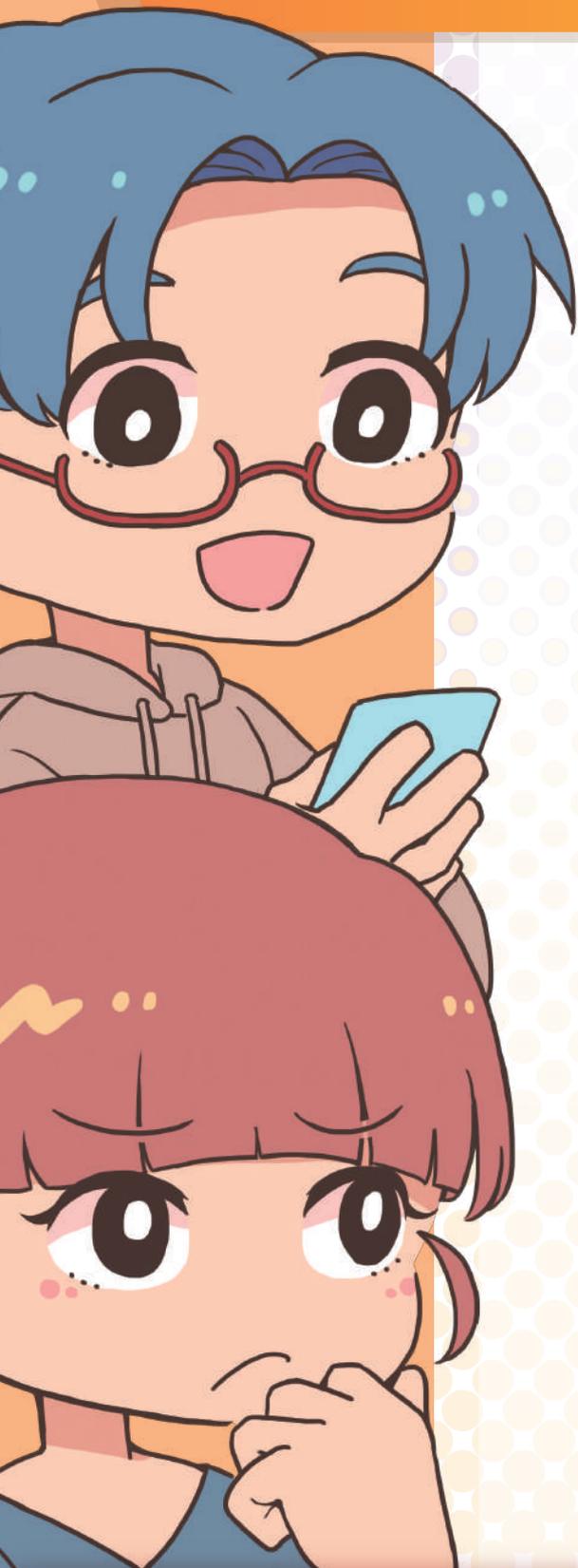


つけこまれる人

つけこむ人



消費者トラブル

3

選

実は身近な

知らないと怖い!



中央ろうきんCSRサイトにて
動画公開中!



<https://chuo.rokin.com/aboutus/csr/passport4/>

※二次元コードの読み取りは、端末機種、印刷状態、読み取り環境などにより、正常な読み取りができない場合があります。

はじめに

私たちは日常のさまざまな場面で「お得」「儲かる」など、
思わず興味をひく言葉を全面に出した広告やキャンペーンを目にします。

深く考えずに契約・購入した結果、

「消費者トラブル」に発展することも少なくありません。

さらに、現在では成年年齢が18歳に引き下げられたことにより、

若い人がトラブルに巻き込まれるケースも増えてきています。

このワークブックでは、トラブルに巻き込まれる消費者側を **つけこまれる人**、

トラブルのきっかけとなるサービスを提供する側を **つけこむ人** として、

それぞれの視点で消費者トラブルの代表的な事例を分析・解説しています。

日常生活で気をつけるべき注意点や対策をぜひ学んでください。

※本書は2024年1月時点での法律、社会情勢に基づいて制作されています。
今後法律の改正などで内容が実情と異なる場合がございますのでご注意ください。

～ 東京経済大学 村 千鶴子ゼミ × 中央労働金庫 ～ 合同プロジェクト



〈中央ろうきん〉では、2018年度から東京経済大学 現代法学部 村千鶴子ゼミとの合同プロジェクトによる、若年者向け金融教育動画ならびにワークブックを制作してきました。

村先生は弁護士として、消費者保護のための法改正や企業コンプライアンス向上活動に長年携わっています。村先生の指導のもと、ゼミに所属する現役大学生の目線で内容の検討を重ね、本ワークブックが完成しました。

制作に多大な貢献をいただいた村先生、村ゼミ所属の学生の皆さんに、心からの感謝の意を表します。

制作にあたって (ゼミ生より)

消費者トラブルと聞いて「自分には関係ない」「私は大丈夫」と思っていませんか？

本教材の制作にあたり「若年者が被害に遭いやすいトラブル事例の調査・選定」から「動画のシナリオ構成・セリフ選び」「つけこまれる人・つけこむ人をコンセプトとした両者の対比の強調」など、試行錯誤しながら完成まで議論を重ねました。

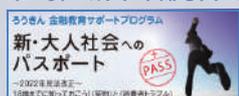
18歳になれば成年となり、自分の意思で契約可能です。

だからこそ過度な自信を持たず、契約に関する情報や内容をしっかりと確認する習慣を身に付け、
トラブルにあっても一人で悩まず相談することがとても大切です。

本教材をその一助としてお役に立ていただければ幸いです。

過去共同制作した金融教育教材

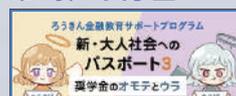
第1弾 成年年齢引下げ



第2弾 金融リテラシー



第3弾 奨学金



目次

1 セミナー勧誘編

つけこまれる人  P.4

つけこむ人  P.5

2 エステ契約編

つけこまれる人  P.6

つけこむ人  P.7

3 ネット購入編

つけこまれる人  P.8

つけこむ人  P.9

困ったときに使える**2**つの対処法 P.10

クーリング・オフ 消費者ホットライン 188(いやや)

登場人物

つけこまれる人



Aさん (19歳)

バイトも勉強も頑張る学生。
新しいもの好きで貯金できない
のが悩み。



Cさん (20歳)

エステサロンに興味を持ちつつも、
金額が高いのでなかなか踏み出
せない。



Eさん (18歳)

流行の情報をネットで見るのが
好き。時間があるときはついつい
動画を眺めがち。

つけこむ人



Bさん (37歳)

投資セミナーの若き講師。
総資産は20億円!?



Dさん (28歳)

最近新規開業した痩身エステの
店員。知名度を上げて契約数を
増やすことに一生懸命。



Fさん (35歳)

化粧品メーカーの広報担当。
最近ではメンズ向け商品に力を入
れている。



先輩に声をかけられたら断りにくいな…
でも儲かるなら…

Aさん(19歳) つけこまれる人の考え

1 今度出る限定スニーカー、欲しいけどお金足りないなあ…

先輩でバイトも増やせたいし…

2 先輩！ お金に困ってるなら無料の投資セミナーと一緒にいきましょう！

オススメ！

3 コースは**25万円**です。ローンも組めるしセミナーの内容を行えばすぐに元が取れますよ！

ん…高いけど、先輩のオススメだし、あれだけ儲かるし… **契約しよう！**

4 数週間後

セミナーの内容ずっと同じで全然儲からないじゃないですか！

やめたら違約金20万円だぞ！

誘ったのに信用できないのか!?

Question!

無料の投資セミナーに参加する前に、Aさんはどんな準備をすることができたでしょうか？ 答え・解説はページ!

- 1 開催企業が金融庁HPの「免許・許可・登録等を受けている業者一覧」に掲載されているか確認する
- 2 投資セミナーで先輩がいくら儲けたのか聞いておく
- 3 投資用の資金を確保するために、友人・知人から借金をしておく

トラブルを避けるポイント

POINT 1 友人・知人の誘いでも用心する

最近疎遠になっていた友人・知人と再会したらセミナーに勧誘された…。

よくある話ですが、その場になると断りづらいもの。内容を確認して、少しでも怪しいと感じたら、心を鬼にして断りましょう。



POINT 2 その場で契約しない!

セミナーは受講してみないと内容がわからないため、吟味が必要です。その場で契約せず、一旦書類を持ち帰りましょう。

もし「渡せない」と言われた場合、ほぼ間違いなく業者はあなたを騙すつもりです。



Question 答え・解説

① 金融商品取引業を行うためには、金融庁に申請・登録が必要です。金融庁HPでは登録業者などの一覧が公表されているので、投資セミナーに参加する前に公的な情報を確認しましょう。一般的に怪しいセミナーでは「何らかの勧誘」が行われます。勧誘される商品やサービスなどは、高額かつ手数料が高い場合がほとんどです。中には詐欺まがいのケースもあるので、その可能性を意識することも大切です。

新しい知識やスキルなどを身につけるため、多様なセミナーが開かれています。
無料のもの、有料のもの、教材費がかかるものなど、さまざまです。
参加する前に、しっかりと自分で内容を確認しておかないと、思わぬトラブルに発展することもあります。

皆さん、お金を儲けたいですよね？
こんないい話に乗らない手はないですよ！



つけこむ人の考え Bさん(37歳)

儲けるための情報は貴重だから高いのは当たり前ですよ



手口1 高額が当然な空気感を醸し出す

お金がないと断っても「儲けるための情報は貴重だから、高いのは当たり前」などと、もっともらしい説明の後、ローンの申し込みを勧められることがあります。本当に儲かる話であれば、全員大金持ちです。

このようなビジネスは「うまい儲け話につけこまれがちな人」がいるからこそ成り立っているのです。

このセミナーなら誰よりも早く！
これから伸びる技術を使った投資が学べます！



手口2 「流行のキーワード」を使って興味をひく

ネットニュースやSNSで最近目にする「暗号資産」「AI」といったキーワード。説明の際、「これから伸びる」「誰よりも早く」といった言葉と組み合わせ、参加している人に焦りを感じさせる話し方をします。

成功例を多く話した方が

成功イメージがついて契約に繋がりますよ



手口3 あなたも成功できる!とおだててくる

「受講者の多くが(億り人)になっている」「受講者全員が起業して成功している」などといった話には気を付けましょう。

特に投資の場合、本人の努力以外に様々な不確定要素があります。

簡単に成功を保証するセールストークには要注意です。

Column

被害者が加害者になってしまう

高額なローンを組んでしまい、とても返済できない…。業者によっては、「紹介料で返済できる」とつけこんでいきます。

紹介料などの利益を得るために無理やり友人を勧誘すると、大切な関係性が壊れるだけでなく、**特定商取引法などの禁止行為に違反し、行政処分や刑事罰の対象になる**ことがあります。

ローリスク・ハイリターン金融商品は存在しない

ローリスク・ハイリターンを謳うセミナーには要注意。ローリスクの金融商品には元本保証の銀行預金などが当てはまります。

ハイリターンの金融商品には株式などの投資が当てはまりますが、その分リスクが高くなるのが一般的です。つまり、**ローリスクかつハイリターンの金融商品は存在しない**ので、「簡単に儲かるよ」などと**勧誘されたら詐欺の可能性が高い**です。

きちんと理解・納得するまで契約はやめておこう！

書類をじっくり読まれると説明が大変になるんだよね…



2 エステ契約編

動画は
コチラから▶



エステって一度行って見たかったんだ!
でも高いよね…

Gさん(20歳) つけこまれる人の考え

1 **2**
3 **4** 3ヶ月後

もこのアナタ!
今このアンケートに
回答すると、
痩身エステが
無料体験
できますよ!

ええっ!
ラッキー!

本当ですか?
やります!

体験後

スゴイ!
痩せた気がする!

それはなにより!
本日限定で
契約すると、通い放題
プランも半額ですよ!

う…
30万円…!?
高いなあ…

本日限定!
幸運なあなたのための
通い放題プラン
半額 ¥300,000

でも今日限定だし、
痩せる効果も
このラッキーなチャンスも
逃したくない!

あれ以降全然
痩せないし
予約も取れ
ない!

解約するんで
返金して
ください!

お客様は有償分を
使い切っているので
返金はありません

そんなの
聞いてない!

Question!

上記のようなエステに関する契約は、
クーリング・オフができるでしょうか?

答え・解説はページ下!

1 契約書を受け取ってから
8日以内であれば
できる

2 契約書を受け取ってから
20日以内であれば
できる

3 クーリング・オフは
できない

トラブルを避けるポイント

POINT 1 評判・口コミをチェックしよう

利用しようとする業者の評判を調べないまま
契約してしまうのは危険です。
「無料」「半額」「本日限定」などの言葉につら
れて相手のペースに飲み込まれないように
しないと簡単につけこまれて
しまいます。



POINT 2 契約書をしっかり読もう

必ず「期間」「回数」「合計金額」「単価」などを確
認し、不明な点やあいまいな点はなくしましょう。
実際の事例として、「永久保証のコースで1回しか
施術を受けていないのに10万円の解約金を請求
された」といったケースもあります。
長期間にわたる契約は「解約するとき」の
ことも想定して、慎重に確認しましょう。



Question 答え・解説 ① エステ契約は「特定継続的役務提供」に当てはまるため、契約書を受け取って8日以内であれば無条件で解約が可能。また、長期間にわたって施術を受けられるコースなどでは、「有償での施術期間・回数」と「無償での施術期間・回数」に分かれた契約となっている場合があります。エステの中途解約では、「有償での施術期間・回数」から「すでに提供されたサービスの対価」が差し引かれて精算されます。無償部分は原則として精算の対象に含まれません。中途解約時に初めてそのことに気づき、トラブルが生じています。

誰もが一度は体験してみたい美容や脱毛、痩身といったエステ。街頭でのキャンペーンやネット広告も頻繁に見かけます。よく見ると、配っているチラシや表示される広告には「今月限定」「50%OFF」「先着〇名様」などと書いてありませんか？チラシや広告だけで判断せず、お店選びは冷静・慎重に進めましょう。

確かに総額は高いですが、
通う回数で考えればおトクですよ！



つけこむ人の考え Dさん(28歳)

エステは高い印象があるからこそ、「無料」や「お試し」で多くの人が呼び込めるんですよ～



手口1 魅力的な言葉で財布の紐を緩める

そもそもエステは高額な商品です。「無料」や「お試し」などの言葉で勧誘され、お金をかけずに体験できる、試せるとなれば、誰にとっても魅力的です。満足できるサービスを受けることで、財布の紐は緩みやすくなります。だからこそ、即決せず **契約内容をきちんと確認しましょう。**

体験後の今が一番の契約チャンス！



手口2 断りづらい状況を作り出す

施術を初めて受けた後は気持ちが高ぶるもの。そして、あなたの気持ちが盛り上がったタイミングを逃さず、セールストークで畳みかけてきます。あなたは「施術受けちゃったし」と断りづらい状況に。ですが「**お試し**」なので、**断っても問題ありません。**
※施術前に書類を示されたら、内容はしっかり確認を！

契約してから、時間があるときに読んでもらえれば大丈夫ですよ～



手口3 契約書の内容を確認させない

契約書面は文字数が多く、店員の説明なしに簡単に読めるものではありません。それにもかかわらず、「契約後、時間があるときにでも読んで」とお店側から伝えられた場合は不誠実な取引といえます。**契約は、あなたが内容を確認して納得していることが大前提です。**

Column

プレゼントだと思っていた美容液の代金まで請求

お店から「契約された方にお渡ししています」と案内されて受け取った美容液。

入会プレゼントと思い込んでいたら、解約時に商品代金も請求された――。

これは消費生活センターに寄せられたトラブル事例の一つ。スタッフは確かにプレゼントとは説明していなかったようです。

高額な取引になるほど、相手が発する言葉一つひとつに注意を払う必要があります。



どんな状況でも、冷静になって考えることが大事！

よく読んで比較検討されちゃうと厳しいのよね…



3 ネット購入編

動画は
コチラから▶



格安で買えるなら、そりゃ買うでしょう!

Eさん(18歳) つけこまれる人の考え

あれ、この広告…
除毛クリームが半額で
試せるんだ!

**除毛クリーム
お試し半額!**

今すぐタップ!

カミソリは面倒だと思ってたし、
気になるなあ!

えっ! お試し半額は
あと5時間限定!?

閉じたらもう表示されないかも! 今だけ!

終了まであと
0日 05時間 03分 10秒

早く申し込まなきゃ!

1

2

3

4

1週間後

試してみたけど
自分の肌には
合わないかもなあ…

かゆい…

まあ、もう
買わないかな

**さらに
1ヶ月後**

えっ?!

お試しだけの
はずだったのに
また届いた!

定期便!?

申し込んで
ないのに!

問合せ先の
電話も繋がらない!

Question!

Eさんは1~4コマそれぞれの時点で何をすれば
トラブルに対処できたでしょうか?

答え・解説はページ下!

1コマ目

2コマ目

3コマ目

4コマ目

A 購入に至るまでの画面のスクリーンショットを撮る

B 広告だけで判断せず、商品の評判を調べる

C 消費者ホットライン「188」に電話し、相談する

D 返品を検討する または 返品する

トラブルを避けるポイント

POINT
1

スクリーンショットを撮る!

Webサイトの表記は簡単に修正できます。
トラブル回避のためには消費者自らが証拠を
残しておく必要があります。
ネットショップでは、購入内容(契約内容)
をまとめた最終確認画面のスクリー
ンショットを撮りましょう。



POINT
2

通信販売はクーリング・オフがない

通信販売(ネットショッピング・テレビショッピング
など)は訪問販売や電話勧誘販売などのように
不意打ちで行われるものではないため、クーリン
グ・オフは適用されません。
画面に表示される「お得!」などの文
字に惑わされず、その商品が本当に
必要なか、冷静に判断しましょう。



Question 答え・解説 1コマ目-B・2コマ目-A・3コマ目-D・4コマ目-C

Web上の広告や購入に至るまでの画面は、スクリーンショットなどで保存しておく、専門家へ相談する際に役立つ、トラブルの証拠として活用できます。また、通信販売にはクーリング・オフがないため、原則として業者が決めた返品特約に従うことになります。自分自身で解決できない場合には、早めに消費生活センターなど(詳細はP11)に相談することが大切です。

ネットでの買い物、動画や音楽などが視聴し放題になるサブスクリプションは私たちの暮らしに定着しています。しかし、ネットでの取引は相手の顔が見えない分、商品を購入したりサービスを利用する際、注意を払わないと思わぬ出費につながります。

できるだけ多くの人に
ウチの商品を使ってほしいんです!



つけこむ人の考え

Fさん (35歳)

限定や残り〇分は
焦らせるんじゃないくて、
お得に買ってもらう
手法ですよ!



限定
残り〇分

手口1 「残り〇分」で“買う気”スイッチをオン

お店側は商品を購入してもらうために、煽ってきます。
「今日だけ」「あと〇人」の言葉は、あなたの購買意欲を強く刺激します。
「残り1分」と出ればドキドキしますよね?
一度冷静になって、購入内容をしっかり確認しましょう。

定期購入の表記はあります。
“騙された”んじゃないくて
“ちゃんと読んでなかった”
んじゃないですか



申し込む

手口2 条件表記をわかりづらく書く

悪質なお店であれば、**あえて重要事項をわかりにくく表記**します。
特定商取引法では、最終確認画面で契約内容を明確に表示することになっていま
すので、注文を確定する前の画面でしっかり確認しましょう。
「確認不足」は大きなトラブルに発展しかねません。

第一印象で安く見せないと
他の安いライバル企業に
客を取られるじゃないですか!



手口3 「数字」を使って説得力を出す

最初に高い価格を提示し、その後に低い価格を提示すると、不思議と「お得で安
い」と感じやすくなります。
競争が激しいネットショップは宣伝のインパクトで勝負しています。
相手に流されないよう、情報を見極めましょう。

Column

通販サイトに潜む「ダークパターン」

ダークパターンとは、**サイトの表記やデザインを利用し、ユーザーにとって不利な決定に誘導する手法**のこと。日本では「特定商取引法」の改正が行われ、規制対象となりました。例えば「初回無料!」の文字を目立たせ、定期契約であることを隠したり見づらくしたりする手法は、典型的な「消費者を欺く行為」なのです。

ネットの情報は用心深く見極めよう

ステルス・マーケティング(ステマ)とは「**広告であることを隠した広告**」のこと。業者が広告であることを隠してタレントやインフルエンサーなどに個人の感想を装ってSNSで投稿させる行為は典型的なステマです。このようなステマには、「広告」・「PR」など宣伝とわかる言葉を表示することとなっているので、**ネットの情報は用心深く見極めましょう。**

購入前に必ずスクリーンショットを撮ろう!

表記の証拠を残されると、ちょっと…



困ったときに使える2つの対処法

消費者トラブルにあたっては、消費者を守る制度や相談する仕組みが整備されています。今困っていなくても、消費者トラブルは「いつ、誰にでも起きる」可能性があります。対処法を知っておけば、トラブルに直面した際にきっと冷静に対応できるでしょう。

このページでは、**クーリング・オフ** **消費者ホットライン 188(いやや)** の2つの対処法を紹介します。

その1

一定期間内に無条件で契約を解除できる

クーリング・オフ

クーリング・オフとは？

消費者が冷静に考えることができるよう、契約後一定の期間内であれば、無条件で契約を解除できる制度です。契約は守らなければならないのが原則です。しかし、訪問販売などの不意打ち的な取引では、良し悪しの判断ができないまま契約してしまうことも起こりがちです。そうした不測の事態から、消費者を守るために設けられました。

手続き方法

書面(はがき)または電磁的記録(メール)で実施

Point 1

業者が対象となる契約を特定するために必要な情報(契約年月日、契約者名、購入商品名、契約金額など)やクーリング・オフの通知を発送した日を記載(右図参照)

Point 2

クーリング・オフができる期間内に販売会社へ通知
※はがきの場合は、必ず両面コピーのうえ保管し、簡易書留など記録が残る形で送付する
※メールの場合は、送信記録画面のスクリーンショットを撮り、送信済メールは削除せず保存する

Point 3

クレジット契約をしている場合は、クレジット会社にも同時に通知

書面の記入例

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 ○年○月○日
商品名 ○○○○
契約金額 ○○○○円
販売会社 株式会社○○
××営業所
担当者 ●●●●

支払った代金○○○○円を返金し、商品を引き取ってください。

○年○月○日
住所 ▲県▲市▲町 ▲▲-▲▲
氏名 ○○○○

電磁的記録の例

クーリング・オフ通知

株式会社○○
代表●●●●様

クーリング・オフを通知いたします。

契約日 ○年○月○日
商品名 ○○○○
契約金額 ○○○○円
担当者 ●●●●
申出日 ○年○月○日
住所 ▲県▲市▲町
▲▲-▲▲
氏名 ○○○○

クーリング・オフができる販売方法と期間

販売方法	具体例	期間
訪問販売、 キャッチセールスなど	突然家にやってきましたり、路上で急に呼び止められたり、急な電話で呼び出されたりして、勧誘され契約した	契約書を受け取った日から 8日間
特定継続的役務提供取引	エステや学習塾など、サービスを受けてみないとわからない長期で高額な契約をした	契約書を受け取った日から 8日間
マルチ商法など	知人を勧誘すれば簡単に儲かるなどと誘われ商品を購入させられた	契約書を受け取った日から 20日間

※要件を満たせばクーリング・オフ期間が過ぎても中途解約が可能です。

クーリング・オフができない場合

- 自分で店舗に出向いて買い物した場合
- 自動車の売買契約
- ネットショッピングなどの通信販売
- 3,000円未満の現金取引の場合
- 健康食品や化粧品などを消費した場合(未使用分は可能)

※上記以外にもクーリング・オフができない場合があります。



クーリング・オフができないからといって、すぐにあきらめないで！
「188(いやや)」にも相談してみよう！

詳しくは次ページの **その2** へ

188(いやや)とは?

「188(いやや)」は、全国共通の消費者ホットラインです。
あなたの身近な市町村や消費生活センターなどの消費生活相談窓口につながり、専門の相談員が電話でトラブル解決をサポートします。
悪質商法による被害や契約に関するトラブルで困ったときは、ひとりで悩まず、まず「188」に相談しましょう。

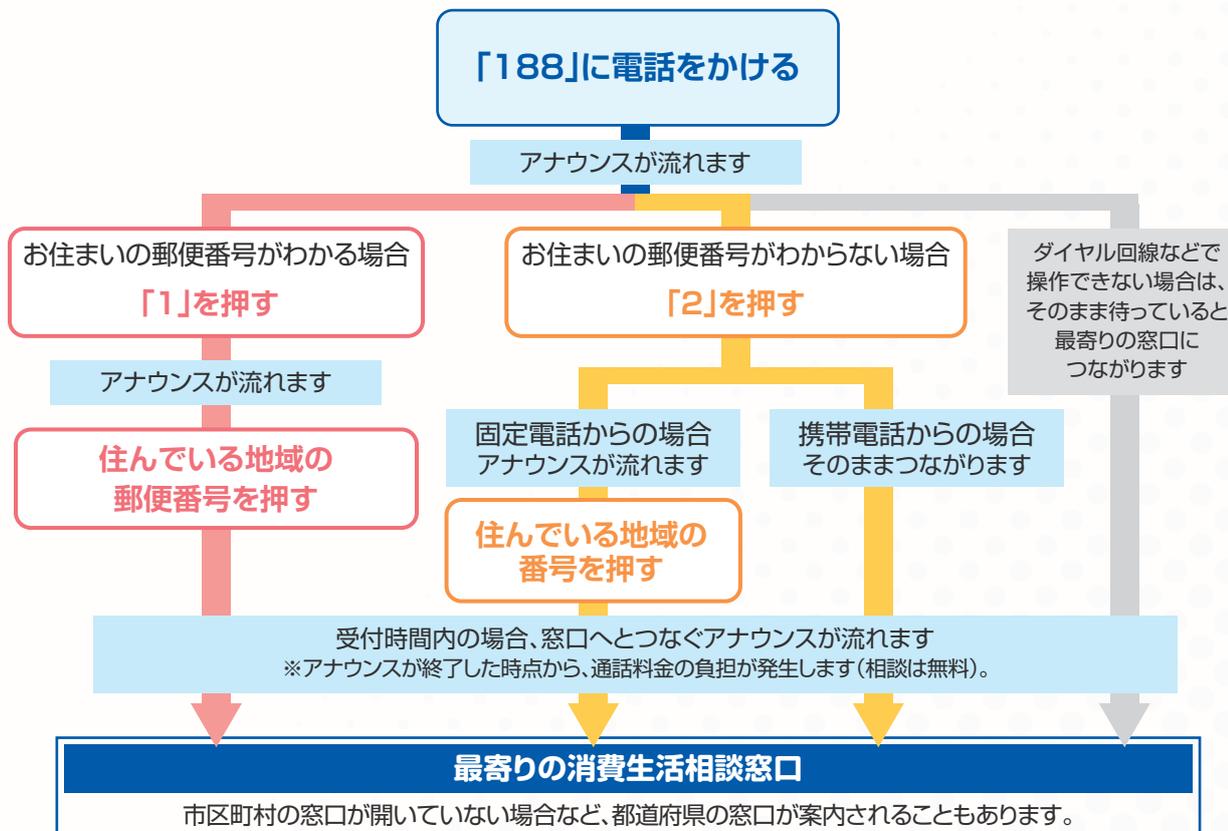
こんなときに!

- ネットで購入した商品が届かない!
- 「必ず儲かる」と誘われたが出費がかさみ損ばかり
- SNSで知り合った人に勧められ高額商品を買った
- 脱毛施術を受けてから肌荒れがひどい

電話前に用意しましょう!

- 商品やサービスの保証書
 - 請求書や領収書など金額がわかるもの
 - 契約までのWeb履歴のスクリーンショットやプリントアウト
 - 契約書など約束ことが書かれた書類
 - 商品やサービスのパンフレット
- さらに! 契約に至った経緯を時系列に沿って思い出し、メモしておくとおスムーズ!

ご案内の流れ



消費生活相談は、1回の相談では終わらない場合があります。
相談窓口直通の電話番号が案内されるので、相談の続きは、そちらに電話してください。

これで同じことが起きても前より冷静に判断ができそう!
ちゃんと覚えておこう!





MONEY TROUBLE

セミナー勧誘編



MONEY TROUBLE



エステ契約編



MONEY TROUBLE



ネット購入編



MONEY TROUBLE