

若者へ 消費者トラブル&被害

未然防止情報紙

若者向け
特集号

簡単に契約して大丈夫？

～ 18歳から「大人」！ 真に自立した消費者になろう！ ～



契約クイズに挑戦しよう！ 次の買い方で、契約が成立したのはいつでしょう？

Q1
お店で買い物を
するとき

① レジに商品を持っていく



② お金を渡す



③ 商品を受け取る



Q2
インターネット
通販のとき

① 注文する



② 注文確認のメールが届く



③ 商品が届き開封する



※クイズの答えはP.6

若者に多い消費者トラブル

事例1

美容・脱毛エステ ～よく考えて慎重に契約を!～



アドバイス

- ・今すぐ施術が必要だと不安をあおられたり、割引コース等を勧められても、**その場で契約・施術をしない**ようにしましょう。
- ・本当に必要な施術なのかよく考えましょう。また、都度払いができる店やコースも検討しましょう。
- ・契約内容等によっては、クーリング・オフや中途解約ができる場合があります。(7ページ参照)
- ・長期間の契約は、業者の倒産リスクもあることを理解したうえで契約することが必要です。

事例2

「セルフホワイトニング」の契約トラブル ～“無料”という言葉に注意!～



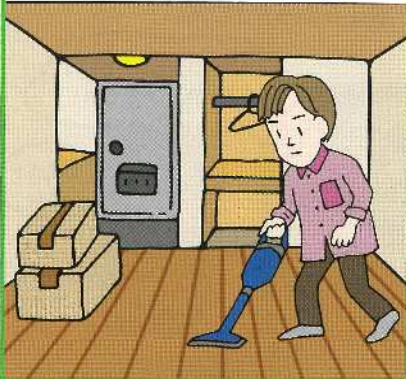
アドバイス

- ・自分自身で機器等を使用する「セルフ」の施術は、**一般的にクーリング・オフができません**。
- ・契約を検討する場合は、契約期間や違約金の有無など、契約内容を十分確認しましょう。

事例3

賃貸住宅退去時のトラブル ～入居時からできる対策を!～

1 新生活に向けて、引っ越し!
今のアパートを退去する際…



2 契約書に記載のない費用を請求され…



3 支払わなくては行けないの?



アドバイス

- ・ 契約する前に、契約内容の説明をよく聞き、**契約書の記載内容**をよく確認しましょう。
- ・ 入居時には、賃貸住宅の現状をよく確認し、写真や動画で記録に残しましょう。
- ・ 入居中にトラブルが起きたら、すぐに貸主側に相談しましょう。
- ・ 退去時には、精算内容をよく確認し、以下のガイドラインを参考にして交渉しましょう。

【参考】国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」

https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000020.html



事例4

ネット通販のトラブル ～最終確認画面でしっかり確認を!～

1 SNSの広告から
美容液を購入したが…



2 お試しのつもりが、2回目が届いて
驚いた…



3 解約の電話をしたら、「6回の購入が
条件のコース」と言われた。2回目以降は
金額が上がるようだ。解約したい…



アドバイス

- ・ インターネット通販では、定期購入になっていないか、支払い総額はいくらかなど、**「最終確認画面」**に表示された**契約条件をよく確認し、スクリーンショットでその内容を保存しておきましょう。**

最終確認画面とは

インターネット通販において、消費者がその画面内に設けられている申込みボタン等をクリックすることにより**契約の申込みが完了することとなる画面**です。

- ・ インターネット通販には、**クーリング・オフ制度はありません。**(7ページを参照)

事例5

スキマ時間で稼げるとうたう副業トラブル

～簡単なタスクを行うだけ?～

1 「いいね」を押すだけで稼げるというSNSの広告にひかれ、メッセージアプリで申し込んだ。



2 アプリから「いいね」を押した画像を送ると、毎回100～200円が稼げた!



3 その後、様々な口実で銀行口座に振込みを要求された。



アドバイス

- ・「簡単に稼げる」ことを強調する広告は詐欺の可能性がります。うのみにしないようにしましょう。
- ・相手方に安易に個人情報を伝えないようにしましょう。
- ・お金を稼ぐはずが、振り込みを求められたら、消費生活センター等に相談しましょう。

事例6

不動産投資トラブル ～投資用マンションの強引な勧誘に注意!～

1 街頭アンケートに答えたら投資用マンションを勧誘された。



2 その後、電話で事業者に事務所やレストランに呼び出され契約するまで帰してもらえず...



3 契約時には家賃収入を保証すると説明されたのに、実際は保証期間に限りがあり、ローンの返済が困難になった。



アドバイス

- ・投資にはリスクがあり、必ず儲かるわけでは^{もう}ありません。中には「金融機関から借入れをしても元が取れる」と勧誘するケースも見られますが、自分の収入とのバランスを考えるなど慎重に判断しましょう。
- ・「説明するだけ」と言われても、会うと強引な勧誘をされて、断り切れないことがあります。契約の意志がなければ会わずに、きっぱりと断りましょう。(契約締結の意志のない者に対する勧誘継続は禁止されています。)

合言葉は/

- いりません
- かえります
- ためらわず
- とわろう



「消費者が意見を伝える」ときのポイント

購入した商品やサービスに不満があったとき、あなたなら自分の意見をどのように事業者に伝えますか？
 自立した消費者として、意見がきちんと相手に伝わるように、次の3つのポイントを参考してみてください。

Point 1 ひと呼吸、置こう！

怒りにまかせた発言は逆効果。ひと呼吸置いて冷静に。従業員も同じ「人」として、お互いに尊重し合うことが大切です。



Point 2 言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう！

返品したいのか、解約したいのか、またその理由を明確に、丁寧に伝えることが重要です。



Point 3 事業者の説明も聞きましょう！

上手なコミュニケーションが解決への糸口に。一方的に主張するだけでなく、事業者の説明も聞きましょう。



2025年10月1日 愛知県カスタマーハラスメント防止条例を施行しました



カスタマーハラスメントとは

顧客等からの就業者に対する言動であって、就業者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであり、かつ、就業者の就業環境を害するものをいう。（愛知県カスタマーハラスメント防止条例より）



～働く人もあなたと同じ「人」です～

お互いに尊重し合うことが大切です。意見の伝え方には留意しましょう。

【あいちカスハラ防止対策ナビ】

カスハラの基本知識や県の取組等の情報を発信する専用Webサイト「あいちカスハラ防止対策ナビ」を開設しました。

AI CHI
NOカスハラ
 愛知県 カスハラ防止対策 ロゴマーク

専用Webサイトはこちら

「二セ警察詐欺」に注意！

警察官を名乗り、「あなたに容疑がかかっている」「出頭できないならリモートで取調べを行う」などと言って**SNSに誘導し、ビデオ通話**などで二セモノの逮捕状などを示して脅し、「口座の資金を調べるので、警察の口座に振り込んでほしい。捜査が終わったら返す。」などと言って、金銭をだまし取る「**二セ警察詐欺**」が増加しています。



逮捕！えっえっ！?!

犯人が、実在する警察署等のような末尾が「0110」の電話番号を表示させる方法により、警察だと見せかけ電話をかけてくるケースも確認されているので注意が必要です。

- ◆警察がSNSで取調べをしたり、ビデオ通話で警察手帳や逮捕状を見せることは絶対にありません。
- ◆相手が警察を名乗っても、SNSでのやり取りを案内された場合は、必ず詐欺を疑い、すぐに電話を切って最寄りの警察署へ相談しましょう。

+(プラス)がついている知らない番号だけど最後が「0110」だから、警察かな…

一応でてみようか



【愛知県警察本部生活安全総務課】

契約について学ぼう!

契約とは?

「法的な責任が生じる約束」のことで、
当事者双方の合意によって成立します。



契約が成立するのはいつ?

商品の売買契約の場合、「買いたい」という「消費者」の意思と、「売りたい」という「お店」の意思が合致したときです。

原則として、**契約は口約束でも成立します**ので、よく説明を聞き、理解・納得した上で意思表示するようにしましょう。



契約書の効果は?

契約書は、契約内容で紛争が生じないように、また、紛争が起きた場合に契約内容を確認することができるようにするために作成するものです。

契約書に署名するという事は、その内容を読んでいなくても、原則として書かれている内容の全てを承諾したものとみなされますので、契約書はよく読んで署名しましょう。

契約はやめられるの?

一旦契約すると、正当な理由がない限り、**一方的にやめることはできません**。

契約が成立すると、当事者双方は約束を守らなければなりません。売買契約であれば、消費者には「代金を支払う義務」が、お店には「商品を引き渡す義務」が生まれます。

契約をやめられるのは、どんなとき?

クーリング・オフ

契約をした後、一定期間であれば無条件で契約解除ができる制度です。詳しい内容は7ページをご覧ください。

未成年者の契約(未成年者契約の取消し)

未成年者が親(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。

- ・あらかじめお小遣いとして渡された範囲内の契約
- ・親から任されている営業取引に関する契約
- ・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

次のような理由があるときは、契約をやめられる場合があります。

- ・就職セミナー・商法等、不安をあおられて契約した場合
- ・「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
- ・相手に騙されたり、脅されたりして契約した場合 など



表紙・契約クイズの答え

- Q1 ① レジに商品を持っていったとき
Q2 ② 注文確認のメールが届いたとき

クーリング・オフによる契約解除方法

クーリング・オフ制度とは

クーリング・オフは、いったん契約の申込や契約の締結をした場合でも、契約を再考できるようにし、一定の期間であれば無条件で契約の申込を撤回したり、契約を解除したりできる制度です。

事業者へのクーリング・オフ通知は、書面(はがき等)のほか、電磁的記録*でもできます。

*電子メールのほか、USBメモリ等の記録媒体や、事業者が自社のウェブサイトにて設けるクーリング・オフ専用フォーム等により通知を行う場合が挙げられます。FAXを用いたクーリング・オフも可能です。

クーリング・オフができる取引例	期間
・ 訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールス等を含む)、電話勧誘販売、訪問購入、特定継続的役務提供(エステティックサロン、語学教室、家庭教師、パソコン教室など)	8日間
・ 連鎖販売取引(マルチ商法など) ・ 業務提供誘引販売取引(内職商法・モニター商法など)	20日間

クーリング・オフの方法

(通知を発信した時点から効力が発生します)

- ・ クーリング・オフは書面(はがき可)または電磁的記録で行います。
- ・ クーリング・オフの書面等には、事業者が対象となる契約を特定するために必要な情報(契約年月日、契約者名、購入商品名、契約金額等)やクーリング・オフ通知を発した日を記載します。
- ・ クレジット契約をしている場合には、販売会社とクレジット会社に同時に通知します。



クーリング・オフの通知の書き方、クーリング・オフができない取引例など詳細はこちら

お金について学ぼう!

いろいろな支払い方法

デジタル技術の進歩によって、現金で即時に支払う以外にも、様々な支払い方法が広がってきました。

それぞれの支払い方法の特徴を理解しておくことが大切です。

プリペイドカード

前もってカードにお金をチャージし、支払いをすると、カードからお金が引かれていきます。

電車などに乗るときに使用するICカード乗車券もプリペイドカードです。



デビットカード

銀行が発行しているカードです。預貯金口座に直結していて、カードを使うとその場で料金が引き落とされます。

クレジットカードと異なり、預貯金口座に入っている金額以上に使いすぎてしまうことはありません。



クレジットカード

クレジットカード会社が利用者(消費者)を信用して代金を立て替え、お店等に支払い、利用者が後で代金をクレジットカード会社に支払う仕組みです。



スマートフォン決済

スマートフォンを使用した決済サービスが増えています。

支払い方法は、店舗に置かれている二次元コードを読み取るもののほか、店舗のバーコードリーダーで、画面上の二次元コードやバーコードなどを読み取るものがあります。



簡単にもうかる話は疑って

暗号資産のもうけ話

1 SNSで知り合った人に「暗号資産の運用で簡単にもうかる」と言われ、投資サイトで取引をして…



2 数日後、利益が出て、出金できたので、追加で大金を投資し…



3 利益が出たので、出金しようとしたら、手数料を払わないと出金できないと言われた



アドバイス

- ・ 会ったことのない相手からの投資話は、**詐欺**を疑ってください。
- ・ 金融庁のウェブサイトですべての暗号資産交換業者の登録業者が確認し、**無登録業者**とは取引しないようにしましょう。
- ・ 取引内容やリスクが十分に理解できなければ契約しないようにしましょう。

製品やサービスによる事故に注意!

製品の使用やサービスの利用を原因とした事故で、ケガをするケースも見られます。

事故に遭わないようにするための行動を考えてみましょう。



アドバイス

- ・ 事故情報、リコール情報を確認しましょう。 [消費者庁 リコール情報サイト](#) 検索
- ・ 製品の欠陥が原因で事故に遭った場合は、治療費などの損害賠償を求められます。(製造物責任法(PL法))
- ・ 製品等による事故で被害を受けた場合は、医療機関を受診するとともに、消費生活相談窓口へ相談しましょう。→消費者ホットライン☎188

困ったときは一人で悩まず早めに相談を

豊田消費生活センター
☎ 0565-33-0999

受付 平日10:00~17:15
土曜10:00~16:30(電話のみ) ※日曜、祝祭日は休み

消費者ホットライン
い や や
☎ 188

(い や や 泣き寝入り・全国共通)

キッパリと断る勇気
持ちましょう

発行：豊田消費生活センター 発行月：令和8年3月
資料提供：愛知県県民文化局 県民生活部 県民生活課