



あしたの消費者

～安全・安心に暮らせる社会を目指して～



千葉県消費者センター

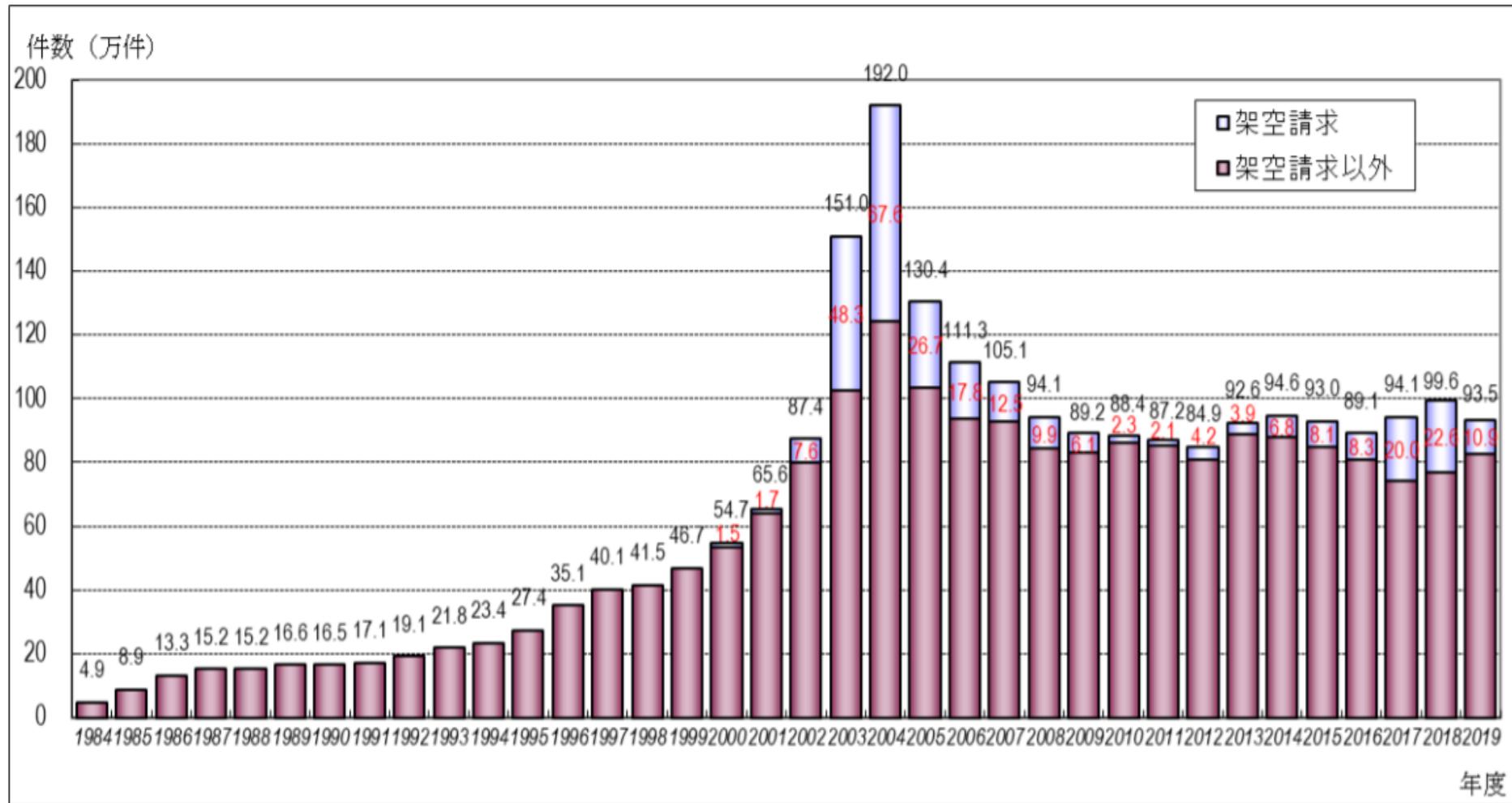


1 消費生活相談の現況

テキストP2



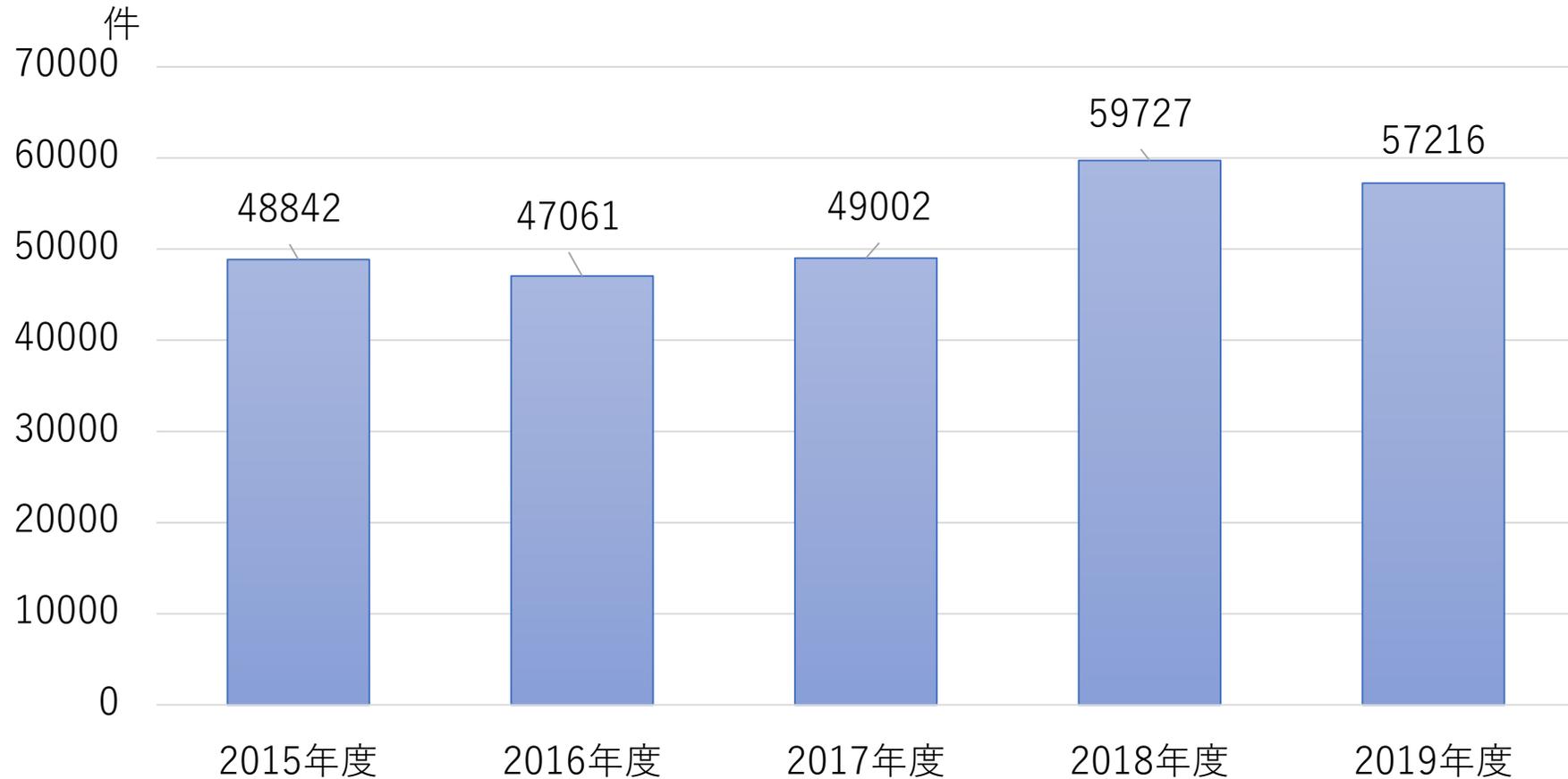
全国の消費生活相談件数の推移



2019年度の全国消費生活相談窓口に寄せられた消費生活相談件数は、93.5万件で、2018年度の99.6万件に比べて減少した。これは、ハガキやメールによる架空請求に関する相談が10.6万件と2018年度(22.6万件)から大幅に減少したことの影響で、その他の相談は増加傾向にある。

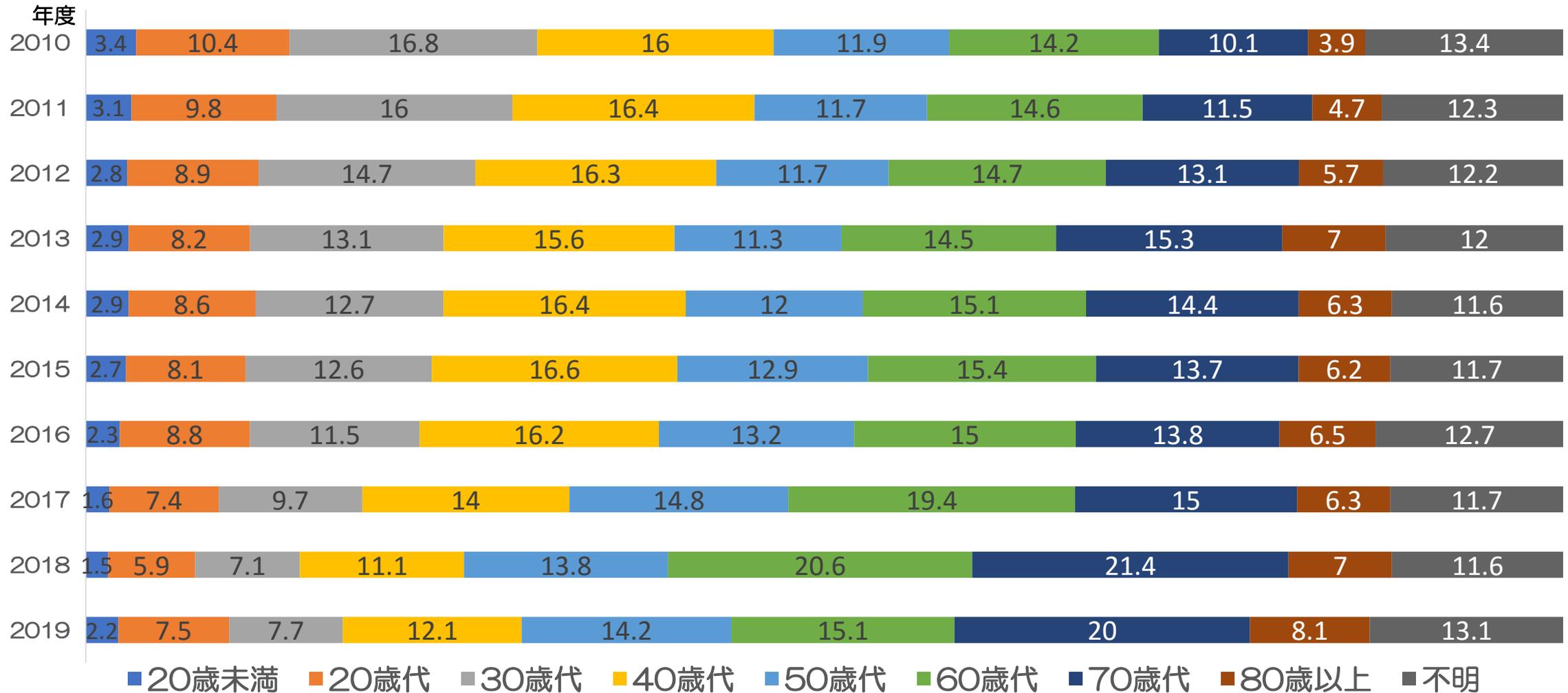
(注) 架空請求の件数は2000年度以降集計しています。
 国民生活センター 「2019年度のPIO-NETに見る消費生活相談の概要」 (R2年8月6日発表) より
 ※PIO-NET(パイオネット)：全国消費生活情報ネットワークシステム

千葉県の消費生活相談件数の推移



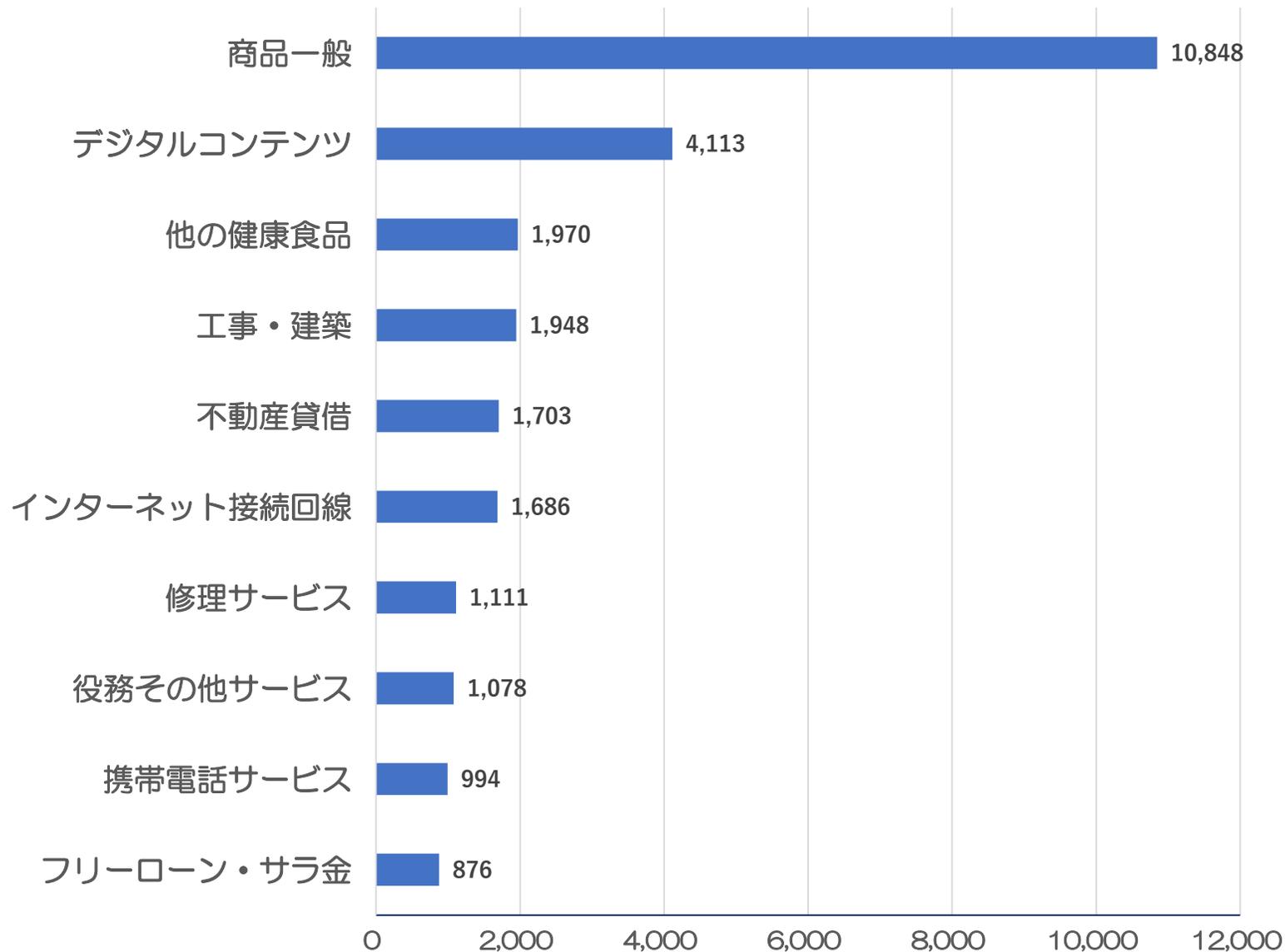
2,019年度の相談件数は2018年度に比べ2511件減少したが、これは昨年急増した「民事訴訟最終通知書」などと書かれたはがきによる架空請求の相談件数が若干減少したことによる。全体としては引き続き高水準となっている。

千葉県の消費生活相談の年代別割合



- 20歳未満に比べ20歳代の相談が増加しており、2022年の成年年齢引き下げに向けて中高校生に対する消費者教育が必要である。
- 70歳代の相談が最も多く、2019年度の60歳代以上の相談は全体の43.2%となっている。

千葉県の商品・サービスごとに見た相談の状況（2019年度）



- **商品一般** 「身に覚えのない商品代金未納のハガキが送り付けられた」など、商品特定できない相談
- **デジタルコンテンツ** インターネットを通じ、各サイトから得られる情報サービスに関する相談
- **他の健康食品** 「1回限りと思い購入したら、定期購入だった」などの相談
- **役務その他サービス** 「火災保険を使って住宅の修理工事をしないか」などの相談

年齢層別相談の多かった商品や役務（千葉県 2019年度）

(単位:件)

合計	20歳未満	(件数) (増減)		20歳代	(件数) (増減)		30歳代	(件数) (増減)		40歳代	(件数) (増減)	
		1,166	+344		3,897	+614		4,028	+97		6,291	+120
1位	デジタルコンテンツ	286	△37	デジタルコンテンツ	513	+20	デジタルコンテンツ	343	△184	商品一般	744	+40
2位	他の健康食品	181	+137	不動産貸借	261	△11	不動産貸借	335	△24	デジタルコンテンツ	611	△311
3位	他の化粧品	171	+133	商品一般	156	+5	商品一般	192	+6	他の健康食品	343	+179
4位	基礎化粧品	41	+29	他の健康食品	143	+122	他の健康食品	182	+131	不動産貸借	298	△8
5位	商品一般	40	+7	他の化粧品	140	+105	インターネット接続回線	111	+22	工事・建築	188	+21

合計	50歳代	(件数) (増減)		60歳代	(件数) (増減)		70歳代	(件数) (増減)		80歳以上	(件数) (増減)	
		7,372	△274		7,868	△3,554		10,406	△1,435		4,216	+338
1位	商品一般	1,481	△996	商品一般	2,395	△3,297	商品一般	3,841	△1,822	商品一般	817	+97
2位	デジタルコンテンツ	638	△354	デジタルコンテンツ	666	△577	デジタルコンテンツ	634	△272	工事・建築	338	+112
3位	他の健康食品	426	+248	工事・建築	312	+77	工事・建築	459	+97	インターネット接続回線	185	+32
4位	インターネット接続回線	233	+42	他の健康食品	256	+108	インターネット接続回線	424	+107	修理サービス	151	+25
5位	工事・建築	231	+61	インターネット接続回線	244	+2	修理サービス	274	+84	デジタルコンテンツ	140	△45

- ・ 30歳代までは、SNSで届く架空請求、アダルト情報サイト、出会い系サイトなどデジタルコンテンツの相談が多い。
- ・ 40歳代以上の年齢層で最も多い商品一般は、架空請求のハガキがなど商品を特定しない請求の相談。

2 契約とは

テキストP3~P4

- 消費生活における契約
- 契約とは
- 契約の成立時期
- 契約をやめる
 - クーリング・オフ
 - 消費者契約法等の取消
 - 未成年者契約の取消



契約はどれでしょう？

1



ネットで本を買う…

2



診察を受ける…

3



バスに乗る…

4



コンビニで
弁当を買う…

5



友達に本を借りる

6



アパートを借りる など…

答えは…

5 以外
すべて
契約

5 友達との約束は
契約ではない。



ふだん意識していないが、
私たちの生活はさまざまな
契約で成り立っている。



契約とは…

契約は 法的な責任をとる 約束



契約は、お互いの意思の合致（「売ります」「買います」）で成立する。

契約は、口頭で成立する（契約書は証拠を残すため）。

契約が成立すると

お互いに契約内容を守らなければならない



商品を渡す

お金を払う



一方的にやめることはできない

契約をやめられる場合

訪問販売や電話勧誘で
契約したとき

クーリング・オフ

事業者が消費者を困惑
させたり、誤認させる
ような不当な勧誘が
あったとき

**消費者契約法の
取消**

未成年者が保護者などの
同意なく契約したとき

**未成年者契約の
取消**



クーリング・オフ

契約から一定期間消費者から無条件に契約の解除ができる

取引形態	期間
訪問販売	8日間
電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供	8日間
連鎖販売取引	20日間
業務提供誘引販売	20日間
訪問購入	8日間

消費者の強い味方!!

- 不意打ち性の高い取引や複雑な取引が対象
- 店舗での購入や通信販売、3000円未満の現金販売は対象外

クーリング・オフの方法

 000-0000	契約解除通知書
代表者様 〇〇〇株式会社	契約年月日 〇年〇月〇日 商品名 〇〇〇〇 契約金額 〇〇〇〇〇円 販売会社 〇〇〇株式会社 〇〇〇営業所 担当者 〇〇
〇〇県〇〇市〇〇〇番地	上記契約は解除します。 支払い済み〇〇〇円を返金し 商品はお引き取り下さい。
	(通知を出す年月日) (自分の住所・氏名)



クーリング・オフをすると
契約は解除され、契約する
前の状態に戻る



- 消費者は 商品を返す
(送料は業者が負担)
- 業者は お金を返す

- ハガキで
- 両面をコピーして
- 特定記録郵便で発信する

消費者契約法等による取り消し

あきらめないで相談して！

●その他の契約解消ができるとき

事故車では
ありません



不実告知

マンションが
建つけど
言わないでこごう



不利益事実の
不告知

絶対
もうかります!



断定的判断
の提供

痛って!

帰りたい!



不退去・退去妨害

こんなに
いらない



過量契約



お金を
払ったのに
届かない

債務不履行

このままでは一生
成功しない
このセミナーが必要

就職セミナー



不安をあおる告知

契約してくれないと
関係が続けられない



恋愛感情を利用

社会生活上の経験不足の不当な利用

このサプリを飲まないと
長生きできない



加齢等による
判断力低下の利用

もうさお竹を切ったから
代金を払って



既に履行した
と契約を迫る

悪霊が見える
壺を買わなければ
病状が悪化する



靈感商法

(消費者庁イラスト集より)

未成年者契約の取消

未成年者が行う契約は
原則親などの同意が必要
同意のない契約は取り消すことができる

次の場合は取り消せない

- 成人と嘘をついた場合
- おこづかいの範囲の契約
- 親が目的を定めて許した契約
- 結婚している場合

2022年4月から成年
年齢が18歳に引き
下げられた。
(高校3年生で成年！)



3 インターネットの落とし穴

テキストP5~P6

- 身に覚えのない請求
- アダルトサイト
- フィッシングメール
- 定期購入
- 詐欺的サイト
- 情報商材
- 出会い系サイト



身に覚えのない請求が



- 実在する通販業者、公的機関を名乗って無差別に送り付ける。
- 個人情報聞き出し、お金を払わせるのが目的。

あわててURLを開いたり電話をかけるのは危険。



アダルトサイトで高額請求

画像を見ようとしただけで
サイトに登録された。
有料とは書いてなかった…



- 契約内容を確認する画面がなければ、有効に契約が成立しているとは言えない。
- アクセスしただけでは相手は個人を特定できない。

連絡も支払いもしないで放置する



巧妙なフィッシングメールに注意

ロゴやデザインが
そっくり！



実在する企業や金融機関等をかたって、

- メンテナンスのため
- 本人確認のため
- アカウント情報更新のため

などの理由で

銀行口座番号、クレジットカード番号、IDやパスワードを入力するよう誘導される。

- メールに添付されたURLは開かない
- 安易に個人情報を書き込まない
- 迷ったら自分で連絡先を調べて直接確認する



スマホで特別価格500円という広告を見てダイエットサプリを申し込んだ。1回限りではなく4回購入が条件の定期購入だった。

- ネット通販はクーリング・オフができない
- 返品規定をよく確認する

- 極端な低価格には裏がある。
- **利用規約**や**確認画面**で契約内容をしっかり確認する。

スマホで注文してみると

業者の連絡先や返品の条件が記載されている

ダイエットサプリメント

あなたも
スリム美人に！

おとくコース
通常価格9800円が
500円

今すぐ購入

4回購入

入力フォーム

お名前

フリガナ

住所

メールアドレス

利用規約に同意して申し込む

申し込み内容を確認する

確認画面

お名前

フリガナ

住所

メール

利用規約に同意して申し込む

おとくコースは初回1袋を発送、その10日後に2回目として1か月分20袋を発送し、その後は4か月ごとに20袋を一括してお届けするコースです。
初回は無料（送料300円のみ）、2回目以後20袋40,000円となります。通常価格は1袋4000円ですから大変お得です。
初回と2回目の4か月分購入が条件です。
解約は、2回目の料金をお支払い後、いつでも可能です。次回発送日の14日前までにお電話にて解約を申し出てください。

確認

特定商取引法に基づく表記

- ・販売業者 株式会社若返り研究所
- ・販売責任者 〇田 一郎
- ・住所 東京都〇区×町123
- ・電話番号 03-1111-2222
平日 9:00~18:00
- ・メールアドレス chiba@aabbcc.co.jp
- ・商品の名称 おとくコース
- ・定期購入の条件など
- ・価格、送料
- ・支払方法 クレジットカード、コンビニ振込
- ・返品・交換・キャンセルについて
注文後の返品解約はできません。

購入ボタンの下に
小さい文字で条件
が書いてある

利用規約は契約の条件。
チェックするとすべて同意
したことになる

ここが重要！
4回購入が条件と書いて
ある

注文前に
特定商取引法に
基づく表記を必ず
確認する

ネットショッピング 〈商品が届かない〉



【詐欺的なサイトの特徴】

- 安い
- 入手困難なものがある
- 不自然な日本語
- 連絡先が書いてない
- 前払いの現金振り込み など

申し込む前に事業者名、住所、電話番号を必ず確認する。

特定商取引法に基づく表記
をチェック！



もうけ話 きっかけはSNSやメルマガ



「簡単にもうかる」「誰でも高収入」などとSNSの広告やメッセージがきっかけで投資ツールや情報商材を高額で契約するが、話と違ってもうからない。

情報商材とは、ネットで広告し売買されることが多い投資やビジネスの情報

- 簡単にもうかるおいしい話はない。
- 理解できない投資には手を出さない。

高齢者にも多い！出会い系サイトのトラブル



あなたと話すと
元気がでる！

- きっかけはSNSやメール、「相談相手になってくれたら報酬をあげる」「運気があがる」などと消費者の心理につけこみ、巧妙に有料サイトに誘導する。
- 会って返すなどと言われて高額なポイント代を払うが、相手と会えない。
- 副業サイトから誘導されることも多い。

4 こんな手口に気を付けよう！ 高齢者に多いトラブル

テキストP9~P10

- 点検商法
- 保険金サポート
- 利殖商法
- 送り付け商法
- 光回線
- スマホのトラブル
- SF商法
- 終活トラブル
 - 貴金属の買い取り
 - 廃品回収
 - 原野商法二次被害



こんな手口に気をつけよう！〈点検商法〉

ピンポン♪

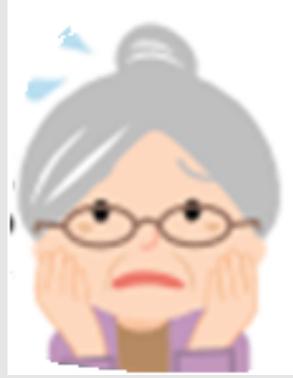
無料点検
します。



このままでは
台風が来たら大変だ。
今すぐ修理が必要！



契約したが・・・



高額な工事が
本当に必要な
の？



点検商法の対処法

「無料点検する」と訪問し、点検後に「このままでは危ない」などと不安にさせて高額な契約させる。



前もって用意した写真を見せる悪質業者もいる。

- 業者の話をうのみにしない。
- 急かされてもすぐに契約しない。
- 家族や周囲の人に相談する。

訪問販売や電話勧誘で契約したら
⇒ クーリング・オフができる。

最近の相談事例 〈保険申請サポート〉

保険金を使えば台風で被災した家が自己負担なく修理できると勧誘されて高額な申請費用を請求された。



保険金の
申請を
サポート
します！

- 保険金の申請が可能か、まず、自分で保険会社に相談する。
- 申請費用や解約料を確認する。

台風被害の多い千葉県は
トラブルが多発しています

消費者庁イラスト集より

こんな手口に気をつけよう！〈利殖商法〉



利殖商法の対処法

「仮想通貨」「ファンド」など、その時話題になっている言葉を使って「必ず儲かる」と勧めるが、実体のない商品が多い。

- 業者の話をうのみにしない。
- 投資の仕組みは複雑
理解できない投資はしない。



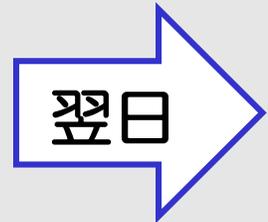
訪問販売や電話勧誘で契約したら
⇒クーリング・オフができる場合もある。

投資や出資に、
「必ずもうかる」は
ありえない。

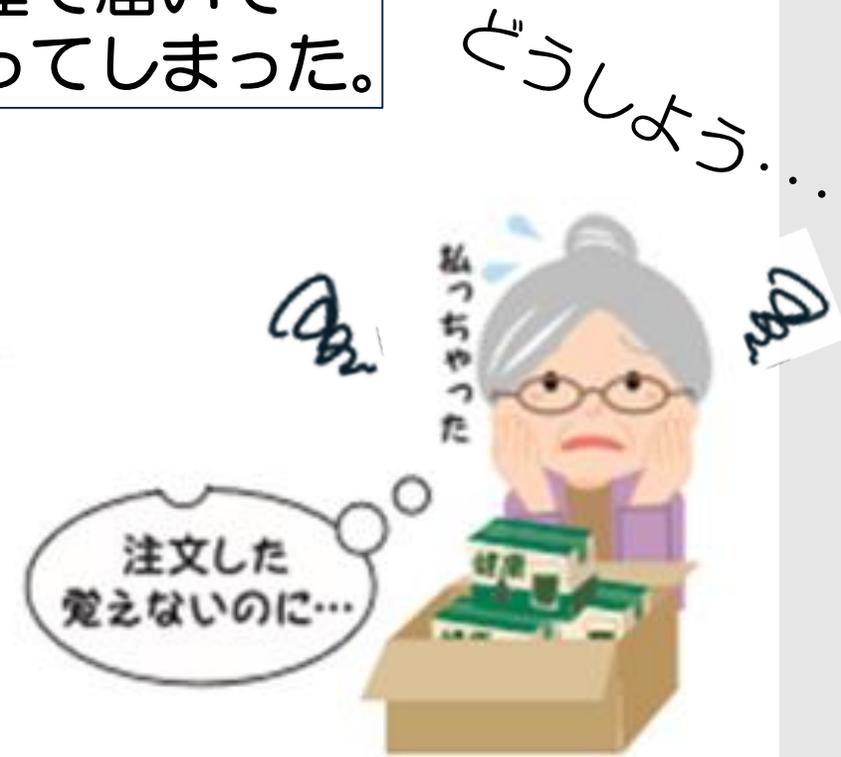
こんな手口に気をつけよう！ 〈送り付け商法〉



代引き配達で届いて
お金を払ってしまった。



突然電話で
注文していると言われて
「はい」と言ってしまった。



送り付け商法の対処法

注文していないのに、注文したと電話をかけて、
強引に送り付ける

頼んだ覚えがなければ

- きっぱり断る。
- 代金を払わず受け取り拒否する。

電話で送付を承諾してしまっても大丈夫！
⇒ 電話勧誘販売はクーリング・オフが
できる。



最近の相談事例 〈覚えのないマスクが届いた！〉

頼んだ覚えのないマスクが届いた。
請求書は入っていないが、どうしたらいいか。

- ▶ あとからお金を請求されたらどうしよう？
 - ⇒ 一方的に送り付けられた場合
代金の支払い義務はない。
- ▶ 処分してもいい？
 - ⇒ 送付された日から14日間保管する。
その後は自由に処分できる。



覚えのない荷物が届いたという相談では
誰かからのプレゼントだったという結末も多い。
まず、落ち着いて対応しましょう！



こんな手口に気をつけよう！ 〈光回線〉



通信料金が
安くなります

知らない会社との
契約になってる！

プラン変更と思って契約
したが、数日後契約書が
届くと…

プランが変わる
だけなら…



光回線の勧誘トラブルの対処法

大手通信会社から回線を借り受けた光コラボレーション業者が、事業者名をきちんと伝えないためトラブルになる。契約すると、現在契約している通信会社は解約、新たな契約になる。

- 契約先の事業者名や連絡先、サービスの内容を確認。
- 書類が届いたら必ずチェック。



光回線の契約は「初期契約解除制度」の対象
⇒ 契約書面が届いた日から8日間は契約が解除できる。

最近の相談事例 〈スマホのトラブル〉



格安スマホに変えたら通話料金が高額に！

⇒通話はアプリを使わなければ安くならなかった。

- 格安スマホは普通のスマホとサービスや使い方や異なる。
- 店舗がなく問い合わせはネットや電話のみの業者が多い。



店員にお得と勧められてスマホとタブレット端末をセットで買った。操作が難しくて使いこなせない。

- セット契約を勧められたら、本当に必要か考えて。
- 通信会社がスマホ使い方教室を開催し、購入前でも受けられる。

催眠商法 <SF商法>



はい!

卵1パック10円!

はい!

砂糖も1袋10円だよ

はい!

ほしい人!

はい!

熱気に
のまれて



磁気マットレス30万円!
ほしい人!

はい!

はい!



催眠（SF）商法の対処法

SF商法とは、高齢者を集めて日用品や食料品をタダ同然で販売し、雰囲気盛り上げて、冷静な判断ができない状態で高額な商品売りつける商法 ⇒ **まるで催眠術にかかったよう**

販売会は長期に及び
毎日のように通って高額な商品を買ひ、
お金が無くなって周囲が気づくケースも多い。

- 催眠商法は訪問販売を利用した手口であり、
クーリング・オフができる
- 日常生活に必要な量を超える商品を購入させられたとき
⇒ 過量販売の解除を申し出ることができる

終活トラブル 貴金属の買い取り

なんでも買い取ると電話があり、着物の買い取りを依頼した。訪問した業者に「金の価格が上がっている。貴金属はないか」と家の中を探されて、金のネックレスを安く売ってしまった。

- 事前の承諾がなく、突然訪問することは禁止
- 事前に買取を承諾した品物以外の貴金属などの売却を求めることは禁止



8日間クーリング・オフができる。
クーリング・オフ期間内は品物を渡すことを拒否できる。

終活トラブル 廃品回収

チラシを見て不用品の処分を電話で依頼した。3万円位と言われていたのに、積み終わった後に30万円を請求された。

「無料回収します」とアナウンスして巡回していた業者に回収を依頼したが、料金を請求された。

- 自分から業者を呼んだ場合、クーリング・オフはできない。
- 契約時や作業前に料金を確認する。
- 粗大ごみや不用品の廃棄は、市町村のルールに従う。



終活トラブル 原野商法二次被害

過去に購入した原野を子どもに残して迷惑をかけたくないと思っていたところ、買い取りたいと業者が訪問、土地を売るつもりで契約したが、別の土地を購入させられていた。

下取りして新たな土地を買わされるほか、測量費、広告費を請求されたり、突然過去の管理費を請求されるケースがある。



➤ 宅地建物取引業の免許を持っていても信用しない。

5 地域で防ぐ消費者トラブル

テキストP1 1

- 気づき、声かけ、つなぎ
- 気づきのポイント
- 見守りネットワーク



地域で防ぐ消費者トラブル



高齢者の消費者被害件数と被害額の増加している

高齢者は、

- 被害にあっていることに気づかない。
- 気づいても相談できない。



家族や周囲の人の連携
地域の見守りが必要

周囲が、気づいてつなごう！

気づき

いつもと違う様子に気づく

声かけ

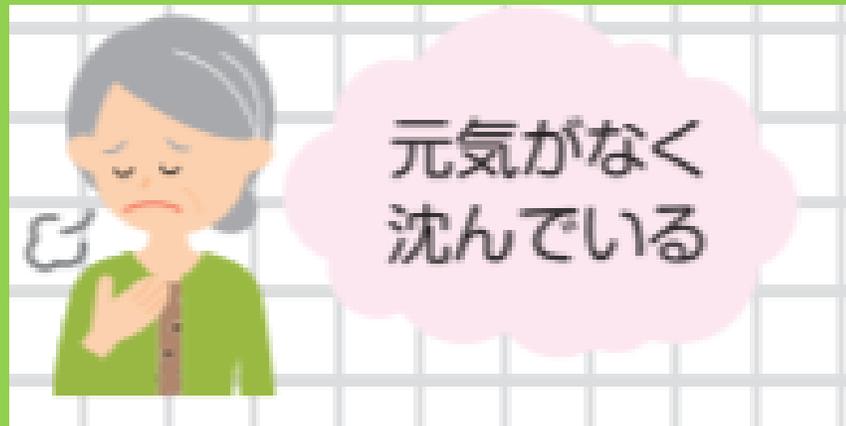
寄り添う気持ちで
声かけを

つなぎ

家族や地域包括セン
ター、消費生活センター
へ

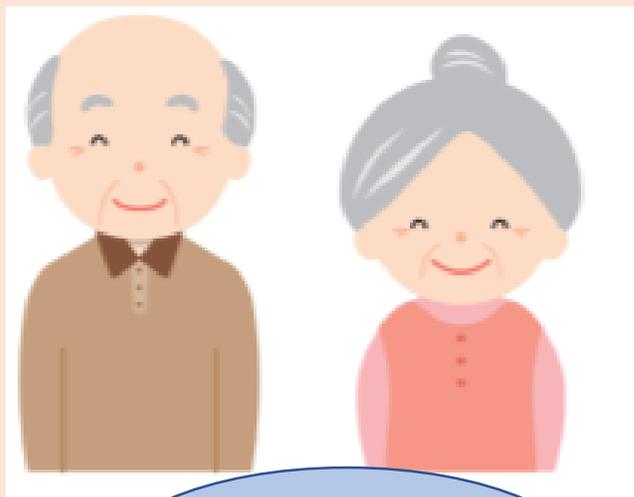
被害の
未然防止
拡大防止

気づきのポイント



高齢者の3つの不安

悪質業者はこの3つの不安を
ねらってくる



お金

老後の
お金が心配

健康

健康で長生き
したい

孤独

ひとりで
さびしい
話し相手が
いない

見守りネットワークのイメージ図

地域の団体や事業者が連携して高齢者を見守るネットワークが必要



6 消費者市民社会を目指して

テキストP13～P14

- 消費者市民社会とは
- グリーンコンシューマー
- フェアトレード
- 消費者力をつける
- エシカル消費
- SDGs
- 消費者センターに相談を



消費者市民社会とは

消費者が公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会

毎日の買い物で
世界が変わる！



なぜ、消費者市民社会を目指す必要があるの？

- 大量生産・大量消費・大量廃棄で、地球環境が破壊された。
- 消費者が価格の安さを求めすぎた結果、発展途上国の労働環境が悪化、児童労働を助長させた。



- こうしたことを見直して、一人ひとりの消費者が自分だけでなく周りの人々や、将来生まれる人々の状況、内外の社会経済情勢や地球環境にまで思いをはせて生活することが必要

私たちができること
ステップ1

グリーンコンシューマーになる



グリーンコンシューマーとは
環境のことを考えて商品やサービスを購入する消費者

環境ラベルの例



エコマーク



エコレールマーク



グリーンマーク
グリーンマーク

環境ラベルの付いた環境に
やさしい商品を選ぼう！



3Rの生活を心がけよう

- R**educe ごみそのものを減らす
- R**euse 何回も繰り返し使う
- R**ecycle 再び資源として利用する



私たちができること
ステップ2

フェアトレード商品を選ぶ

フェアトレードとは
発展途上国で産出された原料や製品を適正な価格で継続的に
購入することで、途上国の労働者の生活改善や、児童労働を
なくす貿易のこと



ラベルが
目印



フェアトレード
認証ラベル



チョコレート、コーヒー豆、
バナナ、コットン、ワイン、
切り花など

消費者力をつける

- 積極的な情報収集
グローバル化・情報化に対応できる力をつける。
- 不公正な業者と取引しない
⇒公正な業者が残る。
- 地産地消（千産千消）
地域経済に貢献する商品を選択

<地産地消>

千葉県のをみんなて食べよう!
新鮮でおいしい安全・安心
地元の農業・漁業の活性化、
地域経済の活性化につながります。



エシカル消費

エシカルとは倫理的という意味
エシカル消費は、よりよい社会や持続可能な世界に向けた、
人や環境に配慮した消費

人への配慮



環境への
配慮

地域への
配慮

買い物で世界が
変わる！

社会への
配慮

消費者市民社会へ

SDGsとは？

持続可能な開発目標

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



世界が抱える問題を解決し、持続可能な社会を作るために2015年9月国連で採択された17の目標。

キーワードは
「だれ一人取り残さない」



あなたも消費者市民

明日からできることを
あなたも考えてみましょう！



さあ！消費者市民社会へ
みんなで一歩ふみだそう！

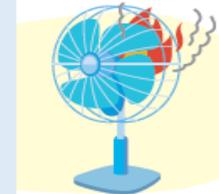


消費生活センターってどんなところ？

- 地方公共団体が運営する消費者のための相談機関。
- 消費生活相談員が商品やサービスの契約と製品事故に関する相談に応じ、トラブルの解決や契約する前の注意点、知っておきたい知識を伝える。
- 相談は無料で、秘密は守られる。
- 消費生活相談員が出向いて講座を行い、契約する前の注意点、知っておきたい知識などを伝えている。

消費生活センターに相談すると

消費者トラブル・製品事故



あきらめる

あきらめないで消費生活センターに相談する

粗悪な商品が放置
悪質業者がはびこる

被害回復
契約が取消になる
お金が戻る

悪質な勧誘が改善
商品が改良

被害者が増える

悪質業者の処分
法律の改正

注意情報が出されて
被害の拡大を防ぐ



困ったときには 消費生活センターに相談してください



消費者庁イラスト集より

千葉県消費者センター

047-434-0999

月～金 9:00～16:30

土 9:00～16:00

(日曜日、祝日、年末年始
はお休み)

消費者ホットライン

188 (いやや泣き寝入り)