

Lesson 5

若者によくある消費者トラブル

その1

ネットショッピング編

いつでも、どこでも利用できるネットショッピング。その便利さから利用する機会もますます増えています。でも、「商品が届かない」「返品ができない」というトラブルも起きています。

ケース1

ネットでのお買い物 クーリング・オフはできないの？

欲しかったスニーカーをネットで注文した翌日に、同じブランドのスニーカーに新モデルがでていることを知った。注文をキャンセルして新モデルを買いたいとショップに連絡したところ、「発送済みで返品不可」と言われた。慌ててサイトを見直したところ「返品不可」と表示されていた。



ネットショッピング(=通信販売)には、クーリング・オフがありません。

- ・注文をする前に返品のルール(返品できるかどうかや返品の期間など)や購入の条件をよく確認しましょう。
- ・注文画面のスクリーンショットをとっておきましょう。トラブルになったときに役立ちます。

※「返品不可」と表示されていても不良品が届いた場合は交換や返品が可能です。

ケース2

「モニター価格初回限定500円」 1回だけじゃないの？



広告に「ダイエットサプリ モニター価格初回限定500円」とあったので注文したら、翌月にも同じ商品が届き、6000円の請求書が入っていた。ショップの画面の下の方をよく見ると「5回定期購入」「2回目以降6000円」と書いてあった。

- ・商品を初回購入する際に、定期的な複数回の購入を条件とすることを「定期購入」といいます。定期購入の広告には、金額や期間などを表示することになっていますが、小さな文字で離れた場所に表示されているなど、気づかないまま注文してしまう場合もあります。大きな文字で表示された「お試し」「無料」だけではなく、小さな文字で表示されている部分についても、よく読んでから注文しましょう。

ケース3

フリマアプリのお買い物 届いたバッグは偽ブランド品

フリマアプリで、ブランドもののバッグを買ったが、ニセモノだった。出品者に苦情を言ったが、本物だと言い張って、返品に応じてくれない。

FAKE



- ・フリマアプリ運営事業者は代金や商品のやりとりを仲介しますが、取引の場を提供しているだけという立場です。基本的に個人間の取引となるため、トラブルが発生した場合、当事者間での解決が基本となります。
- ・フリマアプリを利用する際は、出品者が設定したルールを確認し、商品、送料について情報を集めましょう。商品についての疑問点を事前に出品者に質問し、解消してから取引しましょう。

クイズ4

○にはどんな言葉を入れたらよいでしょうか？

- ① ネットショップで購入したものは○○○○・○○できない。
- ② ネットショッピングをするときには、注文する前に○○のルールを確認する。

消費者トラブル 困ったときは 消費者ホットライン 「1188」

その2

ネットの中の危険編



会ったことがない人でも知り合いになれるSNS。でも、その相手は本当に信用できる人ですか？ ネットにはあなたをだまして、お金をとろうとする悪い人たちも潜んでいます。

ケース4

えっ？

タップしただけで登録完了 10万円？



スマホでゲームをしていたら、無料アダルトサイトの広告が出てきたので興味本意でタップしてみた。すると、いきなり「登録完了」という画面になり、10万円を支払うようにというメッセージが出た。焦って、サイト運営者に電話をすると、名前、住所、電話番号、生年月日などを聞かれたうえ、3日以内に支払うように言われた。

- ・一度タップしただけでは、契約は成立しません。不当な請求のため支払う必要はありません。相手に連絡すると、あなたの個人情報(名前、住所、生年月日、メールアドレス、免許証番号など)を伝えてしまう可能性もあります。
- ・このほか、実在のサイト運営者や通販会社、宅配業者などを装って「未納料金がある」というメッセージを送り、金銭を払わせようとする「架空請求」も多発しています。身に覚えのない請求は無視しましょう。

ケース5

連絡先を交換したい 誘導された有料サイト

SNSで知り合った男性から誘われて、出会い系サイトに登録した。このサイトではポイントを購入すると相手の電話番号やメールアドレスを交換できるようになっていたため、2万円分のポイントを購入した。何度やってもエラーが出るので何度も追加でポイントを買ったが、エラーになって相手の連絡先は結局わからない。

- ・男女問わず、出会いを目的とした「出会い系サイト」の利用で高額な料金を支払ってしまったというトラブルが発生しています。有料サイトに誘った相手の目的は、連絡先を交換することではなく、ポイントを買わせることです。



ケース6

SNSで知り合った人からのチケット購入 個人情報までとられてしまった



SNSを通じて「アイドルの公演のチケットを譲る」という人から、チケット2枚を25,000円で購入することにした。コンビニでプリペイドカードを購入して、カード番号を伝えるように言われたので、そのようにして代金を支払った。学生証の写真も送るように言われたので送ったものの、いくら経ってもチケットが届かない。

- ・SNSの広告やSNSで知り合った相手からの勧誘をきっかけにしたトラブルが多発しています。
- ・SNS上では気の合う人でも信頼できるかどうかわかりません。お金を払った途端に相手と連絡がとれなくなることもあります。
- ・学生証や免許証は、住所や生年月日などの個人情報が書かれた大事な書類です。むやみに人に見せたり、写真を撮って送らないようにしましょう。

クイズ5

○にはどんな言葉を入れたらよいでしょうか？

- ① 身に覚えのない請求が来た時でも、あわてて相手に○○しない。
- ② 住所、名前、電話番号などの○○○は安易に相手に知らせない。
- ③ ○○○の知り合いは本当に信用できるかどうかわからない。

「きれいになりたい」「成功したい」そんな願いに付け込まれ、結んでしまった高額な契約。憧れの一人暮らし。アパートを退去するとき起きた修繕費用のトラブル。社会経験の少なさから、契約トラブルに巻き込まれてしまう若者もいます。

ケース7

友達に誘われた「簡単に儲かるビジネス」残ったのは借金58万円

友達から、簡単に儲かる情報が入っているという高額なUSBを勧められた。人に紹介すれば、もっと高収入を得られると言われ、契約した。代金の58万円は消費者金融で借金して支払ったが、話と違って全く儲からない。友達も紹介できないので、借金も返せない。



- ・「誰かを紹介すればお金儲かる」と言って、モノを買わせたりする商法を「マルチ商法」といいます。(ネットワークビジネスなどという場合もあります)先輩や友人関係など断りにくい人間関係を利用して勧誘されます。契約後20日間はクーリング・オフできますが、消費者金融で借りたお金はクーリング・オフできず、利息をつけて返さなければなりません。
- ・友達を勧誘することにより、友人関係が壊れてしまう場合もたくさんあります。

ケース8

気軽に出かけたおためしエステ…契約したのは高額コース

ネット広告を見て、脱毛の無料体験エステを受けた。「今ならキャンペーン中。全身脱毛コース40万円」と誘われて、焦って契約してしまいました。

- ・契約が長期間になる場合、途中で通えなくなることもあります。また、エステはその効果が保証されているものではありません。
- ・継続して通えるのか、代金は支払えるのかよく考えてから契約しましょう。エステは契約して8日間はクーリング・オフできます。また、クーリング・オフ期間が過ぎても、途中で解約することは可能です。ただし、この場合、クーリング・オフとは異なり違約金の支払いが必要となります。



ケース9

賃貸アパート退去時の高額な修繕費 払わないといけないの？

2年間暮らした賃貸アパートから転居することになり、きれいに掃除して退去した。しかし、後日、壁紙の張替え代やハウスクリーニング代などの高額な請求書が送られてきた。

- ・部屋を借りた人がわざと汚したり、壊したりしてできたキズや汚れは借りた人が修理代を払わなければなりません。しかし、キズや汚れのうち、建物が古くなるにつれて生じたものや通常の使用によりできたもの(例：壁紙や床の日焼け、色あせ、小さなキズ)は原則として家主がその費用を負担します。
- ・アパートを借りるときは、契約前に家主と室内の点検をして、室内の状態の写真を撮っておきましょう。また、退去する際も同じように点検し、修繕の必要性や費用の負担割合を確認しましょう。



クイズ6

「必ずもうかる投資」ってあるの？

- ① 「必ずもうかる投資」はない。
- ② マルチ商法のしくみを使った投資は必ずもうかる。
- ③ 専門家なら必ずもうかる投資を知っている。



Lesson 6

知っておきたい クレジットカード



最近、現金以外で代金を支払う方法(キャッシュレス)が広まってきました。クレジットカード、プリペイドカード、スマホで払う〇〇ペイ、スマホ通料と一緒に払う〇〇払いなど…現金を持ち歩かなくてよいという利点がありますが、家計の管理はより複雑になっています。

なかでも先に商品を受け取って、後で代金を支払うクレジットカード払いは、借金して買い物をすることと同じことです。

高額な買い物ができるクレジットカードを複数枚利用して、返済できなくなる場合(多重債務)もあります。また、利用する場合には、自分が返済できる範囲内で、かつ、利用額と毎月の返済額を把握しておくことが必要です。

ケース10

クレジットカードを作ればもうかるアルバイト？

「クレジットカードを作ったら、1枚につき5000円もらえる。」と先輩に誘われて、クレジットカードを2枚作った。作ったカードは先輩に渡し、バイト代1万円をもらった。後日、クレジットカード会社から商品購入代金30万円の請求書が送られてきた。自分がした買い物ではないのに、払わなければいけないの？



- ・自分が作ったカードを人に貸して、そのカードが使われてしまった場合、カードの名義人(持ち主)に支払義務があります。
- ・他人の契約に名前を貸すことを「名義貸し」といいます。トラブルのもとになるので、誘われても絶対に断りましょう。

ケース11

バイト代で返すはずだったのに…予定がくるって支払えない

バイト代で返済できると思い、旅行代や自動車学校通学費用をクレジットカードのリボルビング払いで払っていた。ところがケガをしてバイトができなくなり、支払いができなくなった。

- ・クレジットとは「信用」を意味します。クレジットカードで買い物ができるのは信用があるからです。支払いが遅れるとその信用を失い、将来、クレジットカードを作れなくなったり、ローンを組めなくなったりすることもあります。利用する場合には、確実に支払える金額内での利用にしましょう。特に、リボルビング払いはたくさん買い物しても返済額が一定なので、使いすぎないように注意しましょう。



覚えておきたい！ クレジットカード利用上の注意3が条

- ① カードでの買い物は、収入で返せる範囲内(返済のために借金するのはアウトです)
- ② カードの管理はあなたの責任(カードは人に貸さない、失くさない、カード番号、暗証番号は人に知らせない)
- ③ 使うときは、しっかり確認！ 返済方法・返済期間



クレジットカードの返済方法は、

- ・一度で全額返す「一括払い」
- ・何回かに分割して支払う「分割払い」
- ・何度買い物しても返済額は一定額と設定する「リボルビング払い」があります。

このうち、「リボルビング払い」は返済期間が長期になり、残りの返済額や返済期間がわかりにくくなるため、利用には注意が必要です。

クイズ7

○にはどんな言葉を入れたらよいでしょうか？

- ① クレジットカード〇〇や〇〇〇〇は人には教えない。
- ② クレジットカードでの買い物は〇〇で返せる範囲内とする。
- ③ 返済額が一定で、返済期間が長期になりがちなのは〇〇〇〇〇〇払い。