

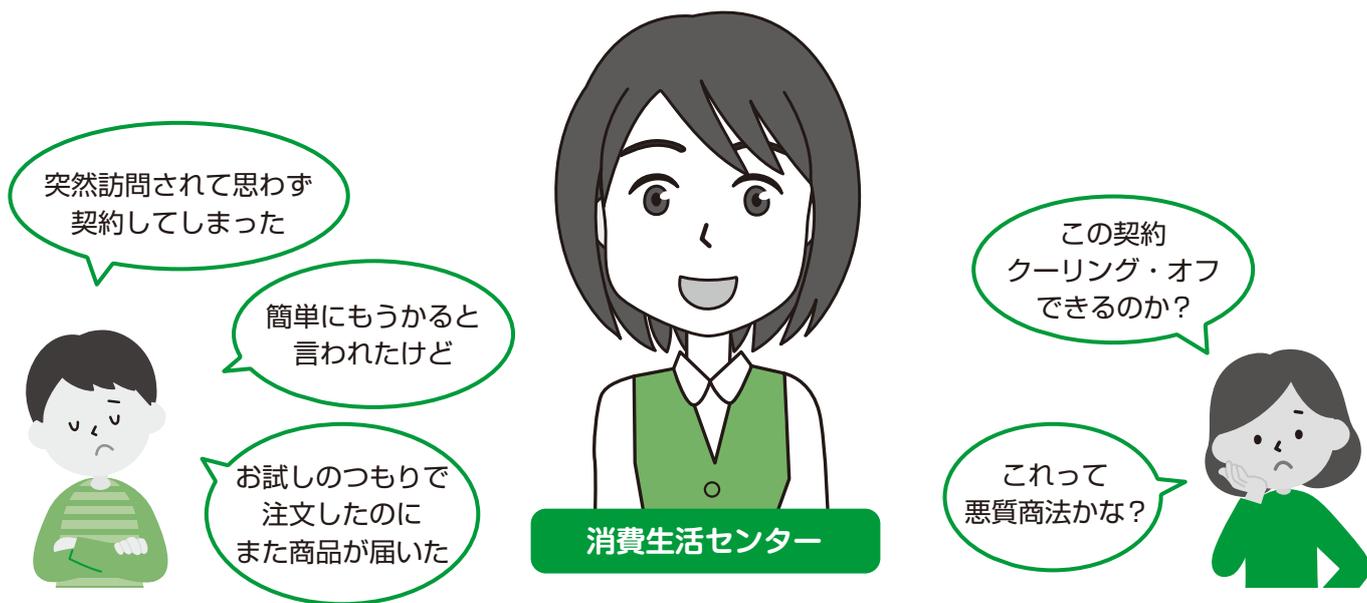
くらしのちえ

発行 東京都台東区東上野4-5-6 台東区役所区民部くらしの相談課 TEL03(5246)1144

こんにちは 台東区消費生活センター です

消費生活センターでは、悪質商法による被害や商品・契約に関するトラブルなど、消費生活に関する相談を受け付けています。専門の資格を持った相談員が公正な立場から問題解決のための助言や各種の情報提供を行っています。

また、契約前にわからないことや不安なことがあったら、お気軽にご相談ください。



「おかしいな?」「困ったな」と思ったら、すぐにご相談ください

相談は 区内在住・在勤・在学の方

相談方法 電話または来所

相談電話 03-5246-1133

相談場所 台東区役所9階⑦窓口

相談時間 月～金 9時～16時
(祝日・年末年始を除く)

秘密厳守・相談無料です!

それでは、最近多いトラブル事例について紹介します!!

[👉 次のページへ](#)

事例1 お試しで1回だけのつもりが定期購入だった～通信販売トラブル～

スマホを見ていたら、腸を元気にするという健康食品の広告がでてきた。「今なら、初回お得に500円」と書いてあったので、お試し1回のみで注文した。商品を試したが効果が感じられないので、2回目の注文はしなかった。

しかし、翌月、同じ健康食品がまた届いた。

あわてて、業者に連絡したら、「初回お得に500円になるのは4ヶ月の定期購入が条件になっている」「4回購入してもらわないと解約はできない」と言われてしまった。



トラブルに
合わないために



インターネットショッピングやテレビショッピング、カタログ販売などの通信販売は

- ① 広告に書いてある購入条件や返品条件に原則従わなくてはなりません。
- ② クーリング・オフ制度はありません。

注文する前に、購入条件・返品条件をしっかりと確認し、納得してから注文しましょう！

事例2 無料の点検をきっかけに契約を迫るリフォーム工事～点検商法トラブル～

近所でリフォーム工事をしているという業者が家に訪ねてきて、「今なら、無料で屋根、外壁の点検をする」と言うのでお願いした。

点検後、業者に「屋根や外壁も古く傷んできているので、大雨が降ったら大変だ」と言われ、不安になった。そのうえ、「今なら料金も安くできる」とせかされて、契約してしまった。

後になってよく考えると、本当に工事が必要なのか疑問に感じたので、一度、契約をやめて考え直したいと業者に連絡したが、「材料も用意した。もう解約はできない」と怒鳴られた。



トラブルに
合わないために



- ① 「無料で点検」と訪問してくる業者には注意し、簡単に応じないようにしましょう！
- ② 契約をせかされても、その場では契約しないようにしましょう。
- ③ 実際にリフォーム工事を依頼する場合は、複数の業者から見積りを取り、工事内容や金額などを比べてみましょう。

★事例2の場合などは訪問販売にあたるため、契約書面を受取ってから8日以内であればクーリング・オフにより契約を解除することができます。クーリング・オフができるかなど、くわしくは消費生活センターにご相談ください。

事例3 「簡単に稼げる」と言われて投資用USB教材を購入したが… ～情報商材・マルチまがい商法トラブル～

大学の友人から「投資で簡単に稼げる」と誘われ、カフェで友人と会社の代表者という人に会った。

「儲かる投資方法のノウハウが入ったUSBがある」と50万円のUSBを購入するよう勧められた。「USBの代金は留学資金と言って学生ローンで借りればよい。儲かるので返済はすぐにできる」と指示され借金までしたが、全く儲からなかった。

「ローンの返済が苦しい」と言うと、「友人を紹介するとお金がもらえる」と言われたが、解約して返金してほしい。



トラブルに
合わないために



- ①簡単に儲かるという話はありません。うまい儲け話には気を付けましょう。
- ②安易に多額の借金をすることはやめましょう！
- ③断りづらい状況でも勇気を持って、きっぱり断ることが大事です。
- ④SNSで勧誘されるケースもあります。注意しましょう！

～若者に増える消費者トラブル～

民法改正により、2022年4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。成年年齢が引き下げられると、社会経験や契約知識等が不十分な若年層を狙った消費者被害が急増する恐れがあります。

事例3のように契約したことにより、多額の借金を背負ってしまうと、後の人生に大きな影響を及ぼしかねません。また、友人を勧誘したりすることで、自分自身が知らずに加害者になってしまう恐れもあります。

トラブルに巻き込まれないためには、未成年のうちから、家庭内で金銭感覚を養う訓練をすることやお金の使い方についてご家族で話し合う機会を持つことが大切です。

日頃からこんな点に注意しておこう!!～消費者心構え～



「簡単に儲かる」など
うまい話はない



不要の場合は
「いりません」と
きっぱり断る



その場で契約しない
必ず家族などに相談する

契約前に契約書を
必ず確認する



消費生活相談

困った時は
消費生活センターに
相談する



2020年4月1日から債権法（民法の契約等に関する部分）が変わりました。

今回は「^{ていけいやっかん}定型約款」をご紹介します

現代の社会では、不特定多数の顧客との取引を行う事業者が、あらかじめ詳細な契約条項を「約款」として定めておき、これに基づいて契約の締結をすることが少なくありません。

これまでの民法には、約款を用いた取引について基本的なルールがありませんでした。新しい債権法では、新たに「定型約款」に関して、次のようなルールを定めました。

◎要件が満たされると、顧客（消費者）が「定型約款」にどのような条項が含まれるのかわからなくても、個別の条項について合意をしたものとみなされます。

定型約款が契約の内容となるための要件

- ①当事者間で定型約款を契約の内容とする旨の合意をしたとき
- ②定型約款を契約の内容とする旨をあらかじめ顧客に表示して取引を行ったとき

こんな契約内容だなんて
知らなかったー



約款に書いて
ありますよ



◎一定の要件の下で顧客（消費者）の合意を得ずに「定型約款」の変更ができ、変更後の内容が契約内容となります

定型約款を変更する場合のルール

- ①変更が顧客の一般の利益に適合する場合
- ②変更が契約の目的に反せず、かつ、変更に係る諸事情に照らして合理的な場合

アドバイス



今後、様々な契約の場面で使われる「定型約款」は、内容を読んでいなくても条項の内容に合意したものとみなされます。消費者トラブルに巻き込まれないためにも、定型約款の内容はよく確認しましょう。

詳しくはこちらをご覧ください

●法務省ホームページ（債権法改正）

http://www.moj.go.jp/MINJI/minji06_001070000

