

消費者トラブルと さようなら

～若者のための消費者トラブル講座～



奈良県消費生活センター 総務啓発係

DVD 解説書

奈良県消費生活センター

映像教材『消費者トラブルとさようなら』解説書

このDVDには
4つの
映像が
あります。

1. 契約ってなに？
2. クレジットカードのリボ払ってなに？
3. SNSのもうけ話、それホンと？
4. 無料、格安にご用心！

若い人に多い4つのトラブル事例が紹介されています。取り上げる内容に合わせて映像教材を選択してください。映像では、トラブルの解決方法は示していません。この解説書で、解決方法の提案をしていますので、これを元に講師が解説をしたり、受講者に考えさせるなどご活用ください。

再生時間 ①1分47秒 ②3分15秒

再生時間 3分32秒

1. 契約ってなに？ P2~6

目標 自立した消費者となるために、まずは「契約の成立」「契約責任」などの契約の基本を学びます。

あらすじ 2つの場面を考えます。

- ①ピザの宅配を頼んだけど、いらなくなった。配達された時に断れますか？
- ②タレント契約をした高校生は違約金なしで契約をやめられるのでしょうか？

2. クレジットカードのリボ払ってなに？ P7~14

目標 クレジットカードを初めて持つ若い人が、無計画な買い物で多重債務に陥らないよう、支払い方法を学びます。

あらすじ クレジットカードを利用し始めた私。友人から楽に支払えるリボ払いを教えてもらって、楽しく買い物を重ねました。毎月支払っているはずなのに残高が少しも減らない。どうしてでしょうか？

再生時間 5分35秒

再生時間 5分55秒

3. SNSのもうけ話、それホンと？ P15~21

目標 SNSは便利で楽しいですが、消費者トラブルの入り口になる事もあります。情報商材の契約を例に学びます。

あらすじ ある日、SNSをみていると、1日3分の作業で高額収入が得られるという情報を知りました。大儲けを期待して契約しお金を払ったのに全く儲かりません。解約できるのでしょうか？

4. 無料、格安にご用心！ P22~29

目標 無料！格安！という広告につられて店に行き予想外の高額契約を断れない事も。エステ契約を例に学びます。

あらすじ 3000円のお試しコースを受けるとつもりが、次々に様々な契約を勧められ、断りきれずクレジット契約しました。お店を信用できなくなった私は、途中で契約をやめることができるのでしょうか？

※SNSはソーシャルネットワーキングサービスの略

1、契約ってなに？ ピザの宅配編

映像内容	指導のポイント
<p>事務所で仕事中の女性、ピザを注文した。・・・①</p> <p>事務所にピザを持って女性がやってきた。そのため、電話で注文したピザは不要になってしまった。</p> <p>そこへ、宅配ピザが届いてしまう。</p> <p>女性はピザ店の配達員に解約したいと言ったが了解してもらえない。・・・②</p> 	<p>①契約は申込みの意思表示とそれに対する承諾の意思表示が合致(同意)することにより成立します。この場合はピザを注文して店が承諾した時に、契約は成立しています。</p> <p>契約は合意があれば口頭でも成立します。契約書は契約内容を明確にし、後日の紛争に備える書面で、契約書がなくても契約は成立します。</p> <p>⇒契約の成立</p> <p>②契約は法律に基づく約束です。一旦成立すると、どちらかの都合で一方的にやめることはできません。</p>

ねらい

毎日の暮らしの中で私たちは消費者として事業者とさまざまな契約をしています。契約について知ることは非常に大切です。

契約が成立するのはいつなのか。

契約が成立したらどんな責任があるのか。

自立した消費者として、契約の基本をマスターしましょう。

学びのポイント

1. 契約をするか、誰と、どのような内容や方式でするかは自由に決めることができる(契約自由の原則)
2. 契約は申込みと承諾の双方の合意で成立する
3. 口頭でも契約は成立する
4. いったん成立した契約はどちらかの一方的な都合でやめることはできない

契約の成立

契約の基本的なルールは民法によって定められています。

契約は二人以上の当事者の意思表示の合致によって成立する法的な約束です。契約相手、内容、方式などについては、自由に決めることができます。(契約自由の原則)

契約は原則として口頭でも成立し(改正民法第522条1項)、一定の場合(保証契約など)を除いて書面の作成は必須ではありません。

いったん契約が成立すると合意内容について、お互いに守る義務(責任)が生じます。

契約は法的な約束なので、契約が守られない場合は法的手段をとる(裁判)こともできます。裁判によって強制的に守らせることもできるということです。

裁判にしない場合でも、受け取った商品が不良品であったなど、相手が契約を守らなかった場合は、こちらは契約を守るように要求でき、それでも相手が契約を守らない時は、契約を取り消すことができます。

さらに、相手の落ち度によって損害が発生した場合、その賠償を求めることができます。

このピザの宅配の場合について考えてみましょう

- ①消費者が電話でピザの配達を注文した(申込み)
- ②ピザ店が注文を受付けた(承諾) ←契約が成立した
- ③ピザ店がピザを消費者に引渡す
- ④消費者がピザ店に代金を支払う

①の申込みと②の承諾で意思表示が合致した時に、契約は成立しました。契約が成立したので、③のピザの引渡しと④代金の支払いという義務を、それぞれが履行します。

契約は法的な約束なので、一旦結ばれた契約はお互いに守る義務があります。店が契約を守って注文されたピザを配達しているのですから、消費者も契約を守って代金を払わなければなりません。

つまり、「他のピザが手に入ったから」という消費者側の勝手な都合で、この契約をやめることはできないということです。

ただし、もしピザに何か不具合(注文していたピザと違うなど)がある場合は、注文通りのピザの引き渡しを求めることができます。

1. 契約ってなに？ タレント・モデルの契約編

映像内容	指導のポイント
<p>タレント志望の高校 1 年生の鹿子はネットで芸能事務所のオーディションを見つけ、申し込んだ。</p> <p>後日、鹿子はオーディションを受けに事務所に行き、合格を告げられた。</p> <p>事務所の男性はさっそくタレントの契約書にサインを求めた。</p> <p>鹿子は高校生であることを伝えて契約書面へのサインは親の承諾を得てからにしたいと伝えた。・・・①</p> <p>しかし、事務所の男性は「契約書なんて形だけ・・・」と言って強引にサインを求め、鹿子はサインをしてしまった。</p> <p>すると、男性は『入学金の 30 万円』『月謝 2 万円』の支払いを求めてきた。</p> <p>契約書面にはそれらの金額についての記載があった。・・・・②</p>  <p>後日</p> <p>鹿子は「30 万円もの入学金は支払えない」と契約を断りに事務所に行った。しかし、「鹿子のために大勢の大人が動いているから、解約するなら莫大な違約金が必要」と告げられた。</p> <p>「でも・・・」と返答したところ簡単に入学金の 30 万円を稼げる方法としてアダルト DVD への出演を勧められた。・・・③</p>	<p>①未成年者は小遣いの範囲を超えるような契約をする場合、法定代理人の同意を得なければならないとされています。鹿子の主張は正しいと言えます。</p> <p>②契約書にサインをするということは契約書に書かれていることを全て承諾したという意思表示とみなされます。契約書にサインをするときには契約書の記載内容を確認してから署名又は押印をすることが大切です。</p> <p>⇒ 1. 契約書の役割</p> <p>③この事務所のような外部から隔絶されたところへ一人ででかけるべきではありません。「解約するなら莫大な違約金が発生する」と言われて追い詰められています。</p> <p>⇒ 2. 狙われる若年者</p> <p>契約をやめたいのに業者から脅されて困った時は消費生活センターに相談しましょう。『消費者ホットライン 188』を利用すれば最寄りの消費生活センターに電話がつながります。※</p> <p>⇒ 3. 未成年者契約の取消し</p>

※消費者ホットライン：全国共通の 3 桁の電話番号 188 を押し、郵便番号を入力すると最寄りの消費生活相談窓口につながるシステムです。(相談は無料ですが通話料はかかります)

ねらい

契約は口頭でも成立しますが、契約書を作成することがあります。

契約書の役割とは何でしょうか。

契約書面に署名や押印するときに気をつけることは何でしょうか。

そして、いったん成立した契約は勝手にやめることはできないですが、一定の事情がある場合には契約が無効とされたり、契約を取消しできることがあります。

ここでは未成年者取消しの制度を知ってください。

学びのポイント

1. 契約書の役割
2. 未成年者取消しの制度を知り、社会経験の少ない未成年者が契約に際して気をつけること

1. 契約書の役割

契約は口約束でも成立します。契約書は契約内容を明確にし、後日の紛争に備えるために作成される書面です。

日常の実務では車の購入、賃貸住宅の契約、土地などの不動産の売買、継続的に通う英会話教室等の契約では契約書を作成します。

高額な契約、継続的に契約関係が続く場合等では、個別の法律で契約書の作成が義務付けられていることが多いです。

契約書に署名又は押印すると、自らの意思で契約書の内容通りの契約をしたと推察されてしまいます。

トラブルを回避するためには、契約書に書かれている内容を確認し、契約書の記載内容に納得してから署名又は押印することが大事です。

また、契約書は必ず保管しておきましょう。

2. 狙われる若年者

ネットやSNSで知りあった人に誘われて出かけ、高額な契約の勧誘を受けたというトラブル相談が寄せられています。

社会経験の不足につけ込まれ、強引に勧誘され、断りきれずに契約をして、解約を申し出ると高額な解約金を要求されたなどです。

あらかじめ家族等に相談をし、呼び出されたところにひとりで行かない、勧誘されたら直ちに帰る、その場で誰かに電話をしましょう。契約をやめたいのに業者が応じない場合は消費生活センターに相談しましょう。

この話で、業者は高校生にアダルトDVDへの出演を強要していますが、この行為は、公の秩序又は善良の風俗に反する（民法90条 公序良俗違反）と考えられ、たとえ契約をしても無効になります。

3. 未成年者契約の取消し

知識や社会経験が不足している未成年者は、適切な意思決定をすることが難しく、不利益を被ることがあります。

そこで民法には、未成年者を保護するために、未成年者契約の取消権があります。(民法第5条2項)

その内容は、未成年者が法定代理人(親権者の場合が多い)の同意を得ずに結んだ契約は、本人または法定代理人が申し出て、取消することができるというものです。

ただし、未成年でも結婚している場合や、親から渡された小遣いの範囲内の契約、自ら成年だと嘘をついて交わした契約などは取り消すことができないことがあります。

～未成年取消し制度による契約取消し以外にも契約を解消できる場合～

- ・ 公序良俗に違反した契約の無効(P 5 参照)
 - ・ 消費者契約法の不当な勧誘行為による契約の取消し(P 19～21 参照)
 - ・ クーリング・オフによる契約解除(P 25～27 参照)
- 等があります。

このタレント・モデルの契約について考えてみましょう

鹿子は高校生(未成年者)であることを告げています。

事業者はそれを承知の上で契約書面にサインをさせています。

したがって

鹿子の法定代理人又は鹿子自身が申し出ることで、契約を取消することができます。契約が取消されれば契約は初めからなかった事になり、違約金等も支払う必要はありません。

＜成年年齢の引き下げによる消費者トラブルの懸念＞

2018年6月、民法が改正され、2022年4月より成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。

現在、全国の消費生活センターに寄せられる相談件数を見ると20歳代になると急に相談件数が増える傾向にあります。

(P17＜2019年 若者の商品・サービス別上位相談件数＞参照)

これは、未成年者取消権がなくなることや、成人して間もない人をターゲットとする悪質業者による勧誘の影響があると考えられます。

そのため、2022年4月以降、18歳、19歳の成年者の消費者トラブルの増加が懸念されています。

2. クレジットカードのリボ払いってなに？

映像内容	指導のポイント
<p>クレジットカードで買い物をする女性、一括払いで買い物をしたせいで来月の支払額が 10 万円になったと友人に伝える。・・・①</p> 	<p>①クレジットカードで買い物をする、財布のお金は減らない上に、実際の支払いは翌月以降になるので買いすぎてしまうことがあります。翌月一括払い（マンスリークリア）の場合、支払額が多い月は、引き落とし銀行の残高が不足することにならないように自己管理が必要です。</p> <p>⇒1. クレジットカード支払い管理</p>
<p>友人は「毎月の支払額を 5000 円に設定してリボ払い」にすれば 10 万円の買い物でも翌月の支払いは 5000 円で済むと言う。・・・②</p> <p>その後、女性は 5000 円に設定したリボ払いで買い物を続けた。</p> 	<p>②クレジットカードの支払い方法には、翌月一括払い、ボーナス一括払い、リボルビング払い（以下リボ払いという）、分割払いなどがあります。友人がリボ払いをすすめていますが、リボ払いと分割払いは手数料がかかり、年率 15%以上の高い手数料のことがあります。</p> <p>⇒2. 支払い方法と手数料について</p> <p>女性はリボ払いで買い物を続けています。</p>
<p>10 か月後、家に届いたクレジットカードの請求書を見て驚く。</p> <p>毎月 5000 円を 10 回も支払っているのに残高が 30 万円で、予想額よりも多い。</p> <p>電話でクレジットカード会社に問い合わせた。・・・③</p> 	<p>③10 か月後に請求書の内容に気づきました。毎月の支払額が少ないリボ払いでは、手数料の占める割合が高く、買い物代金の返済分がほとんどないようなことも起こり、返済が長期にわたってしまう場合があります。請求書を毎月確認していれば、ここまでになることはなかったでしょう。</p> <p>⇒3. リボ払いの仕組み</p> <p>また、クレジットカードにはショッピングで利用できる限度額が設定されています。最初は 10 万～30 万円であることが多く、限度額に達してしまった場合、それ以上の買い物はできません。そのため、さらに買い物をするために、新たなクレジットカー</p>

<p>います」と告げられた。</p>	<p>ドを作る人もいます。 こういったことの繰り返し、多重債務の入り口となります。 ⇒4. 個人信用情報 ⇒5. 多重債務と債務整理</p>
--------------------	---

わらい

クレジットカードは便利ですが、自己管理が必要です。

特に、支払い方法の1つである「リボ払い」(リボルビング払い)には注意が必要です。リボ払いにすると、特別ポイントが付与されたり、一括払い指定の後で「後からリボ」にできたり、「リボ払い専用カード」(支払い方法がリボ払いのみ)があるなど、その仕組みはよくわからなくても、“リボ”という名前はよく知られているようです。毎月の支払額が一定なので支払い計画は立てやすいですが、手数料が高く設定されており、利用残高に対して手数料が発生します。この仕組みを知らず、無計画にリボ払いを利用すると、思った以上に支払い総額が高くなり、支払いが長期に渡るなどで、支払い困難になる場合があります。

そのようなことにならないように、クレジットカードの支払い方法と仕組み、注意点について学びましょう。

学びのポイント

1. クレジットカードの管理方法、注意点
2. 支払い方法によって手数料がかかることがある
3. リボ払いと分割払いの仕組みの違い
4. カード利用の履歴は個人信用情報機関に登録されている
5. 無計画にカードを利用すると多重債務になる可能性がある

1. クレジットカードの支払い管理

カードの利用額が、自分が支払える金額を超えないようにするには、

- ・ カードを使う際に、本当に必要かよく考える(買わない選択もある)
- ・ カード利用の記録をつけておく
- ・ カード会社のサイトに自分のアカウントを作って、こまめに調べる
- ・ カード会社から請求書が届いた場合は必ず確認する

など、支払い額は常に把握することが必要です。

最近では、請求内容をウェブ上で確認するものも増えています。書面で届かないと、つい確認を怠ってしまいがちですが、必ず毎月確認するようにしましょう。

また、クレジットカードの管理や使いすぎを防ぐためには、カードはあまり多く持ち過ぎないようにしましょう。

2. 支払方法と手数料について

①クレジットカードは支払い方法によって手数料が異なる

＜手数料の例＞

＜支払い方法＞	＜手数料:年率＞	10万円の買い物の場合		
		手数料	支払い総額	
一括払い、2回払い	0	0円	100,000円	
ボーナス一括払い	0	0円	100,000円	
3回以上の分割払い	9%～15%	例:実質年率12%の手数料	支払い総額	
		3回払の場合	2,010円	102,010円
		10回払の場合	5,580円	105,580円
リボ払い	15%～18%	例:実質年率18%の手数料	支払い総額	
		月5千円払の場合	19,712円	119,712円
		月1万円払の場合	9,106円	109,106円

注) 分割払いやリボ払いの手数料率は、カード会社によって多少異なります。

手数料率については、契約したクレジットカードの会員規約に示してあります

＜分割払いの支払い回数表の例＞（上表の実質年率12%の場合）

支払い回数	3回	5回	6回	10回	12回	15回	18回	20回	24回
支払い期間	3ヵ月	5ヵ月	6ヵ月	10ヵ月	12ヵ月	15ヵ月	18ヵ月	20ヵ月	24ヵ月
実質年率	12.00%								
割賦係数	2.01%	3.02%	3.53%	5.58%	6.62%	8.19%	9.77%	10.83%	12.98%
ショッピング利用代金 10,000円当たりの 分割払い手数料の額	201円	302円	353円	558円	662円	819円	977円	1,083円	1,298円

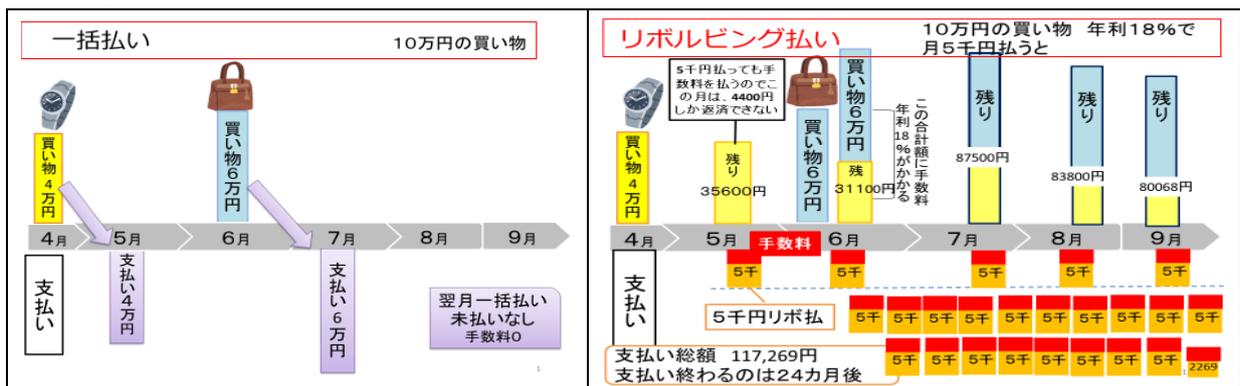
（「これであなたもひとり立ち」指導書 P40 より金融広報中央委員会）

計算例：10万円の買い物を分割払いする場合

3回払いの手数料 $100,000 \text{円} \times 2.01\% = 2010 \text{円}$

10回払いの手数料 $100,000 \text{円} \times 5.58\% = 5580 \text{円}$

＜一括払いとリボ払いの支払いのイメージ＞



②分割払いとリボ払いの違い

- ・ 分割払い…利用時に、自分で支払い回数・期間を設定する。あと何回払えばよいか把握しやすい。
- ・ リボ払い（リボルビング払い）…利用金額や利用件数にかかわらず、設定した一定の金額で月々支払う方式である。利用残高がなくなるまで支払いが続くため、何回払えばよいかのかわりにくい。（詳細は後述）

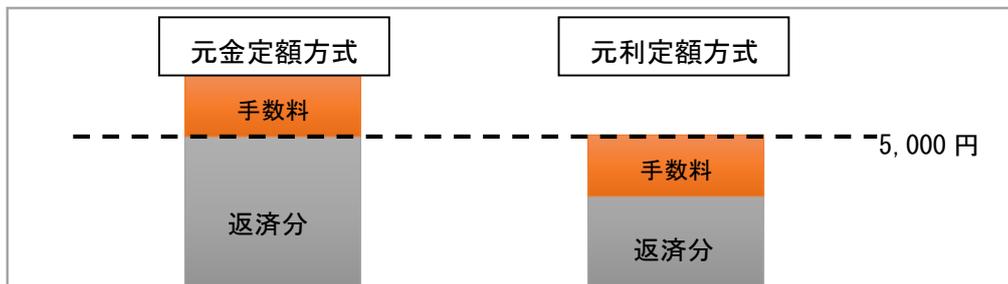
3. クレジットカードのリボ払いの仕組み

① リボ払い(リボルビング払い)とは

- ・ 利用金額や利用件数にかかわらず、月々の支払額を一定に決めておき、利用可能枠の範囲内でカードを利用し、毎月一定額返済していく方法です。利用可能枠は、契約者の収入等により設定されています。(最初は10万円～30万円の事が多い。)
- ・ 毎月の支払いが一定なので支払い計画を立てやすいですが、今どの商品の支払いをしているのか、いつ支払いが終わるのか、残高がいくらなのかなどが分かりにくく、次々と買い物をしてしまいがちです。
- ・ また、一般的にリボ払いの手数料(実質年率)は高めに設定されており、毎月の利用残高に対して手数料がかかります。支払期間が長期になるとその分手数料がかさみます。

② リボ払いの方式

- ・ 定額方式：利用残高に関係なく一定額を支払う。
定額方式には2種類ある。毎月の支払額を5,000円と設定した場合は、
⇒元金定額方式：「5,000円(定額)＋手数料」支払う(月々の支払額が変動)
⇒元利定額方式：「返済分＋手数料＝5,000円(定額)」支払う(毎月一定額)
元利定額方式のほうが、返済に充てる金額が少なくなるため、支払い期間が長くなる。



- ・ 残高スライド方式：利用残高のランクに応じ、毎月の支払額が増減する。たとえば、支払額を毎月5,000円と設定した場合でも、利用残高が10万円を超えると、翌月の支払額は1万円に増える。

リボ払いの方法

- ・ **利用時選択型**：カード利用時に、「リボ払い」を選択する方法。
- ・ **登録型**：クレジット会社に「リボ払い」で支払うとあらかじめ登録しておく方法。買い物の時に、一括払い等を指定しても「リボ払い」になる。カード会社に申し出ることによって、登録は解除できる。
- ・ **リボ専用カード**：利用がリボ払いに限定されているカードで、リボ払い以外の支払い方法は選べない。カード会社に申し出ても変更はできない。
- ・ **あとからリボ変更**：一回払い等で利用した利用分を、一定期間内にクレジット会社に申し出ることによって、リボ払いに変更する方法。

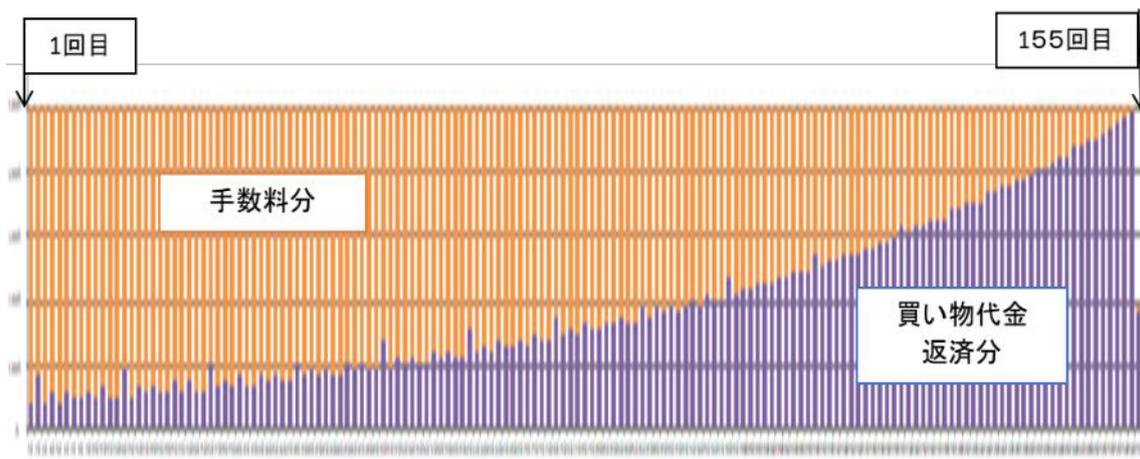
7-7 現金払いとクレジットカード払いのメリット、デメリットを考えてみよう。

支払い方法	メリット	デメリット
現金払い	使いすぎる心配がない 手数料かからない	お金がない時は使えない ポイント等の特典はない
クレジット払い	お金が手元にないときでも買い物ができる ポイントなどの特典がある	使いすぎる心配がある 手数料がかかる（一括払いを除く） 年会費がかかることがある
一括払い・2回払い (翌月、ボーナス)	手数料がかからない	支払い日に利用額全額を用意する必要がある
分割払い	支払いが分割されるため1回あたりの支払額は小さくなる	手数料がかかる（9～15%等）
リボ払い	毎月の返済額は原則として一定のため支払い計画を立てやすい	利用残高に対して手数料がかかる（15～18%等） どの商品の支払いをしているか、いつ支払いが終わるのか、残高がいくらかわかりにくい

このお話の場合

- ・ 月5千円ずつ払う「元利定額方式」のリボ払いをしています。
- ・ 残高30万円を月々5千円、手数料率18%のリボ払いで返済すると（この後、何も買い物をしないと仮定しても）、
 完済までに 12年11か月（返済回数155回）
 支払い総額は 77万3271円
 分割手数料 47万3271円
- ・ 買い物額が30万円なのに、手数料が47万円にもなっています。グラフを見ると、初期のころは、ほとんどが手数料支払いとなっているのがわかります。

＜30万円を5千円ずつリボ払いした場合の手数料と元金分推移＞



注) クレジットカード会社によっては、カード利用残高30万円の時に年率18%で毎月5000円ずつ返済の設定ができないことがあります。この事例では、リボ払いの手数料額の大きさや返済期間が長期に渡ることを伝えるために、例として示したものです。

解決方法

- ・ リボ払いの支払い残高は、一部または全部を返済することができます。支払残高を減らすことで、手数料を節約し、支払い期間を短くすることができます。残高 30 万円を一括払いできないとしても、できる範囲で返済額を多くするとよいでしょう。
- ・ リボ払いの月々の返済額を高くすると、手数料を減らすことができ、支払い期間も短くすることができます。(下表：年率 18%の毎月の返済額と返済回数、支払い総額、手数料額参照)
- ・ このことから、支払う手数料を少なくするポイントは、

カード利用額は 「できるだけ少なく」
支払い額（返済額）は「できるだけ多く」
支払い回数（期間）は「できるだけ少なく（短く）」
- ・ また、手数料率が低いほど、支払い額は減ります。
(下表：年率 18%、15%リボ払いの場合の支払い総額、手数料額参照)
カード支払いや借金は、年率に注意しましょう。

<30 万円を年率 18%リボ払いの場合：元金定額方式>

毎月の返済額	返済回数	支払い総額	手数料額
5,000 円	155 回	771,876 円	471,876 円
10,000 円	41 回	401,309 円	101,309 円
20,000 円	18 回	342,238 円	42,238 円

<30 万円を年率 15%リボ払いの場合：元金定額方式>

毎月の返済額	返済回数	支払い総額	手数料額
5,000 円	112 回	557,485 円	257,485 円
10,000 円	38 回	378,182 円	78,182 円
20,000 円	17 回	334,181 円	34,181 円

- ◇ リボ払いの計算は、「思わず伝えたいくなる「消費者市民社会」の話」CD-ROM 教材「リボ払い計算ソフト「リボるなー」(エクセル)」(公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント相談員協会)による。このソフトは学校教材として簡易な計算ができるように作成されたものです。

7-7 映像を見た後で考えてみよう

- ◆ この女性のクレジットカードの使い方は、何が問題だったのだろうか？
- ◆ 30 万円を支払っていく際に手数料を減らすため、どんな方法があるか？
- ◆ クレジットカードを利用する時、自分はどんなふうに使いたいのか？

4. 個人信用情報

- ・ クレジットカードの毎月の返済を怠った場合、「個人信用情報機関」*の個人信用情報に登録されます。特に、滞納を数か月続けた場合は、「異動情報」として登録されてしまい、滞納分を返済したとしても一定期間（少なくとも5年間）「異動情報」は消えません。いわゆる“ブラックリストにのる”ということです。
- ・ 個人信用情報は、銀行やクレジット会社、消費者金融会社はそれぞれに個人信用情報機関を設けて管理していますが、その情報は共有されます。この「異動情報」がある場合、他のクレジット会社でカードを作ることや、消費者金融会社から借金をすること、銀行等で住宅ローンなどを組む時に、審査に通らなくなる可能性があります。クレジットカードの支払い滞納は、不利益が大きいことを覚えておきましょう。
- ・ スマートフォンや携帯電話の端末代金を分割で払っている場合、もし通信料を滞納すると、端末代の分割払いも滞納することになってしまいます。この情報も個人信用情報機関に登録されますので、注意が必要です。クレジットカードの滞納がなかったのに、ローンが組めなかったといったことから調べてみて、初めてわかったということがあります。
- ・ 自分の個人信用情報は、本人から開示請求をすることができます。開示請求は、各機関に直接請求します。（詳細は、個人信用情報機関のウェブサイト参照）

* 個人信用情報機関：

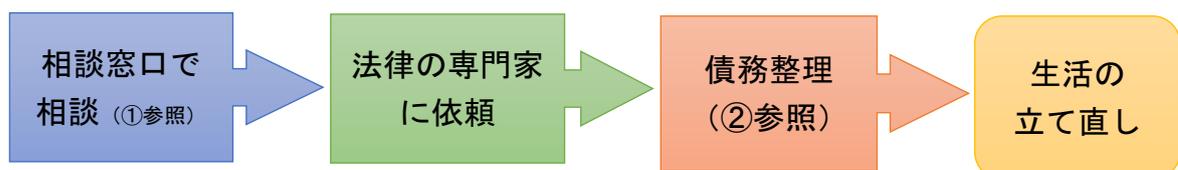
（株）シー・アイ・シー （会員はクレジット会社）

（一社）全国銀行協会 全国銀行個人信用情報センター（KSC）（会員は金融機関）

（株）日本信用情報機構（JICC）（会員は消費者金融系企業）

5. 多重債務と債務整理

- ・ 多重債務とは、クレジットや消費者金融の無計画な利用により、借金が雪だるま式に増えてしまうことです。
- ・ 万が一、自分の収入で借金を返済できない状況になってしまった場合、返済のために借金をすると、その利息も上乘せになり、ますます借金が膨らみます。早めに法律の専門家の支援を受けて解決しましょう。



①主な相談先（奈良県）

奈良弁護士会「借金おなやみダイヤル」	0742-20-7830
奈良県司法書士会「司法書士総合相談センター」	0742-22-6677
公益財団法人 日本クレジットカウンセリング協会 大阪センター	多重債務ホットライン 0570-031640
近畿財務局 奈良財務事務所総務課	0742-27-3161
法テラス 日本司法支援センター	050-3383-5450
奈良県消費生活センター（奈良市）	0742-36-0931
奈良県消費生活センター中南和相談所（大和高田市）	0745-22-0931

* 相談時間は機関によって異なるので直接問い合わせてください。

②債務整理の方法

借金の解決には主に4つの方法があります。法律の専門家が、債務整理手続きに入り、債権者に通知されると取り立て行為は止まります。

任意整理	裁判所を使わず、当事者間の話し合いで返済方法を和解する方法。弁護士、司法書士などの法律専門家に依頼するケースが多い。借金総額が比較的少ない、利息の再計算で借金の減額が見込まれる人に適している。
特定調停	裁判所が債権者と債務者の間に立って利害関係を調整する。裁判所の調停委員の仲介により公平な結論が期待できる。 借金している貸金業者の数が少ない場合、利息の再計算で借金の減額が見込まれる人に適している。
個人版 民事再生	裁判所が認可した再生計画に基づき、債務を返済する。 借金をしている貸金業者の数や額が多い場合、給与等の定期的収入がある場合、住宅ローンがあり住宅を手放したくない場合に適している。
自己破産	裁判所を通じて債務の支払いを免責。全財産を処分しても返済の見込みがない場合に適している。免責が許可されれば、早期に借金から解放される。ただし浪費などの借金は、免責とならない場合もある。

* 奈良県多重債務者対策協議会リーフレットより

3. SNSのもうけ話、それホント？

映像内容	指導のポイント
<p>男子大学生がスマホを操作している。SNSを見ていた時に1日3分のスマホ操作で月収100万円という広告を見つけ、さっそくサイトを確認する。FXの自動売買ソフトを使って月収100万円を得る方法の紹介で、月収100万円が保証されていた。・・・①</p>  <p>このソフトは36万円と高額だが3回の分割払いが可能で、ソフトの開発者と友達登録すれば運用費用として30万円支給されるという情報もあった。30万円の支給は人数制限があるので男子大学生は大急ぎでソフトをダウンロードした。・・・②</p> <p>後日30万円の支給がないので男子大学生はSNSで問合せた。『代金の一回目の分割払い代金12万円の確認が取れ次第10日ほどで支払う』という返事が来た。『2週間前に支払い済みである』と伝えるが『100円から取引は可能なので自分で資産を増やしてください』と告げられた。男子大学生は「すでに3万円投資し全然儲からず貯金も底をついた」と訴える。業者は「必ず儲かるという保証はないがたいいていの客は、月収100万円以上は稼ぐ」と言い、大学生に「為替取引きのセンスがないだけだ」と言う。・・・③</p>	<p>①情報商材と呼ばれるデジタルコンテンツは、『お金の儲け方』等についての様々なノウハウを提供すると称するもので、SNSがきっかけとなることが多い。簡単に高額な収入や利益が得られるという情報を、PDFファイルや動画をダウンロードさせたり、投資ソフトをダウンロードさせる事例もあります。多くの場合、高額収入を保証すると表示したり、時には成功者の画像や情報が提示されるため、信じ込んでしまう消費者が後を絶ちません。</p> <p>⇒<u>1. SNS上の情報の信用性</u></p> <p>②情報商材の価格は20～30万円以上である場合が多く、消費者にとって気軽に購入できる金額ではありません。しかし、分割払いが可能で、『儲からない場合は後日返金がある』などと説明して勧誘します。人数限定で『費用を支払う』や『値引きする』と契約を急かしたり、『儲からなければ、返金される』と安心させて、消費者に契約させるのです。</p> <p>⇒<u>2. インターネットを介した通信販売</u></p> <p>③FX*の正式名称は「外国為替証拠金取引」と言います。外国の為替の取引である事、証拠金取引である事などリスクの大きい取引と言えます。どんな金融商品にもリスクがあります。必ず儲かるという金融商品はなく、毎月100万円を得られると言った保証を信用してはいけません。また、金融商品を取り扱うことのできる業者は内閣総理大臣の登録を受けた金融商品取引業者に限られます。契約をする前に登録の有無を調べることができます。</p> <p>⇒<u>3. 金融商品取引法</u></p>

大学生は30万円の支給がないのであれば契約をやめること、既払いの12万円の返金を求めることを伝えた。

・・・④



業者は「ソフトをダウンロードしてしまっているのだから解約は受けられない」「未払いの24万円を支払わないなら訴える」といった。

④「取引のセンスがないのが原因」「ダウンロードしたから解約できない」などと言うのは業者が良く使うフレーズです。

解約、返金を希望するのであれば、それまでのSNSでのやりとりなど業者が約束を守らなかったことの証拠になる画面を保存しておきましょう。

⇒4. 消費者契約法による契約取消し

※FXとは証拠金(保証金)を業者に預け、外国通貨を買付けた価格と売却した価格の差額のみを決済する取引です。最大で証拠金の25倍もの取引ができますが、損をした時の損害額も大きくなります。

わらい

15歳から29歳までの若年者層は、デジタルコンテンツと呼ばれるインターネット上の情報やサービスに関するトラブルが多くなっています。(次ページ表<<2019年若者の商品・サービス別上位相談件数)「令和2年版消費者白書 P27」参照)

特に、SNSで知り合った人から「必ずもうかる」と勧誘され、情報商材などを購入したものの「儲からないので解約したい」といった相談が消費生活センターに寄せられています。

ここでは、SNSを利用する上の注意点、インターネットを介した契約は通信販売であり特定商取引法による規制があること、「必ずもうかる」などと勧誘された金融商品に関しても消費者を守るための法律があることを知り、トラブルへの対応方法を知りましょう。

また、消費者と事業者との間のすべての契約(ただし労働契約を除く)を対象とする消費者契約法について学び、不当な契約に気づき、その問題の解決のために行動できる自立した消費者となりましょう。

学びのポイント

1. SNS上の情報の信用性を考え、SNSを安全に使う
2. インターネットを介した通信販売の法規制、ルール
3. 金融商品取引法を知り、「必ずもうかる」金融商品はないことへの理解
4. 消費者契約法

《2019年 若者の商品・サービス別上位相談件数》

図表I-1-3-10 若者の商品・サービス別上位相談件数（2019年）

男性						
15-19歳		20-24歳		25-29歳		
件数		件数		件数		
1	脱毛剤	1,406	賃貸アパート	1,073	賃貸アパート	1,510
2	オンラインゲーム	553	他のデジタルコンテンツ	1,002	フリーローン・サラ金	855
3	化粧品その他	361	商品一般	916	商品一般	753
4	アダルト情報サイト	360	脱毛剤	874	他のデジタルコンテンツ	550
5	商品一般	347	フリーローン・サラ金	774	普通・小型自動車	509
6	他のデジタルコンテンツ	310	出会い系サイト	683	デジタルコンテンツ(全般)	372
7	他の健康食品	246	他の内職・副業	678	出会い系サイト	354
8	出会い系サイト	227	教養娯楽教材	643	携帯電話サービス	344
9	デジタルコンテンツ(全般)	204	普通・小型自動車	587	光ファイバー	338
10	化粧水	184	電気	582	脱毛剤	320

女性						
15-19歳		20-24歳		25-29歳		
件数		件数		件数		
1	他の健康食品	1,615	脱毛エステ	1,183	賃貸アパート	1,669
2	酵素食品	392	賃貸アパート	1,153	商品一般	926
3	商品一般	320	他のデジタルコンテンツ	1,102	他のデジタルコンテンツ	728
4	他のデジタルコンテンツ	287	出会い系サイト	957	他の健康食品	561
5	健康食品(全般)	274	商品一般	875	出会い系サイト	468
6	コンサート	270	他の健康食品	811	フリーローン・サラ金	448
7	アダルト情報サイト	256	他の内職・副業	710	デジタルコンテンツ(全般)	425
8	デジタルコンテンツ(全般)	255	デジタルコンテンツ(全般)	520	脱毛エステ	379
9	脱毛剤	184	フリーローン・サラ金	395	結婚式	371
10	賃貸アパート	160	痩身エステ	366	役務その他サービス	324

黄色 : デジタルコンテンツ 黄緑色 : 一人暮らしがきっかけとなり得るもの
緑色 : 借金に関するもの 青色 : 自動車に関するもの ピンク色 : 美容に関するもの

(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2020年3月31日までの登録分)。
 2. 品目は商品キーワード(小分類)。

「令和2年版消費者白書」P27より

1. SNS上の情報の信用性

SNSの利用の拡大に伴い、SNSがきっかけとなり消費者トラブルにあうというケースが特に20歳代で増加しています。

面識のない人から突然連絡が来て、やり取りをするうちに知り合いになったように感じて信用した事がきっかけで

「マルチ商法に巻き込まれた」

「情報商材の契約をした」 などです。

SNSで知り合った人とやり取りをするうちに、氏名や住所、性別や年齢、アカウントなどを伝えられて、知り合いのように思えても、実際には会った事のない相手です。

- ・ 個人情報の真偽のほどは分かりません。
- ・ 知らされた情報に関しても、真偽については分かりません。
- ・ トラブルになった時に連絡が取れないことも多いです。

無条件に信用するのは危険です。一人で直接会うことは絶対に避けましょう。

2. インターネットを介した通信販売『特定商取引法』

特定商取引法は、事業者による違法・悪質な勧誘行為を防止し、消費者の利益を守ることを目的とする法律です。具体的には、

- ・訪問販売
- ・通信販売
- ・電話勧誘販売
- ・連鎖販売取引(マルチ商法)
- ・特定継続的役務提供(エステ、美容医療【省令で定めるものに限る】、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介業
以上7役務で契約期間、金額が条件を満たすもの)
- ・業務提供誘引販売取引(内職商法等)
- ・訪問購入(押し買い)

上記7つの取引類型を対象に事業者が守るべきルールと、クーリング・オフ等の消費者を守るルールを決めています。

SNSなどインターネット上の広告を見てインターネットを介して契約すれば、これは上記の通信販売に該当します。通信販売は『特定商取引法』で規制されていますが、クーリング・オフの規定はありません。(P25「特定商取引法で規制される6種類の取引形態」参照)

『特定商取引法』では、通信販売業者に対して商品もしくは特定権利の売買契約の申し込みの撤回又は売買契約の解除に関する事項(申し込みの撤回の可否、返品期間等条件、返品送料負担の有無)〈以下「返品特約」という〉を、あらかじめ広告書面上やインターネットサイト上に記載することが義務付けられています。

「返品特約」の記載がある場合(ウェブページに表示あり)：

「返品特約」に従うことになる。たとえば「到着後〇日以内」「未使用」などの条件があれば、その条件の範囲内で返品ができる。

「契約後の解約は不可」と書かれている場合は、返品はできない。

「返品特約」の記載がない場合(ウェブページに表示なし)：

商品を受け取った日を起算日として8日間以内なら契約解除、返品返金が可能。返送にかかる費用は、消費者負担。

「返品特約」に「申し込みの撤回は不可」と書かれていても、届いた商品が不良品であったり注文したものと違う場合は、対応を求めることができます。

契約前には「返品できるか、条件はあるか」を必ず確認しましょう。

3. 金融商品取引法

この法律は株式や債券をはじめとする金融商品を取り扱う業者に対して、勧誘や販売をする際のルールを定めた法律です。

一例としては下記の内容が金融商品取引業者に対して課されています。

- ・金融商品を勧誘、販売する業者は金融商品取引業者として内閣総理大臣の登録を受けなければならない。
- ・契約締結前、契約締結時には説明義務や書面の交付義務がある。
- ・禁止行為として・不実告知・断定的判断の提供などが定められている。
- ・消費者の知識や経験に合った商品を勧めなければならない

消費者は金融商品の契約をする場合には説明を十分に聞くとともに、説明書や契約書をしっかりと読み、理解してから契約しましょう。

また、登録業者かどうかは金融庁のホームページで調べることができます。登録業者ではない業者からの金融商品の勧誘は違法です。契約をしてはいけません。

契約相手業者のことを、必ず調べてから契約しましょう。

リスクとリターンの関係を念頭に置けば、リスクがなくてリターンが高い金融商品はないと考えられます。

「1か月100万円のもうけを保証する」や「ほとんどの客が1か月100万円以上儲けている」などの説明や成功談を鵜呑みにしてはいけません。

絶対に儲かる金融商品はないと言えます。仕組みのわからない金融商品には手を出さないことも主体的な判断の一つです。

4. 消費者契約法による契約取消し

消費者と事業者との間には商品に対する知識や情報量、交渉能力等に力の差がある事を前提に、消費者を守る法律として『消費者契約法』が制定されています。

この法律は、消費者と事業者との間の全ての契約（ただし労働契約を除く）が対象です。

消費者契約法では、不当な勧誘行為により消費者が誤解をして契約をした場合の契約取消しや、不当な契約条項は無効となることなどを規定しています。

《不当な勧誘行為》

- ①不実告知・・・事実と違うことを伝える
- ②断定的判断の提供・・・不確実なことを確実であると断定的な判断を伝える
- ③故意の不告知・・・消費者にとって不利益な事実を故意に告げない
- ④不退去・・・「帰って」と伝えても事業者が消費者の自宅から帰らない
- ⑤退去妨害・・・「帰りたい」と伝えても事業者が消費者を帰さない
- ⑥社会生活上の経験不足の不当な利用・・・不安をあおる、恋愛感情に乗じる
- ⑦加齢等による判断力の低下の不当な利用・・・高齢や病気で判断力が低下
- ⑧靈感等による知見を用いた告知・・・靈感商法等
- ⑨消費者の通常の使用量を著しく超える量と知っていて勧誘する
- ⑩契約締結前に債務の内容を実施する・・・注文を受ける前にさお竹を切る等

《不当な契約条項》

- ①事業者の責任を免除する条項
- ②消費者はどんな事由があってもキャンセルできないとする条項
- ③平均的な損害額を超えるキャンセル料を消費者に課す条項
- ④消費者の利益を一方向的に害する条項
- ⑤成年後見制度を利用すると契約解除される条項

この大学生の契約の場合

1. クーリング・オフの検討

この情報商材の契約は通信販売による契約なので、クーリング・オフすることはできません。解約を希望するのであれば、SNS上や業者のインターネットサイト上に（返品特約）がどのように記載されているかを調べましょう。

この契約では次のような一文がありました。

「6か月間まったく儲からなければ全額返金」

これが「返品特約」の表示となります。つまり、返品についての表示がありましたので、この特約に従って契約解除を求めることとなります。そうすると6か月間投資を続けてからになります。果たして、そこまで待ったら解約できるのでしょうか？その保証はなく、事業者と連絡不能になる危険性もあります。

2. 金融商品取引法

この契約の内容は

- ・FX取引口座の開設
- ・自動売買ソフトというデータの購入
- ・そのデータに基づくFX取引のサポートをメールや電話で行う

というものでした。

FXは金融商品であり、取引を行う口座を開設するなどの取引をさせる業者は金融商品取引業者の登録が必要ですが、この業者の登録はありませんでした。大学生がこのことを知っていて、契約前に業者の登録の確認をしたらこのよう

なトラブルにあわずにすんだことでしょう。

そして、

『ほとんどの客が毎月 100 万円以上もうけている。』

『友達登録をすれば運用資金 30 万円がもらえる』

『毎月 100 万円以上のもうけを保証する。』 などの勧誘は

①金融商品取引法での禁止行為に該当し、

②消費者契約法での不当な勧誘行為

【事実と違うことを告げる】

【不確実な事項の断定的な判断を伝える】 に該当していると思われます。

3. 消費者契約法

この大学生が、業者の言葉を信じ、絶対に儲かると誤解して契約をしたのであれば、消費者契約法の「不実告知」「断定的判断の提供」に該当する可能性があり、契約の取消しを求めることができるということになります。

ただし、消費者契約法は悪質な事業者に罰則を課すものではなく、消費者自らが事業者に対して主張するための民事ルールです。つまり、不当な勧誘に対して取消しを主張するという消費者の主体的な行動が求められます。

取消しの主張をするためには、取消しの理由となる不当な勧誘行為の証拠を示す必要があります。勧誘の際の映像や書面等を保存し、それを根拠に契約取消しを求めることになります。

業者に申し出をしても、契約の取消しを認めない場合は、解約交渉が必要となります。個人が業者相手に交渉をするのは、容易ではありません。消費生活センターに相談し、助言を受けたり、場合によっては間に入ってもらうよう、自ら行動しましょう。

7-7

- ・ あなたはSNSで知らない人から、メッセージを受け取ったことがありますか？それはどんな内容で、どう対処すべきだったか考えてみましょう。
- ・ インターネット通販をしたことがありますか？届いた商品に納得がいけない時にどんなことができるか考えましょう。
- ・ 大学生は契約をする前に何をすべきでしたか？契約する商品や役務、権利について調べる方法を考えてみましょう。

4. 無料、格安にご用心！

映像内容	指導のポイント
<p>鹿子はスマホで 3000 円のお試しエステを見つけ、店に行く。</p> <p>店員は 8000 円で 2 回の施術を受けられる特別コース(カモシカコース)への変更を勧めた。・・・①</p> <p>鹿子は快く変更に応じた。</p> <p>後日、施術の効果を感じた鹿子に店員はリンパマッサージ、全身タイツ、痩身クリーム 3本、14 万 280 円の契約を勧めた。高額な契約に戸惑っている鹿子に店員は 24 回の分割払いを提案し、強引に勧誘した。鹿子は支払い月額が 6600 円と聞き、契約をした。・・・①②</p>	<p>①無料、格安という体験エステですが、店に行くとはそれだけでは終わらないことがあります。この話でも、店でより高額な 8000 円のコースを勧められ申し込んでしまいました。そして、さらに次々と契約を勧められます。実際にやってみないと効果が分からないにもかかわらず、長期間の高額な契約を勧められた場合、販売員のおだてや契約を急がせる手口にのせられて、契約してしまうことがあります。</p> <p>②分割払いをする場合には、エステ店との契約以外にクレジット会社とのクレジット契約が必要です。</p> <p>クレジット契約ではクレジット会社が消費者の契約金をエステ店に対して立て替え払いをし、消費者はその立て替え分を分割でクレジット会社に返済することになります。つまり、クレジット会社に対して借金をするのと同じことです。借金の返済には手数料(利息)が上乗せされ、支払総額は契約金額よりも多くなります。</p>
	<p>⇒1. 個別クレジット契約(割賦販売法)</p>
<p>3 週間後</p> <p>もうすこしで理想の美脚になるとおだてられた鹿子は、しだいにエステ店に疑問を感じていた。しかし、鹿子だけにと特別コースをさらに強引に勧められ、3 か月、12 回コース 43 万 6320 円を断りきれず、24 回の分割払いで契約してしまった。・・・③</p>	<p>③エステティックの契約のうち、期間が 1 か月を超え、金額が 5 万円を超える契約をする場合、エステティック店は消費者に特定商取引法で定められた事項を記載した概要書面を渡し、契約締結後には契約書面を渡さなければなりません。</p> <p>⇒2. エステ契約の特定商取引法の規定</p>
<p>5 日後</p> <p>今日また 5 万円のサブリを勧められ、鹿子は断った。</p> <p>今までの施術でも大きな美脚効果が出ているわけではない事を主張し、今までの契約をすべて解約すると伝えた。</p>	<p>③契約書に解約についての決まりごとが記載されています。確認しましょう。</p> <p>クーリング・オフや中途解約についての記載がない場合は、特定商取引法違反の可能性があるので、消費生活センターに相談しましょう。</p>

エステ店の担当者は、解約をするのであれば今までの契約料 576,600 円を一括で支払うことと解約料として 2 万円を支払うことを要求した。・・・④



鹿子はすでに 4 回施術を受けているが解約できるだろうか。

⇒3. 特定商取引法のクーリング・オフ

⇒4. 特定商取引法の中途解約

わらい

20 歳代女性の相談をみると、エステティックに関するものが上位にあります。(P17 「令和2年版消費者白書」若者の商品・サービス別上位相談件数(2019年)参照) 格安、無料などの広告につられて店に出向き、強引な勧誘を断ることができず、思わぬ高額な契約をしてしまい、トラブルになる事が多いようです。

支払い方法として、分割払いで契約し、エステの施術が終了した後も長期間、返済が続く場合や、ひとつのコースが終わっても次々と新しい契約を勧められ、断れないなど、きれいになりたいという欲望につけ込まれ、トラブルになってしまいます。『特定商取引法』ではエステティックを含む7つの役務(サービス)(ただし、契約金額や期間に条件あり)に対し、概要書面、契約書面の交付、クーリング・オフや中途解約の損害賠償額の上限額の規定等を設けています。『割賦販売法』でも、消費者保護のための取り決めがあります。これらの法律について知っておくことで、トラブルを未然に防ぐことができたり、もしもの時にも自信をもって行動できるでしょう。

学びのポイント

1. 個別クレジット(割賦販売法)の仕組み
2. エステティック契約の特定商取引法の規定
3. 特定商取引法のクーリング・オフの内容と方法
4. 特定商取引法の中途解約に関する規定

1. 個別クレジット(割賦販売法)

契約代金の支払いを分割払いにする方法に「個別クレジット」(個別信用購入あっせん)と呼ばれる方法があります。クレジットカードを利用した分割払いと違って、分割払いの契約をするたびに書類を作成し、クレジット会社の審査を受けて契約する方法です。消費者は販売店との販売契約と同時に、クレジット会社ともクレジット契約することになります。

割賦販売法の個別クレジットには、次のような消費者保護のための規定があります。

①個別クレジット業者は、申し込んだ消費者の年収から生活維持費(世帯人数や住宅所有の有無、居住地などにより法律で決まっている)や他のクレジット債務などを差し引き『支払い可能見込み額』を算定し、審査しなければなりません。この審査では消費者の個人信用情報(クレジット利用履歴)も照会されます。

この審査はクレジットの支払が多くなりすぎ、消費者の生活に支障が出ることを防ぐために行われますので、年収欄に虚偽記載を求める販売業者がありますが、本当の事を書かなければいけません。

②特定商取引法のクーリング・オフ等で契約解除できる販売契約については、個別クレジット契約も契約解除できます。この場合、クレジット会社にもクーリング・オフ通知を出すことを忘れないようにしましょう。

③クレジット会社には加盟店である販売会社を調査する義務が課されています。不当な勧誘を受け、納得できない契約をしてしまった場合で販売会社が契約取消しを認めない場合はクレジット会社に相談してみましょう。

2. 特定商取引法による規制「特定継続的役務提供」

特定商取引法では、長期・継続的な役務の提供とこれに対する高額の対価を約する取引の内、7つの役務を『特定継続的役務提供』として規制しています。エステの契約も対象となりますが、それぞれの役務ごとに契約金額や契約期間に条件があります。(次ページ表:「特定商取引法の規制対象となる特定継続的役務提供サービス」参照)

＜規制の内容＞

(行政規定※違反すると罰則が科せられる)

- ・契約締結前に概要書面(法律で決まった内容を記載した書面)を消費者に手渡す
- ・契約締結後に契約書面(法律で決まった内容を記載した書面)を消費者に手渡す
- ・誇大広告などの禁止

- ・禁止事項として
 - ・事実と違うことを告げること
 - ・故意に事実を告げないこと
 - ・消費者を威迫すること

(民事規定※契約の解除等に関する規制)

- ・クーリング・オフ
- ・中途解約時に業者が請求しうる損害賠償額の上限を設ける
- ・業者の不実告知(うそを言う)や故意の不告知の場合の契約取消

表:「特定商取引法の規制対象となる特定継続的役務提供サービス」

	期間	金額
エステティック	1ヶ月を超えるもの	いずれも5万円を超えるもの
美容医療 以下の医療行為 (脱毛・シミなどの除去・しわ、たるみの軽減・脂肪の減少・歯牙の漂白)	1ヶ月を超えるもの	
語学教室	2ヶ月を超えるもの	
家庭教師	2ヶ月を超えるもの	
学習塾	2ヶ月を超えるもの	
パソコン教室	2ヶ月を超えるもの	
結婚相手紹介サービス	2ヶ月を超えるもの	

3. 特定商取引法のクーリング・オフ

契約は一旦成立すると守らなければならないのが原則ですが、それを解除できる強力な制度としてクーリング・オフがあります。特定商取引法のクーリング・オフ制度が適用されるのは、次の6つの販売方法です。

- ・訪問販売
- ・電話勧誘販売
- ・連鎖販売取引(マルチ商法)
- ・特定継続的役務提供(エステティック、美容医療、語学教室、家庭教師
学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介業の7役務)
- ・業務提供誘引販売取引(内職商法など)
- ・訪問購入(押し買い)

上記の6つの取引形態では、契約書面を受け取った日を起算日として8日間もしくは20日間、消費者からの書面による申し出により無条件で契約を解除ができます。それぞれの取引形態によるクーリング・オフ期間等については、次の表を参考にしてください。

《特定商取引法で規定される6種類の取引形態別クーリング・オフ期間、適用対象》

取引内容	クーリング・オフ期間	適用対象	法律(略称)
訪問販売 (自宅・勤務先等)	法定書面を受けとった日から8日間	家庭訪問販売、職場訪問販売、キャッチセールス、アポイントメントセールス、展示販売(会場を借りて商品を陳列し、2日未満で移動するもの)、SF商法、など営業所以外で交わした契約 商品サービスは全て 権利は特定権利のみ	特定商取引法9条
電話勧誘販売		事業者から電話勧誘を受けて(電話をかけさせられた場合も含む)交わした契約 商品・サービスは全て 権利は特定権利のみ	特定商取引法24条
特定継続的役務提供		5万円を超え、かつ一定の期間を超えるエステティック、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の契約 ※中途解約制度あり	特定商取引法48条
連鎖販売取引 (マルチ商法・ネットワークビジネス)	法定書面を受け取った日から20日間 (再販売型契約に限り書面受領後に商品受領の場合は商品受領後20日間)	他の人を販売組織に加入させると利益が得られるなどと勧誘し、商品を買わせる、サービスを受けさせる、加盟金を支払わせるなどの金銭的負担をさせる契約 全ての商品・権利・サービスの取引 ※中途解約制度あり	特定商取引法40条
業務提供誘引販売取引 (在宅ワーク・内職商法、モニター商法)	法定書面を受け取った日から20日間	事業者が提供・あつせんする仕事をすれば収入が得られると勧誘し、仕事に必要な商品を買わせたり、サービスを受けさせたりするなどの金銭的負担をさせる契約	特定商取引法58条
訪問購入	法定書面を受け取った日から8日間	店舗以外の場所で、事業者が消費者から物品を買い取る契約 原則すべての物品 【対象外のもの】 自動車(二輪を除く)、大型家電、家具、有価証券、書籍、CD・DVD・ゲームソフト類、消費者自ら自宅での契約を請求した場合、いわゆる「御用聞き」「常連取引」や転居に伴う売却の場合	特定商取引法58条の14

上記の販売方法と期間内であってもクーリング・オフできない場合がある。(訪問販売及び電話勧誘販売で健康食品、化粧品等の消耗品の一部を使用した場合/3,000円未満のものを現金で買った場合等。)

クーリング・オフの手続きは書面で通知して行います。

《ハガキで通知する場合》

特定記録郵便

○ ○
 ○ ○
 代 株 ○ ○
 ○ 表 式 ○ ○
 ○ 取 会 ○ ○
 ○ 締 社 ○ ○
 ○ 役
 様

契約解除通知書

契約年月日 ○年○月○日
 商品名(またはサービス名)
 契約金額
 販売会社
 右記の契約を解除します。
 なお、支払い済みの○○円を返金し、
 商品を引き取ってください。
 ○年○月○日
 (契約者) 住所
 氏名

①左図のようなハガキを作成し、両面をコピーし保管してください。

②このハガキは特定記録郵便か簡易書留で郵送してください。(発信した日を特定するため)

《クーリング・オフの効果》

クーリング・オフは、消費者が期間内にクーリング・オフ通知を発信した時に成立し、その契約はなかったこととなります。(発信主義)

消費者が支払った代金があれば全額返金され、受け取った商品があれば返還しなければなりません。その際にかかる手数料や送料はすべて事業者の負担となります。事業者は消費者に対して損害賠償や違約金を求めることはできません。

ただし、消費者が消耗品を消費していた場合は、消費した分は買い取ることとなります。(消耗品は法律で指定されています)

その他にも細かい規定がありますので、わからない時は消費生活センターに相談しましょう。

※注意:通信販売にはクーリング・オフ規定はありません。

4. 特定商取引法による中途解約

特定継続的役務提供の7役務についてはクーリング・オフ期間の8日間が終了した後も、中途解約規定により解約することができます。その場合の事業者が消費者に対して請求できる損害賠償などの額に上限が設けられています。

《特定継続的役務提供の中途解約時に事業者が請求しうる損害賠償額の上限》

	役務提供開始前 の場合 費用の額として 認められる上限額	役務提供開始後の場合(a+b額) a すでに提供された役務分 b 損害額として認められる上限額 ※以下の額がbの上限額です
エステティック	2万円	2万円または契約残額×0.1の内低い額
美容医療	2万円	5万円または契約残額×0.2の内低い額
語学教室	1万5千円	5万円または契約残額×0.2の内低い額
家庭教師	2万円	5万円または1カ月分授業料の内低い額
学習塾	1万1千円	2万円または1カ月分授業料の内低い額
パソコン教室	1万5千円	5万円または契約残額×0.2の内低い額
結婚相手紹介 サービス	3万円	2万円または契約残額×0.2の内低い額

※『特定商取引法』では特定継続的役務提供の7役務以外に

連鎖販売取引(マルチ商法)にも中途解約・返品ルールが規定されています。

この映像の契約について

3つの契約があります。

- | | | | | | |
|-------------------|-----------|---------|----------|----|-----------|
| ①カモシカコース | 8,000 円 | 施術済み | 現金払い済み | | |
| ②リンパマッサージコース 12 回 | 90,720 円 | 4 回施術済み | 分割払い | | |
| 全身タイツ | 21,600 円 | 痩身クリーム | 27,960 円 | 合計 | 140,280 円 |
| ③ディープミックスコース 12 回 | 436,320 円 | 未施術 | 分割払い | | |

①カモシカコースは、施術済みで 8,000 円の支払い済みです。

②リンパマッサージコース 140,280 円の契約の内訳

A:リンパマッサージ(3 か月間 12 回コース)・・・90,720 円 (@7,560 円×12 回)

※鹿子さんは 4 回施術を受けていました。

B:全身タイツ・・・21,600 円 C:痩身クリーム・・・27,960 円 (9,320 円×3 本)

※B と C の 2 点は施術には使わないが、これを自宅で使用しないと本来の効果が上がらないと説明された。

この契約の A リンパマッサージについては契約金額が 5 万円以上で契約期間が 1 か月以上なので、特定商取引法の規定により、中途解約ができます。

(P27 参照)

B 全身タイツと C 痩身クリームは、自宅で使用することでエステの効果が得られるということです。鹿子さんは、タイツは未使用、クリームは 3 本のうち 1 本使用し 2 本は未使用でした。この場合、A のリンパマッサージコースを中途解約すると、関連商品も解除できますので、未使用のタイツとクリーム 2 本は返品し、その分が返金されます。

③ディープミックスコース

契約して(法律で定められた書面を受け取って)5 日目なので、クーリング・オフで契約解除ができます。

支払金額の計算方法

最初に契約した①カモシカコース 8,000 円は施術済みで支払い済みですので、ここでは考えません。

②リンパマッサージに関して 90,720 円 (@7,560 円×12 回)

中途解約にあたって、支払わないといけない金額を計算する

施術を受けた 4 回分(施術を受けた額) + 未施術 8 回分×0.1 (損害賠償額)

=7,560 円×4 (@7,560 円 4 回) + 7,560 円×8×0.1 (@7,560 円 8 回分の 10%)

=30,240 円 + 6,048 円 = 36,288 円・・・**1**

全身タイツ、痩身クリームについて

関連商品なので未使用分は解約、既に使用したクリーム1本分を支払う。

$$0 \text{ 円 (タイツ)} + 9,320 \text{ 円} \times 1 \text{ (既に使用したクリーム代)} = 9,320 \text{ 円} \dots \boxed{2}$$

③ディープミックス 436,320 円 (3か月12回コース) について

クーリング・オフ期間内なので全額キャンセルできます。

$$\text{支払額} = 0 \text{ 円} \dots \boxed{3}$$

解約にあたって支払う金額

$$\boxed{1} + \boxed{2} + \boxed{3} = 36,288 \text{ 円} + 9,320 \text{ 円} + 0 \text{ 円} = 45,608 \text{ 円}$$

鹿子さんは45,608円支払えば、今後の契約をやめることができます。

7-7

- ・ 無料や格安という理由で、申し込んだり、買い物をした経験はあるか？それは、結果として良かったか？ 無料・格安で申込みする時に注意した方が良いことは何か？考えてみよう。
- ・ 鹿子さんは、なぜ次々に契約することになったのか？鹿子さん側の理由と、販売員側のセールストークの問題点について考えてみよう。
- ・ ロールプレイ：販売員役と鹿子さん役になって、強引な勧誘を断る練習をしてみよう。
- ・ 実習：この事例のクーリング・オフ通知を書いてみよう。

参考資料

1. 契約ってなに？

「社会への扉教師用解説書」P10～12 消費者庁

「くらしの豆知識」2020年版 P75 国民生活センター

「くらしの豆知識」2018年版 P36～37、2019年版 P96～97 国民生活センター

2. クレジットカードのリボ払い

「くらしの豆知識」2019年版 P92-95 国民生活センター

「これであなともひとり立ち（指導書）」P42 金融広報中央委員会

「リボルビング払いってなに？」

社団法人日本クレジット協会・日本クレジットカード協会発行

「リボ払いの特徴と利用上の注意」 「クレジットのルール 利用のポイント」

日本クレジット協会発行

「思わず伝えたくなる「消費者市民社会」の話」CD-ROM教材（公社）

日本消費生活アドバイザー・コンサルタント相談員協会

「ハンドブック消費者 2010」P112-113 消費者庁企画室

奈良県多重債務者対策協議会発行 多重債務リーフレット

3. SNSのもうけ話、それホンと？

「令和2年版消費者白書」P27 消費者庁

「特定商取引法ガイド」消費者庁ホームページ <http://www.no-trouble.go.jp/what/>

「早わかり改正割賦販売法」経済産業省ホームページ

<https://www.meti.go.jp/policy/economy/consumer/credit/1141hayawakarikaiseikappuhanbaihou.html>

「不当な契約は無効です！-早わかり！消費者契約法-」消費者庁リーフレット

「金融商品に関する相談処理マニュアル」P32～43、P161 国民生活センター

「社会への扉教師用解説書」P15 消費者庁

4. 無料、格安にご用心！

「特定商取引法ガイド」消費者庁ホームページ

<http://www.no-trouble.go.jp/what/continuouservices/>

「クーリング・オフ制度」奈良県消費生活センターホームページ

<http://www.pref.nara.jp/1746.htm>

「くらしの豆知識」2020年版 P94～95 国民生活センター

DVD 教材 「消費者トラブルとさようなら」 解説書
奈良県消費生活センター
(2019年7月発行) 2020年7月改訂

—問い合わせ先—

〒630-8122 奈良市三条本町8-1 シルキア奈良2階
TEL:0742-32-0621 FAX:0742-32-2686