



- P.2 契約、電子契約
- P.3 未成年者、エステの契約、クーリング・オフ、中途解約
- P.4 消費生活センター紹介

# くらしのほっと通信

知識・  
情報は力

## 消費者力チェック!

こんなとき、どうする?どうなる?



消費生活の知識があれば、トラブルにあった時に、自分を守ることができます。後で、「シマツタ!」「困った!」などとならないよう、消費者力をチェックしましょう!

### Q1 店で購入したCD

昨日、お店でCDを購入したが、開封していないので返品してお金を返してもらいたい。

**A** 返金してもらえる

**B** 返金してもらえない

### Q5 インターネットオークション

オークションサイトでアイドルのコンサートチケットを落札した。代金を振り込んだが、チケットが届かない。相手とも連絡がとれない。

**A** 代金は戻る

**B** 代金は戻らない

### Q2 インターネットショッピング

インターネットで洋服を注文したが、別のサイトでもっといい洋服を見つけた。まだ届いていないのでキャンセルしたい。

**A** キャンセルできる

**B** キャンセルできない

### Q6 電子マネー

友人に、「地下鉄に乗るために、manaca(電子マネー)を貸してほしい」と頼まれた。

**A** 貸す

**B** 貸さない

### Q3 芸能人情報サイト

パソコンで芸能人の情報を見るため無料サイトにアクセスした。写真をワンクリックしただけで、料金を請求する画面になった。

**A** 料金を払う

**B** 料金を払わない

### Q7 オンラインゲーム(未成年者の契約)

オンラインゲームに登録するために、15歳だけど25歳として、親のクレジットカード番号を無断で入力した。1ヶ月のゲーム代が10万円になった。

**A** 支払う必要はない

**B** 支払う必要がある

### Q4 SNSで誘われて

SNS※で知り合った友達に「別の出会い系サイトでメール交換しよう」と誘われた。無料と思い登録したら有料サイトで、利用料1万円を請求された。

※SNS:人と人とのつながりを促進・サポートする、コミュニティ型のwebサイト

**A** 料金を払う

**B** 料金を払わない

### Q8 エステ(あなたが20歳になったときに)

5日前、友達に誘われて出かけたエステ。無料体験を受け、1年コースと化粧品で8万円の契約をしたが、クーリング・オフしたい。

**A** クーリング・オフできない

**B** クーリング・オフできる



解説はP2、P3をご覧ください。

相談

月～金

052-222-9671

052-222-9674

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

土・日

土・日テレフォン相談

052-222-9690

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

## A1 店舗での契約

いったん契約したら、自分の都合だけで解約はできません。

購入した商品に問題があるなどの理由がなければ、一方的に解約(契約をやめること)はできません。

返品や交換は、あくまでも店のサービスです。



## A2 インターネットショッピング

申込みをして承諾通知が届いた場合、勝手に解約はできません。

通信販売で解約できるのは(※1の他に)

- 返品できるという「返品特約」があり、返品条件をみたしているとき
- 「返品特約」の表示がない場合、商品を受け取った日から8日間は送料負担で返品できる

注文するときには返品の可否、条件など「返品特約」の確認が重要です。

## A3 芸能人情報サイト

写真をクリックしただけなら契約の申込みをしたわけではないので、**契約は成立していません**。料金を払う必要もありません。

## A4 SNSで誘われて

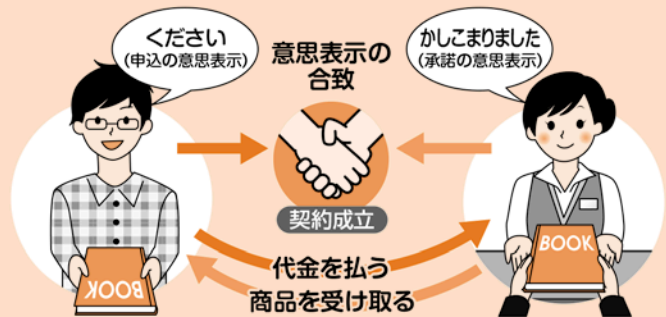
無料と思い登録した場合、有料とわかる**確認画面**がなければ、**無効を主張できる**ので、料金を払う必要はありません。



電子契約は、相手方(事業者・個人)の画面上で取引するので、不明確なことも多く注意が必要です。

## 契約とは「法的な責任がある約束」のこと

「申込み」と「承諾」というお互いの意思表示の合致で成立。本来、口約束だけでも成立します。



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。勝手に契約をやめたり、内容を変更することはできません。

### ※1 解約できるのは

- 商品に瑕疵(キズなど)があり、使用できないとき
- 当事者間で解約の合意ができたとき など

## 電子契約

パソコンやケータイ、スマートフォンで行う取引を電子契約といいます(有料サイトの利用やネット通販、ネットオークションなど)。

- 申込みをして相手方から承諾通知が届いたときに成立
- 消費者と事業者の電子契約では、消費者が申込み時に、思い違いや操作ミスなど誤った注文を防止する方法(確認画面)がなければ契約の無効を主張できる



## こんなときには主張できます

- 契約の申込みをしていない  
▶ 契約の不成立(契約していない)
- 書き間違いや、言い間違えて契約した  
▶ 無効(始めから契約の効力がない)
- だまされたり、脅されて契約した  
▶ 取消し(取消することで始めに戻って効力がなくなる)



## A5 インターネットオークション

出品者に代金を払ったのに、商品が届かなければ返金を求めることとなりますが、**相手と連絡が取れない場合、返金はかなり困難です。**

オークションサイトで取引する場合、契約の相手はサイトではなく出品者になります。なかには、始めからお金をだまし取るつमりの悪質な出品者もいるので、より慎重な対応が必要です。

- 出品内容を調べ、情報を集め、しっかり検討
- 出品者の評価・連絡先をきちんと確認
- 運営サイトのセキュリティに注意



## A6 電子マネー

電子マネーとは、電子データで代金を支払う方法。ICカードmanaca(マナカ)は電子マネーと乗車券が1枚になったカードで、**現金と同じ扱いです。**トラブルを避けるため、**友人との貸し借りはやめましょう。**

## A7 未成年者の契約

未成年者(20歳未満)が法定代理人(親など)の同意を得ずに契約した場合、**本人や親が契約を取消しできます。**しかし、**成人であると嘘をついた場合は、原則として取消しできなくなります。**

### 取消しできない場合

- 結婚した未成年者
- 親から使用を許可された金銭(おこづかい)による契約
- 親に許可された営業に関する契約
- 「成人」「親の同意がある」と嘘をついた場合
- 20歳になってから契約を認めた場合
- 契約した人が25歳になった場合

## A8 エステティックサービスの契約

**クーリング・オフできます。**契約期間が1ヶ月を超え、契約金額が5万円を超えるエステの契約は「特定継続的役務提供」にあたり、クーリング・オフ制度があります。**クーリング・オフできるのは契約書を受け取った日から8日間です。**

### クーリング・オフとは

訪問販売などで**不意に勧誘されて契約した場合**に、頭を冷やして考え直し、一定期間内に「通知書」(ハガキで可)を出せば一方的に、無条件で契約の解除ができる制度のこと。

### クーリング・オフすると

- 通知書を発信した時(郵便局で出した時)に契約解除となる
- 支払い済みの代金は全額返金される
- 受け取った商品は事業者負担で返品できる

### クーリング・オフ期間を過ぎても①

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、契約を取消しできる場合があります。

### 主な取引のクーリング・オフ期間

- 訪問販売(アポイントメントセールス、キャッチセールスなどを含む) ..... **8日間**
- 電話勧誘販売
- 特定継続的役務提供
- 訪問購入
- 連鎖販売取引(マルチ商法) ..... **20日間**
- 業務提供誘引販売取引(内職・モニター商法)

※通信販売にクーリング・オフはありません。(A2参考)

クーリング・オフの通知書の書き方など、詳しいことは、ウェブサイトを確認できるよ



▲スマホはこちら

### クーリング・オフ期間を過ぎても② ~「特定継続的役務提供」の中途解約

契約期間が2ヶ月(エステ・美容医療は1ヶ月)を超え、契約金額が5万円を超える**語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、エステティックサロン、美容医療、結婚相手紹介サービス**には、中途解約の制度があります(いずれも解約の理由は不要)。

サービスを受け始めてから中途解約する場合は、**解約手数料+受けたサービスの代金**を支払う必要があります。

困ったときは、消費生活センターへご相談を!



# 消費生活センターって どんなところ？



名古屋市  
消費生活センターの  
コアラのハッピー。  
僕が紹介します。



消費生活センターは  
伏見の白川公園の西側、  
1Fが中消防署のビルにあるよ。

**11F** 消費生活相談  
くらしの情報プラザ

**10F** テスト室 消費者研修室  
消費者開放試験室

## 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



消費生活センターでは、こんなことをしているよ。

## 消費生活相談

相談員が消費者と事業者の  
間のトラブル解決に向けて  
お手伝いします。



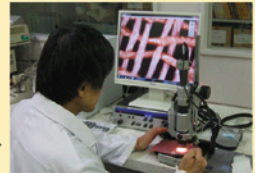
相談は無料。  
市内在住・在勤・  
在学の方が  
対象だよ。



## テスト室

苦情・相談のあった商品  
などについて  
テストをしています。

マイクروسコープで  
布地を拡大中(1000倍)▶



うわあ!  
電子レンジの中が  
燃えてる!



▲電子レンジでスパークするニンジン  
(センターウェブサイトで動画配信中)

## くらしの情報プラザ

消費生活に関する情報と  
消費者学習の場を提供  
しています。



▲展示コーナー



DVDや図書の貸出しも  
しているよ。



◀金銭教育コーナー

## いろいろな講座



▲職場体験



▲くらしのゼミナール



▲親子教室



出張講座▶

TEL 052-222-9677

## 利用のご案内

### 相談室

受付時間 月～金曜日 TEL 052-222-9671 消費生活相談 金融商品・高齢者等苦情法110番  
9:00～16:15  
(祝日・年末年始を除く) TEL 052-222-9674 架空請求ホットダイヤル  
TEL 052-223-3160 サラ金・多重債務特別相談

受付時間 土・日曜日 TEL 052-222-9690 土・日テレフォン相談  
9:00～16:15  
(祝日・年末年始を除く) ※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 ※くらしに役立つ幅広い情報を提供しています。

開館時間 月～土曜日9:00～17:00 TEL 052-222-9677  
(祝日・年末年始を除く)

## 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

「電子メールによる相談受付」もご利用ください。

URL

<http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>



●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。