



# くらしのほっと通信

P.2 契約、電子契約  
 P.3 電子マネー、未成年者取消、クーリング・オフ、中途解約  
 P.4 消費生活センター紹介

知識・情報は力

中学生・高校生のための

## 消費者力チェック!

こんなとき、  
どうする?どうなる?



消費生活の知識があれば、トラブルにあった時に、自分を守ることができます。後で、「シマッタ!」「困った!」などとならないよう、消費者力をチェックしましょう!

### Q1 昨日購入したCDで

昨日、お店でCDを購入したら、思っていたものとは違っていた。返品してお金を返してもらいたい。

**A** 返金してもらえる

**B** 返金してもらえない

### Q2 芸能人情報サイトで

パソコンで芸能人の情報を見るため無料サイトにアクセスした。年齢認証をワンクリックしただけで、料金を請求する画面になった。

**A** 料金を払う

**B** 料金を払わない

### Q3 SNSで誘われて

SNS※で知り合った同学年の子に「別の出会い系サイトでメール交換しよう」と誘われた。無料と思い登録したら有料サイトで、利用料1万円を請求された。

※SNS:人と人とのつながりを促進・サポートする、コミュニティ型のWebサイト

**A** 料金を払う

**B** 料金を払わない

### Q4 ネット通販で

ネット通販で洋服を注文したら、別のサイトでもっとかわいい洋服を見つけた。まだ届いていないのでキャンセルしたい。

**A** キャンセルできる

**B** キャンセルできない

### Q5 オークションサイトで

オークションサイトでアイドルのコンサートチケットを落札した。代金を振り込んだが、チケットが届かない。相手とも連絡がとれない。

**A** 代金は戻る

**B** 代金は戻らない

### Q6 電子マネーで

友人に、地下鉄に乗るために、manaca(電子マネー)を貸してほしいと頼まれた。

**A** 貸す

**B** 貸さない

### Q7 オンラインゲームで

オンラインゲームに登録するために、年齢を25歳と入力し、親のクレジットカード番号を無断で入力した。1ヶ月のゲーム代が10万円になった。

**A** 支払う必要はない

**B** 支払う必要がある

### Q8 無料体験でやる気になった家庭教師

1年前、『家庭教師無料体験』のチラシを見て電話で申し込み、自宅で体験を受けた。その際勧誘され、家庭教師(月謝)と、3年間分の教材50万円(クレジット払い)を契約した。支払いが大変なのでクーリング・オフしたい。(保護者)

**A** キーリング・オフできる

**B** キーリング・オフできない



解答・解説はP2、P3をご覧ください。

相談

月  
金

052-222-9671  
 052-222-9674  
 052-223-3160

消費生活相談

架空請求ホットダイヤル

サラ金・多重債務特別相談

土  
日

土・日テレフォン相談

052-222-9690

※相談は市内在住・在勤・在学の方が対象です

# 答えはすべて **(B)** です!



その理由を一緒に確認してみよう!

## A1 契約の成立

契約が一度成立すると、商品自体に問題がなければ、**一方的に解約できません**。返品、他の商品と交換してもらえるか等は、店側の判断になります。



### チェック! 契約とは

契約とは法的責任がある約束のことで、契約が成立するのは申し込みと承諾の意思表示が合致したときです。  
**口約束だけでも成立します。**



- コンビニでお菓子を買う
  - 電車に乗る
  - レンタルDVDを借りる
  - ケータイでゲームをダウンロードする
  - オークションサイトで落札する
- これらはみんな契約だよ。

## A2 契約の不成立・無効・取消し

年齢認証をクリックしただけなら、契約の申し込みをしたわけではなく、**契約は成立していないので、料金を支払う必要はありません。**

### チェック! 契約の不成立、効力がない場合

- 契約の申し込みをしていない……………**契約の不成立** (契約をしていない)
- 書き間違えたり、言い間違えたりして契約した……………**無効** (始めから契約の効力がない)
- だまされたり、脅されたりして契約した……………**取消し** (取消以降、始めにもどって効力がなくなる)

## A3 電子契約の成立

無料と思い登録した場合、有料とわかる**確認画面**がなければ、**無効を主張できるので、料金を支払う必要はありません。**

電子契約は、相手方(事業者・個人)の画面上の文字や画像のみでする取引で、名前・住所など不明確なことが多く、トラブルが増加しています。

### チェック! 電子契約とは

パソコンや携帯電話で行う、ネット通販やネットオークションなどの取引を電子契約といいます。

- 電子契約は相手方から承諾通知が届いたときに成立する
- 消費者と事業者の電子契約は、申し込みをする時に、思い違いや操作ミスによる、誤った注文をした場合、防止する方法(確認画面)が無ければ、契約の無効を主張できる

確認画面の例



## A4 ネット通販の解約

ネット通販では、**承諾通知が届いた契約は守らなければなりません**。  
チェックの項目を除き、自分の都合で**勝手に解約=キャンセルはできません**。

### チェック! 解約できるのは

- 「返品できる」という返品特約があり、返品条件を満たしているとき
- 商品に瑕疵(キズなど)があり使用できないとき
- 当事者間で解約の合意ができたとき など

画面のイメージだけで判断しないでね!



## A5 ネットオークションは自己責任

ネットオークションも相手方との契約です。代金を支払ったのに商品が届かなければ、**代金の返金を求めることができますが**、相手と連絡が取れない場合は、**返金はかなり困難です。**

### チェック! ネットオークションの注意事項!

- 出品内容を調べ、情報を集め、しっかり検討
- 出品者の評価・連絡先をきちんと確認
- 運営サイトのセキュリティに注意

## A6 電子マネー

電子マネーとは、電子データで代金を支払う方法。ICカードmanaca(マナカ)は電子マネーと乗車券が1枚になったカードで、**現金と同じ扱いです。**トラブルを避けるため、**友人との貸し借りはやめましょう。**

## A7 未成年者取消し

未成年者(20才未満)が法定代理人(親など)の同意を得ずに契約した場合、**本人や親が契約を取消しできます。**しかし右記のように、**成人であると嘘をついた場合は原則として取消しできなくなります。**

### チェック! 取消しできない場合

- 結婚した未成年者の場合
- 親から使用を許可された金銭(おこづかい)による契約
- 親に許可された営業に関する契約
- 「成人」「親の同意がある」と嘘をついた場合
- 20歳になってから契約を認めた場合
- 契約した人が25歳になった場合

## A8 クーリング・オフ

クーリング・オフ期間を過ぎているので、**クーリング・オフはできません。**しかし、家庭教師などのサービス取引には中途解約の制度があるので、**中途解約ができます。**

### チェック! クーリング・オフとは

訪問販売などで契約した場合に、頭を冷やして契約について考え直し、一定期間内に「契約解除の通知書」(はがきで可)を出せば、一方的に申込の撤回や契約の解除ができる制度のこと。

● 主な取引のクーリング・オフ期間

取引内容	クーリング・オフ期間
訪問販売・電話勧誘販売 特定継続的役務提供 (家庭教師派遣・学習塾など)	8日間

### クーリング・オフすると

- 通知書を発信した時(郵便局で出した時)に契約解除となる
  - 支払い済みの代金は全額返金される
  - 受け取った商品は事業者負担で返品できる
- ※通信販売にはクーリング・オフの制度はありません



クーリング・オフの通知書の書き方はウェブサイトを確認できます。



◀ 携帯はこちら

### クーリング・オフ期間を過ぎても

勧誘方法に問題があれば、クーリング・オフ期間が延長されたり、契約を取消しできるときがあります。詳細は消費生活センターのウェブサイトを確認できます。

名古屋消費生活センター

検索

### チェック! 中途解約

家庭教師派遣、学習塾などのサービス取引(特定継続的役務提供)には中途解約の制度があります。クーリング・オフ期間経過後は、中途解約で、将来に向かった部分の契約解除ができます。解除理由は不要です。

中途解約できる主なサービス取引

- 外国語会話教室
- 学習塾
- 家庭教師派遣
- パソコン教室

家庭教師派遣の解約手数料は、**5万円か月謝相当額のいずれか低い額**です。他の取引は当センターウェブサイトを確認できます。同時に購入した関連商品も中途解約できます。

※サービスを受け始めてから解約する場合は、解約手数料+受けたサービスの代金を支払う必要があります。

困ったときは、消費生活センターへご相談を!





消費生活センターってどこにあるの？



伏見の白川公園の西側、中消防署が入っているビルにあるわ。  
右の地図を参考にしな。

- 12F** 第1研修室
- 11F** 相談コーナー くらしの情報プラザ
- 10F** テスト室 消費者開放試験室 第2研修室

プラネタリウムのすぐ近くにあるんだね。

### 交通のご案内

- 地下鉄「伏見」
- ⑥番出口から南へ350m
- 地下鉄「大須観音」
- ④番出口から北へ450m



それぞれのお部屋ではどんなことをしているの？

## 相談コーナー

消費生活に関するトラブルについて、消費生活相談員が無料で相談にのります。



18歳未満の方からは、デジタルコンテンツに関する相談が最も多く寄せられています。アダルトサイトや出会い系サイトはもちろんのこと、SNSやオンラインゲームのサイトにも注意してください。

もしも、相談したいことがあるんですが…



## テスト室

苦情・相談のあった商品などについてテストをしています。



▲持ち込まれた衣類をマイクロスコープで拡大中です。



うわあ！電子レンジの中が燃えているよ。



◀電子レンジでスパークする人參。(センターHPで動画配信中)

## いろいろな講座

消費者問題に関心をもってもらうための講座をおこなっています。



◀くらしのゼミナール(子育て世代)



▲職場体験(中学生)



▲消費生活学校(高校生)

何だか楽しそう！



親子教室(小学生親子)

## くらしの情報プラザ

消費生活に関する情報の収集と提供、グループ活動の場を提供しています。DVDや図書の貸出もしています。



DVDは視聴もできるんだね。



## 利用のご案内

### 相談室

受付時間 月～金曜日 9:00～16:15 (祝日・年末年始を除く)

TEL **052-222-9671** 消費生活相談

TEL **052-222-9674** 架空請求ホットダイヤル

TEL **052-223-3160** サラ金・多重債務特別相談

受付時間 土・日曜日 9:00～16:15 (祝日・年末年始を除く)

TEL **052-222-9690** 土・日テレフォン相談

※架空請求、多重債務の相談もこちらの番号で受け付けています。  
※土・日曜日は電話相談のみで、来所相談は行っていません。

### くらしの情報プラザ

開館時間 月～土曜日 9:00～17:00 (祝日・年末年始を除く)

TEL **052-222-9677**

※くらしに役立つ幅広い情報を提供しています。

### 名古屋市消費生活センター

〒460-0008  
名古屋市中区栄一丁目23番13号 伏見ライフプラザ11階  
TEL (052)222-9679 FAX (052)222-9678

パソコン用 <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp>

携帯電話用 <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/m/>



●本誌の内容の無断転載と利用をお断り致します。  
●このパンフレットは、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。