



消費者教育推進大使  
コアラのハッピー

# くらしのほっと通信

P.2 解約・通信販売  
P.3 若者がターゲット  
P.4 きっかけはSNS

これだけは  
知っておこう

## 「18歳成人」に向けて 契約の基本



### ◆私たちは実は契約をしている!?

コンビニでお菓子を買う

電車に乗る

美容院で髪をカットする

スマホで電話をする

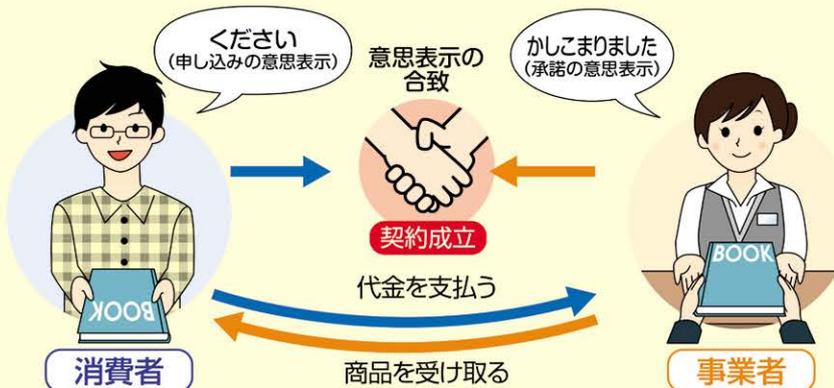
オンラインゲームで課金する

塾に通う

すべて  
契約です

私たちの生活はモノを買ったり、サービスを受けることで支えられています。  
これらはすべて消費者として「商品やサービスの提供を受ける」かわりに「代金を支払う」という契約です。  
社会人や大学生になると、今までよりずっと契約の機会が増え、内容も複雑になってきます。

### ◆契約の成立って?



契約は  
申し込みと承諾という  
お互いの意思表示の  
合致で成立します

契約が成立すると代金を支払う義務と、商品を受け取る権利が発生します。勝手に契約を解除したり、内容を変更したりすることはできません。



契約書に  
サインしてないけど?

契約は口約束だけでも成立します

高額な商品を購入する場合などは、後で言った言わないのトラブルを避けるために、契約の内容を书面(契約書)に残しておきましょう。

### ◆成年年齢引き下げ(20歳→18歳)で何が変わる?

民法の改正により2022年4月から、成年年齢が18歳に引き下げられます。(※)  
成年年齢が引き下げられると、18歳・19歳も成人となり、親権者の同意を得なくても、自分の意思で様々な契約を結ぶことができるようになります。同時に未成年者取消ができなくなります。

成年年齢が  
18歳になると、  
何が変わるのかな?



未成年者は、「スマホを契約する」「クレジットカードを作る」「アパートを借りる」などの契約は、一人でできませんが、成人になるとできます。



消費生活相談員

成人になったとたんに近づいてくる悪質業者がいます。トラブルにあわないように、契約のルールを知っておくことが大切です。

(※) 飲酒や喫煙のほか、競馬、競輪、オートレース、競艇の投票券購入などに関する年齢制限は、これまでと変わらず20歳です。

# いったん契約したら、自分の都合だけで解約はできない!

契約とは「**法的責任を伴う約束**(※)」です。購入した商品自体に問題があったり、契約通りのサービス(役務)が受けられないなどの理由がなければ、通常、一方的に解約はできません。



(※)守らないとキャンセル料や損害賠償を求められることもある約束



## 気をつけることは?

### 買う時に

返品・交換に応じてもらえるかどうかは、店選びのひとつの目安。購入時に確認しておけば安心です。

### 買ってから

商品を返品したい場合には、すぐに店へ返品できるかどうか聞いてみましょう。

当事者間で合意ができたときには解約できます。

# クーリング・オフは特別な制度

訪問販売や電話勧誘などで契約したけれど、よく考えたらやめたい。そういう時には、クーリング・オフができます。うその説明をされたり、断っているのに、しつこく勧誘された時などは、契約を取り消せる場合もあります。

## クーリング・オフ (Cooling-off = 頭を冷やす)

訪問販売などで**不意に勧誘され、冷静に判断できないまま契約してしまった場合**、頭を冷やして考え直し、一定期間内に通知を出せば、**無条件で契約を解除できる制度**。

勧誘方法に問題があれば、クーリング・オフ期間が延長されたり、契約を取り消しできる場合もあります。(3千円未満の現金取引などクーリング・オフできない契約もあります。詳しくは当センターウェブサイトで確認してください)

# 通信販売にクーリング・オフはない!

## 事例

### お試しのつもりが定期購入だった

SNSで「お試し初回限定500円」という広告を見て、美容液を注文した。1回だけのはずが、2回目の商品が届き、2回目以降は一箱4000円で最低4回購入が条件とわかった。お試しのみでやめたい。



## 中には悪質なサイトも

「代金を払ったのに商品が届かない」「偽物が届いた」「別の商品が届いた」などのトラブル…店の住所や、電話番号の記載がなく、交渉できない場合もあります。

未然に防ぐためには、サイトの規約も確認して、購入画面やメールのやり取りなどを保存しておきましょう。



## クーリング・オフできないの?

通信販売にクーリング・オフはありません。返品できるかどうかは、各々の販売会社が定める返品特約(返品条件)の内容によります。(ただし、返品特約の表示がない場合は、商品受取日から8日間は消費者が送料を負担して返品できます。)

注文前には必ず、定期購入の記載の有無や、返品に関する契約条件などの表示をしっかり確認しましょう。

# 若者がターゲット。簡単に誘いに乗らないで!

## 会ったばかりの人についていかないで

キャッチセールス

アンケートに答えて!  
無料体験チケットを  
プレゼントしますよ



店で無料エステを  
受けることに

オススメの  
コースが  
ありますよ



エステを受けながら  
説明を聞くことになり、  
高額な美顔エステと  
化粧品を契約した



### 特定継続的役務提供 (とくていけいそくてきえきむていきょう)

契約したエステサービスが特定継続的役務提供にあたる場合は、クーリング・オフと中途解約の制度があります。(いずれも解約の理由は不要)

特定継続的役務提供とは、契約期間が2カ月(エステ、美容医療は1カ月)を超え、契約金額が5万円を超える下記のサービスが対象

- エステティック
- 美容医療
- 語学教室
- パソコン教室
- 家庭教師
- 学習塾
- 結婚相手紹介サービス

中途解約をする場合、**解約手数料+既に受けたサービスの代金**を支払う必要があります。

### 契約をやめたい時は?

キャッチセールスとアポイントメントセールスは、特定商取引法の訪問販売にあたるため、万が一、契約してしまった場合、契約書を受け取った日から8日間はクーリング・オフができます。

万が一、契約してしまった場合、契約書を受け取った日から8日間はクーリング・オフができます。

## SNSで知り合った人にはご用心

アポイントメントセールス

SNSで  
知り合った人



カフェで話を聞いた後、  
セミナー会場に連れて  
いかれた

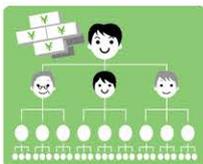


受講コースの  
説明を受け、  
30万円で  
契約をした

## 「簡単にもうかる」うまい話には要注意

マルチ商法(連鎖販売取引)

いいバイトがあるよ!  
会員になって健康食品を売るんだ。  
人を紹介すると、手数料(マージン)も入るしね



健康食品  
35万円分を  
ローンで購入



何人か誘ったが、  
買ってもらえず、  
ローンの支払いだけが  
続いている



### 中途解約できるの?

契約書または商品を受け取った日から20日間はクーリング・オフができます。その後は中途解約ができます。

## よくわからない契約はしない

### 契約前に確認

- 今、必要な商品やサービスか
- 商品やサービスの内容を理解できているか
- 代金は無理なく払える金額か
- 解約の条件 など

いらないものは  
はっきり断る!



契約した業者が  
倒産した場合、払っ  
たお金を取り戻す  
のは困難です。

長期のサービス  
契約はリスクも考  
える必要があります。

# SNSをきっかけとしたトラブルが増加!

## 事例1

SNSで見つけた副業のサイト広告。「簡単に稼げる」と書いてあったので、稼げる方法が記載された電子データ(情報商材)を購入した。説明通りに行っても、操作は複雑でまったく稼げないので返金してほしい。

### 情報商材

SNSの広告などで「簡単に稼げるノウハウ」「お金をもうける方法」などと売られている様々な情報商材。「広告と違う」「サイトの担当者と説明が違う」「価値がないので返金してほしい」などのトラブルが多発しています

**簡単にもうかる話はありません。**



## 事例2

SNSで知り合った相手。届いたメールに返信して出会い系サイトに登録。メールのやり取りをするためにポイントを何度も買わされた。クレジットカードで決済したが、だまされたと思うので、返金してほしい。

### 出会い系サイト

出会いを期待したり、相手の悩みを聞くうちに冷静な判断ができなくなり、メール交換を続け高額な利用料を払わされています。

**副業を探していて、出会い系サイトに誘導されるケースもありますので、要注意です。**



# 困ったな、おかしいな、と思ったら、消費生活センターへ

消費生活センターは、消費者安全法により、消費者からの苦情に係る相談やあっせん、情報提供などを行うため、都道府県・市町村が設置しています。名古屋市消費生活センターは、さまざまな消費者トラブルの相談を電話、来所でお受けし、解決のお手伝いをしています。相談は無料、秘密は厳守します。相談は市内在住、在勤、在学の方が対象です。

相談のほかに、消費者教育・啓発および情報提供、消費者活動の支援を行っています。ぜひ、ご利用ください。

お近くの消費生活相談窓口につながります

**消費者ホットライン**  
TEL局番なし**188**



## 高校生への消費者教育

名古屋市消費生活センターは消費者教育コーディネーターを幼稚園・保育園、小・中学校、特別支援学校に派遣し、授業支援をしています。

さらに、2022年の成年年齢の引き下げを見据え、高校での消費者教育の支援を強化しました。

▲写真は「夏休み消費生活学校」の様子。

約40人の市内高校生が参加し、成年年齢引き下げに伴って危惧される消費者トラブルについて学びました。

## 名古屋市在住・在勤・在学の方 利用のご案内

相談室(相談は市内在住・在勤・在学の方が対象です)

受付時間 月～金曜日  
9:00～16:15  
(祝日・年末年始を除く)

TEL 052-222-9671  
TEL 052-222-9674  
TEL 052-223-3160

消費生活相談 金融商品・高齢者悪質商法110番

架空請求ホットダイヤル

サラ金・多重債務特別相談

受付時間 土・日曜日  
9:00～16:15  
(祝日・年末年始を除く)

TEL 052-222-9690

土・日テレフォン相談

※架空請求、多重債務の相談もこちらの番号で受け付けています。  
※土・日曜日は電話相談のみで、来所相談は行っていません。

### くらしの情報プラザ

開館時間 月～土曜日 9:00～17:00  
(祝日・年末年始を除く)

TEL 052-222-9677

くらしに役立つ幅広い情報を提供しています。

## 名古屋市消費生活センター

〒460-0008  
名古屋市中区栄一丁目23番13号  
伏見ライフプラザ11階  
TEL (052)222-9679  
FAX (052)222-9678

URL  
<https://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>



ぜひフォローしてください。

ツイッター



フェイスブック



交通のご案内  
●地下鉄「伏見」⑥番出口から南へ350m  
●地下鉄「大須観音」④番出口から北へ450m  
※公共交通機関をご利用ください。

●本誌の内容の無断転載と利用をお断り致します。  
●このパンフレットは、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。