

ピッピーと  
一緒に学ぼう

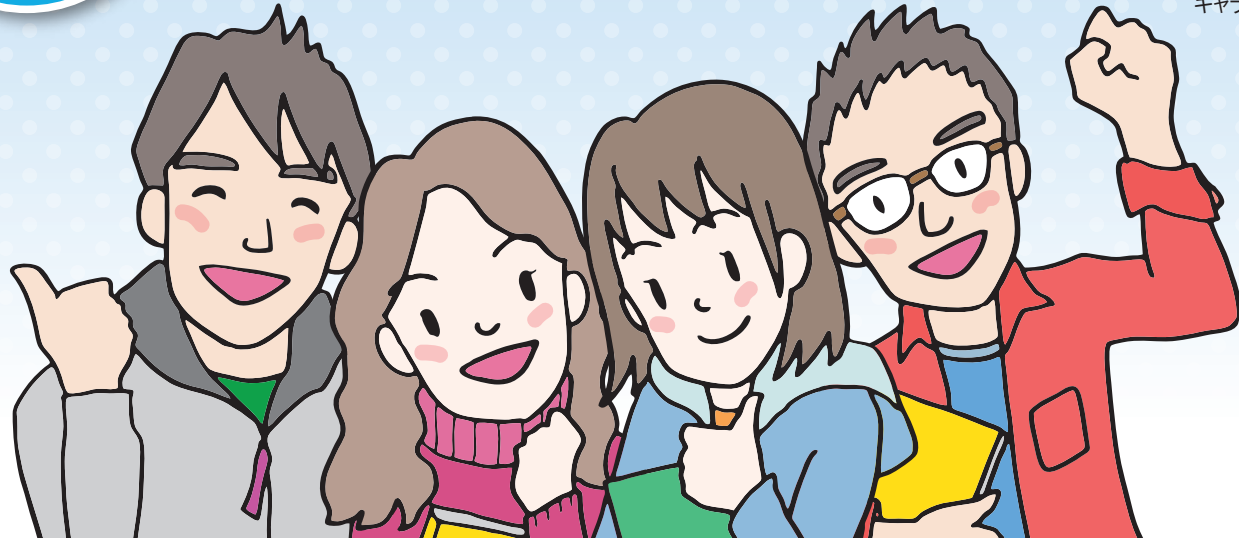


【あいち暮らしWEB  
キャラクター ピッピー】

若者向け  
特集号

## 「契約」って何だろう？

～「契約」を学んで消費者トラブルを防ごう！～



### 契約クイズに挑戦してみよう

**クイズ1** 次の①～⑥のうち「契約」が成立しているのはどれでしょう。(答えは次ページの下にあるよ。)



- ① お店で洋服を買う
- ② コインロッカーに荷物を預ける
- ③ 友人と遊びに行く約束をする
- ④ ヘアサロンで髪をカットする
- ⑤ 自動販売機でお茶を買う
- ⑥ アルバイトをする

**クイズ2** 次の1～4のうち「契約」が成立したのはいつでしょうか？



<p>1</p> <p>自動車の免許を取りたいのですが、平日は忙しくて…。どんなコースがお勧めですか？</p> <p>入校受付</p>	<p>2</p> <p>こちらのコースは週末のみで35万円です。いかがですか？</p> <p>わかりました。そのコースをお願いします。</p>	<p>3</p> <p>では、こちらが契約書です。よく読んで、ここに署名と押印をお願いします。</p> <p>契約書</p> <p>はい。</p>	<p>4</p> <p>契約書の控えです。来週からお越しください。</p> <p>控</p> <p>はい、よろしくお願いします。</p>
---	---	---	--

# 契約について学び、消費者トラブルを防ぎましょう



**契約とは、「法的な責任が生じる約束」※のことです。**

商品を買ったり、サービスを利用したりするのも契約です。契約が成立すると、権利と義務が発生します。

※契約相手が義務を守らなかった場合に、裁判で履行を求めることができる約束。



## 契約が成立するのはいつ?

商品の売買やサービスの利用について、客(消費者)とお店(事業者)の間でその内容や価格、引渡し時期などについて**お互いが合意したときに、契約は成立します。**



## 契約書などが必要?

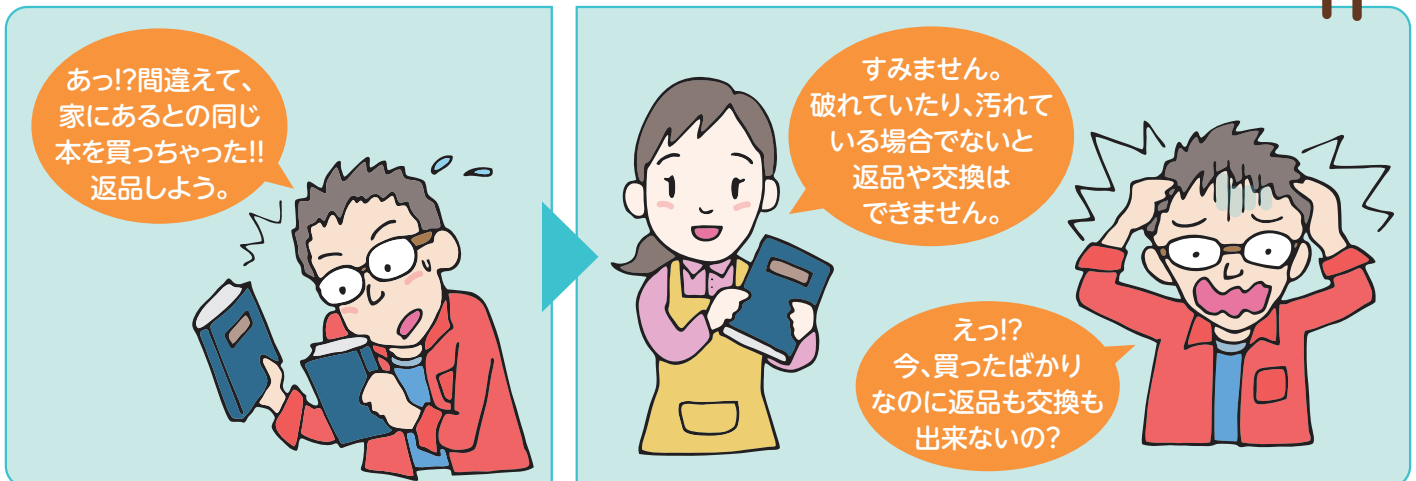
原則として**契約は口約束でも成立します**。契約書や押印は内容を確認し、保存するために作成するものです。

買い物も「契約」です!  
商品をレジに持って行くことが「買います」の意思表示になるんだよ。

## 契約はやめられる?

契約が成立すると、「権利」と「義務」が発生するため、**原則として自分や相手の都合で一方的に内容を変更したりやめたりすることはできません。**

契約をする前には、その内容をよく検討し、慎重に判断するようにしましょう。



# 若者に多い消費者トラブル

トラブルに巻き込まれないよう対処法を知ろう!



## ワンクリック請求



### アドバイス

#### ・請求されるまま支払わない! 請求は無視しよう!

無料だと思って申し込んだ場合など、契約が有効に成立しているとは限りません。

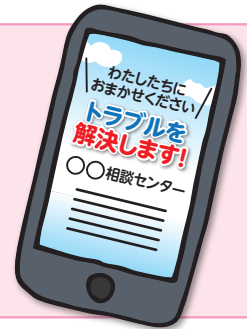
#### ・相手には絶対に連絡しない!

個人情報を聞き出され、次々と請求を受ける可能性があります。

### 二次被害に注意!

ワンクリック請求などのトラブルにあい、インターネットで公的機関の相談窓口を検索したつもりが、実際には「トラブル解決」をうたう事業者で、解約の交渉料として、高額な請求を受けるケースも見られます。

トラブルにあった場合には、お住まいの自治体の消費生活相談窓口にご相談しましょう。



## オンラインゲームの課金トラブル



### アドバイス

#### ・オンラインゲーム利用のルールや課金の仕組みなどについて保護者等の大人と確認しよう!

#### ・自分だけの判断でクレジットカードを使わない!

# 若者に多い消費者トラブル

## エステ



### アドバイス

- ・判断に迷う場合はその場で決めず、必要が無ければきっぱり断ろう!
- ・クーリング・オフ (P. 5参照)、中途解約※ができます!

※クーリング・オフ期間を過ぎた場合でも、法律で定められた解約料を支払えば中途解約が可能です。

### トピック 美容医療もクーリング・オフ、中途解約が可能になりました!

特定商取引に関する法律の改正に伴い、平成29年12月1日以降に契約した美容医療 (契約期間が1か月を超え、契約金額が5万円を超えるもの) のうち、「脱毛」、「にきび、しみ、ほくろなどの除去」、「肌のしわやたるみの軽減」、「脂肪の溶解」、「歯の漂白」の5種類の施術については、クーリング・オフや中途解約が可能になりました。

## インターネット通販



- お試し価格に惹かれて注文したダイエットサプリ。1回だけ購入したつもりが、定期購入になっていた。
- お金を支払ったのに、商品が届かない。
- 注文内容と違う商品 (又は偽物) が届いた。



### アドバイス

- ・通信販売はクーリング・オフ制度 (P. 5参照) の適用がありません。注文前には購入、解約の条件、返品特約をよく確認しよう!

通信販売の返品は、事業者の返品特約に従うことになります。また、返品特約の表示がない場合は、商品を受け取った日を含めて8日間は、送料を消費者が負担することで返品できます。

- ・購入前に、必ず運営者の氏名、所在地 (番地まで記載)、電話番号などが記載されているかを確認しよう!
- ・極端に価格が安い場合は、偽物でないか十分注意しよう!



契約は一方の都合で勝手にやめられないんだよね。けど…どんな場合でも絶対にやめることができないのかな？



消費者保護のため、契約を解除したり取り消したりすることができる場合があるよ！

## クーリング・オフ制度

クーリング・オフ制度とは、訪問販売など消費者にとって不意打ちとなる取引について、いったん契約した場合でも、後で冷静になって契約をやめたいと思えば、無条件で契約を解除できる制度です。

クーリング・オフ対象	期 間
訪問販売（キャッチセールス、アポイントセールス、催眠商法を含む）	8日間
電話勧誘販売	
特定継続的役務提供（いわゆるエステティックサロン、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、美容医療 <sup>※</sup> ）	
訪問購入（店舗以外の場所で、貴金属など原則すべての物品を事業者が消費者から買い取る契約）	20日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	
業務提供誘引販売（内職・モニター商法）	

<sup>※</sup>平成29年12月1日以降の契約で「脱毛」、「にきび、しみ、ほくろなどの除去」、「肌のしわやたるみの軽減」、「脂肪の溶解」、「歯の漂白」の5種類の施術に限る。

## クーリング・オフの方法

書面（ハガキ可）で、契約を解除したい旨を書いて事業者へ通知します。発信したことが証明できるように、「特定記録郵便」又は「簡易書留」で送ります。（内容証明郵便でも可）

証拠として必ず書面（ハガキ両面）のコピーをとり、郵便の受領証や契約書と一緒に保管します。

クレジット契約の場合はクレジット会社へも書面を送ります。

## クーリング・オフできない取引

通信販売や消費者自らが店舗に出かけて品物を購入した場合、3千円に満たない現金での買物などはクーリング・オフ制度が適用されません。

ハガキ表

郵便はがき

〒□□□□□□

〇〇市〇〇町〇〇番地

〇〇株式会社  
代表者  
様

ハガキ裏

契約解除通知書

契約年月日 平成〇〇年〇月〇日  
書面受領日 平成〇〇年〇月〇日  
商品名 〇〇〇〇  
契約金額 〇〇〇〇円  
販売会社名 〇〇〇株式会社  
担当者 〇〇〇氏

右記日付の契約は解除します。  
なお、すみやかに支払済の〇〇〇円を返金し、  
商品を引き取ってください。

平成〇〇年〇月〇日  
住所氏名

## 未成年者の契約

未成年者（既婚者を除く）が親（法定代理人）の同意を得ることなく結んだ契約は、取り消すことができます。

ただし、次の場合は取り消すことができません。

- ①あらかじめ小遣いとして渡された範囲内での契約
- ②自分が成人であると偽ってした契約（事業者から指示された場合は取り消せません。）

## 勧誘方法に問題のある場合など

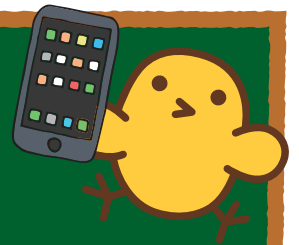
例えば次の事例では、契約をやめられる場合があります。

- ①自分に落ち度がなく、契約内容に勘違い（錯誤）があった場合
- ②相手に騙されたり、脅されたりして契約してしまった場合
- ③「帰りたい」と言ったのに事業者が聞き入れず契約した場合
- ④相手が契約内容を守らない場合



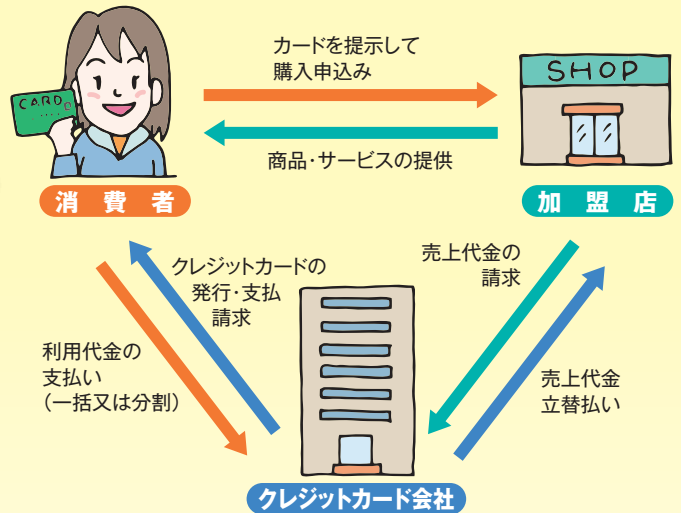
自分だけで判断しない！困ったときは早めに消費生活相談窓口（P.8参照）に相談しましょう！

# スマートフォンを「安全」に使おう!



- ①信頼できるサイトからアプリをインストール!
- ②アプリをインストールする際はアクセス許可を確認!
- ③OSやアプリは最新の状態に!セキュリティソフトも使おう!
- ④個人情報掲載しない!
- ⑤SNSなどのネットで知り合った人とは安易に会わない!
- ⑥「ながらスマホ」などの危険行動をしない!

## クレジットカードの仕組みを知ろう!



クレジットとは「信用」という意味で、消費者の「信用」をもとに、クレジットカード会社が販売店に代金を立替払いし、消費者が後からクレジットカード会社に返済するというシステムです。

手元に現金がなくても商品をすぐに手に入れられる便利なシステムですが、クレジットによる買い物は「借金」であることを認識することが大切です。

### 利用上の注意点

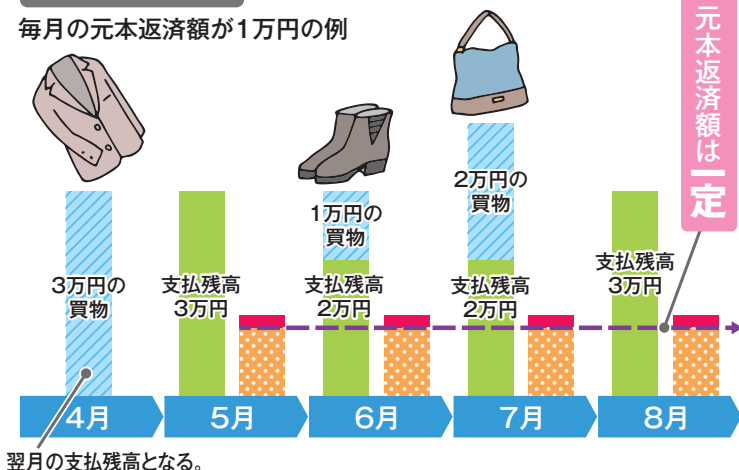
- ・利用は確実に返済できる金額まで
- ・金利や返済総額を必ず確認
- ・支払い明細書のチェックを忘れずに
- ・支払期日を必ず守る
- ・家族や友人であっても、カードを貸さない
- ・キャッシング機能の利用は慎重に判断を

## リボルビング払い(リボ払い)の特徴と注意点を知らう!



### 【定額方式】

毎月の元本返済額が1万円の例



リボルビング払いとは毎月の利用残高に応じて「定額」又は「定率」で返済する方法です。例えば、「定額方式」では、支払残高に関係なく毎月一定額を支払います。

支払残高が増えても、毎月の元本返済額は変わりませんが、**その期間内は手数料がかかります。**また、**利用回数が増え、支払期間が長くなることで、返済総額が分かりにくくなる点に注意が必要です。**

■ 手数料 支払残高に一定の比率をかけて算出 (各社によって手数料率は異なります。)

■ 元本返済額(1万円)

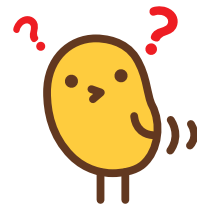
## 「消費者市民社会」って何だろう？

私たち消費者一人一人が、消費行動を通じて、公正で持続可能な社会の実現に向けて積極的に参加していく社会を「消費者市民社会」といいます。



## 「消費者市民社会」に向けた取組ってどんなこと？

消費は、お金を支払ってする投票です。自分の消費行動が社会、経済、環境等に与える影響を考え、より良い商品やサービスを選択することが、その企業や提供者を応援することになります。



### 例えば…

#### 環境、人、社会等への配慮

- 生産や廃棄の際に、環境に大きな負荷をかけない商品を購入する。
- フェアトレード<sup>※</sup>商品を購入する。
- 地産地消の商品を購入する。

「倫理的」な消費行動を行う  
(エシカル(倫理的)消費)。

※開発途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に購入することで、生産者や労働者の生活改善と自立を目指す貿易の仕組み



#### 買すぎない 無駄な買い物はしない

- 本当に必要なものかよく考える。
- 必要な量だけ購入する。

#### コンプライアンス(法令遵守)に 欠ける事業者の商品は 購入しない

- 偽ブランド品や安全性が十分に確認できない商品は購入しない。
- 消費者トラブルや、安全性などに問題のある商品、サービスについて、消費生活相談窓口等へ相談、報告する。

## 私たちの行動が社会を変える!!

#### 環境、人、社会にやさしい 商品の販売拡大

- ・環境保護
- ・公正な市場形成
- ・地域の活性化



#### 適正な供給

- ・資源の有効活用
- ・食品ロスの削減



#### 悪質な事業者や商法の淘汰

- ・安全、安心の確保
- ・被害拡大防止



# 公正で持続可能な 社会へ!!

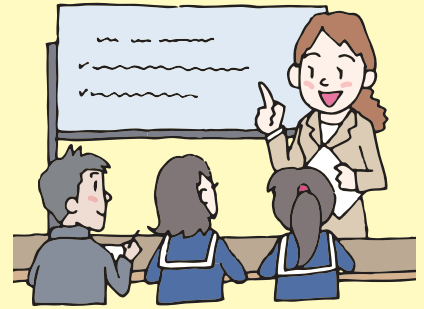
「キミも身近なことから行動してみよう!」



## 無料で講師を派遣します! ※原則として、開催予定日の50日前までにお申込みください。

愛知県では、学校や地域などの様々な団体が行う消費者教育を支援するため、無料で講師を派遣しています。教員の教育研究や学校の授業、PTAの研修会、地域の勉強会等ぜひご活用ください。

- テーマ例**
- <教員・指導者向け>
    - ・消費者市民社会を目指す消費者教育のあり方
    - ・効果的な指導方法や教材の活用法 など
  - <生徒・PTA・一般消費者向け>
    - ・消費者トラブルの紹介と対処法
    - ・インターネット、スマートフォンのトラブルについて など

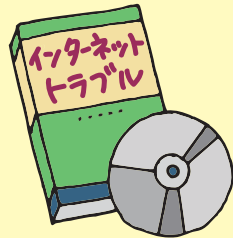


【対象人数】概ね30名以上      【会場】主催者でご用意ください。  
【講演時間】60分～120分程度      【講師】テーマに応じた講師を派遣します。(謝金・交通費は無料です。)

## お問合せはお気軽に、県民生活課まで! ☎052-954-6603 (消費者教育・啓発グループ)

### 消費者教育の教材をご活用ください! ～消費者教育・啓発用映像教材を貸出しています～

契約・クレジット・悪質商法・消費者教育・衣食住・環境など、消費者問題に関する映像教材(DVD)の貸出を行っています。社会科(公民)、家庭科、商業科などの授業や研修等で、ぜひご活用ください。※貸出予約も承ります。



愛知県 消費者教育DVD 検索

### あいち消費生活情報メールマガジンの 配信を始めました!

愛知県から最新の消費者トラブル情報、消費者教育、消費生活に関するイベント情報等を月に1度お届けします。ぜひ、ご登録ください!

- 「あいち消費生活情報メールマガジン」登録方法  
右記のQRコードから登録画面へアクセス!



★メールアドレスを入力するだけで登録できます!

### もっと消費生活について学ぶには・・・ ～「あいち暮らしWEB」を活用しよう!～

消費者トラブル情報を始め、暮らしの情報サイトとして、お子様から高齢者の方まで幅広くご利用いただける総合サイトです。ぜひご活用ください。



あいち暮らしWEB 検索

### 消費生活に関する教育の ヒントが満載!

#### 消費者教育ポータルサイトのご案内

消費者教育に関する様々な情報を消費者庁が提供するサイトです。自分のニーズに合った教材の検索・掲載ができます。

ぜひご活用ください。

消費者教育ポータルサイト 検索

## 消費生活相談窓口のご案内

トラブルにあたり、不安を感じたときは、一人で悩まずお早めにご相談ください

お住まいの市町村又は県で  
消費生活相談をお受けしています。

消費者  
ホットライン **☎188** (いやや!)

※身近な相談窓口につながります

▽愛知県の消費生活相談窓口▽

■愛知県消費生活総合センター  
☎(052)962-0999

■西三河消費生活相談室  
☎(0564)27-0999

危険です!ながらスマホ



発行/愛知県県民生活部県民生活課 発行月/平成29年12月  
〒460-8501名古屋市中区三の丸3-1-2 ☎(052)954-6603

\*「あいち暮らしっく」は、愛知県金融広報委員会の助成金を活用し発行しています。