトレード」とは、発展途上国等で作られた作物や製品を適正な価格で継続的に購入して、持続的な消費社会を支える仕組みのことをいいます。

どちらを選ぶ？

チョコレート 90円



フェアトレードのチョコレート 170円



「フェアトレード」と「持続可能な消費」の関係

フェアトレード商品は他の商品よりも、少し価格の高い商品が多いです。私たちがアルバイトをして賃金をもらうことは当然のことですし、アルバイトをしている間は労働者という立場として法律によって守られています。一方、発展途上国の人たちは働いているにもかかわらず、先進国の消費者である私たちはその分の対償額を払わないということは少し矛盾しているように思います。

そう考えてみると、商品を購入する際に価格だけを見るのではなくて、適正な取引のもとで商品が流通されていることが確認できるフェアトレード商品を選択することが大切です。消費者がフェアトレード商品を知り、希望すれば、おのずと店舗などにはフェアトレード商品が増えていくことでしょう。地球規模で消費の持続可能性を考え、私たちの選択次第で救われる人たちがいることを思い浮かべながら日頃から消費行動をしましょう。

「消費者市民社会」とは？

法律によると、消費者が、個々の消費者の特性や消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢と地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会をいいます。

商品を選択するのは、私たちの自由ですが、私たちの選択によって誰にも迷惑をかけないというわけではありません。私たちの消費行動で、他人や事業者だけでなく、他の国々にまで良い影響を与えられるということを自覚して、より良い社会づくりをしていきましょう。

この「消費者市民社会」の考え方や定義を明らかにした法律が「消費者教育の推進に関する法律」です。消費行動が与える影響を学び、より良い選択ができるよう努めましょう。

Point

- 消費者一人ひとりが自分や周りの人々だけでなく、国内外の社会情勢から地球環境に至るまで、持続可能な社会の発展と改善に積極的に参加する社会を「消費者市民社会」といいます。
- 「フェアトレード」とは、発展途上国等で作られた作物や製品を適正な価格で継続的に購入して、持続的な消費社会を支える仕組みのことをいいます。
- 積極的に学生時代から、消費生活に関する知識を学び、消費者が主体的に社会に参加することが大切です。その前提として、まずは消費者問題や消費者政策について知ることが重要です。例えば、消費者庁が刊行している『消費者白書』等を閲覧してみましょう。



消費者教育の
推進に関する法律
e-Gov 総務省行政管理局



フェアトレードとは？
特定非営利活動法人
フェアトレード・ラベル・ジャパン



平成27年度
消費者白書
消費者庁

COOLING OFF 「クーリング・オフ」とは？

契約した後、冷静に考え直す時間を与え、一定期間内であれば無条件で契約を解除することができる特別な制度のことです。一度契約が成立すると、契約を守ることが原則ですが、この原則に例外を設けたのが頭を冷やす期間、「クーリング・オフ (Cooling Off)」制度です。

クーリング・オフ期間、販売方法 (特定商取引法)

8日間

訪問販売、キャッチセールス、アポイントメントセールス、電話勧誘販売、パソコン教室、エステ、語学教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービス、訪問購入※1

※1 訪問購入…購入業者が営業所等以外の場所で消費者から貴金属などの物品を購入することをいいます。消費者はクーリング・オフ期間中、契約の解除や購入業者に物品の引渡しを拒否することができます。

20日間

内職商法 モニター商法 マルチ商法

クーリング・オフができない場合

●3,000円未満の現金取引

●使用済 (中) の消耗品

●自動車 (リースを含む)

●通信販売 (※2 返品ルールあり)

などがありますが、他にもクーリング・オフができない場合があります。詳しくは消費生活センター等にご相談ください。

※2 返品ルール…返品約に従います。特約表示がない場合は、商品が届いてから8日以内なら送料消費者負担で返品可能です。

事業者のこんな言葉に注意しましょう！

クーリング・オフができるのに
「クーリング・オフはできません」
「違約金が発生します」
その他、脅し文句など言ってきたら

クーリング・オフ
妨害です

事業者からクーリング・オフ妨害を受けた場合は、期日を過ぎてもクーリング・オフができます。

クーリング・オフは電話ではなく
必ず書面で！解約の理由は不要です。

はがきを出そう！

- はがきに、契約解除通知に必要な事項を記入し 郵便局の窓口から特定記録郵便で出しましょう。
- クーリング・オフ制度は「発信主義」です。はがきを送付した時点で解約の成立となります。
- ★1通につき、212円 (はがき代52円 + 手数料160円) かかります。
- 証拠として契約書と郵便局の受領証、はがきのコピーを保管しておきましょう。
- 記入後のはがきは、両面コピーをとりましょう。コピーを保管しておきましょう。

準備ができたらず必ずクーリング・オフ期間内に送付しましょう。

期間内に送付すれば通知の到達が期間後でもクーリング・オフできます。

はがきを出したあとは…

- 支払ったお金は返してもらいましょう。
- 受け取った商品は引き取ってもらいましょう。商品の返品は着払いで送ることができます。
- 事業者が「はがきを受け取っていない」と言っても、はがきを出した時点でクーリング・オフの効果が発生しているので、心配はありません。
- クーリング・オフの理由を尋ねられても答える必要はありません。
- 商品の引取りにかかる費用や違約金、損害賠償の請求などに応じる必要はありません。

★クーリング・オフ期間に受けたサービス (例えばエステティック、リフォーム工事など) の代金を請求されたり、クーリング・オフできないと言われた場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

事業者がしつこく電話してきたり、訪問してきたりしても相手にしないでください。あなたの毅然とした対応が解決への近道です。また、返金に応じないなど困ったときは一人で悩まず、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう！



消費生活センターを訪問して

県内の各消費生活センターを訪問させていただき、消費生活センターのイメージが本当に変わりました。消費生活センターは敷居が高く、私たち学生にはとても入りにくい環境で、消費生活相談員の皆さんも厳しく、冗談を言っても笑ってくれないのではないかと、というイメージを持っていました。

しかしながら、今回実際に消費生活センターを訪問したところ、所内が明るく、大変清潔なイメージで、また消費生活相談員の皆さんと会話をするにしがたくなって、気さくで話しやすい方が多く、しかも優しく、同じ目線で親身になってくれることを実感しました。

消費生活相談員の皆さんは消費生活の専門家、いわゆるプロフェッショナルの方々ばかりなので、全く知識のない学生の私たちにも懇切丁寧に教えてもらえます。まさに消費者の味方であり、消費者問題のスペシャリストなのだ改めて感じました。

私自身、今までに消費者トラブルの被害はありませんが、このハンドブックを制作する過程で、様々な消費者トラブルが身近にあることを改めて知りました。どのような手口があるかを知ることにより、未然に消費者トラブルを防ぐことができると思います。消費者トラブルに遭わないことが何より幸せですが、もし消費者トラブルに遭遇してしまった場合は、気軽に最寄りの消費生活センターまたは「消費者ホットライン188(イヤヤ)」に電話をし、どう対処すべきかなど、安心して相談してほしいと思います。



木村 光伯

淑徳大学

コミュニティ政策学部4年

おわりに

若者から高齢者に至るまで、私たちは一生、そして一日中「消費者」であり続けます。例えば、コンビニでおにぎりを買ったり、電車やバスに乗ったり、スマートフォンでオンラインゲームをしたり、インターネットで商品を購入したり…。大学生活の中で私たちは様々な消費者問題に直面する可能性があります。「クーリング・オフ」「未成年者取消権」等々、消費者の権利を正確に理解しておくことは、大学生活を楽しく過ごす上で大変役に立ちます。

また、消費者の権利だけではなく、「持続可能な消費」(Sustainable Consumption)をはじめとした観点を踏まえ、日頃の消費行動を今一度見直して、「消費者市民社会」の実現に向けて私たち一人ひとりが考えていかなければなりません。

この冊子をもとにしながら、消費者トラブルに直面しないために、また、消費者トラブルに遭遇した場合にどう対処すべきか、さらに、消費行動のあり方について、引き続き学んでいきましょう。

平成28年2月

淑徳大学コミュニティ政策学部 助教

日野 勝吾

千葉県内消費生活相談窓口一覧

平成27年11月現在

地域	消費生活相談窓口	電話番号
全域	千葉県消費者センター	047-434-0999
県央	千葉市消費生活センター	043-207-3000
	市原市消費生活センター	0436-21-0999
葛南	市川市消費生活センター	047-320-0666
	船橋市消費生活センター	047-423-3006
	習志野市消費生活センター	047-451-6999
	八千代市消費生活センター	047-485-0559
東葛飾	浦安市消費生活センター	047-390-0030
	松戸市消費生活センター	047-365-6565
	野田市消費生活センター	04-7123-1084
	柏市消費生活センター	04-7164-4100
	流山市消費生活センター	04-7158-0999
印旛	我孫子市消費生活センター	04-7185-0999
	鎌ヶ谷市消費生活センター	047-445-1141★
	成田市消費生活センター	0476-23-1161
	佐倉市消費生活センター	043-483-4999
	四街道市消費生活センター	043-422-2155
香取	八街市消費生活センター	043-443-9299
	印西市消費生活センター	0476-42-3306
	白井市消費生活センター	047-492-1111★
	富里市消費生活センター	0476-93-5348
	酒々井町経済環境課	043-496-1171
	栄町産業課	0476-33-7713
香取	香取市消費生活センター	0478-50-1300
	神崎町まちづくり課	0478-72-2114
	多古町産業経済課	0479-76-5404
	東庄町まちづくり課	0478-86-6075

★ 市役所代表

地域	消費生活相談窓口	電話番号
海匝	銚子市消費生活センター	0479-24-8194
	旭市消費生活センター	0479-62-8019
	匝瑳市消費生活センター	0479-74-7007
山武	東金市消費生活センター	0475-50-1155
	山武市消費生活センター	0475-82-8453
	大網白里市地域づくり課	0475-70-0344
	九十九里町産業振興課	0475-70-3177
	芝山町まちづくり課	0479-77-3908
長生	横芝光町産業振興課	0479-84-1233
	茂原市消費生活センター	0475-20-1101
	一宮町まちづくり推進課	0475-42-1427
	睦沢町地域振興課	0475-44-2505
	長生村産業課	0475-32-2114
	白子町商工観光課	0475-33-2117
	長柄町事業課	0475-35-4447
夷隅	長南町産業振興課	0475-46-3397
	勝浦市観光商工課	0470-73-6641
	いすみ市商工観光課	0470-62-1243
	大多喜町産業振興課	0470-82-2176
安房	御宿町産業観光課	0470-68-2513
	館山市長公室社会安全課	0470-25-5775
	鴨川市農水商工課	04-7093-7852
	南房総市商工課	0470-33-4300
君津	鋸南町地域振興課	0470-55-1560
	木更津市消費生活センター	0438-20-2234
	君津市消費生活センター	0439-56-1529
	富津市商工観光課	0439-80-1287
	袖ヶ浦市消費生活センター	0438-62-2111★

消費者ホットライン

いやや!

局番なし **188**

※自動音声で最寄りの消費生活センターをご案内します。



監修/千葉マリン法律事務所
前野春枝(消費生活専門相談員)
制作/淑徳大学 コミュニティ政策学部 消費者法研究室
発行/千葉県
〒260-8667 千葉県千葉市中央区市場町1-1

平成28年2月発行

※本冊子は、平成27年度「千葉県消費生活の安定及び向上に向けた県民提案事業」として千葉県の委託により制作しました。