

広島市立大学の新生に対する消費生活出前講座の実施について

1 趣旨

大学における消費者教育の推進を図ることを目的として、広島市立大学の新生を対象に、若者の消費者トラブルに係る消費生活出前講座を実施した。

2 日時等

(1) 日時

令和5年4月4日（火） 15：50～16：00

(2) 場所

広島市立大学

3 内容等

(1) テーマ

若者の消費者トラブル—予防と対策—

(2) 講師

広島市市民局消費生活センター 消費者教育コーディネーター

(3) 参加者

広島市立大学新生 約400名

(4) 配布物

- ・「広島市消費生活センター」パンフレット
- ・「若者に知って欲しい 消費者トラブル対策マニュアル」リーフレット
- ・若者向けクリアファイル
- ・コンビニバック（「188」啓発入り）
- ・マグネット（悪徳商法防止、センター電話番号入り）

若者の消費者トラブル ～予防と対策～



広島市立大学

令和5年4月4日

広島市市民局 消費生活センター

消費者教育コーディネーター 宅見 政子

本日の内容

- 1 消費者トラブル
- 2 若者の相談事例より
(広島市消費生活センターへの相談分)
- 3 成年年齢引き下げ
- 4 本日の配付物について
- 4 困ったらすぐに相談

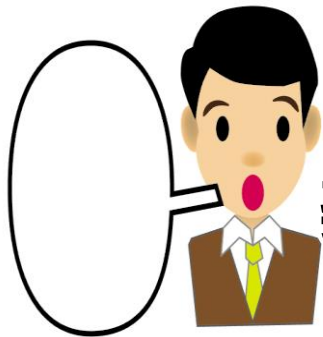
1 消費者トラブル



消費生活に関するトラブル

- 商品やサービスの契約をして、事業者とトラブルになった
- ある製品を使ってケガをしてしまった

契約とは？



口約束でも契約は成立

契約書は、契約の事実や内容を明確にするためのもの

契約が成立すると
お互いがその内容を守る義務が発生
→ **一方的に解約はできない**



契約とは？

お願いします。



申込 — 承諾
お互いの合意
(商品やサービスの価格・内容等)



うけたまわ
承りました。



契約は成立

2 若者の消費生活相談件数トップ5 (商品・サービス別)

順位	20歳未満	20歳代
1	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ
2	化粧品	不動産賃借
3	健康食品	エステティックサービス
4	商品一般	電気
5	基礎化粧品	内職・副業

18歳

SNS閲覧中に出てきた広告から移動した通販サイトで、一回きりだと思って除毛クリームを購入したら、定期購入になっていた。注文時には、定期購入の記載はなかったように思う。注文前の最終画面は保存していないが、注文完了時の画面は保存している。解約したい。

相談員の助言

- 解約は事業者の規約に沿って行われる。
- 一度相手業者に連絡して、事情を説明し、解約交渉を行ってみたら。
- 解約交渉が進まない、連絡が取れない等のときには、再度センターに連絡を。

補足 通信販売には、クーリングオフは該当しません。

「クーリング・オフ制度」とは

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	店舗外での商品・サービス・指定権利の取引 (商品とサービスの一部の例外は除く)	8日間
電話勧誘販売	業者からの電話による商品・サービス・指定権利の取引 (商品とサービスの一部の例外は除く)	8日間
特定継続的役務提供	5万円を超えるエステ・美容医療・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を一定期間継続する契約(店舗契約を含む)	8日間
連鎖販売取引 (マルチ商法)	すべての商品・サービス(店舗契約を含む)	20日間
業務提供誘引販売取引 (内職・モニター商法)	すべての商品・サービス(店舗契約を含む)	20日間
訪問購入	原則すべての物品 【対象外】自動車(二輪を除く), 家具, 家電(携帯が容易なものを除く), 本, CD, DVD, ゲームソフト類, 消費者自ら自宅での契約締結等を請求した場合など	8日間

トラブルの相談事例② R4年度相談分

19歳

サイトを閲覧していたら、突然、「入会ありがとうございました」と表示され40万円を請求された。誤って入会した場合、退会メールを送るようにとあったので、メールを送った。解約に必要なだからと言われ、住所、氏名等を教えてしまった。支払う必要があるのか。

相談員の助言

- ・ 同様の事例について情報提供。
- ・ このような画面が出ても、今後は無視するように。
- ・ 請求されたお金を支払う必要はない。
- ・ 伝えてしまった個人情報はとり返すことができないので、メールアドレスは変更した方がよい。
- ・ 今後、不審な電話などに注意して困ったらすぐにセンターに連絡を。
- ・ しつこい場合は、警察に相談すること。

架空請求詐欺・ワンクリック詐欺の対応

- ・利用の事実もないのに、「有料サイトの利用料金が未納です。」等のメールが届く。
- ・アクセスしただけなのに「登録完了」となって、高額請求がきた



お金を払わない！
連絡しない！
むやみにクリックしない！



トラブルの相談事例③ R4年度相談分

22歳

1年居住した賃貸アパート退去時に、修繕費108,800円から敷金55,000円を差し引いた63,800円を請求された。ハウスクリーニング代・エアコンクリーニング代・鍵交換費用などが含まれているが全部払わなければいけないか。

退去時のトラブルを防ぐために

◆トラブルに遭わないために



契約時：契約書の記載内容や賃貸物件の現状をよく確認する ○○○
禁止事項、修繕に関する事項、退去する際の費用負担に関する事項のほか、
「ルームクリーニング費用は全額借主負担」といった特約がないかについて確認しましょう。

裏面のチェックポイントも
参考にしてね



入居中：入居中のトラブルは貸主側にすぐ相談する
借主が貸主側に無断で修繕を行うと、その内容や金額について貸主側とトラブルになることがあるので、注意が必要です。



退去時：精算内容をよく確認し、納得できない点は貸主側に説明を求める
納得できない費用を請求された場合には、国土交通省が定めている「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考に、
貸主側に説明を求め、費用負担について話し合しましょう。

契約書の確認が重要

契約書のチェックポイント



借りる部屋の名前や場所、部屋の設備に間違いはないか？		5 禁止行為はあるか？	
1 事前説明や内見時と違っている箇所はないか？			ペットの飼育可否
	名称、所在地、住戸番号、間取り		その他
	洗濯機置場、冷暖房設備、宅配ボックス等	6 修理についてはどのように決められているか？	
	インターネット回線の有無、種類		修繕条項
	ガスの種類	7 契約の更新についてはどのように決められているか？	
	使用可能電気容量		更新条項
	駐車場、自転車置場等	8 退去する時の手続きはどのようになっているか？	
2 契約期間はいつからいつまでか？			退去日の通知期限
	始期、終期		違約金条項
3 賃料の金額や支払方法、計算方法に間違いはないか？		9 原状回復についてはどのように決められているか？	
	賃料		貸主負担項目
	共益費		借主負担項目
	敷金	10 その他、特約事項がないか？	
	附属施設使用料		特定の保険への加入、営業目的での使用禁止等
	賃料の計算方法		ハウスクリーニング費用の入居時先払い
4 貸主や管理業者の連絡先は記載されているか？			敷金の不返還
	貸主、管理業者、家賃保証業者		その他

3 成年年齢引き下げ 2022年4月1日から18歳は成年となった

成年になったら、消費生活においてできることは

★親の同意がなくても、原則1人で契約できる

- ・ 携帯電話の契約
- ・ ローン契約
- ・ クレジット契約（カードをつくる）
- ・ 1人暮らしの賃貸借契約など



※ただし、飲酒・喫煙・ギャンブルは20歳まで
禁止されます。

未成年者取消権について

未成年者が不利益をこうむらないよう

→法律で**未成年者には取消権**が認められます

- ・法定代理人（親権者）の同意を得ていない契約（法律行為）は取消することができます。



- ・未成年者取り消しは，未成年者自身からでも，法定代理人（親権者）からでもできます
- ・受け取った商品があれば事業者へ返品し，事業者へ支払った代金があれば返金されます

未成年者取消権について(注意点)

取り消せないケース (一例)

- 小遣いの範囲の少額な契約
- 「成人です」と積極的にウソをついたとき
- 「法定代理人（親権者）の同意があります」とウソをついたとき

新成人は狙われる？

社会経験が乏しく、保護がなくなったばかりの成年を
狙い撃ちにする悪質業者が . . .

- ・ 安易に契約を交わすと
 トラブルに巻き込まれるかも . . .

「未成年者取消し」は、もうできない!!

※18歳未満の者は未成年者であり、従来と変わりません。

契約を結ぶのは自分

その契約に対して責任を負うのも自分

**契約に関する知識を身につけ、契約をする前には契約の内容や
条件を納得するまで確認しましょう。**

4 本日の配付物について



広島市消費生活センターは、市民の生活を向上させることが目的であるため、様々な種類のサービスを提供しています。また、市民の生活向上を促進するために、様々なサービスを提供しています。

- 消費生活相談（商品・サービス・契約・借金相談など）
- 消費者のリーフレットの配布やパンフレット、消費生活に関するDVDや資料の貸出し、相談会の発行
- 消費者生活の啓蒙
- 消費者生活の支援活動（消費生活センター）
- 消費者生活の支援活動（消費生活センター）
- 消費者生活の支援活動（消費生活センター）

広島市消費生活センター
TEL 082-225-3300
FAX 082-221-6250

〒730-0817 広島市中区本町5番21号
消費生活センター（広島市消費生活センター）



届いたものはご確認ください

広島市消費生活センター

TEL 082-225-3300

〒730-0817 広島市中区本町5番21号
消費生活センター（広島市消費生活センター）

クーリング・オフのご案内

下記の商品は生花を除き、必要事項を記入し、返送を希望してから、到着後2週間以内（メール販売・西暦有価証券は20日以内）であれば、届いた日からクーリング・オフが可能です。

クーリング・オフ期間が満了でも、消費者実態などによって延長することがあります。ご確認ください。

氏名	[Redacted]				
住所	[Redacted]				
電話番号	[Redacted]				
商品名	[Redacted]				
数量	[Redacted]				
価格	[Redacted]				
送料	[Redacted]				
合計	[Redacted]				

クーリング・オフ制度

クーリング・オフ制度は、消費者実態等や契約の形態によって異なる場合があります。また、クーリング・オフ期間が満了でも、消費者実態などによって延長することがあります。

（注）届いた商品又はサービスを確認してからクーリング・オフが可能です。

契約解除通知書

お客様名	年 月 日
商品名	年 月 日
数量	
価格	円
送料	
合計	
商品名	
数量	
価格	
送料	
合計	
商品名	
数量	
価格	
送料	
合計	

本日の配付物について

若い世代に知って欲しい

消費者トラブル 対策マニュアル

監修／横浜国立大学名誉教授
日本消費者教育学会顧問
西村 隆男



私たちは毎日の生活の中で、物を買ったり、サービスを受けるなど、さまざまな消費行動をしていますが、誰もがトラブルに遭遇する可能性があります。消費者トラブルに巻き込まれないために、消費生活の基礎知識、そして悪質商法や詐欺の手口についても知っておきましょう。

広島市消費生活センター ☎(082)225-3300
広島市中区基町6-27 アクア広島センター街8階

本日の配付物について

契約

について 知っておこう

すべての取り引きは
契約といえます



契約というと、契約書を交わして印かんを押す場面を想像するかもしれませんが、しかし、実は毎日の生活の中で、たくさんの契約が成立しています。例えば買い物をしたり、乗り物に乗ることも契約の一種。契約が成立すれば、契約書を交わしていなくても、権利と義務が発生します。

こんな場面でも 契約が成立しています

代金の支払いを
する義務

Aさん



商品を受け取る
権利

Aさんが今コンビニで
お菓子をレジに出し、
Bさんがレジを打ったら、
「売買契約」が
成立したことになります。

契約
成立

お店が代金を
受け取る権利

Bさん



お店の商品を
渡す義務

このような場面で、契約を意識する人は少ないかもしれませんが、しかし契約が成立したら、一方的に解消することは、原則としてできないことを覚えておきましょう。

自分の都合での契約解除は **NG** です!



一度成立した契約は、自分の都合で勝手に解消することはできません。買い物で後悔しないためには、同じ商品がもっと安く売られているお店はないのかなど、購入前に情報収集しておくことが大切です。

契約書はしっかり読みましょう

その場で商品の引き渡しと代金の支払いが完了する場合は、契約書が作成されることはほとんどありませんが、後日引き渡される場合や高額な商品などは、契約内容を書面で確認できるように契約書を作成することがあります。

契約書にサイン(捺印)すると、書かれている内容は「全部承諾した」こととなります。ですから、どんなに小さな文字で書かれていても、きちんと読む必要があります。



知っておきたいクーリング・オフ(契約解除)制度

クーリング・オフとは、いったん契約してしまっても、一定期間内であれば無条件で解約できる制度です。例えば、エステや語学学校など、受けてみると効果がわからないものを契約して料金を前払いした場合や、強引な訪問販売などが対象となります。また、これらの特定サービスでは中途解約ができる場合もあります。詳しくは「消費者ホットライン」(☎裏表紙)へ電話して、消費生活センターなどに相談しましょう。

インターネットによる通信販売や、一部でも使用してしまった消耗品など、クーリング・オフが適用されないケースもあるので、注意しましょう。

本日の配付物について

若者を狙う詐欺・悪質商法の 手口を知ろう!

架空請求詐欺

【アダルトサイト利用料】や【出会い系サイト利用料】など、さほど有名な目で金額を要求してきます。

対処法

- ① サイトを利用したことがないなら無視する
- ② 問い合わせメールや電話はしない

マルチ商法

販売網の会員が他の人を勧誘して利益を得ます。他の人を入会させることができずに借金だけが残ったということも。

対処法

- ① 最近「簡単なネットワークビジネス」などと謳って勧誘する場合もある
- ② もし入会してしまったら、すぐに中絶契約して消費者センターなどに相談する

無料商法

「今だけ無料」などとチラシやSNSなどで勧誘し、結局、高額の商品を買約させてしまいます。

対処法

- ① 「無料」や「タダ」といった標榜に騙いことを奨励したチラシには注意する
- ② 契約してもクーリング・オフや中絶契約ができることがあるので、消費者センターなどにすぐ相談する

少しでも怪しいと思ったら、すぐに相談!

消費者ホットラインホームページ | 消費者ホットライン | 検索

ちょっと待って! その契約 悪質商法?

- 「無料で○○します!」はワナ!
- 「とりあえずサインだけ!」はワナ!
- 「今だけ!」「今日まで!」は怪しい!
- 「必ず成功する!」はありえない!

どうしよう... しまった...

すぐに相談

広島市消費生活センター
☎(082)225-3300

クリアファイルとマグネット
(連絡先等も記載あり
いざというときに活用を)

5 トラブルに遭ったときには

相談する勇気をもとう

(一人で抱えたままにしない)

- ・ 家族に相談する
- ・ 学生支援室や先生に相談する
- ・ 消費生活センターに相談する
(相談は無料、秘密厳守)

すぐに相談

消費者ホットライン

☎ **188** (嫌や! 泣き寝入り)

広島市消費生活センター

☎ **082-225-3300**



消費者庁
消費者ホットライン188イメージキャラクター
「イヤヤン」

ご清聴ありがとうございました