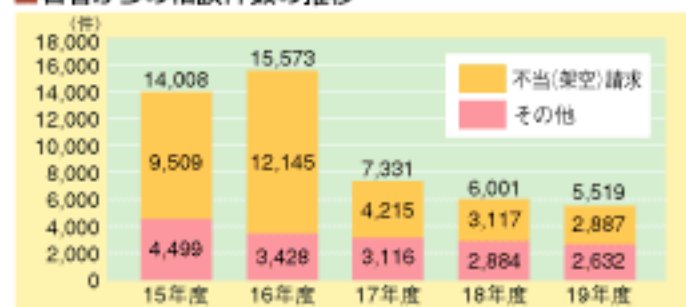


# あいち消費者教育 レポート

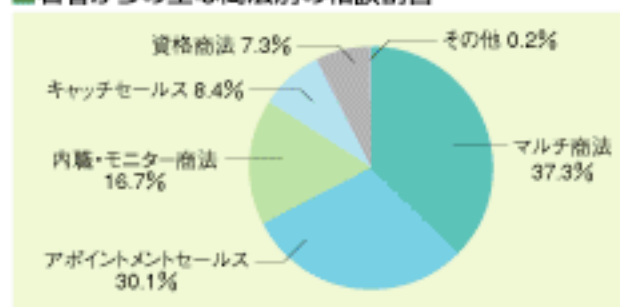
あいち暮らしっく若者向け消費者被害未然防止特集号  
「自分だけは大丈夫」そんなあなたにせまるワナ」と併せてお使いください。

## 【若者(29歳以下)の消費生活相談の傾向】～県内8ヶ所の県民生活プラザで受けつけた相談から～

### ■若者からの相談件数の推移



### ■若者からの主な商法別の相談割合



平成19年度に、県民生活プラザへ寄せられた相談は22,024件でした。そのうち29歳以下の若者からの相談は5,519件で、全体の4分の1を占めています。若者からの相談の特徴として、不当(架空)請求に関する相談の比率が、他の年代に比較して高いことがあげられます。特に未成年では、約8割が不当(架空)請求に関する相談でした。

若者からの相談件数は、平成16年度をピークに減少傾向にあります。これは、不当(架空)請求の相談が大幅に減少したことが主な理由です。不当(架空)請求以外の相談件数はほぼ横ばいですが、内容は複雑化、深刻化する傾向にあります。

また、主な商法別では、約7割がマルチ商法、アポイントメントセールスに関する相談でした。

## くらしのキーワード インターネットの利用をめぐるトラブル

インターネットを介してのショッピングやオークションは、自宅にいながら気軽に買い物を楽しむことができ大変便利な反面、トラブルに関する相談が多く寄せられています。



### ネットショッピングのトラブル事例

バックを注文し代金を払ったが、2週間たっても商品が届かない。メールをしても返事がなく、事業者と連絡が取れない。

#### ⇒被害にあわないためのポイント

- 事業者の住所、電話番号、返品に関する記載内容が書かれているか確認し、事業者の評判を調べましょう。
- 支払方法が前払いだけでなく、クレジットカード払いなど複数用意されている事業者を選びましょう。
- 商品が届いたらすぐにチェックし、違うものや壊れた商品が届いた場合は、すぐに事業者と連絡しましょう。

### ネットオークションのトラブル事例

落札できなかったが、後から出品者と名乗る人から「落札者が辞退したので、次点のあなたに購入して欲しい」と連絡があった。すぐに代金を振り込んだが、3週間たっても商品が届かない。

#### ⇒被害にあわないためのポイント

- オークションとは無関係の第三者が出品者を装って代金をだまし取る「次点詐欺」の可能性があります。オークション外の取引には保障制度が適用されません。個人からのメールでもちかけられる直接取引には十分注意が必要です。
- オークションサイトの利用規約やガイドライン、保障制度等の有無を確認しましょう。
- 代金の前払いはできるだけ避け、エスクローサービス(商品と代金を第三者が仲介する有料サービス)を利用しましょう。

### 安全な取引のためのチェックポイント

- ◆通信販売にはクーリング・オフ制度の適用がありません。また、個人間契約では「特定商取引に関する法律」が適用されず消費者保護がありませんので、利用には注意しましょう。
- ◆信頼できる事業者選びの目安として、右のマークがあります。

#### オンラインマーク



(社)日本通信販売協会が、適正と認定した事業者に付与しています。

#### ジャドママーク



社団法人日本通信販売協会会員  
(社)日本通信販売協会正会員のマークです。

## あなたにせまる **ワナ!**

### 携帯電話トラブル編

シーン①



#### 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。

シーン②



#### チェックポイント

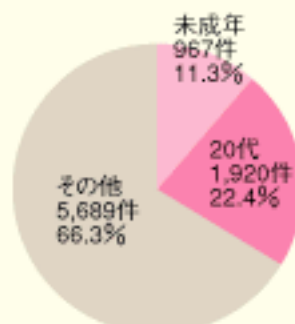
- 申込みの意思もないのに、一方的に登録された場合、契約は成立していないため、支払の義務はありません。
- 操作を誤って登録した場合は、「錯誤」による契約の無効を主張できる場合があります。
- 一度支払うと「カモ」とみなされて、次々と請求がきます。また、自分から連絡することで、個人情報や相手に知られる可能性があります。請求されても、傷がらずに断絶しましょう。

シーン③



- 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!

### ★不当(架空)請求に占める若者の相談割合 (平成19年度)



### 迷惑メールが送られてくる原因

#### こんな場合が考えられます!

- 業者が数字やアルファベットを適当に組み合わせ、多数の人に送りつけている。
- 迷惑メールに記載されたURLにアクセスしたことがある。
- プレゼントや無料ダウンロードのサイト、掲示板に応募・登録したり、アドレスを記載したことがある。

#### 対処法

- アドレスは数字やアルファベットを組み合わせ、できるだけ長いもの、性別がわからないものにする。
- 携帯電話のフィルター機能を活用し、迷惑メールを受信しないようにする。
- 迷惑メールに返信したり、書いてあるアドレスにアクセスしない。
- インターネット掲示板やアンケートなどに個人情報(氏名、住所、メールアドレスなど)を気軽に記入しない。

### 出会い系サイトに対する法規制

全国では、毎年1,000人以上の児童(18歳未満の者)が出会い系サイトに関連した犯罪被害にあうなど、インターネット異性紹介事業に起因する犯罪が多発しているため、「インターネット異性紹介事業を利用して児童を誘引する行為の規制等に関する法律の一部を改正する法律」(平成20年9月一部施行・12月施行)で必要な規制を設けています。

#### 事業者求められること

- ◆利用者に対して、児童が利用してはならない旨を伝達しなければなりません。
- ◆利用者が児童でないことを確認しなければなりません。

#### 保護者に求められること

- ◆フィルタリング(有害なサイトなどへのアクセスを制限するしくみ)を利用するなど、児童が「出会い系サイト」を利用しないよう努めなければなりません。

### 電子消費者契約法による規制

「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律」(平成13年12月施行)

電子消費者契約に関して、事業者が操作ミス防止するための措置を講じていない場合には、消費者に重大な過失があっても、「意図しない契約」を無効とすることができます。

例えば、「URLをクリックしただけで、登録されて料金を請求された」場合は、契約の意思を確認する画面の表示がないため、無効です。

また、「申込み画面に金額が記載されておらず、無料と思って登録したら、有料だった」場合も、有料かどうか、申込みボタンを押す前にわかるように明記されていないため、無効です。

### 裁判所手続きを悪用した不当(架空)請求

出会い系サイトやアダルトサイトの情報料が未納だと請求されても、身に覚えのない請求は無視することが原則です。最近、裁判所など公的機関からの通知を装ったり、「支払督促」や「少額訴訟」といった裁判手続を悪用したりするものがあります。不安にさせ、連絡させて支払わせようという手口です。あわてて連絡すると、さらに個人情報を与えることにもなります。発送元が裁判所である場合は、書類の真偽の判断が難しいので、身に覚えがなくても放置せず、県民生活プラザなどに相談してください。

#### 見分けるポイント

- 裁判所からの通知の場合は、郵便配達員から直接手渡されるのが原則で、受取人のサインを必要とする裁判所の名前入り封書で送付されます。郵便受けに投げ込まれることはありません。



## あなたにせまるワナ!

### アポイントメントセールス編

#### シーン①



プレゼントがありました。詳しく説明をしたいので、会社まで取りに来てくださいませんか?

#### こんな手口に注意!

■「プレゼントが当たった」「旅行や買い物に行くの!」「特別モニターに選ばれた!」などと他の人比べて著しく有利な条件を強調して呼び出し、高価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、指輪など

#### シーン②



このダイヤのネックレス、絶対合うわ。将来結婚が決まったら、婚約指輪に大変もてるのよ。

本日は10万円だけど、あなただけ特別に30万円、とってもお得でしょ!

#### チェックポイント

■「あなただけ」「特別に」などは誘いの文句です。知らない人から軽い言葉で誘われても、安易に出かけてはいけません。

■長期間にわたる勧誘で、疲れて冷静な判断ができなくなった頃を見はからせて、契約させます。

■出会い系サイト、間違え電話、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よう」と言って近づき、再度高価な商品を買わせ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。

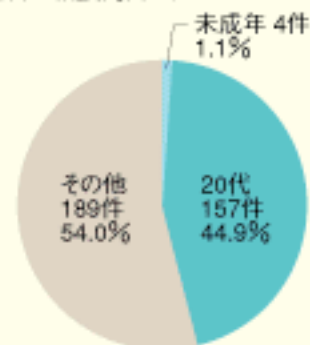
#### シーン③



よく考えたら、やっぱり高いよな。ネックレスもいらないし... 断ろう!

ええっ

### ★アポイントメントセールスに占める若者の相談割合 (平成19年度)



携帯電話の出会い系サイトなどを通じて「メル友」になった異性に対し、デートを誘って呼び出し、強引にアクセサリーなどを買わせる「デート高法」と呼ばれる手口もあります。

見知らぬ人からの「間違いメール」をきっかけにメル友になり、直接会ったら高額な絵画を契約させられたなどのケースもあります。

#### 二次被害

一度被害にあった人が再び勧誘される二次被害も増えています。以前に被害にあったというあなたの個人情報、別の悪質業者の手に渡っている可能性があります。「未払い分がある」、「脱会の手続きが必要」、「前に払わされたお金を回収する方法がある」などといった話にだまされないように気をつけましょう。

### 未成年者の契約は?

- ①未成年者の契約には親権者の同意が必要ですが、**20歳になればその必要がなくなり、自由に契約することができます。**だから、悪質業者は20歳になるのを待っているのです。
- ②未成年であるのに**成年と嘘をついて契約した場合、小遣い程度の金額で契約した場合は、「未成年者取消」は利用できません。**また、未成年者でも**結婚している場合は民法上成年者とみなされるため「未成年者取消」は利用できません。**

### クーリング・オフ制度 (あいち暮らしっく「自分だけは大丈夫」そんなあなたにせまるワナ」P7)

#### I. クーリング・オフができる取引

特定商取引法では、①訪問販売 ②電話勧誘販売 ③特定継続的役務提供 ④連鎖販売取引 ⑤業務提供誘引販売の5つの取引について、消費者にクーリング・オフの権利を与えています。期間は8日間(④、⑤は20日間)です。

#### II. クーリング・オフの起算日

クーリング・オフの起算日は、法定の要件を満たした**契約書面を受け取った日**(ただし、④連鎖販売取引については、契約書面とその商品の引渡し日と比較して、遅い方の日)からです。クーリング・オフの通知は**発信したときに効果が生じます(発信主義)**。相手方事業者の同意は必要ありません。

また、契約書面が交付されていない場合や記載事項に不備がある場合は、期間が過ぎていてもクーリング・オフをすることができます。

#### III. クーリング・オフが妨害された場合

消費者が、嘘や脅しなどにより妨害されクーリング・オフができなかった場合は、その妨害が解消され、事業者が改めてクーリング・オフができる旨を記載した書面を交付するまで、クーリング・オフ期間が延長されます。

#### IV. クーリング・オフができない場合

次の場合は、クーリング・オフ期間内でもクーリング・オフができません。

- ①3,000円未満の商品 ②乗用自動車 ③訪問販売等であっても開封したり一部使用してしまった消耗品(化粧品、洗剤など)

くわしくは、県民生活プラザ等、消費生活相談窓口にご相談ください。

## あなたにせまる ワナ!

### マルチ商法編

#### シーン①

「すっ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!」



#### こんな手口に注意!

■「すっ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

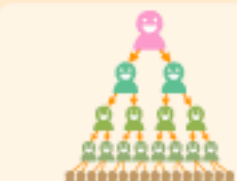
健康食品、化粧品セット、浄水器、代理店の権利など

#### 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。楽してもうかる話はありません。さっぱりと断りましょう。

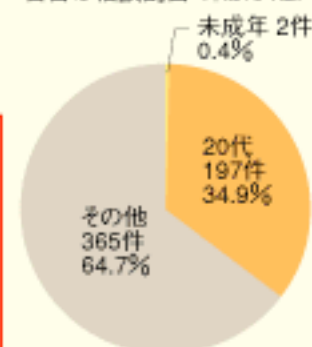
■ビジネスの経験が少ない若者が狙われやすく、支払に充てるため、消費者金融から借入れをさせるケースも多くあります。

■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、**自分自身が被害者になる可能性もあります。**



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となります。

#### ★マルチ商法に占める若者の相談割合 (平成19年度)



友人や先輩などに誘われて説明会に参加し、すっかり洗脳されて、マルチ商法にのめり込むケースも多く、職場や学校などの単位で集団的に被害が発生することがあります。

実際に5つの高校で1,000人以上の生徒がマルチ商法の会員になった例もあります。

最初に商品・サービスを購入するためのお金を、「すぐに返済できるだけの収入がある。」と言って、消費者金融などで借りさせることもあります。思ったようにマージンが受け取れないばかりか、借金だけが残り、**多重債務や自己破産に陥る若者も多くいます。**

#### ●多重債務

消費者金融やクレジットカードの使いすぎなど、簡単な気持ちで借りたお金が雪だるま式に増えてしまい、多額の負債を背負い、返済能力を超えてしまう状態をいいます。

#### ●自己破産

債務者自身が裁判所に申し立てて、破産宣告を受けることです。

#### シーン②

「まず35万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

「誰も聞いてくれないし、最近みんなから避けられてる感じ。35万円のローンは返ってるし、どうしよう…」



### インターネットを利用した勧誘

「ネットワークビジネス」と称し、違法ではないと明記してメールで勧誘してくる手口が増えていきます。

「マネーゲーム」と称するネズミ講まがいの勧誘もみられ、注意が必要です。



### マルチ商法のクーリング・オフ

連鎖販売取引(マルチ商法)は、法定の契約書面を受け取った日、または再販売をする商品の引渡しを受けた日を含めて20日以内であれば、クーリング・オフができます。

### 中途解約・返品ルール

連鎖販売取引(マルチ商法)は、特定高取引法により、クーリング・オフ期間経過後でも、いつでも契約を解除し、退会することができます。

さらに、マルチ組織に入会后1年未満で退会する場合、商品の引渡しを受けてから90日未満で未使用の商品は、原則として返品を行い、返金を受けることができます。



## 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すか?



#### 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待たせて待たずに、化粧品やエステなどの契約を迫ります。

■アンケートのお断りをはじめ、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、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。

#### シーン②

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

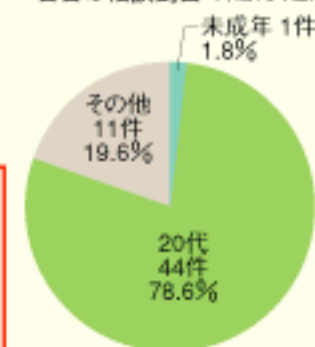


#### シーン③

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!



### ★キャッチセールスに占める若者の相談割合 (平成19年度)



### アンケートに名前が必要?

アンケートに気軽に住所や名前などの個人情報を記入していませんか?知らないうちにあなたの情報が、業者の間で取引され、出回ること考えられます。身に覚えのない情報料の請求など、さまざまな被害を受けることになるかもしれません。不用意に個人情報を知らせないようにしましょう。

### 甘い誘いに乗せられないで

相手は本当の目的を隠して近づいてきます。「今だけ」「無料」のセールストークに乗せられて、気軽についていくのは危険です。近くの営業所に連れ込んで数人で取り囲み、断りきれない雰囲気の中で高額な契約を迫るのが手口です。声をかけられても、さっぱりと断ることが一番です。

### 特定商取引法(特定商取引に関する法律)による規制

●キャッチセールス、アポイントメントセールスは特定商取引法による「訪問販売」にあたり、次に該当する場合はクーリング・オフすることができます。

- (1) 事業者が店舗・営業所以外の場所で、契約の申込みを受けたり、契約を締結する場合。
- (2) 事業者が販売の目的を隠して消費者を呼び止め営業所に同行させたり、電話や郵便で営業所に呼び出し営業所で契約した場合

●「特定継続的役務提供」(①エステ ②外国語会話教室 ③学習塾 ④家庭教師 ⑤パソコン教室 ⑥結婚相手紹介サービス)は、契約期間・金額等が※定められた条件を満たしていれば、自分から出向いて店舗で契約した場合もクーリング・オフすることができます。さらに、クーリング・オフ期間経過後でも理由を問わず、一定の解約手数料を支払うことで中途解約することができます。

※定められた条件：契約期間2ヶ月(エステは1ヶ月)を超え、かつ契約金額が5万円を超えるもの

### 消費者契約法による取消(あいち暮らしっく「自分だけは大丈夫」そんなあなたにせまるワナ」P8)

クーリング・オフ期間を過ぎていても、契約の際、嘘の説明があった場合(不実告知)や、消費者が「帰りたい」と言っているのに帰さなかった場合(監禁)などには、消費者契約法により契約を取り消すことが可能です。

しかし、クーリング・オフと違って取消の際は、どういった理由で納得できないのか、事実関係や資料を整理し、取消事由は何かを明確にする必要があります。

# 「これであなたもひとり立ち～自立のためのWORKBOOK」

高校生をはじめとする若い世代を対象に、ひとり立ちのために必要な経済の基礎知識が身に付くように作成されたワークブック形式の教材です。

進路選択を支える経済基盤の確認や、住居の選び方、食生活、預金口座の開設、クレジットカードやインターネット取引の安全な利用方法など、自立した消費者として豊かな毎日を送るヒントが掲載されています。

身近な情報源として、授業の参考資料としてご活用ください。

編集・発行：金融広報中央委員会 <http://www.shiruporuto.jp/>



## 消費者教育を応援します 愛知県県民生活部県民生活課では、次の事業を行っています。

### 講師の派遣\*

学校などからの依頼により、**生徒・PTA等**を対象に、弁護士、消費生活相談員等の消費者トラブル相談の専門家を派遣します。

#### \*こんなお話ができます\*

若者を狙う悪質商法、携帯電話・インターネットによるトラブル、多重債務に陥らないために、**契約・クレジットカードのしくみ** など

総合的な学習の時間やPTA研修会など、広くご活用ください。(申込みは、下記の県民生活プラザまで)

\*講師の派遣は、名古屋市消費生活センターでも同様の事業を行っています。  
(問合せ、申込みは、名古屋市消費生活センター ☎052-222-9679まで)

### 消費者教育ビデオの貸出し

悪質商法の手口、契約やクレジットに関する知識など、消費者問題に関するビデオを、学校等へ貸し出しています。(申込みは、下記の県民生活プラザまで)

### 情報の提供

消費生活情報の各種パンフレット、資料を県民生活プラザの窓口で配布しています。

愛知県のホームページに、消費者被害を未然に防ぐ対処法などをゲームや寸劇のシナリオで楽しく学べる教材を掲載しています。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/taiken/>

## 県民生活プラザ等のご案内

☆印は、県の機関です。

※ は、各市内在住在勤の方のみ。

消費生活相談、消費生活講座、商品テストなどを通じ、消費者問題を解決するためのお手伝いをしています。

☆中央県民生活プラザ	〒460-8501	名古屋市中区三の丸3-1-2	自治センター1・2・3階	☎052-962-0999
☆尾張県民生活プラザ	〒491-0859	一宮市本町4-3-1	ルポ・テンサンビル4階	☎0586-71-0999
☆海部県民生活プラザ	〒496-8531	津島市西柳原町1-14	海部総合庁舎1階	☎0567-24-9998
☆知多県民生活プラザ	〒475-8501	半田市出口町1-36	知多総合庁舎1階	☎0569-23-3300
☆西三河県民生活プラザ	〒444-8551	岡崎市明大寺本町1-4	西三河総合庁舎1階	☎0564-27-0999
☆豊田加茂県民生活プラザ	〒471-0026	豊田市若宮町1-57-1	A館T-FACE7階	☎0565-34-1700
☆新城設楽県民生活プラザ	〒441-1365	新城市字石名号20-1	新城設楽総合庁舎1階	☎0536-23-8701
☆東三河県民生活プラザ	〒440-8515	豊橋市八町通5-4	東三河総合庁舎1階	☎0532-52-0999
名古屋市消費生活センター	〒460-0008	名古屋市中区栄1-23-13	伏見ライフプラザ11階	☎052-222-9671
豊橋市消費生活相談室	〒440-8501	豊橋市今橋町1	豊橋市役所東館2階	☎0532-51-2305
岡崎市消費生活相談室	〒444-8601	岡崎市十王町2-9	岡崎市役所東庁舎2階	☎0564-23-6459
一宮市消費生活相談窓口	〒491-0859	一宮市本町4-3-1	ルポ・テンサンビル4階	☎0586-71-2185
豊田消費生活センター	〒471-0026	豊田市若宮町1-57-1	A館T-FACE7階	☎0565-33-0999
小牧市消費生活相談室	〒485-8650	小牧市場の内1-1	小牧市役所本庁舎3階	☎0568-72-2101(代)

### 編集：教員情報提供紙ワーキンググループ

鈴木 一久(愛知県立安城東高等学校) 小嶋 明美(愛知県立豊野高等学校) 神尾 五月(愛知県立岡崎商業高等学校)  
 岡田 秀則(西尾市立西尾中学校) 木村 安代(一宮市立西成東部中学校) 川口 宗泰(愛知県教育委員会高等学校教育課)  
 ニノ宮正治(愛知県教育委員会義務教育課) 園部 裕美(名古屋市市民経済局生活流通部消費流通課) 鶴岡 康則・磯部 浩彦(愛知県県民生活部県民生活課)

発行：愛知県県民生活部県民生活課 〒460-8501 名古屋市中区三の丸三丁目1番2号 ☎052-954-6166