

ぐんま版消費者教育教材（高校生向け）授業のモデルパターン

群馬県内の高校生から消費生活センターへの相談 **No.1** は定期購入です。教材を使用した「インターネット通販・定期購入」の授業モデルパターンを作成しましたのでぜひ、ご活用ください！



【講義のモデルパターン】

No	教材	項目	概要	説明時間 (目安)
1	教材「本編」	(3) 契約とは	「契約」等について説明	15分
2		(4) 未成年者契約の取り消し		
3		(5) クーリング・オフ		
4		(7) 相談事例② インターネット通販	事例説明	
5		(8) 相談事例③ 定期購入		
6	別冊「ロールプレイシナリオ集」	(2) 事例ロールプレ：定期購入マルチ商法	ロールプレ ※「(8) 相談事例③ 定期購入」の途中で、代表の生徒が読む)	10分
7	教材「本編」	(12) 被害にあわないためのポイント	「消費者トラブル防止のポイント」と「困った時は、すぐ、消費生活センターへ！」を説明	10分
8		(13) 消費者と消費生活センター		
9		(14) 消費生活センターに相談してみよう		

各教材は、群馬県HPから内容をご確認いただけます。
公民科、家庭科の学習指導案についても、群馬県HPに掲載しております。
<https://www.pref.gunma.jp/page/8449.html>



お問合せ：群馬県生活こども部消費生活課
TEL : 027-226-2281
MAIL : shouhisoudan@pref.gunma.lg.jp

ぐんま版消費者教育教材

3 契約とは

群馬県 生活こども部 消費生活課

令和6年3月改訂

契約って何？



消費者カクイズ①
契約って何？

次のうち契約は
どれでしょう？

① 友達と約束をする

いいよ

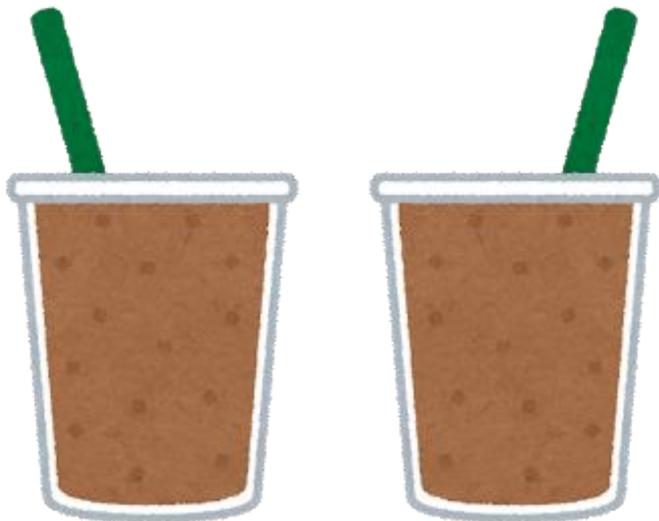
明日映画
見に行こうよ



② バスに乗る



③ 飲み物を買う



④ 映画を見る



①友達と約束をする



②バスに乗る



③飲み物を買う



④映画を見る

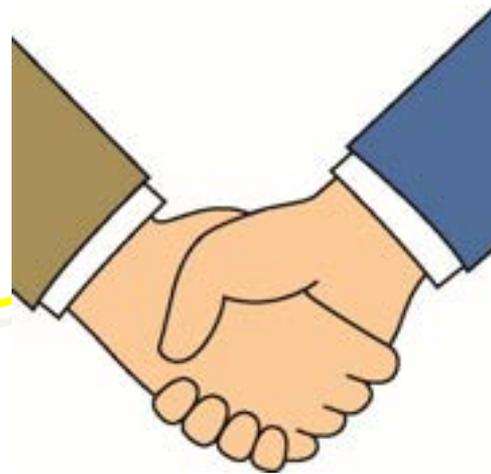


契約＝法的な責任をともなう約束

申込みと承諾 意思表示の合致



【売り手】



【買い手】

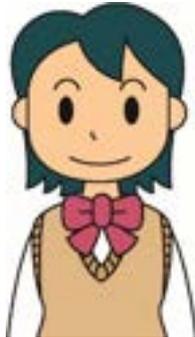
契約の成立

100円



消費者カクイズ②契約はいつ成立するの？
次のうちどの時点で契約が成立するでしょう？

①



これください

②



100円になります

③



100円をわたす

④



飲み物をわたす

正解は②です

客が申込み→



意思が合致

←店員が承諾



- 申し込みと承諾の意思表示が合致した時点で契約が成立するので、正解は②です

お互いの意思が合致すると・・・

契約書がなくても

口頭でも契約は成立します



契約が成立すると・・・

お互いに契約内容を守る**義務**
一方的にやめることはできない



契約書をやぶり捨てても、
契約はなくなりません



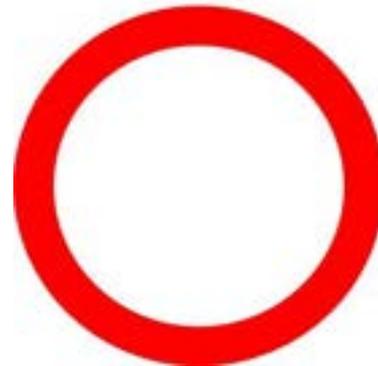
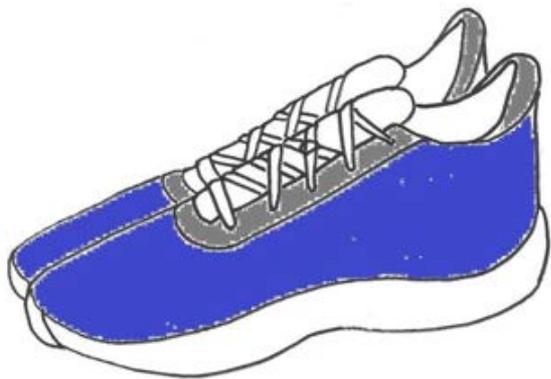
消費者カクイズ③

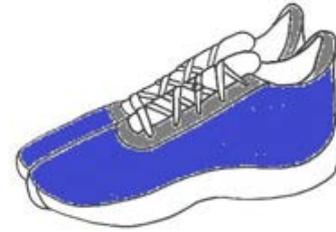
スポーツ用品店でスニーカーを買った。

家に帰って、よく考えたら違う商品

がよかった。翌日、商品とレシート

を持ってお店に行けば返品してもらえる？





正解は



- 違う商品がよいという**自分の勝手な理由**だけでは、**売買契約をやめて、返品することとはできません。**
- お店によっては、**返品を受け付けているところもありますが、サービスのひとつでありお店が必ずやらなければならないことではありません。**

契約が成立すると・・・

お互いに契約内容を守る義務

一方的にやめることはできない



契約する前にしっかりと
考えることが大切!



取り消し

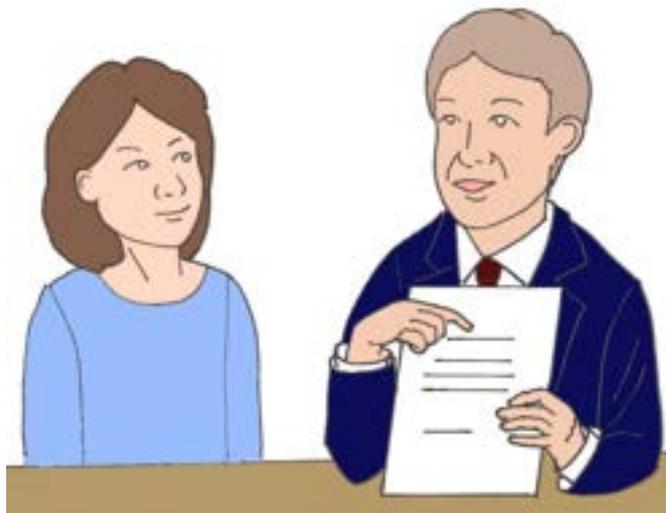
契約をやめられる
場合もあります

どんなとき？

解約



①当事者双方が契約をやめることに合意したとき



②相手が約束を守らないとき
(契約違反があった)



③だまされたり、脅されたりして契約したとき



④商品が最初からこわれていたとき
[契約不適合責任]



⑤ 告げられた誤った情報を信じて契約してしまったとき [不実の告知]

タイヤの溝が減っているから、交換が必要！
(嘘だけど...)



⑥ 不利になることを言われなかったとき [不利益事実の不告知]

良い眺めでしょう (そのうち前に高層マンション建っちゃうけど)

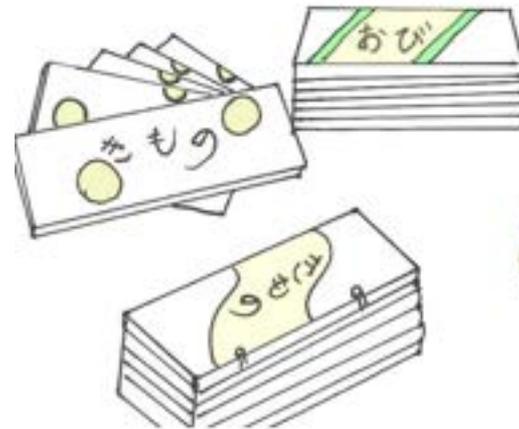


⑦ 必ず値上がりすると言われたとき [断定的判断の提供]

確実に値上がりしますよ
(本当は確かかどうかわからないけど...)



⑧ 使いきれないほどたくさんのお金を契約させられたとき [過量契約]



⑨お願いしても帰ってくれなかったとき
[不退去]

買わない
から、
帰って!



⑩帰りたいのに、帰らせてくれず勧誘
されたとき[退去妨害]

契約したくない
帰りたい!



⑪案内されて帰りにくい場所に連れて行か
れ、勧誘された[退去困難な場所へ同行]

帰りたいけど、連れて来られたから、
事務所からの帰り方が分からない...



⑫契約するかどうか家族に相談しようとし
たら、「ダメ!!」と言われて、連絡出来な
かった[威迫する言動を交え相談の連絡
を妨害]

もう大人なんだから自分
だけで決めないとダメ!!



親に電話
で相談
します

⑬若者が不安をあおられたとき・就職セミナー商法等〔不安をあおる告知〕



⑭好きと思わせて勧誘されたとき・デート商法〔好意の感情の不当な利用〕



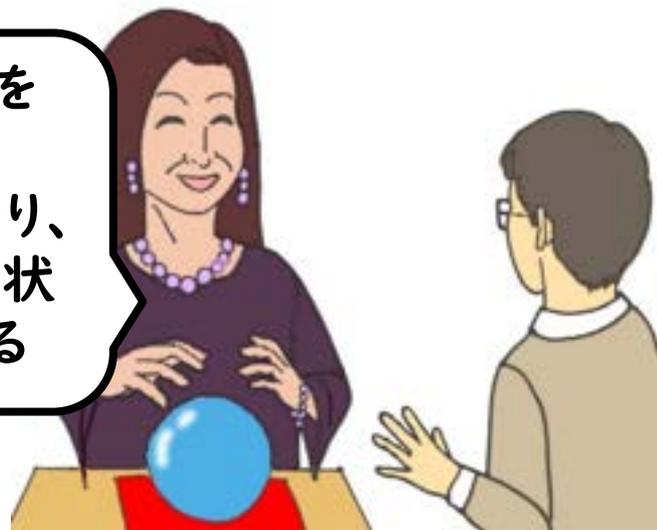
⑮高齢者等が不安をあおられたとき〔判断力低下の不当な利用〕

この健康食品を買わないと、もっと持病が悪くなるよ



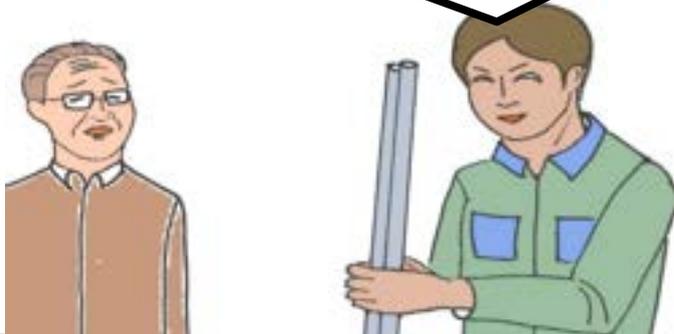
⑯霊的なことで怖がらせて勧誘されたとき・靈感商法〔靈感等による知見を用いた告知〕

この水晶を買えば、悪霊が去り、家族の病状が良くなる



⑰契約前に商品を加工し、元に戻せなくして買わなければならないと思わせた〔契約締結前に債務の内容を実施〕

物干し竿はお客様の希望の長さに合わせて切ったので、買ってください

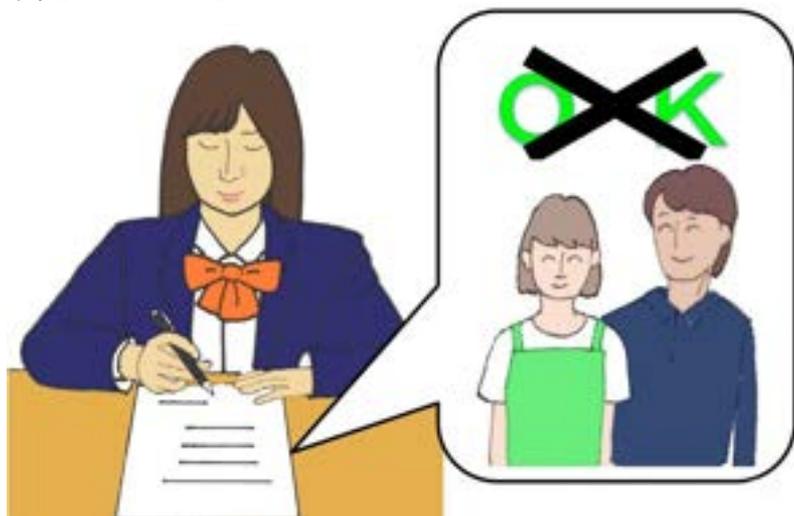


⑱消費者が払う必要のない、契約前の営業費用を払えと言われた〔契約締結前に債務の内容を実施〕

投資用マンションの契約を断るなら、ここまで来た、交通費を払ってください。払わないなら契約して!!



⑲未成年者が保護者や親権者の同意なく契約したとき



⑳訪問販売・電話勧誘販売・エステや学習塾・マルチ商法等でクーリング・オフ期間内に契約をやめると書面で伝えたとき



「クーリング・オフ」とは

訪問販売・電話勧誘販売・継続的なサービス（エステ・学習塾など）・連鎖販売取引（マルチ商法）などで契約したとき

契約書面を受け取ってから、**一定期間内**に契約解除通知を書面で送ることで、**無条件**で契約を**解除**できる制度。

※クーリング・オフできる販売方法は限定されている。
→店舗購入、インターネット通販は、対象外！

【解説】

3 契約とは

①6～7頁 「消費者カクイズ② 契約の成立」

「お金を払う」「飲み物を受け取る」時点で契約が成立すると考える方が多くいます。契約が成立すると、消費者には「お金を払う義務」「商品を受け取る権利」が発生します。

②8～10頁 「契約の成立」

実際の相談では、契約をなかったことにしようと、消費者が商品を受取拒否したり、契約書を破り捨てたりする事例もありますが、これではトラブルは解決はしません。

契約が成立すると簡単にはやめられないという意識を持ち、契約をする前に情報を収集してしっかり考えることがトラブルの未然防止に繋がります。

③11～12頁 「消費者カクイズ③ 店舗購入の返品」

自身の経験から、レシートがあれば返品できると考える方が多いですが、店舗購入では売主は返品に応じる義務はありません。

④14～19頁 「契約をやめられる場合」

契約には法的拘束力があり、いったん成立すると一方的に止めることができません。しかし、状況によっては「契約の取り消し」や「解約」ができる場合もあります。自己判断で諦めず、消費生活センターに相談することも大切です。

「契約を取り消す」と、契約は初めからなかったこととなります。受け取った商品が手元に残っていればそれを返し、使ってしまった残っていない場合には返す必要がありません。

⑤15頁 「**①当事者双方が契約をやめることに合意したとき**」

契約当事者間の合意により契約を解除。

⑥15頁 「**②相手が契約を守らないとき(契約違反があった)**」

債務不履行による契約解除。(民法541条、542条)イラストは、期日に履行されないと困る契約の解除。(民法542条1項4号)

⑦15頁 「**③だまされたり、脅されたりして契約したとき**」

詐欺や脅迫による契約取消。(民法96条)

⑧15頁 「**④商品が最初からこわれていた[契約不適合責任]**」

商品が最初から壊れていた場合、修理や交換などを求めたにもかかわらず、売主が対応しない場合、契約を解除することができる。(民法562条、564条)

⑩16頁 「**⑤告げられた誤った情報を信じて契約してしまったとき[不実の告知]**」

重要事項について事実と異なることを告げた。(消費者契約法4条1項1号)

⑫16頁 「**⑥不利になることを言われなかったとき[不利益事実の不告知]**」

消費者の利益になる旨を告げながら、重要事項について不利益となる事実を故意に告げなかった、重大な過失によって告げなかった。(消費者契約法4条2項)

⑧16頁 「**⑦必ず値上がりすると言われたとき[断定的判断の提供]**」

将来における変動が不確実な事項について確実であると告げた。(消費者契約法4条1項2号)

⑪16頁 「**⑧使い切れないほどたくさんのおものを契約させられたとき〔過量販売〕**」

消費者にとって通常の分量を著しく超えることを知りながら、消費者を勧誘し、契約させた。(過量契約)(消費者契約法4条4項)

⑫17頁 「**⑨お願いしても帰ってくれなかったとき〔不退去〕**」

退去するように告げたのに事業者が退去しなかった。(消費者契約法4条3項1号)

⑬17頁 「**⑩帰りたいのに、帰らせてくれず勧誘されたとき〔退去妨害〕**」

消費者の退去を事業者が妨害した。(消費者契約法4条3項2号)

⑭17頁 「**⑪案内されて帰りにくい場所に連れて行かれ、勧誘された〔退去困難な場所への同行〕**」

消費者に勧誘することを告げずに、消費者が任意に退去することが困難な場所に同行して勧誘された。(消費者契約法4条3項3号)

⑮17頁 「**⑫契約するかどうか家族に相談しようとしたら、「ダメ!!」と言われて、連絡出来なかったとき〔威迫する言動を交え相談の連絡を妨害〕**」

消費者が勧誘を受けている場所で、契約するかどうか電話やメールなどで家族などに相談しようとしたら、相談してはダメと相談を妨害されて勧誘された。(消費者契約法4条3項4号)

⑩18頁 「⑬若者が不安をあおられたとき・就職セミナー商法等〔不安をあおる告知〕」

社会生活上の経験の乏しい消費者の抱いている不安をあおって、契約が必要と告げた。(消費者契約法4条3項5号)

⑪18頁 「⑭好きと思わせて勧誘されたとき・デート商法〔好意の感情の不当な利用〕」

消費者が抱いている恋愛感情等につけ込んだ。(消費者契約法4条3項6号)

⑫18頁 「⑮高齢者等が不安をあおられたとき〔判断力低下の不当な利用〕」

高齢者の方や病気により判断力が低下している方の不安をあおる。(消費者契約法4条3項7号)

⑬18頁 「⑯霊的なことで怖がらせて勧誘されたとき・靈感商法〔靈感等による知見を用いた告知〕」

靈感等の特別な能力により、消費者または親族の生命等の現在生じ若しくは将来生じうる重大な不利益を回避出来ないとの不安をあおり、または不安に乗じて、契約が必要だと告げた。(消費者契約法4条3項8号)

靈感等の知見を用いた告知による(霊的なことで怖がらせたり、不幸につけ込んだ)勧誘で契約や寄附をした場合、その取消は、追認(自分が被害にあったことに気づき、この契約を取り消すことが出来ると知った)することができるときから3年、契約締結時から10年に伸長されており、他の消費者契約法による取消権の行使期間の追認できるときから1年、契約締結時から5年より、靈感商法の被害者保護が図られています。

⑮19頁 「⑰契約前に商品を加工し、元に戻せなくして買わなければならないと思わせた〔契約締結前に債務の内容を実施〕」

契約をする前に、契約による義務の全部若しくは一部を実施し、または商品の現状を変更して、元に戻せないようにして、勧誘された。(消費者契約法4条3項9号)

⑮19頁 「⑱消費者が払う必要のない、契約前の営業費用を払えと言われた〔契約締結前に債務の内容を実施〕」

契約をする前に、契約締結を目指した事業活動を実施し、これにより生じた損失の補償を請求する旨を告げた。(消費者契約法4条3項10号)

⑮19頁 「⑲未成年者が保護者や親権者の同意なく契約したとき」

社会経験の少ない若者を悪質商法などから保護するために、未成年者の契約は法定代理人(保護者)の同意が必要で、法定代理人の同意を得ずにした契約は取り消すことができる。(民法5条1項、2項) (本教材「4 未成年者契約の取り消し」参照)

⑮19頁 「⑳訪問販売・継続的なサービス・連鎖販売取引等でクーリング・オフ期間内に契約をやめると書面で伝えたとき」

訪問販売や電話勧誘販売、特定継続的役務提供、連鎖販売取引などで突然勧誘され、慎重に考える時間の無いまま契約してしまった場合、一定期間内に証拠の残る方法で通知を送れば、無条件で申込の撤回や、契約の解除ができる。

(本教材「5 クーリング・オフ」参照)

ぐんま版消費者教育教材

4 未成年者契約の取り消し

群馬県 生活こども部 消費生活課

令和6年3月改訂



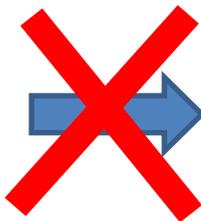
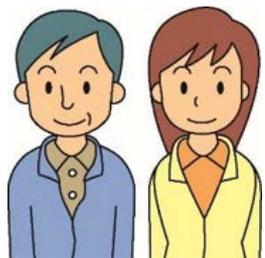
契約が成立すると・・・

お互いに契約内容を守る義務

一方的にやめることはできない

だけど・・・

未成年者契約の取り消し



事業者

保護者の同意なし

消費者が
未成年者

未成年者契約の取り消し

未成年者が保護者の同意なく契約した場合、
本人もしくは保護者は契約を取り消すことができる



「未成年者契約の取り消し」



未成年者が
契約したら、
どんな場合でも
取り消してできるの？

未成年者契約の取り消しができるのはどれでしょう

①こづかい程度の契約



②成人であると嘘をついた



③保護者の署名欄に未成年者が
無断でサイン

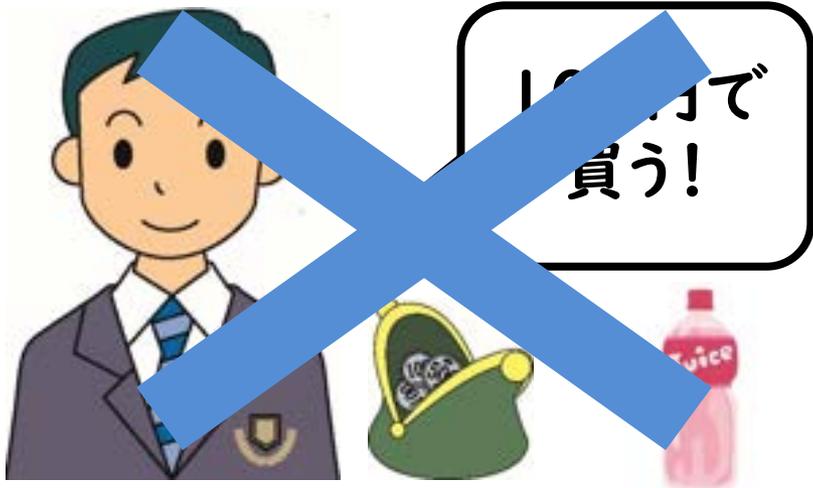


④保護者の同意がある場合

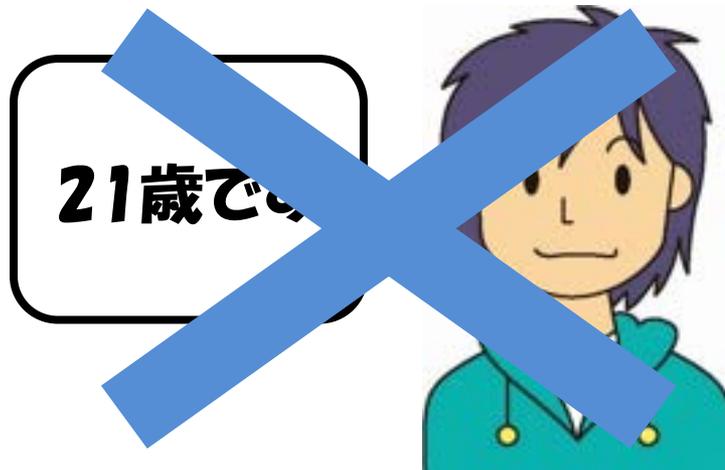


未成年者契約の取り消しができるのはどれでしょう

①こづかい程度の契約

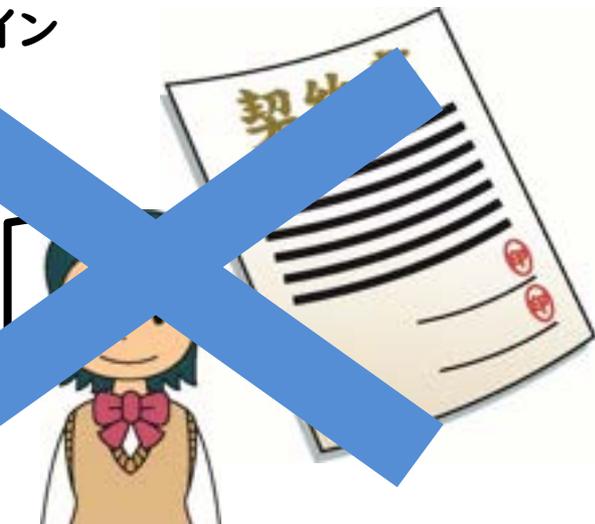


②成人であると嘘をついた



③保護者の署名欄に未成年者が
無断でサイン

親には
ナイショ
で...



④保護者の同意がある場合



未成年者契約の取り消しは 契約に慣れていない未成年者 の強い味方



取り消しが認められない場合も
あるので、安易に契約しては
いけません。

成年年齢の引き下げ

令和4年4月 改正民法の施行

成年年齢 20歳→18歳

- ・18歳になると高校生でも成年として扱われる

つまり…

- ▶ 高校生でもひとりで契約を結ぶことができる。
例) 高額な買い物、アパート、スマートフォン、自動車
- ▶ 借金も自分でできるようになる

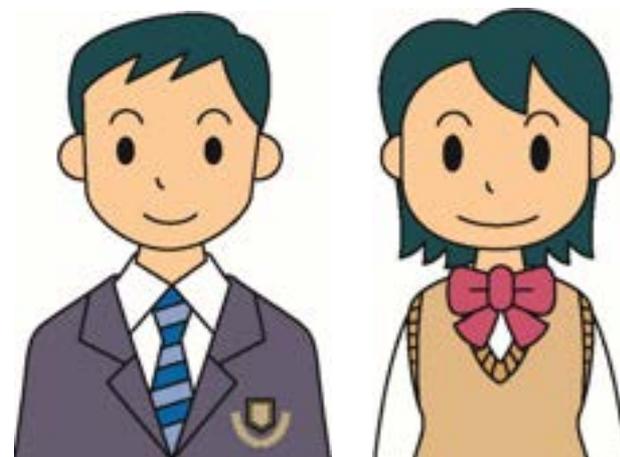


「未成年者契約の取り消し」ができなくなった
成人直後を悪質業者は狙っている!

令和4年4月
成年年齢が引き下げられたので…



悪質業者



18歳の高校生

令和4年4月
成年年齢が引き下げられたので…

成人!



悪質業者

悪質業者から
狙われてしまう!



18歳の高校生

20歳で起きているトラブルが18歳で起きる懸念

質問：あなたが
成人になるのは
いつでしょう？



令和4年4月1日から
成年年齢が20歳から18歳に
引き下げられたので

18歳の誕生日から
成人です



同じクラスの高校3年生でも…

17歳と18歳の契約の違い

17歳 未成年

法律で保護されている

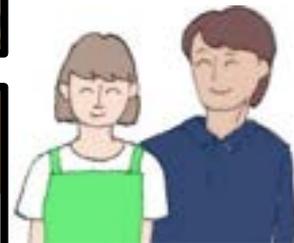
18歳 成人

契約はすべて自己責任

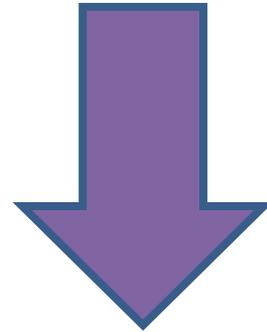
同意必要
・
同意ない
場合取消



同意不要



成人になる前に



契約の仕組みやトラブル事例を
知って、きちんと考えて
行動できるオトナになりましょう!

【解説】

4 未成年者契約の取り消し

①10頁 「20歳で起きているトラブルが18歳で起きる懸念」

成人になると、高額な契約や借金関連の相談が急増します(2群馬県内の消費生活相談の概要6頁の統計データ参照)。マルチ商法などの友人関係を利用した悪質な勧誘が蔓延したり、アンケート等で生年月日を把握した悪質業者が成人になるのを待って接触してくる場合もあります。

また、インターネット通販のトラブルなどは未成年者からの相談も多くありますが、成人になると未成年者契約の取り消しが認められないのでトラブルの解決が難しくなるという点に注意が必要です。

「高校生には収入がないので借金できないのでは」という疑問もあるかもしれません。大学生に対して、アルバイト先を勤務先として記載させ年収を多く書かせて借入れを勧める業者もあるため、高校生であっても同様のことが懸念されます。

②13頁 「同じクラスの高校3年生でも・・・」

令和4年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられました。高校3年生では、17歳の未成年者と18歳の成人が混在し、契約の場面で大きな差が生じます。契約には責任が伴うため、契約する前によく考え、不安を感じたら一人で判断せずに、家族や学校の先生、消費生活センターなどに相談した上で、判断してほしいものです。

③16頁 「契約以外に出来ること、出来ないこと」(参考資料)

契約以外で、18歳(成年)で出来ること、出来ないこと。

18歳になったら出来ること

結婚

女性の結婚年齢が
16歳⇒18歳



10年有効のパスポート
の取得



公認会計士や司法書士な
ど国家資格の取得



裁判員と検察審査会審査員
(令和5年～)



20歳になるまで出来ないこと

飲酒

喫煙



ギャンブル

競馬・競輪・競艇・オートレース



19歳になるまで出来ないこと
大型・中型自動車免許の取得



ぐんま版消費者教育教材

5 クーリング・オフ

群馬県 生活こども部 消費生活課

令和7年3月改訂

「クーリング・オフ」とは？

契約した後でも、
契約書を受取ってから
一定期間内であれば、
無条件で契約を解除できる

クーリング・オフをすると
契約ははじめから
なかったこととなります

クーリング・オフ



クーリング・オフをすると・・・

・代金の支払義務

→なくなる

・支払い済みの代金

→返金される

・消耗品以外は
商品を使用して
いても・・・

→返品できる

・商品の返品費用

→事業者の負担

クーリング・オフは
消費者が頭を冷やす期間
消費者の強い味方



覚えておこう!!

だけ
ど

全ての契約が
クーリング・オフの対象
になるわけではありません!

クーリング・オフの対象になる契約

特定の取引の場合に一定期間内なら無条件解除

訪問販売（キャッチ・アポイントメントセールス）	8日間
電話勧誘販売	8日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	20日間
特定継続的役務提供（エステ、語学、家庭教師、塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、一部の美容医療）	8日間
業務提供誘因販売（内職商法、モニター商法）	20日間
訪問購入（押し買い）	8日間

※「不意打ち性のある契約」「仕組みが難しい契約」が対象です。

→ 店舗販売、インターネット通販は、対象外!

困ったときには消費生活センターへ相談しましょう!!

クーリング・オフ通知の書き方

期間内に発信（発信主義）することが大切

- 「特定記録郵便」か「簡易書留」で郵便局から出す
- はがきの両面コピーも忘れずに！
- クーリング・オフ通知は決められた

切手	郵便はがき □□□-□□□□
販売店の住所 販売店名 代表者 様	

(葉書 表面)

契約解除通知	
契約日	令和〇〇年〇月〇日
商品名	△△△
契約金額	〇〇〇円
販売店名	×××
上記日付の契約は解除します。 支払済みの〇〇円を返金し、 商品を引き取ってください。	
令和〇〇年	〇月〇日
住所	××市〇〇町
名前	〇〇〇 ××

(葉書 裏面)

※特定記録付きはがきの送料は [通常はがき料金 85円] + 210円 = 295円 (令和6年10月~)

法律が改正され、令和4年6月より

クーリング・オフ通知は書面だけではなく

電子メールやSNSなど

(電磁的記録)でも可能

書面と同様、**発信した時**に効力を生じる

メールなどに**記載する内容は、**

書面の場合と同じです

電磁的記録でのクーリング・オフ通知は 業者の指定した方法で発信しましょう！ スクショや保存で必ず記録も残す！！

クーリング・オフします



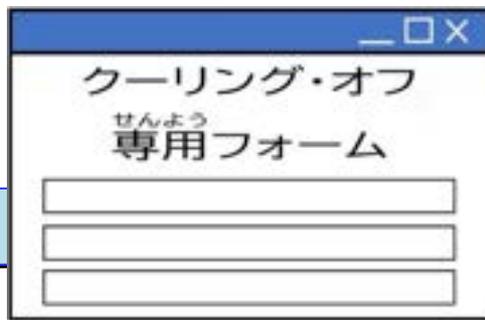
消費者

電子メール

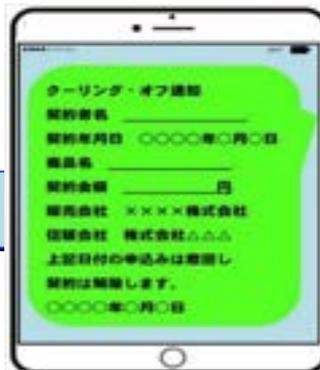


クーリング・オフを受け付けました

業者のHP



SNS



事業者

【解説】

5 クーリング・オフ

①2頁 「頭を冷やす」

クーリング・オフとは、契約後に「頭を冷やす期間」として消費者側に考える時間を与える制度で、電話勧誘販売や訪問販売のような「不意打ち性」のある契約や、マルチ商法のような「内容が複雑」な契約が対象です。契約をやめたい理由は問いません。

「クーリング・オフ」という言葉を知っていても、対象となる契約や期間が決まっていることを知らず、全ての契約が対象だと勘違いしている方も多くいます。店舗販売やインターネット通販などはクーリング・オフの対象ではないので、注意が必要です。

②5頁 「クーリング・オフの対象外」

営業のための契約や、店舗販売(※1)やインターネット通販、化粧品や健康食品などの消耗品を使用してしまった場合はクーリング・オフの対象外です。

リフォームや鍵開けの業者に自ら電話して訪問依頼した場合も対象外ですが、単に見積もりをもらうために来訪依頼したのに契約に至った場合はクーリング・オフの対象外とはなりません。また、ネット等の広告では格安料金のみを表示し、これを見て消費者が電話して訪問依頼したが、実際の請求額がかなり高額だったとき、最初から実際の請求額を提示されていたれば、訪問依頼しなかった場合も対象外にはなりません。

※1店舗で購入した場合でも、キャッチセールスやアポイントメントセールスによる場合は、クーリング・オフが可能です(訪問販売の一類型とされているため)

③5頁 「困ったときには消費生活センターへ相談」

クーリング・オフができなくても、状況によっては契約の取り消しや解約が可能な場合もあります。そもそもの契約書面に不備がある場合など、クーリング・オフ期間の起算日が始まっていないということもあります。諦めずに消費生活センターに相談することも大切です。

④6頁 「クーリング・オフ通知の書き方」

クーリング・オフ通知は発信主義です。期間内に発信すれば、期間内に相手方に到着しなくても問題ありません。

そのため、特定記録郵便等を使って、ハガキの両面をコピーするなど、「クーリング・オフの通知を期間内に送った」という証拠を手元に残しておきましょう。

⑤7～8頁 「クーリング・オフ通知が電子メールやSNSなどでも可能」

令和3年度の特商取引法の改正により令和4年6月1日より、クーリング・オフ通知が書面だけではなく、電磁的記録(電子メール、業者がウェブサイトに設けたクーリング・オフ専用フォーム、SNS、FAXなど)での通知が可能となりました。その際、業者が契約書面などで電磁的方法によるクーリングオフの方法を特定している場合には、業者が認識しやすいようにその方法で行うのがいいでしょう。クーリング・オフは電磁的記録を発信したときに効力を生じます。

⑤7～8頁 「クーリング・オフ通知が電子メールやSNSなどでも可能」のつづき

電子メールで消費者が「通知を送った」のに、事業者側は「届いていない」と主張するトラブルが心配されます。

クーリング・オフを電子メールで通知する場合には、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、契約内容(購入品名)、契約金額、担当者氏名、契約者氏名・住所等)や、クーリング・オフの通知を発信する日付を記載し、送信したメールを保存しましょう。送信エラーになっていないかも確認しましょう。

ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォームに入力した場合には、画面のスクリーンショットを残すなど、消費者側も証拠を残しましょう。

相談実務では電子メールなどは発信日を記録したり証明する仕組みはないため、公的に発信日と発信内容を証明できる郵便制度(特定記録郵便・書留郵便・内容証明郵便など)でクーリング・オフを行使するよう助言しています。

ぐんま版消費者教育教材

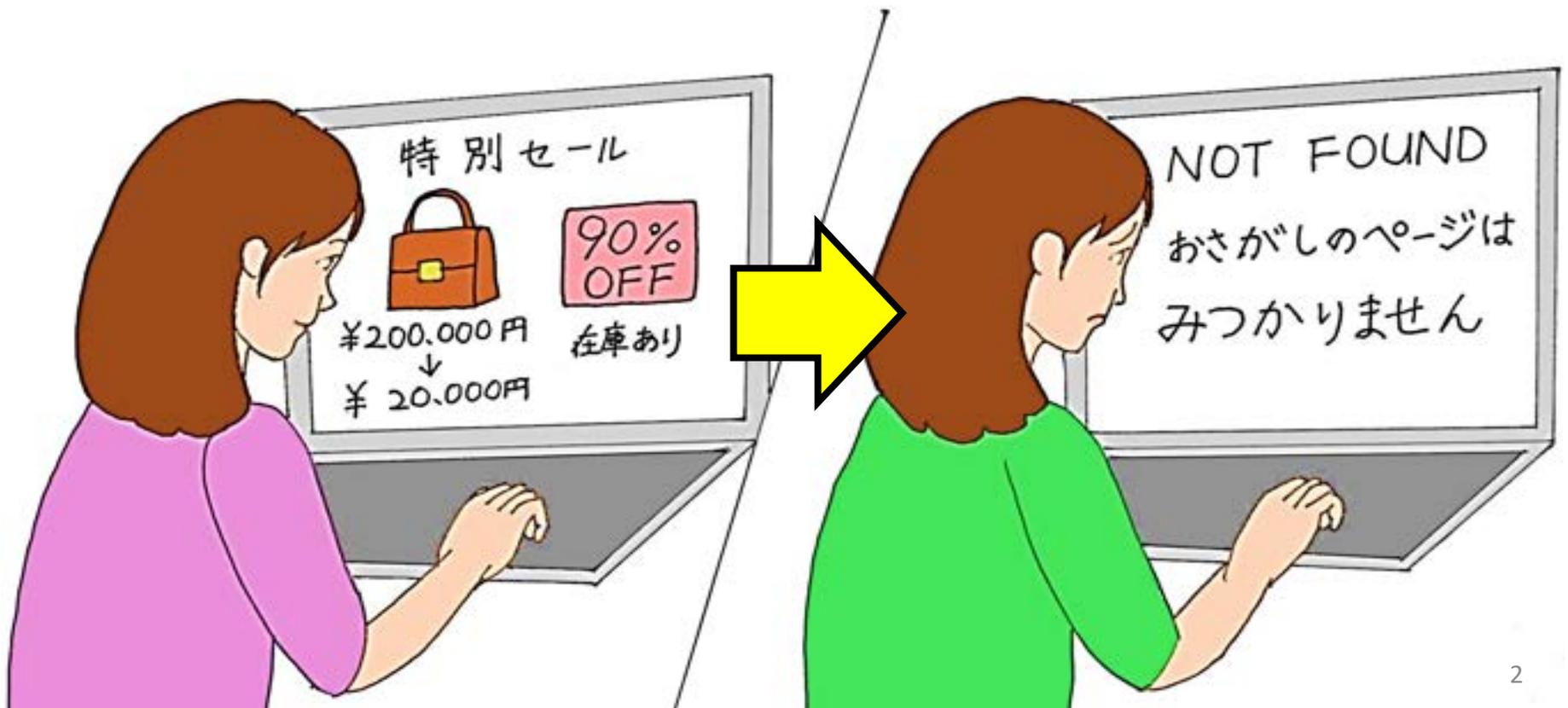
7 相談事例 ②インターネット通販

群馬県 生活こども部 消費生活課

令和7年3月改訂

インターネット通販のトラブル

SNSの広告を見て知ったサイトで、先に代金を振り込んだのに、商品が届かない、電話やメールをしても、相手と連絡できない。



インターネット通販のトラブル

- 代金を先払いしたが商品が届かず、連絡も取れない。
- ブランドバッグを注文したら海外から偽物が届いた。
- SNSの広告で知ったサイトで、写真を見てブラウスを申し込んだ。届いた商品はシワだらけ、縫い目がほつれていた、ボタンの穴が開いていなかった等、着られる状態ではないのに、返品に応じない。

消費者カクイズ

インターネット通販のトラブルを
防ぐには、注文する前に何を確認
すればいい？



～こんなサイトには御注意!～

URL が不自然

http://www.○△×□-shop.com

●●ショップ 当店は1999年の創業。商品品質、信用第一!全て100%正規品保証!!

ホーム

商品一覧

返品返金について

お問い合わせ



人気ブランド■■のバックで、
今期最も注目されている最新モデル!

購入する 在庫あり
50,000円→10,000円 80%OFF



△△のロゴが刻印された上品な
デザインが人気の財布!

購入する 在庫あり
35,000円→3,500円 90%OFF

会社概要

〇〇ショップ販売店
住所:東京都千代田区
連絡先:〇〇@abc.com

■支払方法について

銀行振込

■送料・配送について

送料無料!三日か五日届けます!

字体(フォント)に
通常使用されない
旧字体が混じっている

極端に値引きされている

住所が番地まで
記載されていない

電話番号がなく、連絡先が
Eメールしかない

支払方法が銀行振込のみ

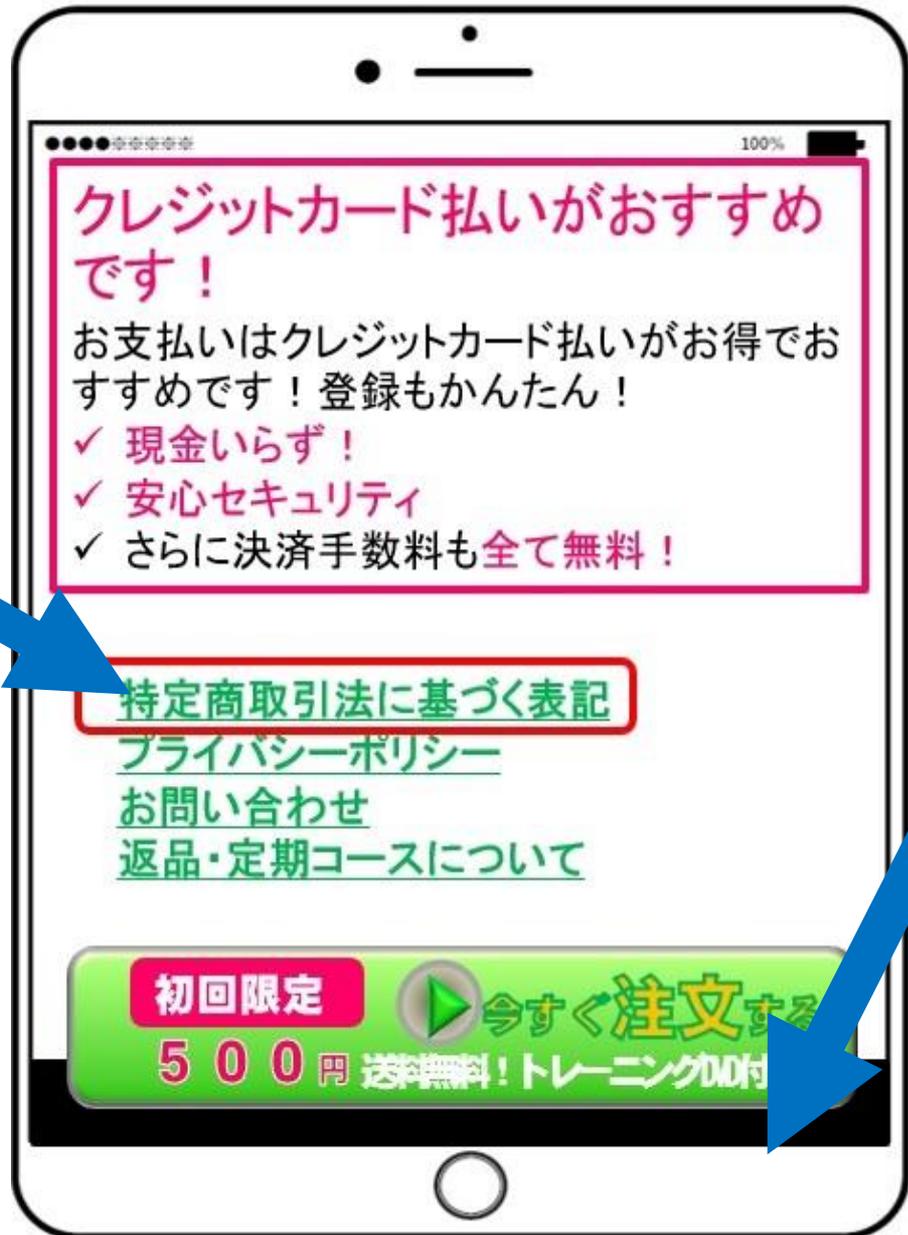
機械翻訳したような
不自然な
日本語表現がある。

インターネット通販トラブルにあわないために

- 代金の振込口座が個人名義の場合は、注意が必要です。
- 注文する前に、「特定商取引に関する表記」や「会社概要」を確認し、住所・電話番号が表示してあるか、実在の住所かを確認する。
- SNS上の広告や、検索サイトの検索結果が上位だからといって安心しない。
- 格安で販売されている場合、偽サイトの可能性が高いので注意。そのサイトに不審な点がないかを確認しましょう。

[サイトの住所、電話番号の見つけ方]

①サイトの一番下までスクロールする



②特定商取引法に基づく表記を開き、
通販会社の名前、住所、電話番号を確
認！

※会社名・住所・電話番号の表示がない場合は、
契約しない！代金の先払い、代引き配達で注文
しない！

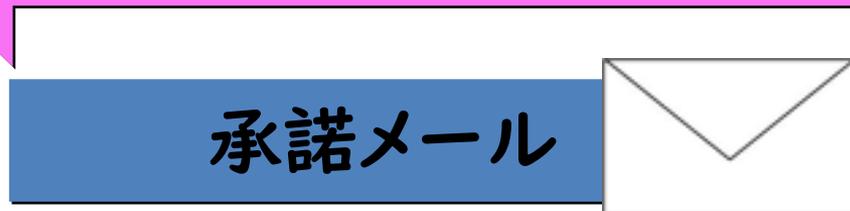
※住所が虚偽・架空ではないか検索して確認！
☆「会社名+評判」も検索して確認！

質問:インターネット通販の場合、
いつ契約が成立するでしょう？



それってどういうこと？
お店でお買い物した場合と
同じじゃないの？

ネットショップは離れたところにあるので、
消費者から買いたいとの注文を受けて、
ネットショップが売りますとの承諾のメールを送り、
そのメールが消費者に届いた時に成立します。



承諾メールが到着＝契約成立

質問：数や金額を間違えて注文したらどうなる？

申込画面

商品A

商品単価 ￥10,000円

注文数 ○個

小計 ￥×××円

購入します

1,000円と10,000円
を見間違えた

申込画面

商品B

商品単価 ￥〇〇〇円

注文数 11個

小計 ￥〇〇〇〇円

申込はここクリック

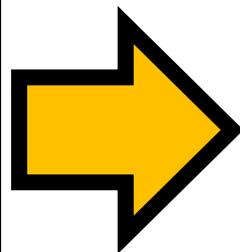
1個のつもりが11個
注文していた

インターネット通販では 契約するときに「確認の画面」が必要です。

申込み画面

商品〇〇〇
単価△△△円
数量□個
小計△△△円
〈商品の返品について〉……

レジに進む



最終確認画面

商品〇〇〇
数量□個
小計△△△円
の購入を申し込むこととなります。
●注文者
●お届け先
●支払方法
●解約方法

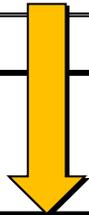
注文を確定する

変更

申込画面

商品A
商品単価 ￥10,000円
注文数 〇個
小計 ￥×××円

購入します



確認画面

申込内容は以下になります
よろしいですか。

商品A
商品単価 ￥10,000円
注文数 1個
小計 ￥10,000円

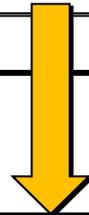
確認

取消

申込画面

商品B
商品単価 ￥〇〇〇円
注文数 11個
小計 ￥〇〇〇〇円

次へ



確認画面

申込内容
商品B
商品単価 ￥〇〇〇円
注文数 11個
小計 ￥〇〇〇〇円

申込む

戻る

確認画面で
申込内容に
間違いが
ないか確認!

間違いがあっ
たら、**直す!**

いったん
申込むと
取消しが難し
い。

質問: 通信販売で買ったくつ。
届いてみたら、イメージと違う。
これって返品できるかな？



◇ 通信販売にはクーリング・オフ 制度がありません

返品は販売会社が決めた返品ルールに従う必要があります、『**返品不可**』の表示がある場合、基本的には返品できません。

◇ **返品不可**と表示があっても、注文と
違う商品や不良品が届いた場合、
交換や返品が可能です。

◇送料を消費者が負担して返品できると記載されている場合でも、条件が付いていることもあります。

⇒返品条件の例

「一度でも着たり・履いたりしたら返品できません」

「商品の値札やタグを切ったら返品できません」

「包装、箱など届いた状態のまま返送してください」

◇条件にあわない場合は返品できないため、注文する前、開封する前、タグを切り取る前に返品条件をよく読みましょう。

【解説】

7 相談事例② インターネット通販

①2～3頁 「インターネット通販」の詐欺・模倣品サイトトラブル

詐欺的サイトの取り締まりは難しいため、そういったサイトを利用しないことが重要です。詐欺的サイトで注文時に入力した個人情報やパスワードが悪用されることがあります。

〈事例〉

- 自分の住所が別の詐欺的サイトの連絡先として悪用され新たな被害者から苦情がきた。
 - 注文時に使った、パスワードを他のサイトでも使っていたため、他のサイトで勝手に商品を注文されて、請求だけが自分に届いた。
 - SNSアカウントが乗っ取られ、詐欺・模倣品サイトへ誘導する広告を勝手に発信された。
- 被害に遭っても救済方法を検討できる場合もあります。諦めずに消費生活センターに相談してください。

②8頁 「インターネット通販の契約の成立時期」

インターネット通販の契約は、注文後、ショップからの注文確認メールが届いたときに成立します。通信販売会社によっては、利用規約に『「商品の発送」の電子的通知がお客様に提供されたときにお客様の契約申込みは承諾され、契約を成立する』や『購入履歴のステータスが「店舗確認済」に変わった時点で契約成立する』など、別の契約成立時期を設定している会社もあるので、注文する前に規約を確認する必要があります。

②11頁 「インターネット通販では契約するときに「確認の画面」が必要です」

インターネット通販で消費者が申込みを行う前に、「注文内容確認画面」など、申込み内容を確認できる画面の用意がされていない場合は、消費者が契約内容を誤解して申込みしても、消費者側の申込みは無効となります(電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律)。したがって、消費者の申込意思を確認する画面があり、消費者が最終確認を怠って数量などに入力ミスがあった場合は、契約が有効に成立する可能性が高いため、消費者もしっかり最終確認画面の内容を確認する必要があります。

③10～12頁 「確認の画面」

インターネット通販の契約成立には、消費者が契約内容を確認し、訂正したり、戻ったりできる、注文確定の前の段階の「最終確認画面」が必要です(特商法14条1項2号)。

改正特定商取引法の施行に伴い、令和4年6月1日からは、「最終確認画面」において、①分量②販売価格・対価③支払の時期・方法④引渡・提供時期⑤申込みの撤回、解除に関する事⑥申込期限(期限のある場合)の内容を消費者が明確に認識できるような表示が義務づけられ、これらの事項について人を誤認させるような表示が禁止されました(改正法12条の6)。〔※ 確認の画面のイメージ図については、19頁の【参考資料1】を参照〕

さらに、そのような表示によって誤認して契約した場合は、契約を取り消せることとなっています(改正法15条の④)。

契約の申込み内容を容易に確認できるように表示され、その内容を容易に修正できる、適切な最終確認画面であれば、注文確定ボタンを押したことで契約条件に同意したとみなされるので、後になって「返品条件を知らなかった」と主張することはますます難しくなります。ネット通販を利用する際は、サイトの表示をよく読み、慎重に契約しましょう。

④14～15頁 「通信販売にはクーリング・オフ制度がありません」

通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんが、似た制度として、返品制度について広告に表示がなされていない場合、商品が届いてから8日以内であれば消費者が返送料等の費用負担すれば返品が可能という制度があります(特商法15条の3)。ただし、事業者側が返品不可としていたり、返品条件が広告に表示されている場合にはそちらが優先されるため、實際上該当する例はあまりありません。

[参考資料]

《模倣品のトラブルを避けるためのチェックポイント》

- ❑ サイトのURLの表記が、ブランドの正式な英語表記と少しだけ異なる。
- ❑ 日本語の字体、文章表現が不自然。
- ❑ ブランド、メーカー品で価格が通常より安い。
- ❑ 市場では希少なものがこのサイトでは入手可能となっている。
- ❑ 事業者の名称、住所、電話番号が明確に表記されていない。嘘の情報が記載されている。
- ❑ 海外の電話番号の国番号が住所地と異なる。
- ❑ 事業者の名称、住所、代表者名などをインターネットで検索すると、他のサイトでも同一の内容が表示されている。
- ❑ 問い合わせ先のメールアドレスがフリーメール。
- ❑ 問い合わせ電話番号が通じない。
- ❑ キャンセル、返品、返金のルールがどこにも記載されていない。
- ❑ 支払方法が銀行振込に限定されている(クレジットカードの利用ができるとサイトに表示されていても、後から銀行振込を指定される場合もある)

出典:独立行政法人国民生活センター[2022年10月12日:公表]

模倣品に関するトラブルにご注意！ — 令和4年10月から水際取締りが強化されました — 18

【参考資料1】

特定商取引法では、通信販売における契約の申込み段階において、販売業者等に対し、一定の事項(①分量②販売価格・対価③支払の時期・方法④引渡・提供時期⑤申込みの撤回、解除に関する事⑥申込期限(期限のある場合))の表示を義務付けるとともに、消費者を誤認させるような表示を禁止している(特商法第12条の6)。

【画面例3】はインターネット通販の定期購入の場合の最終確認画面で必要な表示事項が分かりやすく、容易に参照できる適切な例としてガイドラインで紹介されているものである。

【画面例3】第12条の6に違反しないと考えられる表示(定期購入の場合)

①カート ②お客様情報入力 ③お支払方法の選択 ④注文内容の最終確認 ⑤御注文完了

注文内容の最終確認

分量 (各回に届く分量も明記)

お申込み内容 **3.1**

サブリエント定期購入コース【5回お届けコース】

商品価格	初回	1,100円(税込)
	2回目	3,300円(税込)
	3回目	3,300円(税込)
	4回目	3,300円(税込)
	5回目	3,300円(税込)
送料(1回当たり)		500円(税込)

・各回につき3袋をお届け
→5回分計15袋となります
・1袋の内容量は30粒
・1か月に1回発送

商品画像

販売価格

お支払い方法 **3.2**

*クレジットカード払い(一括)
カード名義人: SUDO TARO
カード番号: **** * 0000
有効期限: XX / XXXX

初回のお支払額 (初回の商品価格及び送料)	1,600円(税込)
2~5回目の各回のお支払額 (2~5回目の各回の商品価格及び送料)	3,800円(税込)
5回分のお支払総額	16,800円(税込)

【クレジットカードでのお支払いの場合】毎月1回分のお引き落とし。
【コンビニ後払いの場合】商品に対する請求書により、商品到着後7日以内のお支払い
※商品価格と送料の合計額の引き落とし又は御請求となります。

支払方法
支払時期

お届け先 ショップ 消費 太郎 様 〒100-XXXX 東京都千代田区麹町x-x-x **変更**

発送方法 宅配便(御自宅へのお届け) **変更**

お届け時期 初回は御注文の完了から4日以内に発送
2回目以降は、前回発送日から起算して1か月が経過する日に発送

引渡時期

御注文完了後のキャンセル・返品・契約の解約について

- 御注文完了後2時間以内は、ウェブサイトのマイページ内でのお手続き(※1)により御注文のキャンセルが可能です。
- 商品到着後7日以内であれば返品が可能です。(ただし、不食品の場合を除き、返送費用はお客様負担となります。) 返品された場合、翌月分以降の契約も自動で解約されます。
- 契約期間の途中で御解約される場合には、商品発送の5日前(※2)までに、マイページ内でのお手続き(※3)を行っていただくか、以下に記載の電話番号(※4)へ御連絡ください。商品発送の5日前までの御連絡があれば、お客様に費用負担が生じることはありません。

(※1) マイページの「注文履歴」>「御注文のキャンセル」を押していただき、「キャンセルを受け付けました」のページが表示されるとキャンセル完了となります。

(※2) 前回発送日(商品に対する案内に記載)から1か月後が次回の発送日となります。

(※3) マイページの「注文履歴」>「定期購入解約」を押していただき、「解約手続きが完了しました」のページが表示されると解約完了となります。

(※4) 解約手続き用の御連絡窓口:(電 話) XX-XXXX-XXXX

解除等に関する事項

[TOPページに戻る](#)
(注文は確定されません)

注文を確定する

ぐんま版消費者教育教材

8 相談事例 ③定期購入

群馬県 生活こども部 消費生活課

令和7年3月改訂

気を付けてほしいトラブル事例

相談事例③

定期購入のトラブル

通信販売の定期購入とは

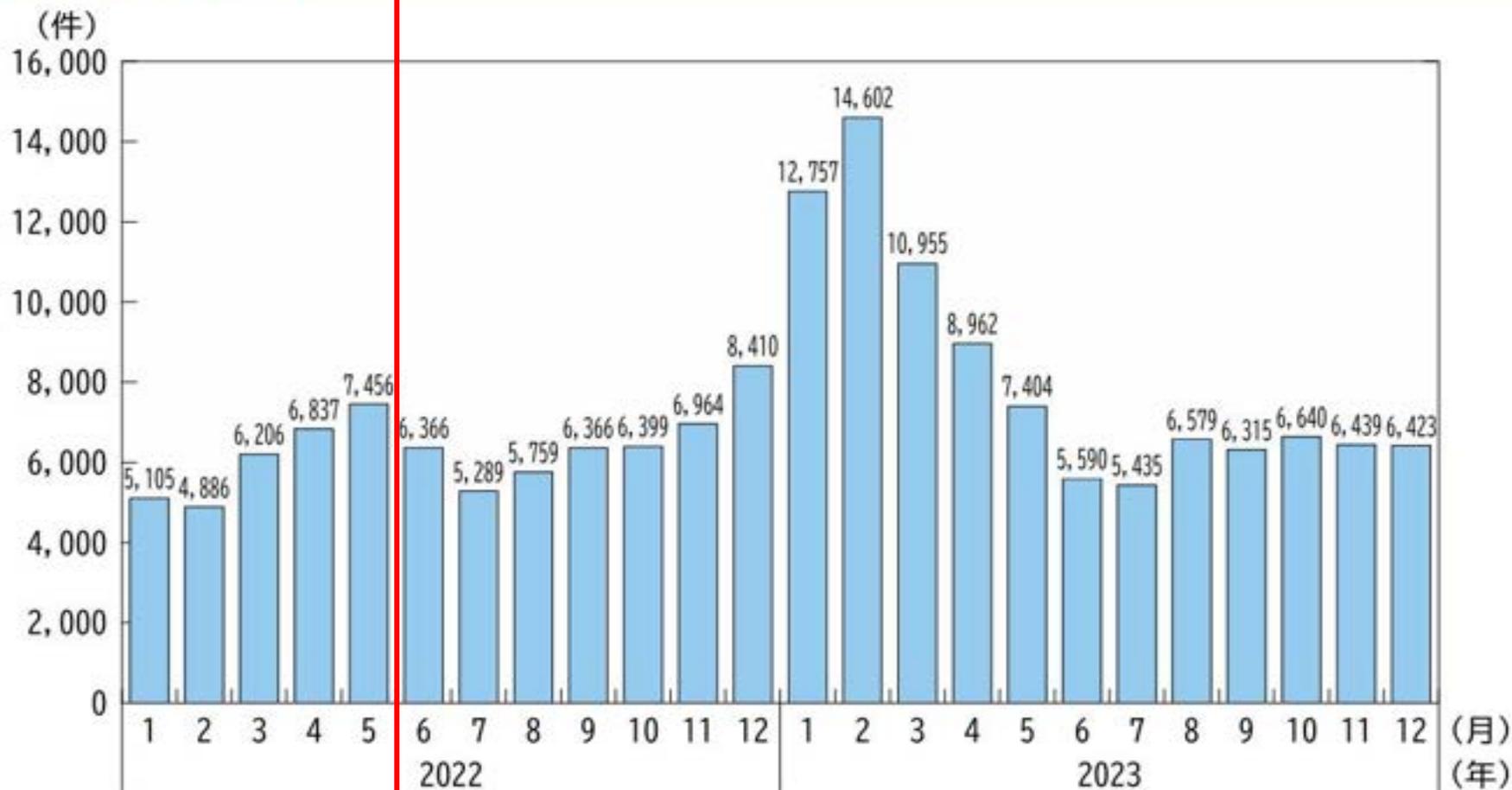
TVやネット広告の通信販売で、「お試し」「1回だけ」のつもりで健康食品や化粧品等を注文したら、数ヶ月間の定期購入が条件だった。



「定期購入」の相談件数の推移

図表 I-1-4-6

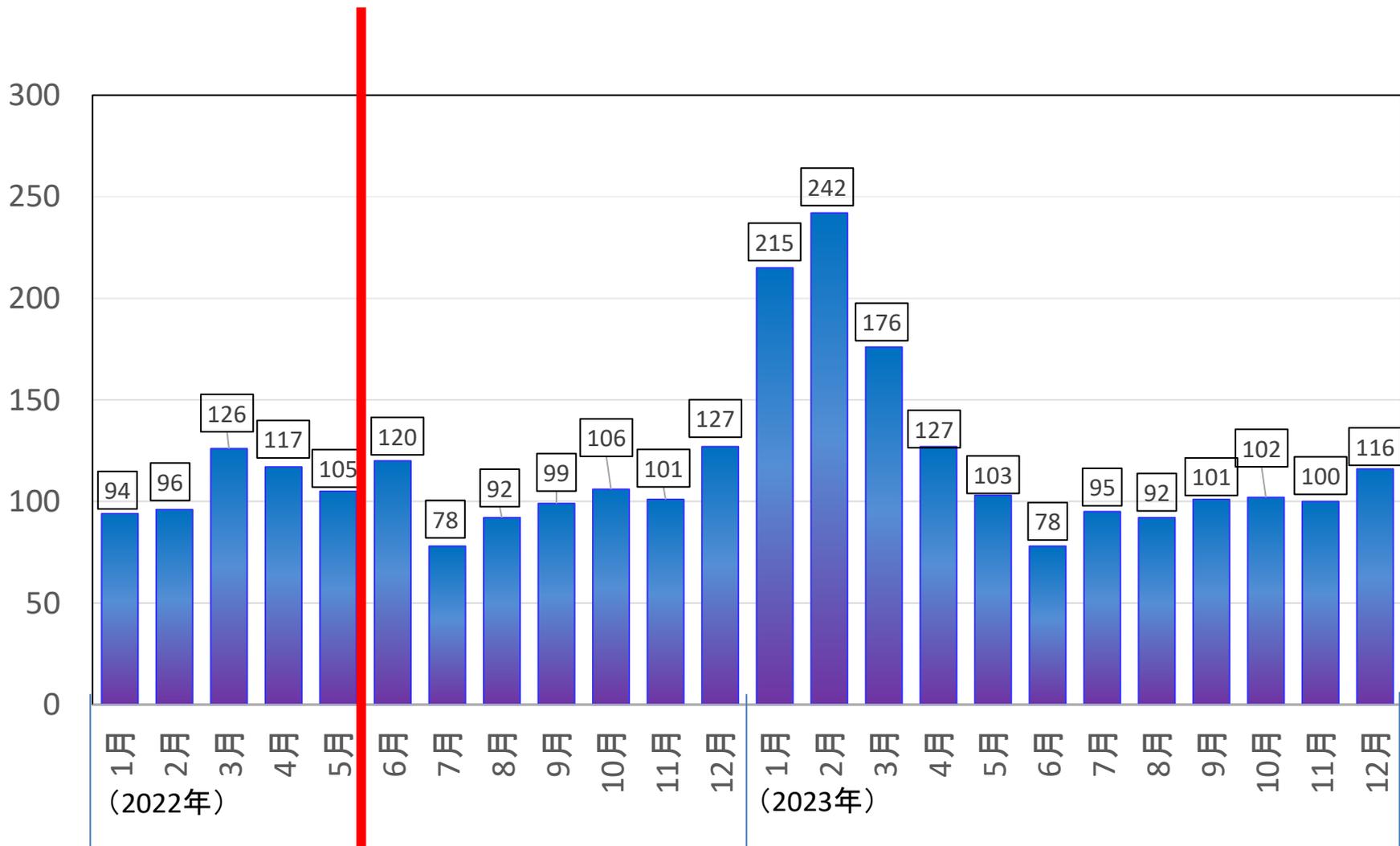
「定期購入」に関する消費生活相談件数の推移（月別）



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2024年3月31日までの登録分）。
2. 通信販売での「定期購入」に関する相談件数。

改正特定商取引法施行後⇒思ったほど件数が減っていない！

群馬県内における「定期購入」の相談受付月別推移(2022年1月～2023年12月)



改正特定商取引法施行後⇒群馬県内も減っていない！
(2022年6月1日)

改正特定商取引法の施行に伴い“令和4年6月1日”からは

各社カートシステムにおける“**最終確認画面**”において
顧客が“注文確定”の直前段階で 下記の各契約事項を
簡単に最終確認できるように表示する必要があります

- | | | |
|--|--|--|
| <p>① 分量</p> <p>商品の数量、役務の提供回数等のほか、
定期購入契約の場合は各回の分量も表示</p> | <p>② 販売価格・対価</p> <p>複数商品を購入する顧客に対しては支払総額も表示し、
定期購入契約の場合は
2回目以降の代金も表示</p> | <p>③ 支払の時期・方法</p> <p>定期購入契約の場合は
各回の請求時期も表示</p> |
| <p>④ 引渡・提供時期</p> <p>定期購入契約の場合は
次回分の発送時期等について
も表示
(顧客との解約手続の関係上)</p> | <p>⑤ 申込みの撤回、解除に関する事</p> <p>返品や解約の連絡方法・
連絡先、返品や解約の
条件等について、顧客が
見つけやすい位置に表示</p> | <p>⑥ 申込期間
(期限のある場合)</p> <p>季節商品のほか、販売
期間を決めて期間限定
販売を行う場合は、
その申込み期限を明示</p> |



**事業者側が上記事項について、消費者に誤認を与える表示を行った場合、
誤認して申込みをした消費者は、取消権を行使できる場合があります**



消費者庁
ウェブサイト

更なる詳細について、
こちらのサイトで解説しております。
ガイドライン等も掲載しております
ので御参照・御活用ください。

※ 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が該当します
(注：SNS・チャット型のECサイトも含む)

特定商取引法が改正されたのに定期購入の相談が減らないで、増えている理由は？

↓↓↓↓

改正法で規制されたのは、契約が成立する前の「最終確認画面の取引方法の表示」だけ?!

↓↓↓↓

「最終確認画面」の記載以外の「広告の内容」で「定期購入契約をしたこと」や、「規定の回数を購入しないと解約出来ない契約」だと分からなかったなどと誤認したと申立てても、販売業者は「最終確認画面に取引方法の表示」があり「承諾して契約している」からと取消しに応じてくれないとの相談が消費生活センターに多数寄せられています。

↓↓↓↓

申込み前に、最終確認画面をよく確認しましょう!
最終確認画面はスクリーンショットを残しましょう!

定期購入で扱われている商品は

簡単に体の悩み(コンプレックス)が解消すると宣伝・広告してる?!



お試し
初回限定特別価格
定期縛りなし



定期購入のトラブル 概要

① SNSで自分の興味を引く広告があったのでクリックした



② すると、サプリメントが『今回限りの特別価格』『特別価格0円』と書いてあった



③ 『誰もがあこがれる魅惑のBODY』とあり、「やせるサプリかな」と思ったので注文した



④ 1週間後に商品が届き送料500円を払ったが、翌月にも同じ商品が届き4,000円の請求書が入っていた



ロールプレイで確認しよう
インターネット通販による
定期購入のトラブル

《SNS広告》

たるたる BODY

に悩むあなたに朗報です!!

- 味の濃いものが好き
- スナック菓子の食べ過ぎ
- 食べ放題の店ばかり行く
- 甘い清涼飲料をがぶ飲み

こんな生活習慣に
心当たりのある方は

ここをクリック



今回限りの
特別価格

初
回

無料
(送料500円)

本気で理想に近づきたいあなたへ
サポートサプリ「スッキリリン」を
特別にお得に申込みいただけます

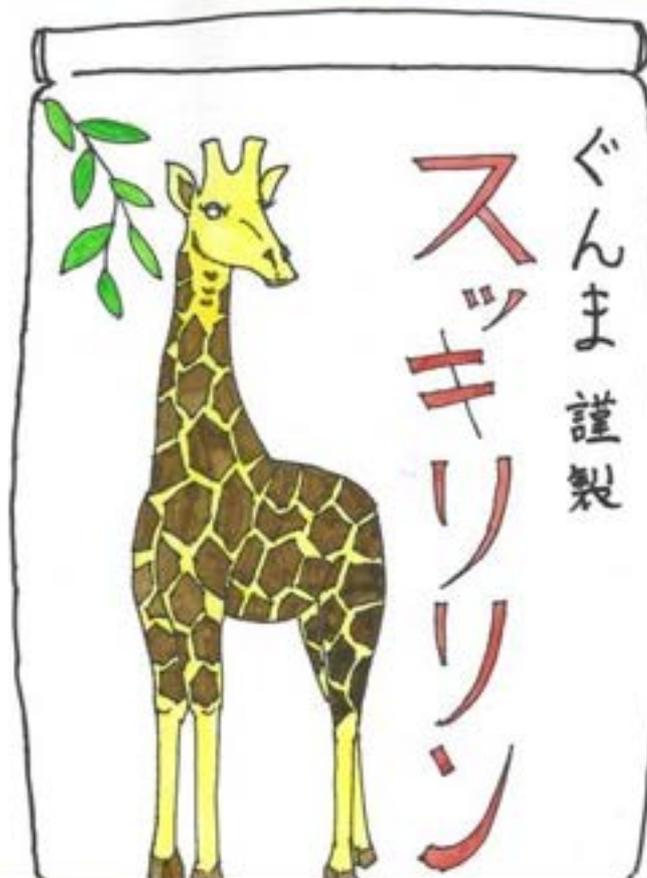
ぐんま謹製「スッキリリン」はここが特別

ポイント1	群馬県産特別素材 リンゴ・キャベツ・ネギ・梅・こんにやく・ 白菜・ニンジン等を使用
ポイント2	群馬県内の特別工場生産
ポイント3	心をこめて熟練の職人が生産



特別
キャンペーン

定期コース限定特別価格



特別価格 0 円

(送料500円) で

スッキリリンを

お得な定期コースで

はじめてみる

今回限りの
特別価格
通常単品価格
~~5000円~~

初回無料

(送料500円)

- ①毎月お届けするお得な定期コースです。
- ②ご継続は、4回のお受け取りがお約束となります。
- ③6回目以降は次回出荷日の5日前にお電話にて解約することができます。
- ④初回のみ実質無料、送料500円でお届けいたします。
- ⑤2回目以降は、20%OFF4,000円+送料無料でお届けいたします。
- ⑥さらに5回目以降は、25%OFFの3,750円+送料620円でお届けいたします。
- ⑦4回お受け取りで、合計12,500円のお支払いになります。
- ⑧6回目以降の送料はすべて620円です。
- ⑨お客様のご注文に応じて製造しておりますので、ご注文後のキャンセルはお受けしておりません。

4G 100%



誰もがあこがれる 魅惑のBODY

野菜中心の食事にしても、
ヨガしても、
マッサージしても、
はやりのやせ運動をしても、
全く効果が感じられない
たるたるBODYに
悩んでいるあなたに
使って欲しい




**定期コース限定特別
初回0円(送料500円)
特別価格で
申し込む**



4G 100%

お客様情報

お客様のご住所・ご連絡先や、お支払い方法等を入力してください。

お名前	
ふりがな	
郵便番号	
都道府県	
住所(市郡区/町・村・丁目・番地)	
住所(マンション名・号室)	
電話番号	
メールアドレス	
メールアドレス(確認)	
ご確認事項	<input type="checkbox"/> 未成年者の場合保護者の同意を得ている。 <input type="checkbox"/> ご利用規約に同意して申し込みます。

お支払い方法	コンビニ後払い	▽
--------	---------	---

- ・ 特定商取引法に基づき表示
- ・ 返品・返金について
- ・ お問い合わせ

申し込む

注文して1週間後

1ヶ月後

2ヶ月後

...



...



請求書

請求書

請求書

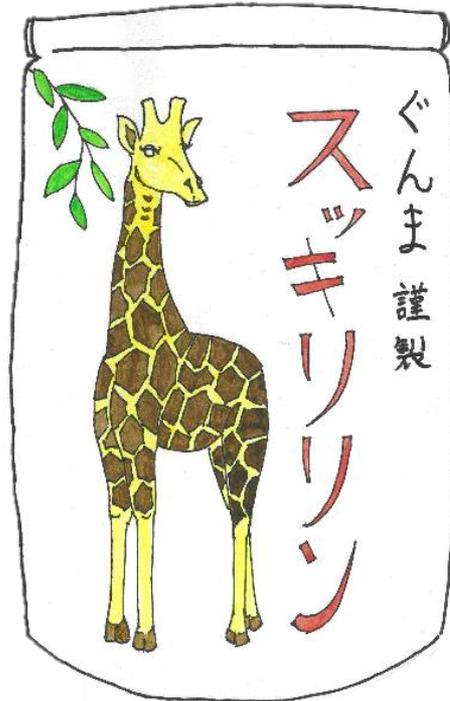
定期コース限定
 特別価格0円
 送料500円
 定期コースでは
 4回以上の購入が
 条件です

2回目以降の
 特別価格4000円
 送料0円
 定期コースでは
 4回以上の購入が
 条件です

2回目以降の
 特別価格4000円
 送料0円
 定期コースでは
 4回以上の購入が
 条件です

...

質問:この健康食品にはどんな効果
があると広告していますか？



今回限りの
特別価格

初
回

無料

送料500円



本気で理想に近づきたい
あなたへ

サポートサプリ

「スッキリリン」を
特別にお得に申込み
いただけます

ぐんま 謹製 「スッキリリン」
はここが特別



ポイント1	群馬県産特別素材 リンゴ・キャベツ・ネギ・梅・こんにゃく・白 菜・ニンジン等を使用
ポイント2	群馬県内の特別工場生産
ポイント3	心をこめて熟練の職人が生産



誰もがあこがれる
魅惑のBODY

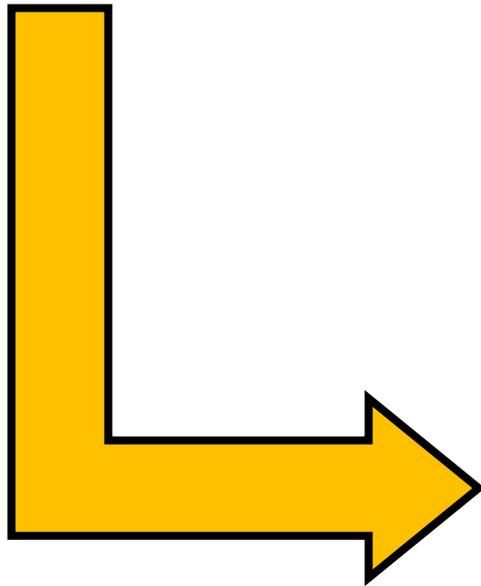
野菜中心の食事にしても、
ヨガしても、
マッサージしても、
はやりのやせ運動をしても、
全く効果が感じられない
たるたるBODYに
悩んでいるあなたに



定期コース限定特別
初回0円(送料500円)
特別価格で
申込み



答え：広告のどこを見ても「やせる」などの効果を
うたった部分はありません。
勝手に行間を読んで効能・効果があると思
ってははいけません。



●●●● 4G 100%

誰もがあこがれる
魅惑のBODY

野菜中心の食事にしても、
ヨガしても、
マッサージしても、
はやりのやせ運動をしても、
全く効果が感じられない
たるたるBODYに
悩んでいるあなたに
使って欲しい

この広告の日本語、おかしいでしょ？

【某美容液通販会社の広告のイメージ】

◎75人が一緒にこの商品を見えています 



0.99秒に1本売られています！
※販売実績期間20xx年x月～△月

おかげさまで
1,000万本出荷達成！
※20xx年○月時点

肌トラブルすべて解決
医薬部外品 **改善美容液**



自信があるからこそ
**継続のお約束は一切なし！
いつでも休止・解約OK！**

定期購入はいつでもやめることができます。
会員様限定公式L●●●●@からご連絡をお願いいたします。

本日分の締め切りまで 残り在庫●●個

02時間10分39秒

初回限定  /全額返金保証付き/
550円 定期回数のお約束なし
で一番お得にはじめる

※初回1本550円(税込み)、2回目以降3本の合計17,940円(税込み)でお届けします。
※2回目の配送は初回購入の15日後、3回目以降60日サイクルでお届けする定期コースです。
※変更・解約は次回発送予定日の7日前までにお電話にてご連絡をお願いします。
初回分のお受け取りで解約する場合は、5,500円のキャンセル料を頂戴します。

「1回限りの契約」と誤認したとの相談が多数!!

↓↓↓↓

解約手続きしないといつまでも商品が届くという意味

「急いで注文しなければ!!」と思わせているだけ

注意力？読解力？
広告を隅々まで読む忍耐力？
が試されている!!

2回目は3本がすぐに届き
解約できる期間が
とても短い

ダークパターン(消費者をあざむくためのデザイン手法)がいっぱい

嘘の推奨表現・販売実績、サイト上の閲覧数を強調して、プレッシャーをあたえる

No.1の表示で、他の商品と比較検討しなくても良いと思わせる

[某美容液通販会社の広告のイメージ]



0.99秒に1本売られています！
※販売実績期間20xx年x月～△月
おかげさまで
1,000万本出荷達成！
※20xx年△月時点

◎75人が一緒にこの商品を見ています



1回限りの契約と勘違いさせて、定期購入の解約させないようにする

自信があるからこそ
継続のお約束は一切なし！
いつでも休止・解約OK！

定期購入はいつでもやめることができます。
会員様限定公式LINE@からご連絡をお願いいたします。

嘘の在庫情報やカウントダウンタイマーで焦らせる

本日分の締め切りまで 残り在庫●●個

02時間10分39秒

初回限定 / 全額返金保証付き /
550円 定期回数のお約束なし
で一番お得にはじめる

※初回1本550円(税込み)、2回目以降3本の合計17,940円(税込み)でお届けします。
※2回目の配送は初回購入の15日後、3回目以降60日サイクルでお届けする定期コースです。※変更・解約は次回発送予定日の7日前までにお電話にてご連絡をお願いします。初回分のお受け取りで解約する場合は、5,500円のキャンセル料を頂戴します。

クリックボタンの色をグリーンにすることでクリック率が上がる

解約期間を短くして、解約のハードルを高くする

苦情の多い申込み方法⇒ちっともお得じゃない!!



定期購入だけど、
1回でもやめられる
コースを申込み
したはず…

特別割引クーポン
をクリックしたら…

5回買わなければ
解約出来ない
定期購入の契約
に変更された…

インターネット通販では
注文確定前に「**確認の画面**」が必要。



定期購入の場合



回数、送料、商品代金、支払総額などが表示されるので**確認する!**

「**確認の画面**」をスクリーンショットで保存しよう!

注文前に最終確認画面をスクリーンショット!

ご注文内容

お試し価格	500円
数量	1個
送料	無料
合計	500円

お客様情報

氏名
住所

利用規約に同意する

注文を確定

※お試し価格での購入は4回以上の継続が条件です。

※4回の受取で合計金額は12,500円です。

※お客様から解約するまで毎月1回定期的に届きます。

確認のポイント

- ✓ 定期購入かどうか
- ✓ 定期購入の場合、2回目以降の代金や支払総額
- ✓ 返品や解約の条件

定期購入のトラブル

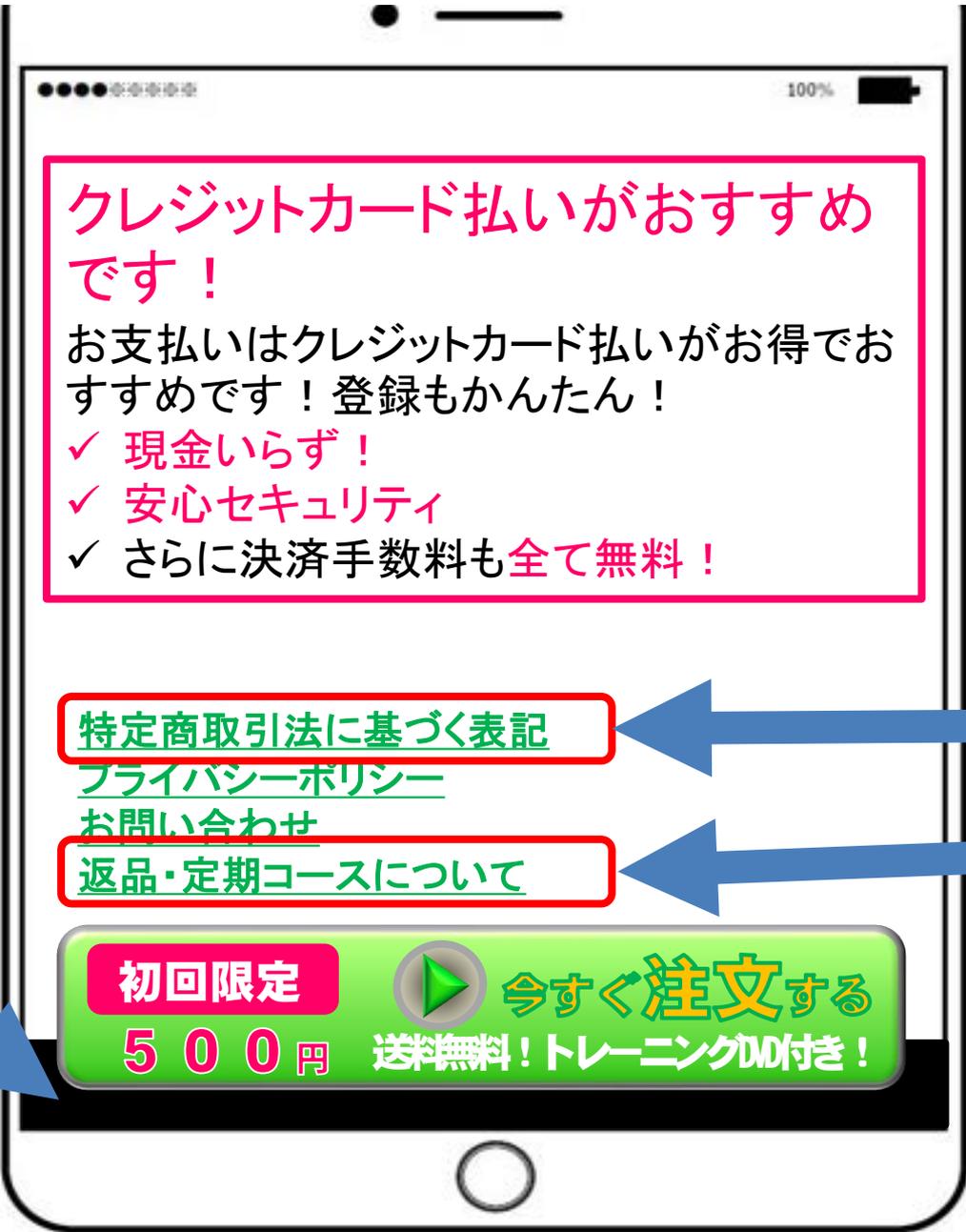
- 定期購入が条件であることや、解約できないことが、小さい文字で分かりにくく書いてある。
- 特に、スマホの広告では分かりにくい。
- 通信販売はクーリング・オフの対象外。返品は販売会社が決めた返品ルールに従うため、「返品不可」の表示があると基本的には返品できない。

定期購入トラブルにあわないために

- 注文する前に、内容や解約条件について、小さい文字まできちんと確認する。
(スクロールで読み飛ばさないよう注意!)
具体的には、
 - ◎ 定期購入が条件になっていないか
 - ◎ 定期購入期間内に解約が可能か
 - ◎ 解約の連絡先や方法(電話やメール等)
- 注文画面や広告表示をスクリーンショットなどで保存しておく。
- 注文確認メールをよく読み、保存しておく。

[特定商取引法に基づく表記の内容や解約条件の規約を見つけ方]

① サイトの一番下までスクロールする



② この部分を開いて規約を読み、契約の内容や解約の条件を確認する

「定期購入を途中でやめたい」

商品を受取拒否すれば、
解約出来る？



商品を受取拒否しただけでは
注文した人（契約者）が
不在で受け取れなかったのか、
解約したいのか、
販売会社には分からないため
契約はなくなりません



受取拒否をしたという理由で

コンビニ後払いの

支払をせず、放置していると

債権回収業者や弁護士から

『債権の回収依頼や譲渡を受けた』と

請求書が届くことがあります

弁護士からの請求書のイメージ

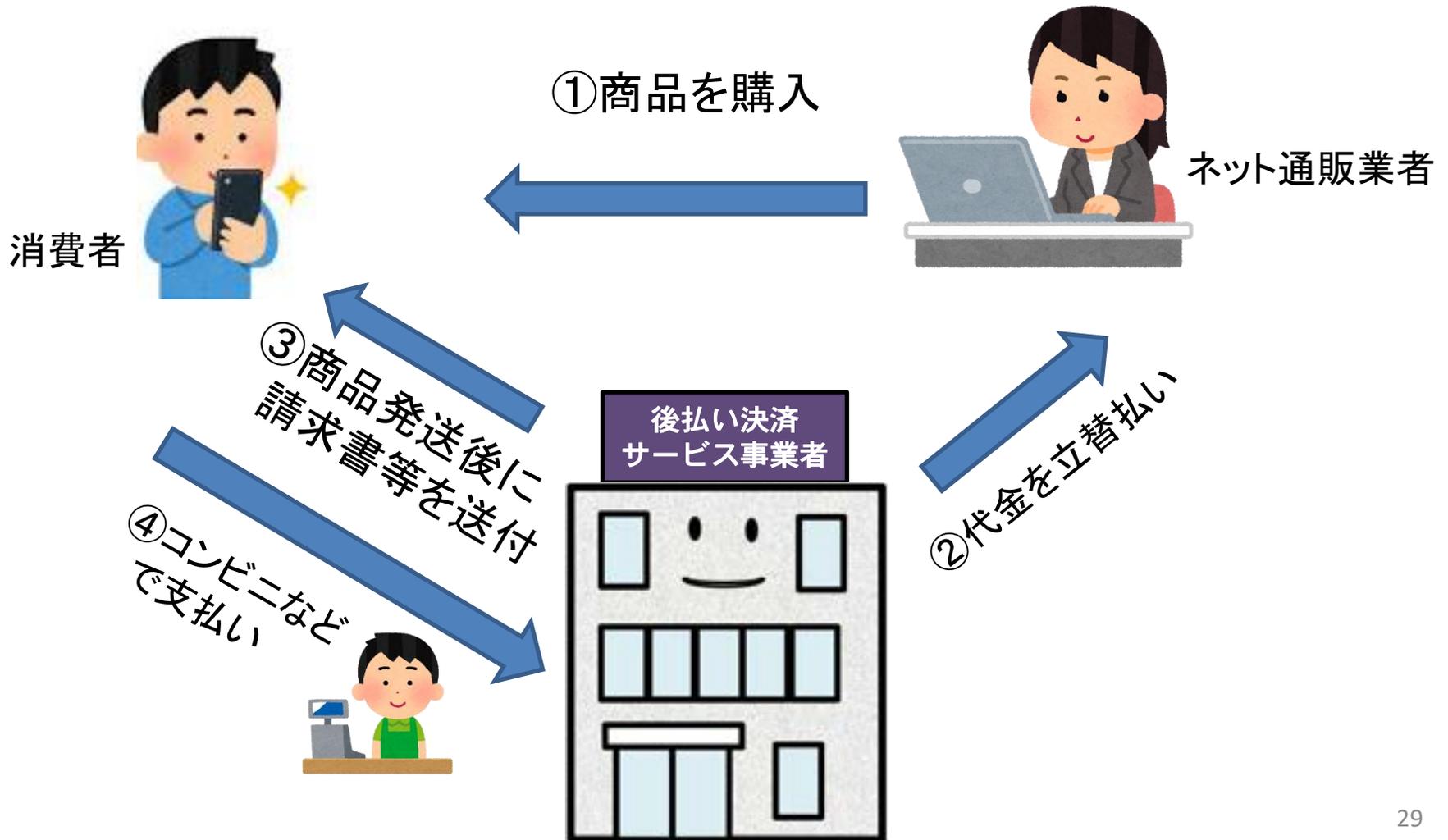


請求書が無視しても、何度も届き、法的手続きをされることも…



困ったら、消費生活センターに相談!

インターネット通販の支払い方法に多い、 立替払い型コンビニ後払い決済サービスの仕組み



インターネット通販の 立替払い型コンビニ後払い決済サービス

- 立替払い型後払い決済サービスはクレジットカードを持っていない学生や主婦等がインターネット通販などで利用することが多い。
- 商品が届いた後、後払い決済サービス業者から振込用紙が届き、コンビニなどで代金を支払う。
- 後払い決済サービスの業者は、これまでの支払いの記録等を参考に立替払いするかどうかを決める。
- 手元にお金がなくても利用できるため、使い過ぎに注意が必要です。

健康食品を摂取して、おなかが痛くなったり、肌のはれたり、体にぶつぶつが出たりなど、具合が悪くなったという相談があります。

《健康食品を利用するときの注意点》

- 病気の治療のために摂取しない。
- おなかが痛くなったり、体の具合が悪くなったら、摂取するのを止めて、医者にご相談してください。

■ 食品と医薬品の区分(表2)



医薬品

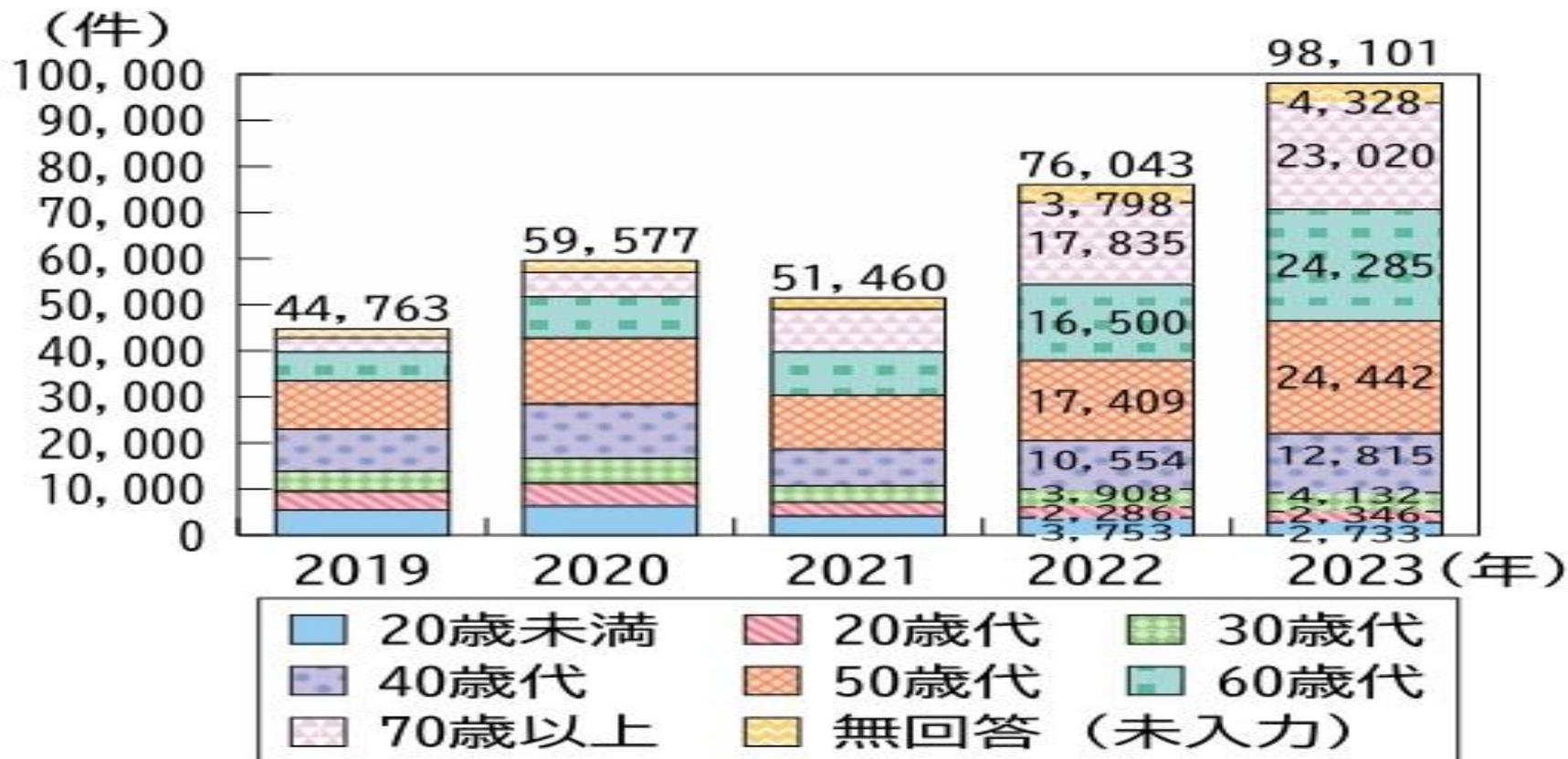
医薬部外品

出典:公益社団法人日本医師会HP

健康の森 気になるコトバ「機能性表示食品」
 (「トクホ」や「栄養機能食品」とどこが違うの?)

図表 I-1-4-5

「定期購入」に関する消費生活相談件数の推移(年別・年齢層別)



- (備考)
1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2024年3月31日までの登録分)。
 2. 通信販売での「定期購入」に関する相談件数。
 3. 2021年3月までの相談件数は「化粧品」、「健康食品」、「飲料」に関する相談。2021年4月以降の相談件数は全商品に関する相談。

図表 I-1-4-7

「定期購入」に関する消費生活相談の商品・サービス別上位件数（2023年4-12月）

順位	商品・サービス	件数	割合
1	他の健康食品	11,202	18.7%
2	化粧クリーム	5,847	9.8%
3	養毛剤	5,408	9.0%
4	乳液	5,234	8.8%
5	ファンデーション	4,576	7.7%
6	電子タバコ	2,881	4.8%
7	シャンプー	2,435	4.1%
8	歯みがき粉	2,333	3.9%
9	パック	2,189	3.7%
10	化粧品（全般）	1,809	3.0%

順位	商品・サービス	件数	割合
11	健康食品（全般）	1,782	3.0%
12	化粧品その他	1,463	2.4%
13	洗顔クリーム	1,111	1.9%
14	化粧水	803	1.3%
15	酵素食品	791	1.3%
16	防虫・殺虫用品	701	1.2%
17	毛髪着色料	612	1.0%
18	染毛剤	450	0.8%
19	脱毛剤	416	0.7%
20	基礎化粧品（全般）	362	0.6%

黄緑色：健康食品

ピンク色：化粧品

- （備考）
1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2024年3月31日までの登録分）。
 2. 通信販売での「定期購入」に関する相談件数。
 3. 品目は商品キーワード（下位）。
 4. 2023年4月から同年12月までの消費生活相談情報を集計。

男性								
15-19歳			20-24歳			25-29歳		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
	総件数	5,230		総件数	13,016		総件数	13,754
1	インターネットゲーム	611	1	賃貸アパート	776	1	賃貸アパート	1,432
2	商品一般	342	2	商品一般	744	2	商品一般	770
3	出会い系サイト・アプリ	248	3	他の内職・副業	612	3	フリーローン・サラ金	679
4	役務その他サービス	156	4	フリーローン・サラ金	588	4	医療サービス	514
5	アダルト情報	141	5	役務その他サービス	578	5	普通・小型自動車	463
6	他の内職・副業	135	6	出会い系サイト・アプリ	467	6	役務その他サービス	448
7	他の健康食品	132	7	普通・小型自動車	426	7	他の内職・副業	349
8	他の娯楽等情報配信サービス	122	8	医療サービス	346	8	修理サービス	257
9	賃貸アパート	110	9	金融コンサルティング	310	9	出会い系サイト・アプリ	234
10	普通・小型自動車	94	10	脱毛エステ	282	10	電気	223
10	脱毛エステ	94						

女性								
15-19歳			20-24歳			25-29歳		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
	総件数	5,758		総件数	18,273		総件数	17,257
1	脱毛エステ	763	1	脱毛エステ	3,606	1	脱毛エステ	2,454
2	商品一般	286	2	他の内職・副業	1,220	2	賃貸アパート	1,369
3	他の内職・副業	247	3	商品一般	847	3	他の内職・副業	815
4	他の健康食品	237	4	賃貸アパート	802	4	商品一般	813
5	出会い系サイト・アプリ	185	5	役務その他サービス	754	5	役務その他サービス	522
6	医療サービス	166	6	医療サービス	490	6	医療サービス	472
7	コンサート	148	7	出会い系サイト・アプリ	471	7	フリーローン・サラ金	368
8	インターネットゲーム	127	8	金融コンサルティング	405	8	出会い系サイト・アプリ	295
9	賃貸アパート	106	9	フリーローン・サラ金	402	9	金融コンサルティング	268
10	役務その他サービス	91	10	電気	274	10	スポーツ・健康教室	218

- 黄色 : 娯楽に関するもの
- 黄緑色 : 暮らしに関するもの
- 紫色 : 内職・副業
- 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(2023年3月31日までの登録分)。
 2. 品目は商品キーワード(下位)。
 3. 色分けは相談内容の傾向を消費者庁で分類したもの。
 4. 2023年4月から同年12月までの消費生活相談情報を集計。

脱毛剤の定期購入のトラブル 概要

① SNSで自分の興味を引く広告があったのでクリックした



② すると、脱毛剤が『初回限定特別価格』『1,980円(税込)』と書いてあった

回数縛り無し
いつでも解約OK

88%OFFキャンペーン実施中!

1,980円

No.1 上毛除毛

お得な定期コースで
はじめてみる

今限りの特
別価格
通常単品価格
1,980円

初回限定
1,980円(税込)

2回目以降は20%OFFの1,584円(税込) + 送料無料でお届け!

① 定期コースは、自動で商品をお届けするコースです。

② 初回は1,980円(税込) + 送料手数料220円(税込)で、商品1個をお届けいたします。

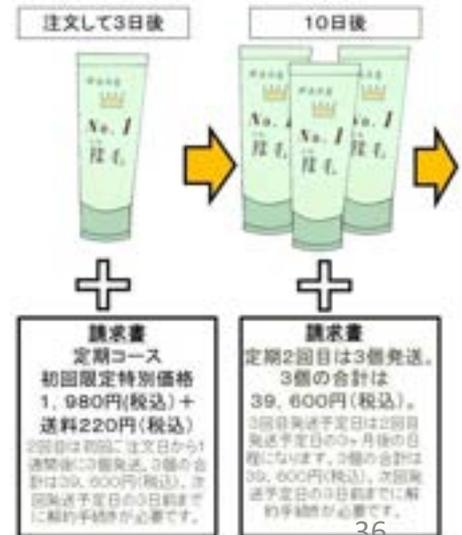
③ 2回目は初回の注文日から1週間以内に1個あたり20%OFFの1,584円(税込)を3個発送予定です。以降は0ヶ月間にお届け致します。3ヶ月の合計は39,600円(税込)となります。

④ 定期コースの解約は電話、メール、ホームページの解約フォームにて承ります。2回目以降は初回注文日より後から次回発送予定日の0日前までに、3回目以降は解約は次回発送予定日の0日前までにご連絡ください。

③ 『誰もがあこがれるスベスベのBODY』とあり、初回限定特別価格「1,980円」なら、小遣いで買えると思ったので注文した



④ 10日後に商品が3個届き、請求書に39,600円と書いてあった。定期購入した覚えがないと業者に電話するが、混み合っていて連絡できない。



ロールプレイで確認しよう
インターネット通販による
定期購入のトラブル



《SNS広告》

憧れの

つるモチ肌！

あのカスマ芸能人もご愛用！



驚きの除毛力をお手頃価格で
お試しください。

ここをクリック

回数の縛り無し
いつでも解約OK

88%OFFキャンペーン実施中！



1,980円 (税込) で

No. 1上毛除毛を
お得な定期コースで
はじめてみる

今回限りの
特別価格
通常単品価格
~~16,500円~~

初回限定
1,980円(税込)

2回目以降は20%OFFの13,200円
(税込) + 送料無料でお届け！

- ① 定期コースは、自動で商品をお届けするコースです。
- ② 初回は1,980円(税込) + 支払手数料220円(税込)で、商品1個をお届けいたします。
- ③ 2回目は初回ご注文日から1週間後に1個あたり20%OFFの13,200円(税込)を3個発送予定です。以降は3ヶ月毎にお届け致します。3個の合計は39,600円(税込)となります。
- ④ 定期コースの解約は電話、メール、ホームページの解約フォームにて承ります。2回目解約は初回お受け取り後から次回発送予定日の3日前までに、3回目以降の解約は次回発送予定日の3日前までにご連絡ください。

好評につき在庫が 非常に少なくな っております

現在多方面から注文いただき
早期の在庫切れが予想されます。

在庫切れになってしまった場合、
お届けまで最大3ヶ月程度要し
ます。お急ぎの方は今すぐ
ご注文ください。

**残りわずかです！
急いでください！**



誰もがあこがれる

ピカピカ

スベスベBODY

いろいろな除毛、
脱毛を試しても、

全く効果が
感じられない

ムダ毛処理に
悩んでいるあなたに



定期コース初回限定特別価格

1,980円(税込)

+支払手数料220円(税込)

で申込み



お客様情報

お客様のご住所・ご連絡先や、お支払い方法等を入力してください。

お名前

ふりがな

郵便番号

都道府県

住所(市郡区/町・村・
目・番地)

住所(マンション名・
号室)

電話番号

メールアドレス

メールアドレス(確認)

ご確認事項

未成年者の場合保護者の同意を得ている。
ご利用規約に同意して申し込みます。

お支払い方法

コンビニ後払い



- ・ 特定商取引法に基づく表示
- ・ 返品・返金について
- ・ お問い合わせ

申込み

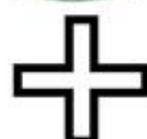
注文して3日後



10日後



3ヶ月後



...

...

...

請求書

定期コース

初回限定特別価格
1,980円(税込) +
送料220円(税込)

2回目は初回ご注文日から1週間後に3個発送。3個の合計は39,600円(税込)。次回発送予定日の3日前までに解約手続きが必要です。

請求書

定期2回目は3個発送。

3個の合計は

39,600円(税込)。

3回目発送予定日は2回目発送予定日の3ヶ月後の日程になります。3個の合計は39,600円(税込)。次回発送予定日の3日前までに解約手続きが必要です。

請求書

定期3回目は3個発送。

3個の合計は

39,600円(税込)。

4回目発送予定日は3回目発送予定日の3ヶ月後の日程になります。3個の合計は39,600円(税込)。次回発送予定日の3日前までに解約手続きが必要です。

若者の除毛剤による皮膚障害に注意!

10歳代、20歳代の若者が除毛剤を定期購入契約をして困ったという相談の他に、除毛剤をひげなどの除毛を目的に顔面に使用して、皮膚に炎症を起こしたとの相談が、全国の消費生活センターに多く寄せられています。

除毛剤を使用する際は以下の点に注意!

- ① 医薬部外品に分類されています。顔面のほか、傷がある部位、腫れ物、湿疹、ただれなど炎症を起こしている部位には使用しないなど、用法・用量や使用上の注意をよく確認して、正しく使用しましょう。
- ② 除毛剤を使用する場合は、使用前にテストをして自分の肌に合うかどうかを確認しましょう。
- ③ 肌に異常を感じたら、直ちに使用を中止し、症状がひどい場合などは皮膚科医を受診しましょう。

*除毛剤とは手足やわきの下などの体毛の除去を目的とし、化学的作用によって除去する製品のことです。
出典：消費者庁：令和4年5月31日「若者の除毛剤による皮膚障害に注意」

【解説】

8 相談事例③ 定期購入

①3～4頁 「定期購入に関する相談の受付月別推移(2022年1月～2023年12月)」

2022年(令和4年)6月に特定商取引法が改正され、通信販売における「詐欺的な定期購入」の規制が強化されたにもかかわらず、「定期購入」に関する相談件数は、全国的にも、群馬県内も減少しておらず、増加している。

②5～6頁 「貴社カートシステムでの改正法への対応について」

改正特定商取引法で規制強化されたのは、ネット通販で申込みが完了する直前の、「最終確認画面」の取引方法等の契約内容を簡単に確認できるように表示すること。「最終確認画面」に問題があり、誤認して契約した場合には契約の取消が出来ることです。しかしながら、一般的に消費者は商品の品質・性能の広告の内容を見て商品を買うかどうかの気持ちが決まると考えられます。「最終確認画面」の記載以外の広告に表示された商品の品質・性能については、虚偽誇大広告の禁止にとどまります。「最終確認画面」の記載以外広告で、取引方法や商品の品質・性能を誤認して契約しても、契約を取り消すことは難しくなります。

③7頁 「コンプレックス系の商品」

定期購入で扱う商品は、ダイエット食品に限らず、コンプレックスが簡単に解消できると思わせる化粧品や健康食品等サプリメントが多く、白髪が黒髪になるサプリ、胸が大きくなるサプリ、薄毛に効果があるローション、ヒゲが薄くなるローションやサプリ、脱毛剤、筋肉増強サプリ等があります。

安い金額の健康食品や化粧品で簡単に、体質、肌、体型などのコンプレックスが改善できると思って申込みしたら、定期購入だった。規定の回数購入しないで解約する場合、高額な解約料を請求された。いつでも解約できると広告にあるのに、解約の連絡が取れない⁴³

③7頁 「コンプレックス系の商品」の続き

など、簡単に解約できない。化粧品を使って皮膚障害になっても、規定の回数購入しないと解約できない等の相談は依然として多く、問題のある広告が多い。広告内容を鵜呑みせず、批判的な視点を持って広告の内容を読み取る力も必要となっています。

④8頁 「SNSで自分の興味を引く広告があった」

販売会社の広告だけではなく、SNSのアフィリエイト広告から販売会社のサイトに接続した事例も多く、中には、広告収入目的で過剰な内容になっている場合もあります。

※アフィリエイト広告: 第三者が特定の商品の宣伝をブログ等でおこない、実際に商品が売れたら報酬をもらえる仕組み。

⑤17頁 「購入回数に縛りなし」

「いつでも解約出来る」という意味ではなく、「解約手続きしなければ、いつまでも商品が届く」という意味。相談では、「1回限りの契約だと思った」と主張する相談者が多い。

⑥17頁 「残り在庫〇〇個」

「残り在庫〇〇個」と表示されてカウントダウンが始まり、「急いで注文しなければ」と思わせる仕掛けがされている。

⑦17頁 「2回目は3本がすぐに届き」

初回注文の15日後に2回目が発送されるが、その7日前までに電話連絡しないと2回目が解約出来ない。また、2回目が解約出来ても、キャンセル料5500円が必要となる。2回目を解約出来る期間がとても短く、2回目までを購入させる手口です。

⑧18頁 「ダークパターン」

OECD(経済協力開発機構)が、2022年にダークパターン(ウェブサイトの表記やデザインを利用し、ユーザーにとって不利な決定に誘導する手法のこと)の7類型を示しました。

1. 【強制】特定の機能にアクセスするために、消費者にユーザー登録や個人情報の開示を強制するなどの強制的な行為。
2. 【インターフェイス干渉】デフォルトで事業者により有利な選択肢を事前に選択する、視覚的に目立たせるなど。
3. 【執拗な繰り返し(ナギング)】通知や位置情報の取得など、事業者都合の良い設定に変えるように何度も要求する。
4. 【妨害】解約や、プライバシーに配慮した設定に戻すことなどへの妨害行為。
5. 【こっそり(スニーキング)】取引の最終段階で金額を追加する、試用期間後に自動的に定期購入に移行するなど。
6. 【社会的証明】虚偽の推奨表現、過去の購買実績を最近の実績のように通知するなど。
7. 【緊急性】カウントダウンタイマー、在庫僅少の表示など。

※出典:一般社団法人日本アフィリエイト協議会 「ネット通販、広告のここに注意～インターネット広告の注意点と表示のしくみ～」

⑨18頁 「クリックボタンの色をグリーンにすることでクリック率が上がる」

※出典:公益社団法人日本広告審査機構 REPORT JARO 2024. 8 No.595 2～6頁
「特集 インターネット情報連絡会 ダークパターンへの対応と広告・表示の適正化の取組」
「ダークパターンの構造と向き合い方 コンセント代表取締役/武蔵野美術大学造形構想学部教授 長谷川敦史氏」

⑩19～20頁 「ちっともお得じゃない」

「いつでも解約OK」とうたった定期購入の契約をした後に、「特別クーポン」などが表示されて、認識がないまま4～5回、若しくは1年間の定期縛りがあるコース契約に契約変更させられる。

相談を受けた時点では、相談者がスクリーンショットなどの画面保存をしていないため、最終確認画面が確認出来ない。業者に問い合わせてみると、最終確認画面は規定通りに表示されていると主張し、解決が困難になる場合がある。

⑪21頁 「インターネット通販では注文確定前に「確認の画面」が必要」

インターネット通販で消費者が申込みを行う前に、「注文内容確認画面」など、申込み内容を確認できる画面の用意がされていない場合は、消費者が契約内容を誤解したり、操作ミスで申込みしても、消費者側の申込みは無効です。(電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律)

⑫21頁 「最終確認画面」

特定商取引法ではインターネット通販の契約成立には、消費者が契約内容を確認し、訂正したり・戻ったりできる、注文確定前の段階の「最終確認画面」が必要です。(特商法12条の6第1項、14条第1項2号、省令16条第1項)

定期購入のトラブルが後を絶たないため、改正特定商取引法の施行に伴い、令和4年6月1日からは、「最終確認画面」において以下の内容を消費者が明確に認識できるよう表示が義務づけられ(同法12条の6第1項)、これらの事項について人を誤認させるような表示が禁じられました(同法同条第2項)。

⑫21頁 「最終確認画面の続き」

- **分量**⇒商品や役務の数量、回数、期間等。定期購入の場合は各回に引き渡す分量と引渡の回数(総分量)
- **販売価格・対価**⇒複数商品を購入する場合は、支払総額。定期購入の場合は各回の代金と代金の総額
- **支払の時期・方法**⇒定期購入の場合は各回の代金の支払時期
- **引渡・提供時期**⇒定期購入の場合は各回の商品の引渡時期、次回分の発送時期等についても表示
- **申込みの撤回、解除に関すること**⇒返品や解約の連絡方法・連絡先、返品や解約の条件等について、顧客が見つけやすい位置に表示
- **申込期限(期限のある場合)**⇒契約の申込みの撤回又は解除に関して、条件、方法、効果等表示、定期購入の場合は解約の申出に期限がある場合、その申出期限。違約金その他の不利益が生じる契約内容である場合、その旨及びその内容

さらに、上記の事項について、消費者に誤認を与える表示があり、それにより消費者が誤認して契約した場合は、契約を取り消せることになりました(特商法15条の4)。

しかしながら、改正法に従った適切な購入意思の確認措置(参考資料1 通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン【画面例3】参照)があれば、注文確定ボタンを押したことで契約条件に同意したとみなされるので、後になって「契約条件・返品条件を知らなかった」と主張することはますます難しくなります(電子消費者契約法3条)。インターネット通販を利用する際は、サイトの表示をよく読み、慎重に契約しましょう。

⑬29～30頁 「コンビニ後払い決済サービス」

インターネット通販の代金支払いで、コンビニ等での後払い決済サービスを利用する 47

⑬29～30頁 「コンビニ後払い決済サービス」の続き

ケースが増えています。クレジットカードを持っていない学生や主婦に加え、カード情報を入力したくない人も多く利用しています。立替払いの上限金額は業者ごとに異なりますが、1ヶ月あたり5万円程度のところが多くなっています。後払い決済サービスの仕組みは26頁の図のとおりですが、商品代金が立替払いされることから、お金のない学生も定期購入トラブルに巻き込まれやすくなります。

現時点では後払い決済サービス業者を規制する法律がなく、定期購入等で通販会社とトラブルになっても、後払い決済サービス業者は「代金の収納代行をしているだけ」と相談に応じません。たとえ商品を受取拒否しても契約がなくなるわけではないので、代金未払い分を回収業者や弁護士が督促・回収する例が多くなっています。

少額の後払い決済が積もって支払いに行き詰まり、消費者金融から借り入れて多重債務状態に陥ることも懸念されます。

⑭32頁、50～53頁(参考資料3～5) 「健康食品等」

法律で機能性表示が認められているのは、保健機能食品である特定保健用食品(トクホ)・栄養機能食品・機能性表示食品に限られ、かつ表示できる内容も法律により限定されています。

一般食品であるいわゆる「健康食品」(例:栄養補助食品、健康補助食品、栄養調整食品等)の中には機能性表示ができないのに効能効果がうたわれ、景品表示法・健康増進法・医薬品医療機器法(薬機法)等の違反として行政処分される例が増えています。「効果には個人差があります」「体験談は個人の感想です」と書かれていても法律の規制を受ける可能性があります。広告のイメージに惑わされないための、法律的な知識も必要です。

【参考資料1】

特定商取引法では、通信販売における契約の申込み段階において、販売業者等に対し、一定の事項(①分量②販売価格・対価③支払の時期・方法④引渡・提供時期⑤申込みの撤回、解除に関する事⑥申込期限(期限のある場合))の表示を義務付けるとともに、消費者を誤認させるような表示を禁止している(特商法第12条の6)。

【画面例3】はインターネット通販の定期購入の場合の最終確認画面で必要な表示事項が分かりやすく、容易に参照できる適切な例としてガイドラインで紹介されているものである。

【画面例3】第12条の6に違反しないと考えられる表示(定期購入の場合)

①カート ②お客様情報入力 ③お支払方法の選択 ④注文内容の最終確認 ⑤御注文完了

注文内容の最終確認

分量 (各回に届く分量も明記)

お申込み内容 **3.3**

サブリエント定期購入コース【5回お届けコース】

商品価格	初回	1,100円(税込)	<ul style="list-style-type: none"> 各回につき3袋をお届け →5回分計15袋となります 1袋の内容量は30粒 1か月に1回発送
	2回目	3,300円(税込)	
	3回目	3,300円(税込)	
	4回目	3,300円(税込)	
	5回目	3,300円(税込)	
送料(1回当たり)		500円(税込)	商品画像

販売価格

お支払い方法 **3.3**

*クレジットカード払い(一括)

カード名義人: SAKI TANO
カード番号: **** * 0000
有効期限: XX / XXXX

初回のお支払額 (初回の商品価格及び送料)	1,600円(税込)
2~5回目の各回のお支払額 (2~5回目の各回の商品価格及び送料)	3,800円(税込)
5回分のお支払総額	16,800円(税込)

【クレジットカードでのお支払いの場合】毎月1回分のお引き落とし。
【コンビニ後払いの場合】商品に対する請求書により、商品到着後7日以内のお支払い
※商品価格と送料の合計額の引き落とし又は御請求となります。

支払方法
支払時期

お届け先 ショップ 消費 太郎 様 〒100-XXXX 東京都千代田区麹町x-x-x **変更**

発送方法 宅配便(御自宅へのお届け) **変更**

お届け時期 初回は御注文の完了から4日以内に発送
2回目以降は、前回発送日から起算して1か月が経過する日に発送

引渡時期

御注文完了後のキャンセル・返品・契約の解約について

- 御注文完了後2時間以内は、ウェブサイトのマイページ内でのお手続き(※1)により御注文のキャンセルが可能です。
- 商品到着後7日以内であれば返品が可能です。(ただし、不食品の場合を除き、返送費用はお客様負担となります。) 返品された場合、翌月分以降の契約も自動で解約されます。
- 契約期間の途中で解約される場合には、商品発送の5日前(※2)までに、マイページ内でのお手続き(※3)を行っていただくか、以下に記載の電話番号(※4)へ御連絡ください。商品発送の5日前までの御連絡があれば、お客様に費用負担が生じることはありません。

(※1) マイページの「注文履歴」>「御注文のキャンセル」を押していただき、「キャンセルを受け付けました」のページが表示されるとキャンセル完了となります。

(※2) 前回発送日(商品に対する案内に記載)から1か月後が次回の発送日となります。

(※3) マイページの「注文履歴」>「定期購入解約」を押していただき、「解約手続きが完了しました」のページが表示されると解約完了となります。

(※4) 解約手続き用の御連絡窓口:(電 話) XX-XXXX-XXXX

解除等に関する事項

[TOPページに戻る](#)
(注文は確定されません)

注文を確定する

「最終確認画面」のチェックリスト

<注文する前>

- 定期購入が条件になっていませんか？**
(「初回特別価格」「〇カ月コース」「定期コース」などと表示されている場合は、特によく確認しましょう。)
- (定期購入が条件になっている場合、) 継続期間や購入回数が決められていませんか？**
(「〇回をお受け取り後に解約できます」「〇回のお受け取りが条件になっています」などと表示されている場合はよく確認しましょう。)
- 支払うことになる総額はいくらですか？**
(各回の分量、2回目以降の代金は、初回の分量、代金と異なるケースがあります。)
- 解約の際の連絡手段を確認しましたか？**
(解約手段が電話やメッセージアプリに限定されている場合は、電話が繋がらない、メッセージアプリの操作がうまくできないことも想定しておきましょう。)
- 「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」(返品特約)、解約条件を確認しましたか？**
(特に、「次回商品発送の〇日前までに連絡をすれば解約できる」など解約の申出に期限がある場合には申出の期限、解約時に違約金などの支払いが必要であればその内容など解約条件の詳細を確認しましょう。)
- 利用規約の内容を確認しましたか？**
- 「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しましたか？**
(契約を取り消す際の証拠になります。)

※未成年者の場合は以下の点も確認してください。³

- 販売サイトに「法定代理人の同意を得ている」のチェック欄があった際は、同意を得てチェックを入れていますか？**
- 年齢や生年月日を成人であると偽らず、正確に入力して申込んでいますか？**

『薬』と『食品』はまったく違うものです

	薬	いわゆる健康食品 (栄養機能食品、特定保健用食品は除く (注1))
対象	主に病気の人。治療を目的に使う。	主に健康な人。治療には使えない。
品質	製造管理と品質管理の基準 (GMP) に従って、一定の品質の製品が製造されている。成分の分析法も示され、製品に含まれている成分量が明確。	名称は同じでも、含有成分が一定とは言えない。表示してある成分がほとんど含まれていない製品、有害物質が混入している製品もある。
科学的根拠 (エビデンス)	安全性や有効性の試験がガイドラインに従って実施されており、製品を用いた病気の治療・治癒の効果が確認されている。病気の治療・治癒ができるように、病者で試験が実施されている点が注目できる。	科学的な安全性・有効性の研究データが少ない。成分情報が製品情報となっており、 <u>製品としての安全性・有効性は検証されていない</u> 。病者を対象とした安全性は検討されていない。
利用環境	医師や薬剤師などの専門家の指示・アドバイスで適切に利用できるようになっている。	消費者の自己判断 (思い込みや勘違いを含む) で利用されることが多い。全く知識の無い人が製品の販売をしていることもある。

注1: 栄養機能食品や特定保健用食品であっても、その利用対象者は、病者ではありません。

出典: 独立行政法人国立健康・栄養研究所HP

「健康食品」の安全性・有効性情報『健康食品は薬の代わりにはなりません (Ver.100705)』

<https://hfnet.nibiohn.go.jp/contents/detail1456.html>

メッセージ

- ① 「食品」でも安全とは限りません
- ② 「食品」だからたくさん摂っても大丈夫と考えてはいけません。
- ③ 同じ食品や食品成分を長く続けて摂った場合の安全性は正確にはわかっていません。
- ④ 「健康食品」として販売されているからといって安全ということではありません。
- ⑤ 「天然」「自然」「ナチュラル」などのうたい文句は「安全」を連想させますが、科学的には「安全」を意味するものではありません。
- ⑥ 「健康食品」として販売されている「無承認無許可医薬品」に注意してください。
- ⑦ 通常の食品と異なる形態の「健康食品」に注意してください。
- ⑧ ビタミンやミネラルのサプリメントによる過剰摂取のリスクに注意してください。
- ⑨ 「健康食品」は、医薬品並みの品質管理がなされているものではありません。
- ⑩ 「健康食品」は、多くの場合が「健康な成人」を対象にしています。高齢者、子ども、妊婦、病気が人が「健康食品」を摂ることには注意が必要です。
- ⑪ 病気が人が摂るとかえって病状を悪化させる「健康食品」があります。
- ⑫ 治療のために医薬品を服用している場合は「健康食品」を併せて摂ることについて医師・薬剤師のアドバイスを受けてください。
- ⑬ 「健康食品」は薬の代わりにはならないので医薬品の服用を止めてはいけません。
- ⑭ 「ダイエットや筋力増強効果を期待させる食品」には、特に注意してください。
- ⑮ 「健康寿命の延伸(元気で長生き)」の効果を実証されている食品はありません。
- ⑯ 知っていると思っている健康情報は、本当に(科学的に)正しいものですか。情報が確かなものであるかを見極めて、摂るかどうかが判断してください。
- ⑰ 「健康食品」を摂るかどうかの選択は「わからない中での選択」です。
- ⑱ 摂る際には、何を、いつ、どのくらい摂ったかと、効果や体調の変化を記録してください。
- ⑲ 「健康食品」を摂っていて体調が悪くなったときには、まずは摂るのを中止し、因果関係を考えてください。

国の食品安全委員会は2015年12月「健康食品」についてこんなメッセージを
発表しています。



【参考資料5】

■ 保健機能食品の特徴比較(表1)

保健機能食品の分類	表示の対象食品	国の審査	届出/承認	その他特徴
特定保健用食品 (トクホ)	健康の維持増進に役立つことが科学的根拠に基づいて認められ、表示が許可された食品	○ 効果や安全性の審査が必須	○ 消費者庁長官が許可	トクホだけが表示できるマークがある
栄養機能食品	ビタミン、ミネラルなど指定の栄養成分を基準量含む食品	×	×	国が定めた表現で表示
機能性表示食品	生鮮食品を含む全ての食品(一部対象除外あり)	×	△ 企業が科学的根拠を提出する届出制	企業の責任で機能性を表示

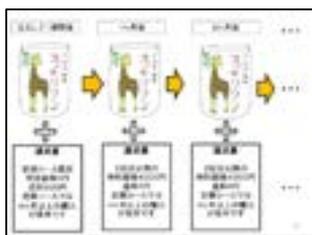
この3つの保健機能食品は「食品」に分類されるものであり、予防や治療を目的とした有効成分の効果と安全性が国に認められている「医薬品」や、育毛剤や入浴剤などの「医薬部外品」とは異なります(表2)。機能性表示食品は、疾病の診断、治療、予防を目的にしたものではないことを留意してください。

出典:公益社団法人日本医師会HP

健康の森 気になるコトバ「機能性表示食品」(「トクホ」や「栄養機能食品」とどこが違うの?)

ぐんま版消費者教育教材 事例ロープレシナリオ②:定期購入編

登場人物：【ふんわりちゃん】、サプリア業者、ナレーター

①	ナレーター	【ふんわりちゃん】はSNSで気になる広告を見つけました。	
	【ふんわりちゃん】	「なにになに？ 『たるたるとボディに悩むあなたに朗報』だって？ もしかして、簡単にスタイルが良くなる話だったりして！」	
	ナレーター	【ふんわりちゃん】が広告のボタンをクリックすると、『群馬県産のサポートサプリ』のページが出てきました。	
	サプリア業者	『今回限りの特別価格。お得に申込みいただけます。』	
	【ふんわりちゃん】	「特別に無料ね！ いいんじゃない？ いいんじゃない！」	
②	ナレーター	【ふんわりちゃん】は画面をどんどんスクロールしました。	
	ナレーター	小さな文字で契約条件が書かれた画面が出てきました。	
	【ふんわりちゃん】	「スッキリリンね！ 名前もかわいいし、0円ならいいんじゃない！」	
	サプリア業者	『初回無料なのは定期コースでして、4回まで解約できません。4回分の合計支払額は、12,500円です。小さい文字ですが、条件はちゃんと書いてありますよ。書いてあることを読み飛ばしても、当社の責任ではありません。』	
	【ふんわりちゃん】	「0円！ 特別価格！ これは買うしかないんじゃない？」	
ナレーター	【ふんわりちゃん】は広告をよく読まなかったので、0円で買えると思ってしまいました。注文後はキャンセルできないと書いてあるけど、【ふんわりちゃん】、大丈夫？		
③	ナレーター	サプリメントの効果が書いてあると思わせるような画面が出てきました。	
	【ふんわりちゃん】	「『誰もがあこがれる魅惑のボディ』ね！ いいんじゃない！」	
	サプリア業者	『知ってますか？ 健康食品は薬ではないので『効き目がある』とは言えないんです。だから、『このサプリを飲めばやせる』とは書いておりません。書いてないことを勝手に誤解しても、当社の責任ではありません。』	
	【ふんわりちゃん】	「このサプリを飲めばやせるのね！ 送料500円なら、いいんじゃない！ よーし、名前と住所を入力して、利用規約を読むのは面倒だからクリックしちゃおっと。」	
	ナレーター	画面もよく見ないで、利用規約も読まずに、【ふんわりちゃん】は注文してしまいました。	
④	ナレーター	注文確認メールが届いた後でサプリが家に届き、【ふんわりちゃん】は送料を支払いました。そして、早速サプリを飲み始めましたが、何も変わりません。	
	【ふんわりちゃん】	「ちっともやせないじゃん。でも、500円なら仕方ないか。」	
	ナレーター	1ヶ月後、【ふんわりちゃん】の家に同じ商品と4,000円の振込用紙が届きました。びっくりしてサプリア業者に電話しましたが、何度かけても電話が混み合っていて、つながりません。そのまま1ヶ月が過ぎ、また同じ商品と4,000円の振込用紙と、更に前回分の督促状が届きました。	
	【ふんわりちゃん】	「サプリが何度も届くなんて知らなかった！！ 督促状なんてどうしたらいいの？ 誰か、助けて～！！」	
	ナレーター	何度サプリア業者に電話しても電話が通じず、【ふんわりちゃん】は本当に困ってしまいました。	

ぐんま版消費者教育教材

12 被害にあわないための ポイント

群馬県 生活こども部 消費生活課

令和5年2月改訂

被害にあわないためのポイント

「うまい話」はありません!

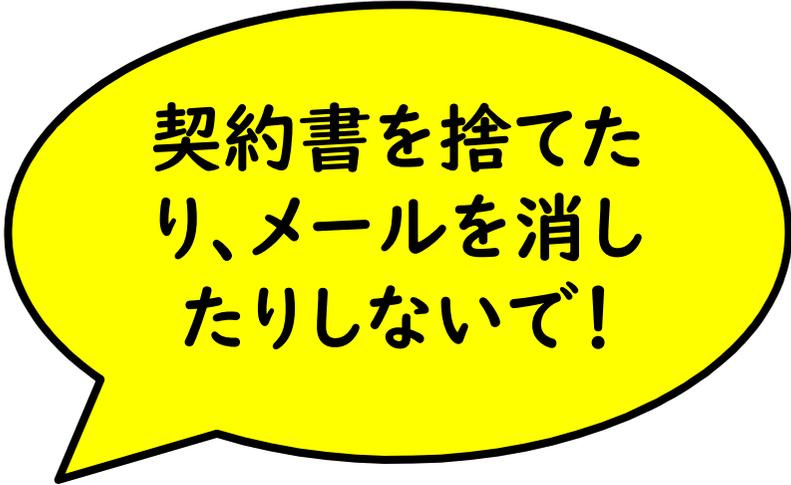
- ① 契約前に情報を集め、比較検討する
- ② 本当に必要な契約か、よく考える
- ③ 契約内容をよく確認する
- ④ 安易に借金をしない
- ⑤ 不要なときははっきり断る
- ⑥ 契約書類や注文画面は保管・保存する
- ⑦ 困ったときは一人で悩まずに、家族、友達、警察や消費生活センターに相談しましょう

証拠を残す

証拠の残し方

- ・ **契約書**や**説明資料**

を**保管**しておく



契約書を捨てたり、メールを消したりしないで!

- ・ 事業者や勧誘者とのやりとり (**メール**や**SNS**など) を

保存しておく

- ・ インターネット通販の**注文画面**や**広告表示**をス

クリーンショットなどで**保存**しておく

証拠があると、業者に交渉する材料になります!

トラブルに巻き込まれないために

- 「うまい話」はありません！
- お金のお話が出たら、注意しよう！
- きっぱり断る勇気を持とう！
- 困ったときは、相談しよう！



【解説】

12 被害にあわないためのポイント

①2頁 「『うまい話』はありません！」

「簡単に稼げる」「必ず儲かる」「今だけのお得な情報」「あなただけに特別に教える」「安くなる」などの「うまい話」を強調した勧誘や、「コンプレックスが簡単に解消できる」と思わせるような広告等から消費者トラブルに巻き込まれる例が多くなっています。

特に、「簡単に稼げる」という話はマルチ商法の勧誘であったり、特殊詐欺などの犯罪行為に引き入れるための誘いであることが多く、実際に出し子や受け子、口座売買などに繋がる例もあります。「簡単に稼げる」という話から、被害者になるだけでなく加害者になる可能性もあることを知ってほしいと思います。

②2頁 「契約内容をよく確認する」

契約を結んで、お金を払ってから後悔することがないように、契約前に契約内容や条件等を確認しましょう。契約書や約款などの書類には必ず目を通し、疑問点はわかるまで事業者に質問しましょう。解約時の条件についても契約前に確認しておくことが大切です。口頭で受けた説明が契約書や約款等に書かれていない場合は、要注意です。契約を考え直しましょう。

また、今すぐここで契約をしなければならぬという状況は通常はありません。契約前にいったんその場を離れ、時間を取って考えることが大切です。

③3頁 「契約書や説明資料を保管しておく」

一般的に契約は契約書面に書いていることに従うことになります。契約書類、約款、説明資料等の書類は、いつでも確認できるように保管しましょう。

ぐんま版消費者教育教材

13 消費者と消費生活センター

群馬県 生活こども部 消費生活課

令和7年3月改訂



ところで消費者ってなに？

お金を払って商品や
サービスを**契約**して
使用する人のことです



みんな消費者なんだね

民法による「**契約**」は、
その内容や方法を、
対等な当事者がお互いに
自由に決めることができる
「**契約自由の原則**」がある



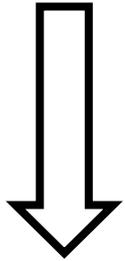
契約自由の原則の内容

- ① 契約を締結しまたは締結しないことの自由
- ② 誰を契約の相手方として選択するか
- ③ 契約の内容を決定すること
- ④ 契約締結の方式

消費者と事業者の間の「契約」は「対等」でしょうか？



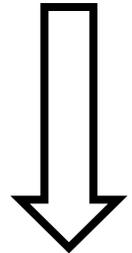
消費者



契約の
アマ



事業者



契約の
プロ

情報の質と量・交渉力・知識・経済力に
圧倒的な格差

格差により消費者トラブル
が発生する

プロとアマの契約は
対等と言えない

消費者を保護する必要がある

消費者と事業者の間の「契約」に格差があるために、
不当価格・欠陥商品・不当表示による消費者被害の発生

1962年 アメリカのケネディ大統領

「消費者の4つの基本的な権利」

消費者の4つの基本的な権利

1. 安全への権利
2. 情報を与えられる権利
3. 選択をする権利
4. 意見を聴かれる権利



消費者主権
の確立

消費者は保護する対象である

日本

格差をなくするために

1968年 消費者保護基本法が制定

個々の消費者を
支援するために

さらに国民生活センターや全国各地に消費生活センターを設置

消費者には、
権利だけではなく責任もある

1982年 国際消費者機構 (CI:消費者団体の国際的組織)

8つの消費者の権利と5つの責任

消費者の権利	消費者の責任
<ol style="list-style-type: none">1. 生活のニーズが保障される権利2. 安全への権利3. 情報を与えられる権利4. 選択をする権利5. 意見を聴かれる権利6. 補償を受ける権利7. 消費者教育を受ける権利8. 健全な環境の中で働き生活する権利	<ol style="list-style-type: none">1. 批判的意識を持つ責任2. 主張し行動する責任3. 社会的弱者への配慮責任4. 環境への配慮責任5. 連帯する責任



2004年 消費者基本法

2009年に消費者行政を一元的に行う消費者庁が設置された

消費者は保護する対象ではなく、権利の主体として認める

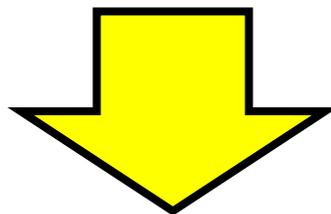
「消費者基本法」の考え方

消費者(アマ)と 事業者(プロ)

情報の質・量・交渉力等の格差



消費者



事業者

「消費者の権利を尊重する」
「消費者の自立を支援する」



自立した消費者になるために必要なことは？

- ① 消費者被害にあわない消費者であること
- ② 自主的かつ合理的意思決定ができる消費者であること
- ③ 社会の一員としてより良い社会の発展のために積極的に関与する消費者であること



契約トラブルにあった 消費者トラブル! 製品やサービスで事故にあった

行動しない

あきらめる

不正な取引、製品等の事故が続く

不正な取引、トラブル・被害の拡大



行動する

相談

助言を聞いて相談

相談



事業者に相談

消費生活センターに相談

トラブルの解決

国民生活センターで
相談情報の収集・分析
情報提供

不適正な取引、安全を欠く
製品・サービスの改善

健全な業者・製品・
サービスが増加

安心・安全な暮らし

国(消費者庁・関係省庁)
や都道府県が動く

悪質業者の指導・命令

法律の整備

消費者の行動が社会を変える! = 消費者市民社会

【解説】

13 消費者と消費生活センター

①3頁 「契約自由の原則」

考え方は従来と変わりませんが、「契約自由の原則」「契約の成立(申込みと承諾)」について、令和2年4月施行の改正民法において明文化されています。

契約の当事者は対等で平等であることが前提の、「契約自由の原則」では、経済的に大きな力を持つ事業者が消費者にとって不利益な契約条件などを強制する手段となる可能性が高いため、消費者取引では、「消費者契約法」の取り消し規定、「特定商取引に関する法律」のクーリング・オフ制度、「製造物責任法」の無過失責任制などの消費者を保護する規定が設けられています。

②4～7頁 「消費者保護」「消費生活センター」

消費者と事業者間での「契約」は、情報の質と量、交渉力、知識、経済力、社会的影響力などに圧倒的な格差があるため、消費者からの苦情や相談を受け付ける消費生活センターが設けられました。現在、群馬県内には県1ヵ所、市町郡19ヵ所のセンターがあり、全ての地域で、身近なセンターで相談が受けられる体制が(※)ができています。

※町・村から市・町への業務委託、郡での共同設置を含む。

③5頁 「消費者主権」

消費者が商品を購入するときに、経済的・理性的・合理的に商品を選択することが出来れば、そういった消費者の行動にこたえるため、生産者間の競争が適正に行われ、商品や企業が淘汰されるというように、市場経済における生産と消費の最終決定権は消費者にあるという考え方を消費者主権といいます。

④7頁 「消費者基本法」の消費者の権利

安全の確保・選択機会の確保・必要な情報と教育機会の提供・意見の反映・適切で迅速な救済などの消費者の権利が初めて「消費者基本法」に明記され、これにより消費者が権利の主体として認められました。

⑤8頁 「自主的かつ合理的意思決定…」

消費者保護基本法 第五条

「消費者は、経済社会の発展に即応して、みずからすすんで消費生活に関する必要な知識を修得するとともに、自主的かつ合理的に行動するように努めることによつて、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすものとする。」

消費者基本法 第七条1項

「消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。」

どちらの法律にも「消費者の役割・責務」として、自ら知識の習得と情報収集に務め、自主的・合理的に消費者として行動をすることが規定されており、消費者の役割として、そのような行動が求められている。

※参考出典:独立行政法人国民生活センター「国民生活研究」第64巻第1号(2024年7月 1～21頁)[論文]「消費者市民社会における「ESG消費」の意義」 松本恒雄(独立行政法人国民生活センター顧問、一橋大学名誉教授)

⑤9頁 「消費者トラブル」「消費者市民社会」

「消費者教育推進法」の中で、消費者が自らの消費行動が現在及び将来にわたって社会及び環境に影響を及ぼすことを自覚して、公正で持続可能な社会を作るために積極的に参加する社会を「消費者市民社会」としています。

消費者トラブルにあったとき、「面倒」「言っても意味がない」として行動しないと、不正な取引が蔓延したり、消費者事故が続くこととなります。事業者に苦情を伝えると、その事業者の製品・サービスの改善に繋がることもあります。消費生活センターに相談すると、相談情報を集約・分析し不正な事業者を行政機関が指導したり、関連する法律が改正されたりします。「消費者の行動が社会を変える」ことを自覚して、消費者一人一人が必要な知識を修得し情報を収集した上で商品や事業者を選択し、トラブルにあったら消費生活センターに相談するなど、積極的に行動する必要があります。

ぐんま版消費者教育教材

14 消費生活センターに 相談してみよう

群馬県 生活こども部 消費生活課

令和5年2月改訂

消費生活センターに相談してみよう



消費者庁イラスト集より

消費生活センターに
相談するには、どうしたらいいの？



消費者トラブルにあったら、
相談する？ 相談しない？

ロールプレイで確認しよう

消費生活センターに相談！ ワンクリック請求編



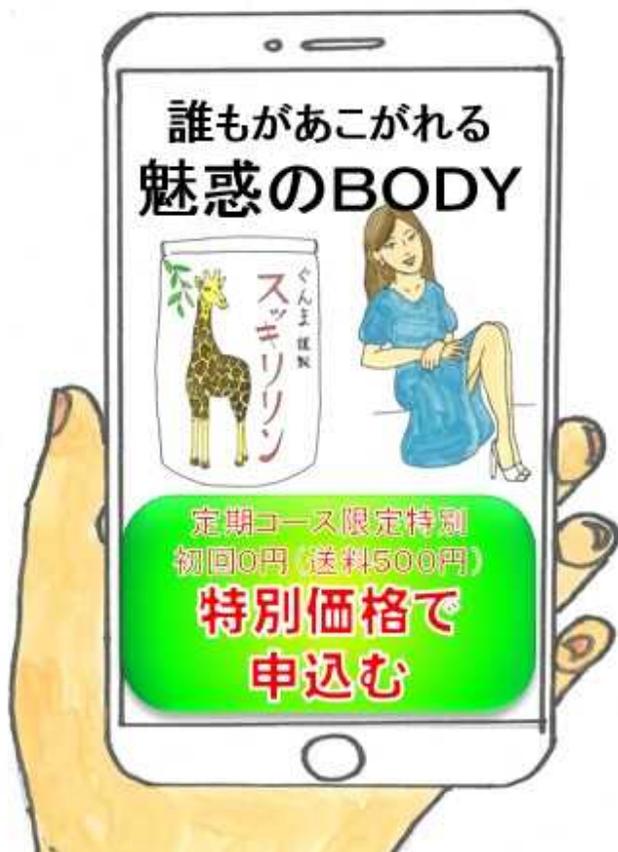
無料の動画だ!!
再生ボタンを
押してみよう!

ワンクリック請求!

10万円を請求されてしまった! どうしよう!

ロールプレイで確認しよう

消費生活センターに相談！ 定期購入編



やせるサプリかな？
無料ならいいかも
すぐ注文しよう！

定期購入！

何回も届くし、請求書も入っている！ どうしよう！

ロールプレイで確認しよう

消費生活センターに相談！ マルチ商法編

投資用USB教材を買ったけど払えない！
群馬県消費生活センターに相談してみよう。
電話番号は027-223-3001



消費生活センターに相談する場合、 どうすればいいの？

相談する前に準備しよう

- ✓ 契約年月日、商品・サービス、契約金額、支払い方法、事業者名、契約したときの経緯などを整理する。
- ✓ 契約書類、領収書などの控えを準備する。
- ✓ どういう勧誘だったかを思い出して、メモする。

証拠を残す

以上の準備ができなくても、相談できます！
早めに、消費生活センターに相談してください。



ネットで検索した
相談窓口に
相談するのは
ダメなの？

ネットで検索して
上位に出てくる相談窓口が
公の相談窓口とは限りません



ネットで検索した相談窓口
に相談すると、**高額な費用を
請求される**場合があります！

ネットで検索するより、まず消費生活センターに相談！！



消費生活
センターって
どこにあるの？

消費生活に関することで困ったら
お住まいの地域の消費生活センターに
相談してください。

群馬県消費生活センター 県庁昭和庁舎1階

☎027-223-3001

○月～金曜：9時～16時30分（電話、来所） ※来所は予約制

○土曜：9時～12時／13時～16時30分（電話のみ）

群馬県内の市町郡消費生活センター

- | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| ●前橋市消費生活センター | ☎027-898-1755 | ●安中市消費生活センター | ☎027-382-2228 |
| ●高崎市消費生活センター | ☎027-327-5155 | ●みどり市消費生活センター | ☎0277-76-0987 |
| ●桐生市消費生活センター | ☎0277-40-1112 | ●甘楽町消費生活センター | ☎0274-74-3306 |
| ●伊勢崎市消費生活センター | ☎0270-20-7300 | ●玉村町消費生活センター | ☎0270-20-4020 |
| ●太田市消費生活センター | ☎0276-30-2220 | ●板倉町消費生活センター | ☎0276-82-7830 |
| ●沼田市消費生活センター | ☎0278-20-1500 | ●明和町消費生活センター | ☎0276-84-3299 |
| ●館林市消費生活センター | ☎0276-72-9002 | ●大泉町消費生活センター | ☎0276-63-3511 |
| ●渋川市消費生活センター | ☎0279-22-2325 | ●邑楽町消費生活センター | ☎0276-47-5047 |
| ●藤岡市消費生活センター | ☎0274-20-1133 | ●吾妻郡消費生活センター | ☎0279-75-1166 |
| ●富岡市消費生活センター | ☎0274-63-6066 | | |

「消費者ホットライン」188 御案内の流れ

188を押す

のアナウンスが流れます。
アナウンスに従って、
の操作をお願いします。

「こちらは消費者ホットラインです。最寄りの相談窓口を御案内いたしますので、お住まいの郵便番号が分かる方は1を、そうでない方は2を押してください。」

郵便番号が分かる

1を押す

「お住まいの郵便番号を7桁で入力してください。」

郵便番号が分からない

2を押す

固定電話から

「お住まいの地域を選択してください。
〇〇市は**1**を、〇〇市は**2**を…押してください。」

携帯電話から

「現在相談を受け付けている最寄りの相談窓口へおつなぎいたします。この通話は、〇〇秒ごとに、およそ〇〇円の通話料金で御利用いただけます。」

※窓口が開所していない時間帯などは、窓口の名称、電話番号及び受付時間のアナウンスが流れます

注) 相談窓口へつながった時点から、通話料金の御負担が発生します(相談は無料です)。携帯会社の通話料金定額サービス等でも別途ナビダイヤル料金が発生します。相談窓口へ直接かけたほうが安くなる場合もあります。

最寄りの消費生活センター等

市区町村の窓口が開所していない場合など、都道府県の窓口を御案内することもあります。

操作が分からなくなったら…

どのように操作すれば良いのかわからなくなったら、しばらくそのままお待ちください。最寄りの都道府県の消費生活センターなどへご案内します。

電話番号が

わからない時は

どうするの？



消費者ホットライン
188

に電話しましょう



消費生活相談専用ダイヤル

消費者ホットライン 局番なし ☎188

自動音声で、最寄りの
消費生活センターをご案内します。
※「お住まいの郵便番号」の入力
を案内しますが、分からないとき
はそのままお待ちください。



覚えてください ☎188 (イヤヤ)

【解説】

14 消費生活センターに相談してみよう

①2～6頁 「消費生活センターに相談する練習をしてみよう」

若者は携帯電話の普及で、電話で知らない人と話をするという経験がほとんどない人が多く、電話で消費生活センターに相談することは『怖い、難しい』と思う人が多いといわれています。

相談事例で取り上げた内容等の被害者になったつもりで、消費生活センターに相談電話したら、どんなやりとりをするのか、疑似体験して、電話相談は怖くない、難しくないと思って欲しいと、作成しました。

相談を受ける中で、どのように勧誘されたかと相談者に聞いても、「ネットに書いてあったことと同じ」と答えるだけで、自分の言葉で状況を伝えることができない人が多いと感じています。

相談事例を活用して、トラブルに遭った状況を自分の言葉で説明する練習をしましょう。また、ロールプレイを通して、契約の取り消しができるか否か、その理由を考えることにも活用できるのではないかと思います。

②7頁 「相談する前に準備しよう」

契約年月日、契約内容、契約金額、支払額、支払方法、事業者名、契約したときの勧誘方法や経緯によって助言内容や対応方法が異なるため、手元にある資料はできるだけ用意してください。

ただし、時間が経過することにより、対応が難しくなる恐れもあります。資料の準備がすぐできない場合は、早期相談を優先してください。

③8～9頁 「ネットで検索した相談機関に相談すると、高額な費用請求」

ネット検索で上位に表示された機関が公の機関とは限りません。消費生活センターであれば相談無料ですが、民間の場合は相談料や調査費用などが発生するため、その請求が高額だという相談も多くなっています。「消費生活センター」に似た名称を使っている場合もあるので、注意しましょう。

④11頁 「お住まいの地域の消費生活センター」

「消費生活センター」は、県や市町村が住民のために設置しているものです。出掛けた先や相手事業者の所在地ではなく、消費者の住んでいる市町村を管轄している消費生活センターに相談してください。

⑤12頁 「消費者ホットライン188」

相談は無料ですが、通話料は相談者の負担となります。「188」の場合、ナビダイヤルの料金が発生するので、お住まいの地域の消費生活センターに直接電話した方が通話料が安い場合もあります。