

消費者トラブル『回避』Webラジオ マニュアル

目次

● はじめに	1
● 操作の手引き	2
アクセス方法 スタート画面	2
TOPページ	3
トラブルファイルページ	4
理解度チェックページ	5
トラブル回避のポイントページ	6
クーリング・オフ制度ページ クーリング・オフ制度、方法ページ	7
契約についてページ 相談窓口ページ	8
● 消費者トラブル『回避』Webラジオ 補足説明	9

はじめに

この消費者教育教材Webコンテンツ「消費者トラブル『回避』Webラジオ」では、若者が陥りやすい消費者トラブルについて、事例やトラブル回避ポイントを映像やクイズなどで分かりやすく説明しています。

主な内容

チャプター

● 導入チャプター

消費者トラブルにあわないために／「契約」とは 4分 47秒

● トラブルファイルチャプター

オンラインショッピング、ネットオークション 7分 30秒

マルチ商法 10分 30秒

アダルトサイトによるワンクリック請求 7分 55秒

敷金返金 8分 23秒

多重債務 10分 00秒

● クーリング・オフ制度チャプター 10分 07秒

理解度チェック(クイズ形式)

● トラブルファイル

オンラインショッピング、ネットオークション 3問

マルチ商法 3問

アダルトサイトによるワンクリック請求 3問

敷金返金 3問

多重債務 3問

● What 's クーリング・オフ制度

クーリング・オフ 3問

各チャプターの解説

● 導入チャプター

契約について

● トラブルファイルチャプター

オンラインショッピング、ネットオークション トラブル回避のポイント

マルチ商法 トラブル回避のポイント

アダルトサイトによるワンクリック請求 トラブル回避のポイント

敷金返金 トラブル回避のポイント

多重債務 トラブル回避のポイント(クレジットカードの仕組み)

● クーリング・オフ制度チャプター

クーリング・オフ制度、方法

その他

● 相談窓口一覧

操作の手引き

<アクセス方法>

URLの直接入力、または検索により、消費者トラブル「回避」マニュアルWebラジオスタート画面にアクセスしてください。

URLからアクセス <http://nackynailly.com/troublemanual/>

検索してアクセス



※サイト画面

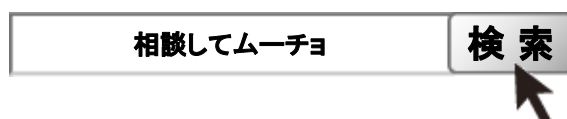
「広島県若者の消費者被害防止サイト」トップ画面のバナーからアクセス

<http://nackynailly.com/>



※バナー画面

※「広島県若者の消費者被害防止サイト」は次のように検索できます。



<スタート画面>



- ①の **STARTボタン** をクリック
TOPページ(P.3の画面)に移動します。

<TOPページ>



②の **動画画面の▶** をクリック

動画が再生されます。

再度 **動画画面** をクリックすることで一時停止することができます。(再度画面をクリックすると再生されます。)

③の **字幕ON/OFFスイッチ** をクリック

動画内の字幕を調整できます。



④の **全画面表示スイッチ** をクリック

画面が拡大します。



⑤の各 **トラブルファイルの画面** をクリック

各「**トラブルファイルページ**」(P.4の画面)へ移動します。

⑥の各 **理解度チェック バナー** をクリック

各「**理解度チェックページ**」(P.5の画面)へ移動します。

⑦の左右 **チャンネル選択スイッチ** をクリック

ラジオイラスト内の各トラブルファイル(⑤⑥)が左右にスライドします。

⑧の **契約について バナー** をクリック

「**契約についてページ**」(P.8の画面)へ移動します。

⑨の **What'sクーリング・オフ制度? バナー** をクリック

「**クーリング・オフ制度ページ**」(P.7の画面)へ移動します。

⑩の **相談窓口 バナー** をクリック

「**相談窓口ページ**」(P.8の画面)へ移動します。

⑪の **マニュアルダウンロード バナー** をクリック

消費者トラブル『回避』Webラジオマニュアルが表示されます。



<トラブルファイルページ>



- ⑫の **動画画面の▶** をクリック

動画が再生されます。

再度 **動画画面** をクリックすると、一時停止し90秒のカウントダウンが始まります。

この間に、生徒とディスカッションを行ってください。

90秒後に画面に「TIME UP!」と表示されますが、カウントダウンが終わっても自動的に再生されませんので任意のタイミングで **動画画面** をクリックし、続きを再生してください。

カウントダウンは動画のどの部分でも行うことができます。回数制限はありません。

- ⑬の **再生・一時停止ボタン** をクリック

カウントダウンのない通常の一時停止ができます。

もう一度クリックすると続きが再生されます。

- ⑭の **6コママンガの各場面** をクリック

マンガの場面に沿ったタイミングから動画が再生されます。

- ⑮の **理解度チェック バナー** をクリック

「理解度チェックページ」(P.5の画面)へ移動します。

- ⑯の **トラブル回避のポイント バナー** をクリック

「トラブル回避のポイントページ」(P.6の画面)へ移動します。

- ⑰の **メインメニューへ** をクリック

「TOPページ」(P.3の画面)へ移動します。

※TOPページの導入チャプター同様、字幕ON/OFF及び全画面表示ができます。



<理解度チェックページ>

オンラインショッピング、ネットオークション理解度チェック!

問題1
ネットショップで欲しかった商品を見つけた。ショップの連絡先の表示はなかったけど、メールのやりとりなどから信頼がおけると感じたので、商品の購入を決めた。

18

19 戻る

メインメニューへ 20

© 2013 Consumer Affairs Division of Hokkaido Prefecture. All rights reserved.

各トラブルファイルごとに、○×クイズを3問出題します。

問題画面で、⑱の **○または×** をクリック
それぞれ判定(正解, 不正解)のページに進みます。

⑲の **戻る** をクリック
「トラブルファイルページ」(P.4の画面)に移動します。
ただし、TOPページから入った場合は、「TOPページ」(P.3の画面)へ移動します。

⑳の **メインメニューへ** をクリック
「TOPページ」(P.3の画面)へ移動します。

正解, 不正解に応じた画面が展開します。

㉑の **解説を見る** をクリック
次の解説ページへ移動します。

解説ページでは
正解, 不正解のいずれでも、同じ解説が表示されます。

㉒の **次の問題へ** をクリック
次の問題ページへ移動します。
(2問目も同じ流れとなります。)

3問目の解説ページの **結果を見る** をクリック
問題の正解数を表示する画面へ移動します。

㉓の **最初からやり直す** をクリック
問題1に戻ります。

オンラインショッピング、ネットオークション理解度チェック!

オンラインショッピング、ネットオークション理解度チェック!

正解

あなたの解答は

21

戻る

メインメニューへ

© 2013 Consumer Affairs Division of Hokkaido Prefecture. All rights reserved.

オンラインショッピング、ネットオークション理解度チェック!

オンラインショッピング、ネットオークション理解度チェック!

問題1の正解は

特定商取引法の規制を守っていないサイトは、他のルールも守らない可能性が高く、メールの内容が正しいとは限りません。こういう業者はそもそも信頼できないので、取り引きしてはけません。

<ポイント>
ネット通販詐欺にあわないために、最低限、法律に沿って販売を行うショップを選びましょう!

22

戻る

メインメニューへ

© 2013 Consumer Affairs Division of Hokkaido Prefecture. All rights reserved.

オンラインショッピング、ネットオークション理解度チェック!

オンラインショッピング、ネットオークション理解度チェック!

頑張って! 3問中1問正解でした

あなたはオンラインショッピング・ネットオークションのトラブルに陥る可能性があります。慎重に利用し、おかしかったら消費生活センターに相談しましょう。

23

戻る

メインメニューへ

© 2013 Consumer Affairs Division of Hokkaido Prefecture. All rights reserved.

<トラブル回避のポイントページ>



ネットでは注文、届きは便利だけど代金を払ったのに商品が届かない、返品・返金・交換してくれないといったトラブルが急増！

24時間注文できる便利なオンラインショッピングや欲しいと思っていた商品を安く、またレアな商品をゲットできるネットオークションは楽しいので利用者が増えています。しかし、代金を先に払って後で商品が届くシステムが多いため、商品が届かない、違うものが送られてきた、返品や返金、交換に応じない、相手と連絡が取れなくなったなどのトラブルが多発しています。またネットオークションに出品した場合、買手者にきちんと商品を送ったにもかかわらず、商品が届いていない、壊れていると言いがかりをつけられ、代金が振り込まれないといったトラブルに巻き込まれることもあります。

トラブル回避のポイント

広告内容を確認する
オンラインショップにも「特定商取引法に基づく表示」が義務付けられています。守られていない場合は避けたい場合があります。広告内容や注文時のやり取りのメールなどの控えも保管しておきましょう。

ショップや出品者、サイトの評判を調べる
オンラインショップの場合は、ショップの名前で検索し、評判をチェックしてみましょう。ネットオークションの場合は出品者の評価を調んだり、オークションサイトそのものの評判もチェックしておきましょう。利用規約や料金についての説明が、誤解を招きやすい表現の場合もありますからよく読みましょう。

でも個人出品者は・・・
ショップは連絡先の表示等、法律で規制されていますが、個人出品者には規制がありません。携帯電話やフリーのメールアドレスを知られない相手との取引は、トラブルになっても相手が特定できないこともありますから、



②④の **理解度チェック バナー** をクリック
「理解度チェックページ」(P.5の画面)へ移動します。

②⑤の **戻る** をクリック
前の画面に戻ります。

②⑥の **メインメニューへ** をクリック
「TOPページ」(P.3の画面)へ移動します。

<多重債務 トラブル回避のポイント拡大図>

5
どうかもう一度考えてみてください

②⑦

②⑦の **△または▽** をクリック
△は前の、▽は後の数字の位置に画面が移動します。
※この項目は「オンラインショッピング、ネットオークション トラブル回避のポイント」には対応していません。

経済できる範囲での利用にとどめて
義務が生じるので、注意が必要で

<クーリング・オフ制度ページ>



⑳の **動画画面の▶** をクリック

動画が再生されます。

再度 **動画画面** をクリックすると、一時停止します。
(カウントダウン機能は付いていません。)

㉑の **理解度チェック バナー** をクリック

「**理解度チェックページ**」(P.5の画面)へ移動し、
○×クイズが3問出題されます。

㉓の **クーリング・オフ制度、方法 バナー** をクリック

「**クーリング・オフ制度、方法ページ**」(下段の画面)へ
移動します。

<クーリング・オフ制度、方法ページ>

What's クーリング・オフ制度?

●特定商取引に関する法律で規定されているクーリング・オフ制度一覧

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	店舗外での商品・サービス・指定権利の取引 (商品とサービスの一部の例外は除く)	8日間
電話勧誘販売	業者からの電話による商品・サービス・指定権利の取引 (商品とサービスの一部の例外は除く)	8日間
特定継続的役務提供	5万円を超えるエステ、習字教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスを一定期間継続する契約 (店舗契約を含む)	8日間
遠隔販売取引 (マルチ商法)	すべての商品・サービス (店舗契約を含む)	20日間
異業提供取引販売取引 (内職・モニター商法)	すべての商品・サービス (店舗契約を含む)	20日間

- はかきの表と裏のコピーをとって保管します。
- 「特定記録郵便」または「簡易書留」で郵便局の窓口へ提出し、受領証も保管します。
- クレジット契約をしている場合は、クレジット会社と販売会社へ同時に通知しましょう。

㉒の **相談窓口 バナー** をクリック

「**相談窓口ページ**」(P.8の画面)へ移動します。

※**戻る** **メインメニューへ** **入**または**V**の操作方法は、トラブル回避のポイント(P.6)と同様です。

困ったときの
相談窓口

31

戻る

メインメニューへ

© 2015 Consumer Affairs Division of Hiroshima Prefecture. All rights reserved.

〈契約についてページ〉

契約について

それにしてはどうして、販売商法にだまされるのでしょうか？
それは、若い人たちの「契約」への理解が低いことにあります。

- 口約束でも契約は成立
口約束でも契約は成立し、契約書がなくても、電話口、口約束だけでも契約は成立します。
実際に契約した契約のトラブルに注意してください。
- 成立した契約は解約できない
一度個人が契約を、契約として一方の都合で解約することはできません。契約を解約する場合には、お互いの合意が原則として必要となり、相手は契約を成立させたい場合があります。
話し合いがこれらから、契約で争うこともあります。契約する前にしっかりと考えましょう。
- 販売方法に問題がある場合は解約できる場合がある
販売方法に問題がある場合には、消費者保護法に基づき、特定商取引法で決められた販売方法であれば一定期間を過ぎては解約できる（クーリング・オフ制度）もあります。
買ったときは必ずしもしつら、相談窓口へご相談ください。
- 未成年者契約の取り扱いは
未成年者が契約するときは、原則として法定代理人（親権者等）の同意が必要です。同意のない契約は、取り消すことができます。
※注意：この同意は未成年者契約でも取り消すことができます！
・未成年者本人が「20歳以上です」「法定代理人の同意がある」等ついて行った契約
・小売りの場内での契約
・贈與（贈與と偽装）している未成年者が行った契約



32

メインメニューへ

③②の **メインメニューへ** をクリック
「TOPページ」(P.3の画面)へ移動します。

〈相談窓口ページ〉

〈相談窓口一覧〉 (平成27年4月現在)

市町の消費生活相談窓口	名称	電話番号	受付時間等
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0852)225-3300	火曜日から土曜日まで(祝日を除く) 10:00~19:00
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0852)225-3218	月曜日から土曜日まで(祝日を除く) 8:30~18:00(12:00~13:00休)
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0846)22-5965	月曜日から土曜日まで(祝日を除く) 10:00~18:00(12:00~13:00休)
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0846)22-6410	月曜日から土曜日まで(祝日を除く) 9:00~16:00(12:00~13:00休)
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0846)22-4048	月曜日から土曜日まで(祝日を除く) 9:00~17:00(12:00~13:00休)
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0846)22-1188	月曜日から土曜日まで(祝日を除く) 8:30~16:30
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(084)243-706	月曜、水曜、金曜(祝日、年末年始を除く) 10:00~16:00(12:00~13:00休)
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0854)22-2322	月曜日から土曜日まで(祝日を除く) 9:00~16:00(12:00~13:00休)
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0854)22-4228	月曜日から土曜日まで(祝日を除く) 9:00~16:00(12:00~13:00休)
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0854)22-3336	月曜日から土曜日まで(祝日を除く) 9:00~16:00(12:00~13:00休)
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0854)22-1189	月曜日から土曜日まで(祝日を除く) 9:00~17:00(12:00~13:00休)
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0854)22-1841	月曜日から土曜日まで(祝日を除く) 9:00~16:00(12:00~13:00休)
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0854)22-1142	月曜日から土曜日まで(祝日を除く) 9:00~16:30(12:00~13:00休)
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0854)22-2212	月曜日から土曜日まで(祝日を除く) 10:00~16:00(12:00~13:00休)
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0852)209-3128	月曜日から土曜日まで(祝日を除く) 9:00~16:00(12:00~13:00休)
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0852)223-9219	月曜日から土曜日まで(祝日を除く) 9:00~16:00(12:00~13:00休)
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0852)200-5636	月曜日から土曜日まで(祝日を除く) 10:00~16:00(12:00~13:00休)
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0852)209-1329	月曜日から土曜日まで(祝日を除く) 9:00~16:00(12:00~13:00休)
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0852)228-1978	月曜日から土曜日まで(祝日を除く) 9:00~16:00(12:00~13:00休)
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0852)222-5371	月曜日から土曜日まで(祝日を除く) 10:00~16:00(12:00~13:00休)
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0846)63-3123	月曜日から土曜日まで(祝日を除く) 10:00~15:00(12:00~13:00休)
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0847)222-1111(1)	月曜日から土曜日まで(祝日を除く) 10:00~16:00(12:00~13:00休)
弘前市消費生活センター	弘前市消費生活センター(弘前店)	(0847)89-3088	月曜日から土曜日まで(祝日を除く) 9:00~16:00(12:00~13:00休)

③③の **戻る** をクリック
前の画面に戻ります。

③④の **メインメニューへ** をクリック
「TOPページ」(P.3の画面)へ移動します。

広島の相談窓口

広島県生活センター
消費生活相談 Tel.082-223-6111
受付時間/受付日(祝日を除く) 0:00~17:00
〒730-8511 広島市中区基町1-10-5
福祉推進1課(福祉推進課)担当(お申し込み専用)

http://www.pref.hiroshima.jp/life/life/

メールでの相談も受け付けています。
ご相談はホームページから。
広島県 メール相談
ここをクリック



消費者ホットライン

イセヤ
Tel.188 (嫌や! 消費者トラブル)
消費者ホットライン。は、消費者が悩んだシステム。
消費者センター等の相談窓口で受付先を特定している消費者は、
必ずしもこのホットラインで相談しなくても構いません。
詳しくは消費者のホームページをご覧ください。
http://www.caa.go.jp/region/shohisha_hotline.html

相談安全相談窓口

お近くの警察署、又は次の警察本部に相談ください。
Tel.082-228-9110
アッシュ問題は、匿名の#911

戻る メインメニューへ

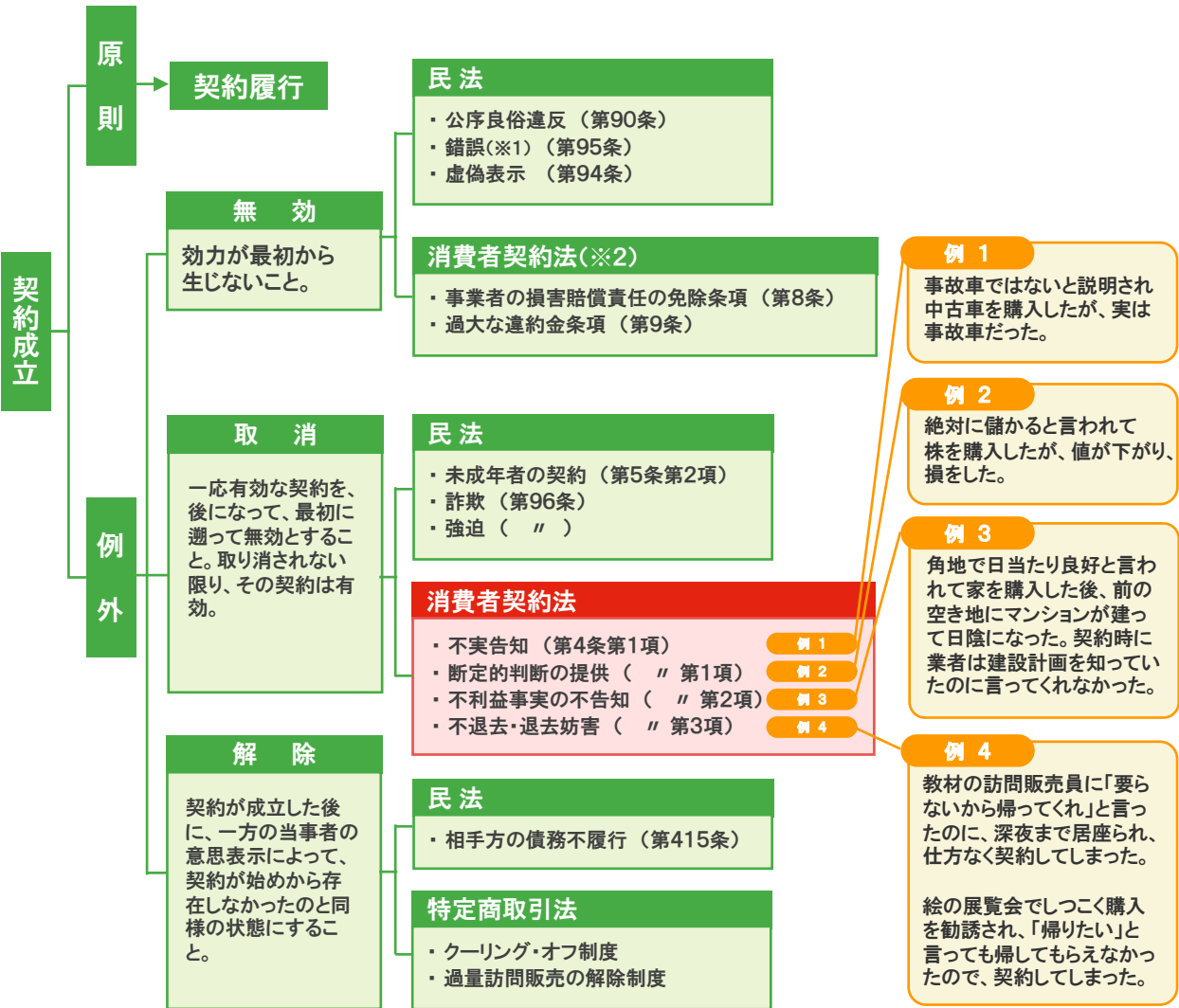
●導入チャプター

2分41秒

「販売方法に問題があるときは解約できる場合がある」とは？

契約を解消できる場合一覧

消費者契約法では、契約の勧誘に問題があった場合として、4つの取消事由を定めています。(の部分)



※1 錯誤とは、思い違いのこと。錯誤により無効となるのは、単なる思い違いではなく、法律行為の内容の重要な部分に錯誤があり、もしその錯誤がなかったら契約締結の意思表示をしなかったであろうと認められる場合である。

※2 契約全体が無効となるのではなく、契約の該当条項のみが無効となる。

この補足説明の内容は、「消費者教育参考資料～消費者教育サポートブック～」(広島県消費生活課発行)に掲載されています。他にも参考となる説明もたくさん掲載していますので、この冊子もぜひご活用ください。



3分11秒

未成年者の「法定代理人」とは？

1. 親権者(民法第818条)： 父母(子が養子であるときは養親)。父母の婚姻中は、父母が共同して行います。
ただし、父母の一方が親権を行うことができないときは、他の一方が行います。
2. 離婚、認知の場合(民法第819条)： 父母の一方を協議等により親権者と定めます。
3. 親権者を欠く場合(民法第838条第1号)： 未成年後見人(裁判所の選定などにより定めます。)

3分50秒

「小遣いの範囲内での契約」とは？

法定代理人が目的を定めて処分を許した財産をその目的の範囲内で使用する場合は、目的を定めずに自由に処分を許した財産を使用する場合は、未成年者でも単独で契約できます。

例えば、ゲームソフトなど法定代理人が不適切だと思う買い物であっても、小遣いの範囲内で契約した場合は、取り消すことができません。

どの程度の金額が処分を許された財産の範囲かは、未成年者の年齢や生活状況によって個別に判断します。

例えば、法定代理人から仕送りを受けている学生の場合、仕送り金額は生活費として使い道が決まっていることが多いため、それを除いた金額が処分を許された範囲となります。

出典：「くらしの豆知識 2015」（独立行政法人国民生活センター発行）一部変更しています。

●トラブルファイルチャプター 「多重債務」

7分09秒

リボルビング払いの手数料のイメージは？ 理解度チェック問題3の解説

リボルビング返済(一例です)

(手数料が実質年利15%, 毎月5,000円の元金均等定額リボルビング方式を利用
毎月1日から月末までの支払いを翌月27日に支払う。)

(円)

	支払日/購入日	購入金額	元金返済額	利息支払額	合計返済額	借入残高
	X年 5月 5日	30,000				
	X年 5月 27日					30,000
1	X年 6月 27日		5,000	375	5,375	25,000
2	X年 7月 27日		5,000	313	5,313	20,000
3	X年 8月 27日		5,000	250	5,250	15,000
4	X年 9月 27日		5,000	188	5,188	10,000
5	X年 10月 27日		5,000	125	5,125	5,000
6	X年 11月 27日		5,000	63	5,063	0
計			30,000	1,314	31,314	

★ 毎月の返済額 設定した金額 + 手数料 (返済月の借入残額×月利)

◎ 計算例 X年8月の返済額 = 5,000円 + {(20,000円※ × (15%÷12か月))} = 5,250円

※ 8月の返済額の計算であり、すでに2回返済しているので、30,000円 - (5,000円×2) = 20,000円

●クーリング・オフ制度チャプター

1分20秒

特定商取引法が適用される「指定権利」とは？

特定商取引に関する法律施行令(制令)第3条 別表第1

1. 保養のための施設またはスポーツ施設を利用する権利
2. 映画、演劇、音楽、スポーツ、写真または絵画、彫刻その他の美術工芸品を鑑賞し、または観覧する権利
3. 語学の教授を受ける権利