



●トピックス(1) ●トラブル事例、ミニ知識・情報など(2~3) ●お知らせ(4)

ぼくは「sapo之助」、消費者をサポート(助ける)長崎県消費生活センターのマスコットでござる。



## ご存知ですか? 消費者契約法

ながさき消費生活館



消費者と事業者の間には、情報の質・量や交渉力などに格差があることから、消費者の利益を守るため、**契約の取消し**と**契約条項の無効等**を規定しているのが消費者契約法です。平成28年に法改正が行われ、本年6月3日から施行されました。

消費者契約法は、消費者にとって強い味方です。消費者トラブルに巻き込まれても泣き寝入りせず、この法律があることを思い出してください。



### 契約の取消し

事業者が次のような不当な勧誘により契約を締結した場合、消費者はその契約を取り消すことができます。

1. 不実告知 (重要事項について事実と違うことを告げる)
2. 断定的判断の提供 (必ず儲かる等告げる)
3. 不利益事実の不告知 (都合の悪いことは告げない)
4. 不退去 / 退去妨害 (帰らない、帰さない)

### 契約条項の無効



契約書等に消費者の利益を不当に害する条項が含まれていても、その条項は無効です。

1. 事業者の損害賠償責任を免除する条項
2. 消費者の支払う損害賠償額の予定条項 (契約の解除に伴う平均的な損害額を超える部分など)
3. 消費者の利益を一方向的に害する条項

## ここが改正されました!

1. 事業者が普段使う量をはるかに超えることを知っていたにもかかわらず大量の商品の購入契約をさせた場合、契約の取消しができるようになりました。
2. 不実告知の要件となる重要事項の範囲が拡大され、契約の取消しができる範囲も広がりました。(詳しくは最寄の消費生活センターへ)
3. 契約の取消しを申し出ることのできる期間が6か月から1年に延長されました。

1. 「販売した商品は **いかなる理由があっても** 契約後のキャンセル・返品はできません」などとする条項は無効となりました。

2. 購入した商品といっしょに注文もしていない健康食品が届けられ、その商品について「〇〇日までに契約しないと返事しない場合は自動的に契約継続となります」などとする条項は無効となりました。



## セキュリティの警告表示と紛らわしいネット広告にご注意!



相談事例

パソコン操作中に突然「貴方のパソコンはウイルスに感染しています。ウイルス除去をサポートします。」という画面が表示され、パソコンが動かなくなった。画面には外国人の顔写真とともに会社名、連絡先も掲載されていたので、パソコンのセキュリティソフトのサポートサービスと思い電話をして遠隔操作でパソコンを調べてもらうと、「75個のウイルスに侵されている」「速やかに除去する」「2年間のサポート付きで4万円」と勧誘された。怪しいと思ったが早く直したかったので契約し、クレジット決済した。詐欺ではないのか。(40代、男性)



アドバイス

相談者のパソコンは、警告表示をするウイルスに感染させられています。パソコンのセキュリティソフトは常に最新かつ有効な状態に保ち、興味本位で安易に不審なサイトを閲覧しないようにしてください。SNSやメールで悪質サイトに誘導されることもあるので注意しましょう。

また、不審な業者に不用意にパソコンを扱わせてはいけません。本当に調べているかどうか疑わしく、むしろ、個人情報の保護やパソコンの安全性などから非常に危険なことです。悪質業者に騙されて遠隔操作に同意し、知らない間に商品が定期購入になっていたり、不要なオプション契約が付加されるなどの事例もあります。クレジットカード番号の入力についても、悪用の可能性があるので十分注意してください。

「sapo之助」と仲間たち



悪質商法は許さない!!

## エステ店で高額契約 支払いができない!



相談事例

友人に付き合っってエステ店に出向き、友人を待っている間に肌のチェックを受けた。店員から「将来シミになる」と言われてびっくりしているところに、「1年間はエステの無料サービスをします」との説明を受け、50万円の化粧品セットの購入契約をした。しかし、よく考えると高額で支払えない。

(20歳代 女性)



アドバイス

このケースでは「将来シミになる」と消費者を不安に落とし入れ、有料のサービスを無料と謳い、消費者に「得した」という満足感を与えながら、その関連商品を割高な価格で売りつけています。センターでは、業者が法律で定められた契約書面を交付していなかったため、相談者にクーリングオフの手続きを支援し、最終的には無条件解約で合意しました。

「お試し」「無料」「綺麗になれる」「友達もしている」などの甘い言葉に惑わされず、支払い能力も含めて契約するかどうか慎重に検討してください。

## 太陽光発電システムの訪問販売にご注意!



### 相談事例

知らない業者から太陽光発電の訪問販売を受け、太陽光発電にした場合の我が家の電気代の節約金額を試算してもらったら、年間10万円の節約ができるということだった。早く申し込みしないと補助金の枠がなくなると言って熱心に勧められ、150万円の契約をしてしまったが、後で家族から大反対された。解約したい。  
(60代、女性)



### アドバイス

太陽光発電システムの契約は高額なものが多く、設置を考える場合は、複数の業者から話を聞き、契約内容、予想発電量、点検等について十分な説明を求めたうえで見積書を取ってください。自分だけで判断せず家族などの意見を聞くことも大切です。  
この事例では、契約書面を受け取って8日以内だったので、クーリングオフ（無条件契約解除）を支援して相談終了となりましたが、訪問販売や電話勧誘など不意な勧誘を受けた場合は、**その場の判断で即決しない**など、より慎重な対応が消費者にも必要です。



## sapo之助の消費生活講座



まずはクイズからはじめよう!  
次のうち、**契約**に当たるものはどれ?

- ①コンビニでおむすびを買う。
- ②アパートを借りる。
- ③バスに乗る
- ④電話をかける。
- ⑤車を買う

これらは、**すべて契約**だよ。現代社会は契約社会、契約を交わすことなく日々の生活を送ることはできないといっても過言じゃないんだ。

(①、⑤は**売買契約**、②は**賃貸借契約**、③は**旅客運送契約**、④は**通話や通信などのサービスの提供に関する契約**になります。)

消費者トラブルの多くは「契約」に関するものなんだよ。「契約」について理解を深めることにより消費者トラブルに巻き込まれる確率はグンと低くなると思うよ。

契約というのは、法的な拘束力のある約束のことというんだけど、口約束だけでも売り手の「売ります」という意思と買い手の「買います」という意思が合致することによって原則契約は成立するんだ。

契約が成立すると売り手には商品を引き渡す義務と代金を受け取る権利が発生し、同じように買い手にも商品を受け取る権利と代金を支払う義務が発生するんだ。このように双方に権利と義務が発生することから、原則として一方が勝手に契約を取り消すことはできないんだよ。

## 「消費生活相談員」

の資格取得に  
挑戦してみませんか?

消費生活相談員資格試験（国家資格）は、年齢、性別、学歴、実務経験等を問わず誰でも受験できます。試験は登録試験機関である「独立行政法人国民生活センター」と「一般財団法人日本産業協会」で実施されます。詳しくは下記にお問合せください。

**独立行政法人国民生活センター 資格制度室** ☎03-3443-7855 (直通)  
(試験の詳細) <http://www.kokusen.go.jp/shikaku/shikaku.html>  
**一般財団法人日本産業協会** ☎03-3256-7731 (代表)  
(試験の詳細)  
<http://www.nissankyoo.or.jp/adviser/siken/about-test.html>

## 消費生活相談員資格取得支援講座のご案内

消費生活相談員資格取得を目指している方を支援するための講座を開催します。  
受講料は無料です。



日 時	内 容
7月29日(土) 9:50~17:00	オリエンテーション、改正消費者安全法・消費者行政、民法・消費者契約法、小論文の書き方
7月30日(日) 9:30~16:30	経済の基礎知識、特定商取引法、割賦販売法



**申込期限** 平成 29 年 7 月 21 日 (金)

葉書又はファックスにて、「資格取得支援講座受講希望」と記載し、住所、氏名、性別、電話番号を添えて長崎県消費生活センターまでお申し込みください。詳しくは、**長崎県消費生活センター** 電話：095-895-2320まで

## 消費生活支援講座(講師派遣)のご案内

長崎県消費生活センターでは自立する消費者としての意識を高め、被害を未然に防止するため、各種講座に講師を派遣します。講師派遣に要する経費は無料です。



講 座 名	対 象	テ ー マ
高齢者見守り講座	民生委員、在宅福祉に従事する方 (高齢者を支援する団体等が主催する講座)	・高齢者を狙う悪質商法の実態と対策
消費生活支援 「シニア講座」	主に高齢者 (自治会、高齢者団体等が主催する講座)	・悪質商法に騙されない
消費生活支援 「ヤング講座」	高校生・大学生など社会人となる前の方 (高等学校、大学、PTA 等が主催する講座)	・賢い消費者となるために
消費生活支援 「くらしの安全」	一般消費者 (市町、各種団体等が主催する講座)	・知っておきたい! 食べ物の知識 ・新しい洗濯表示と衣類のトラブル
消費生活学習会	一般消費者 (市町、各種団体等が主催する講座)	・消費生活に関して希望されるテーマ

**問合せ** 長崎県消費生活センター 電話：095-895-2320

**申込み** ホームページ (<http://www.nagasaki-shouhi.jp/>) 「ながさき消費生活館」からも申し込みできます。

この情報は県消費生活センターの  
ホームページでもご覧いただけます。

<http://www.nagasaki-shouhi.jp/>

ながさき消費生活館 検索



計量器に関するお問い合わせは

**長崎県計量検定所**

〒850-0047 長崎市銭座町 3-3  
TEL.095-844-9892 FAX.095-844-8844

編集 / 発行

**長崎県消費生活センター**

(長崎県 県民生活部 食品安全・消費生活課)  
〒850-0057 長崎市大黒町 3-1 交通産業ビル 4 階  
TEL.095-824-0999 FAX.095-823-1477

消費生活の相談は



消費者ホットライン

局番なし ☎ 188

最寄りの相談窓口につながります