

# 「18歳で成人！かしこい消費者になるために」消費者啓発の標語募集！ ～事例一覧～

下記の消費者トラブル事例から1つを選択し、トラブルの防止、被害にあった時の対処法などに関する内容の標語を作成してください。

※1人3点(3事例)まで応募できます。

ただし、カレンダーに掲載される作品は1名につき1作品までとします。

## (1) 定期購入トラブル

動画投稿サイトに出てきた広告を見て10円のダイエットサプリメントを購入した。

翌月、同じ商品と一緒に4千円の請求書が届き、業者に問い合わせたところ、1か月4千円で、6か月間は解約できない定期購入コースを契約していたことが分かった。

すぐに解約したいと申し出たが、ホームページには定期購入であることが明記されているので、7か月目以降しか解約できないと言われた。

### <ポイント>

- ・初回は無料または価格が安くなっていることが多いです。
- ・定期購入であることの表示が分かりにくい場合があるため、意図しない契約をしてしまいます。
- ・解約の交渉をするために電話をかけても、事業者につながらないことがあります。

### <アドバイス>

- ・通信販売は、クーリング・オフ制度(※)が適用されず、原則、一方の都合で契約を取りやめることはできません。
- ・契約する前に、契約内容(返品、交換、定期購入などの条件)をしっかりと確認しましょう。

## (2) エステティックサービストラブル

SNSの広告で見つけた脱毛エステの無料体験を受けたところ、体験後、12回36万円のコースを勧められた。

一度断ったが、「今日中に登録すれば割引！」「クレジットを組めば毎月たったの3千円！」などと長時間にわたり説得され、だんだん契約しないことがおかしいことのように思えてきて契約をしてしまった。高額な契約なので、やっぱり解約したい。

### <ポイント>

- ・お試しだけのつもりでも、しつこい勧誘を断ることは容易ではありません。
- ・「今なら割引する」などと、契約をせかさされ、高額な契約を勧められます。
- ・「支払えない」と断っても、クレジットの分割払いなどを勧められ、断りに応じてもらえないケースも多いです。

### <アドバイス>

- ・無料サービスで来店させ、断りにくい雰囲気の中で強引な有料サービスの勧誘があることを覚えておきましょう。
- ・契約する気がないときは、その場できっぱりと断りましょう。

※クーリング・オフ制度とは

やむなく契約をしてしまった場合、契約書面を受け取った日から一定期間内であれば契約を解除することができる制度のこと。キャッチセールスや電話勧誘などは8日間、マルチ商法などは20日間の期間内であればクーリング・オフできる。

### (3) マルチ商法トラブル

中学の同級生から食事に誘われ、久しぶりに会うことになった。そこで、化粧品をまとめ買いして会員になり、商品売りながら友人などを勧誘するだけでもうかるビジネスの説明を受けた。

商品の売り上げと紹介料だけですぐにもとがとれるというので、消費者金融で借金して、50万円分の商品を購入した。

しかし、友人を誘っても相手にされず、全然もうからない。借金も返せないので解約したい。

#### <ポイント>

- ・マルチ商法とは、商品やサービスを契約して組織に加入させ、新たに会員になった人が、更に新しい会員を加入させて組織を拡大していく商法です。
- ・実際は一部の上位の人のみがもうかるだけで、ほとんどの人は思うように収入を得られません。
- ・借金をさせてまで契約を勧める強引なケースもあります。
- ・投資や副業にかこつけた、モノを扱わないマルチ商法の相談が増えています。

#### <アドバイス>

- ・実態の分からないもうけ話は信じないようにしましょう。
- ・友人や知人から誘われても、きっぱり断る勇気を持ちましょう。  
(出会い系サイトやSNSで知り合った人に勧誘されるケースも増えています。)

### (4) サクラサイトトラブル

SNSで知り合ったAに勧められ、指定されたサイトBの無料チャットで頻繁に連絡を取り始めた。

そのうち、Aと更に親密になり、携帯電話の番号を交換しようとしたところ、会員ランクを上げないと個人情報の交換ができないとサイトから連絡があり、ポイントを購入してランクを上げた。

しかし、その後も、システム障害や文字化けなどのトラブルが発生し、なかなかAに連絡先の内容が届かない。Aから「後で全額返金するから、早く復旧のためのポイントを購入して」とせかされ、ポイントの購入を繰り返したが、結局、上手く送信できていない。だまされているのか。

#### <ポイント>

- ・サイト業者に雇われた“サクラ”が、異性などになりすまして消費者に近づきます。
- ・消費者の様々な気持ちを利用してサイトに誘導し、様々な名目でポイントの購入を求めます。
- ・ネット上でポイント代金を決済するため、気付かないうちに高額なポイント費用を消化してしまします。

#### <アドバイス>

- ・個人情報の交換のために費用が発生するようなら、サクラの可能性を疑い、怪しいと思ったらすぐに利用をやめましょう。
- ・トラブルになったときには、メッセージや支払いの記録が重要となります。サイトに消去されない内に、スクリーンショットを撮るなど、自分の手元に記録が残るように工夫しましょう。

## (5) 着物レンタルトラブル

自宅に成人式の着物のカタログが届いた。事前に来店予約をすると有名ブランドの化粧品がもらえるというので、試着だけのつもりで予約をした。

当日、気に入った着物があつたので試着したところ、「この柄は人気なのですぐ無くなりますよ」「今日予約すれば前撮りもセットにしますよ」などと契約を勧められ、今買わないともったいないような気がして、その日のうちに契約をしてしまった。

試着だけのつもりだったのに、その場の流れで高額な契約をしてしまったので後悔している。

### <ポイント>

- ・基本的に「予約」とは、契約とほとんど同じ行為です。
- ・「好みのデザインが無くなる」「今契約すれば特典が付く」などと、早期契約を勧められます。
- ・解約を申し出た場合、キャンセル料を請求されるケースが多くあります。

### <アドバイス>

- ・契約する前に、契約内容をしっかり確認しましょう。  
(キャンセルができる時期・キャンセル料金、付属のサービス内容など)
- ・その場ですぐ契約をせず、家族でよく話し合ってから契約しましょう。

## (6) アパートの賃貸借の退去トラブル

2年間居住していた賃貸住宅を退去する際、日照りによるクロスの変色があるため、原状回復費用としてクロスの変色代金を請求された。

入居時に預けた敷金だけでは足りず、不足分の6万円を支払わなければならない。本当に支払う必要があるのか。

### <ポイント>

- ・賃貸住宅の退去時に多いのは、原状回復義務に関するトラブルです。
- 原状回復義務とは…
- ・契約解除後に、契約前の状態に戻す義務のことです。
  - ・住んでいたら自然と生じる汚れや傷以外の借主が特別な使い方によって損傷した部分を直す費用については、借主が負担する必要があります。

### <アドバイス>

- ・入居時に部屋の状況をよく確認し、写真などの記録を残しておきましょう。
- ・退去時に必要な費用の明細について、入居時にしっかり説明を聞きましょう(設備の整備状況、解約時の敷金の精算、現状回復についてなど)。