

2 どうして消費者トラブルは起きるんだらう？

皆さんは契約について、正しく理解できていましたか？

私たちは日常生活の中でたくさんの「契約」をしています。消費者の「契約」への認識が不足している場合に、消費者トラブルが起きやすくなります。「契約」についての正しい知識を身につけることが大切です。

また、販売のプロである事業者と消費者では、情報の量や質、交渉力について大きな差があります。こういった格差を利用し、事業者が消費者に対して不適切な勧誘行為をした場合にも消費者トラブルが起こります。

3 どんな消費者トラブルがあるの？

若者に多い消費者トラブルの事例です。消費者トラブルの原因と対処法を考えてみましょう。

不当請求の場合



Q1 この事例の場合、契約は成立している？

Q2 どうすればトラブルにならなかったと思う？

Q3 トラブルだと思ったら、どう対処する？

解説

A1 契約は双方の合意が必要でしたね。この場合は、一方的に登録されているので、契約は成立していません。ですから、支払の義務はありません。

A2 迷惑メールは、アダルトサイトや有害サイトの入り口となることが多いです。興味本位でアクセスせず、すぐに削除しましょう。

A3 まずは親や先生など身近な大人に相談するが、最寄りの消費生活相談窓口(P8)に相談しましょう。

通信販売やネット・オークションの場合



Q1 何が原因でトラブルになったと思う?

Q2 どうすればトラブルにならなかったと思う?

Q3 トラブルだと思ったら、どう対処する?

解説

A1 ネット通販の場合、申込ボタンをクリックし、相手から承諾の返信が来た時点で契約が成立しますから、消費者の都合で一方的に契約解除することはできません。

A2 ネットショップは販売価格や代金の支払い方法、時期、連絡先等の重要事項のほか、返品や交換について表示するよう法律で定められています。返品条件(返品特約)はネットショップごとに異なりますので、申込の前に必ず確認しましょう。

A3 通信販売では、クーリング・オフは使えません。ただし、返品条件(返品特約)が記載されていない場合は、商品の到着後8日間以内であれば、送料自己負担で返品できます。トラブルに遭った時に備えて、メールや確認画面を保存し、後から確認できるようにしましょう。

トピックス インターネットの正しい利用

守ろうルール! 高めようモラルとセキュリティー!!



情報を集めたり、情報発信したり、買い物したりと、私たちの生活に欠かせなくなったインターネット。

インターネット上は世界中の人々が集まることができる「公共の場」です。

公共の場である以上、普段の社会生活と同じように、守るべきルールやマナーがあります。

次のことに気をつけて、インターネットを上手に活用しましょう。

●人が不快に思うことはしない!

掲示板SNS、ブログなどに記載した何気ない一言が、誰かを不快にさせたり、傷つけてしまうことがあるかもしれません。

相手が見えないだけに、書き込みなどをする際は普段よりも気を使ってくださいね。

悪口や差別的な発言、ワイセツな表現などはもってのほかです!

**●個人情報に記載しない!**

インターネットの掲示板やブログなどのサービスを利用する際に、特に注意すべきことが個人情報の問題です。不特定多数の人が利用するインターネットですから、中には悪意を持っている人がいるかもしれません。むやみに電話番号・住所・氏名・年齢など、個人を特定できる情報や、クレジットカードなどの暗証番号、インターネット接続用のパスワードなどをインターネット上で記載しないように注意しましょう!自分だけでなく、家族や友人など身近な人の個人情報にも十分に気をつけておきましょう!

●著作権・肖像権について知っておこう!

「大好きなキャラクターの画像をホームページに掲載しよう!」と考える方も多いのですが、作者や権利元に掲載の許可を取るなどしない限り、それは著作権の侵害にあたります。では「自分の撮影した有名人の写真をホームページに掲載するなら問題ない?」と思われるかもしれませんが、こちらは被写体となった本人などの許可を取るなどしない限り、肖像権の侵害にあたります。有名人だけでなく、一般人でも同じことです。これらを知らなかったことで、思わぬトラブルになることもありますので、注意してください!

●サイトの登録やアプリのダウンロードは慎重に!

インターネット上のサービスを利用する際に、いろんなサイトで個人情報の入力を求められますが、中には個人情報を集めることを目的にしている悪質なサイトもあります。スマホのアプリにも、ダウンロードすると個人情報を勝手に抜き取る悪質なものがあります。ソフトウェアの更新を行ったり、セキュリティーソフトを使うなど、しっかり対策しましょう。

●ネット依存にご注意!

友達とのメッセージのやり取りやゲームに夢中になって夜更かししてしまったり、他のことが手につかなくなったり...長時間のインターネット使用は、心身ともに悪影響が出ることも。利用時間や時間帯を決めて、健全にインターネットを活用してください。