

18歳成年と消費者トラブル

千葉商科大学人間社会学部教授
伊藤 宏一

○本資料は、ダウンロードして復習し、トラブル時にもマニュアルとして使ってください。また後で、**3つの動画**を必ず視聴してください。

伊藤 宏一 プロフィール



- 千葉商科大学人間社会学部教授。
- NPO法人日本ファイナンシャル・プランナーズ(FP)協会専務理事。CFP®認定者。税理士。
- 専攻はパーソナルファイナンス、金融教育、エシカル経済論、サステナブルファイナンス等。日本FP学会理事、「金融経済教育推進会議」委員。日本銀行金融取引等審査会オブザーバー。
- 論文:「サステナビリティ時代の金融能力論」(『千葉商大論叢』第59巻第3号2022年3月)「サステナブルファイナンスと個人の資産形成」(『FPジャーナル』2021年12月号日本FP協会)、「サステナビリティのためのライフプラン再設計」(『年金と経済』2021.4公益財団法人年金シニアプラン総合研究機構)等。
- 著書等:『生活者の金融リテラシー』(吉野直行監修共著2019朝倉書店)、教科書『中学校 技術・家庭 家庭分野』(令和3年一令和6年度用2021年共著 教育図書)、『金融商品なんでも百科』(平成27/28年用監修 金融広報中央委員会発行)等。
- 翻訳:『カント政治哲学の講義』(H・アーレント著伊藤宏一他訳 法政大学出版局)『パーソナルファイナンス』(アルトフェスト著伊藤宏一・森平爽一郎他訳 日本経済新聞出版社)
- **動画1**:「20代ニューノーマル・マネー11ヶ条」(金融庁チャンネル2020.11.9)
<https://www.youtube.com/watch?v=zl7ddBPJZY>

目次

- 1.18歳成年の意義
- 2.消費者トラブルの現状と若者
- 3.クイズで学ぶ契約とお金
- 4.若者のトラブル事例
- 5.トラブルになったときの対処法と相談窓口

※ 本資料は、講演者自身の講演ロジックに基づき、金融経済教育推進会議(事務局:金融広報中央委員会)・消費者庁・国民生活センター等の作成した公開資料を使用して、作成している。

1.18歳成年の意義

- 「一身独立して一国独立す」(福澤諭吉『学問のすすめ』)
一人一人の若者が、国際的に青年と認識される18歳時に、**精神的・経済的に自立**して、サステナブルな社会・環境課題の解決を目指す。

法制審議会『民法の成年年齢引き下げについての最終報告書』2009

「民法の成年年齢を引き下げ、18歳をもって『大人』として扱うことは、若者が将来の国づくりの中心であるという国としての強い決意を示すこと。」

「急速な少子高齢化の中で、日本の将来を担う青年には、社会や経済で、18歳から社会参加し、積極的な役割を果たすことが期待されている。」

「それは、社会・経済でのさまざまな責任を伴った体験をさせ、大人としての自覚を高めることに繋がり、個人と社会に大きな活力を持たせることにつながる」

経済的自立の基礎—お金を貯める習慣をつける

「貯蓄とは、将来の自分からの請求書への支払い」

収入の2割を目標に
貯める

お金が貯まる !!!

収入 - 貯蓄 = 支出

◎ 月一万円、4年間で50万円貯めよう!!

収入 - 支出 = 貯蓄

お金は貯まらない !!!

貯蓄計画を持つ

ローンはしない

消費支出の予算管理

消費者トラブルと過大な消費支出・過大なローンを避けることはとても重要!!

成年年齢引き下げで できる事・できないこと

できること

- 契約
 - スマホの購入
 - アパートの契約
 - **クレジットカードを作る**
 - **ローンを組む**
- つみたてNISA(非課税積立投資制度)の利用
- 結婚
- 10年有効パスポートの取得
- 国家資格取得と資格に基づく就職

できないこと

- 飲酒
- 喫煙
- 公営ギャンブル(競馬・競輪・競艇・ボートレース)
- 国民年金の被保険者資格
- 大型・中型免許の取得

☆18歳とは、**契約**に関して言えば

①一人でも有効な契約をすることができる年齢

②親権に服することができなくなる年齢→**未成年者
取消権の消失**

2.消費者トラブルの現状と若者

「**自分は引っかけからない**」「**自分は大丈夫**」と思っ
ていませんか？

⇒トラブルに遭う人の大部分が、「自分は大丈夫」と思っ
ていた人。

⇒どんなトラブルが起きているかを知っておくことで、とっ
さの時に焦らなくてもよくなる。

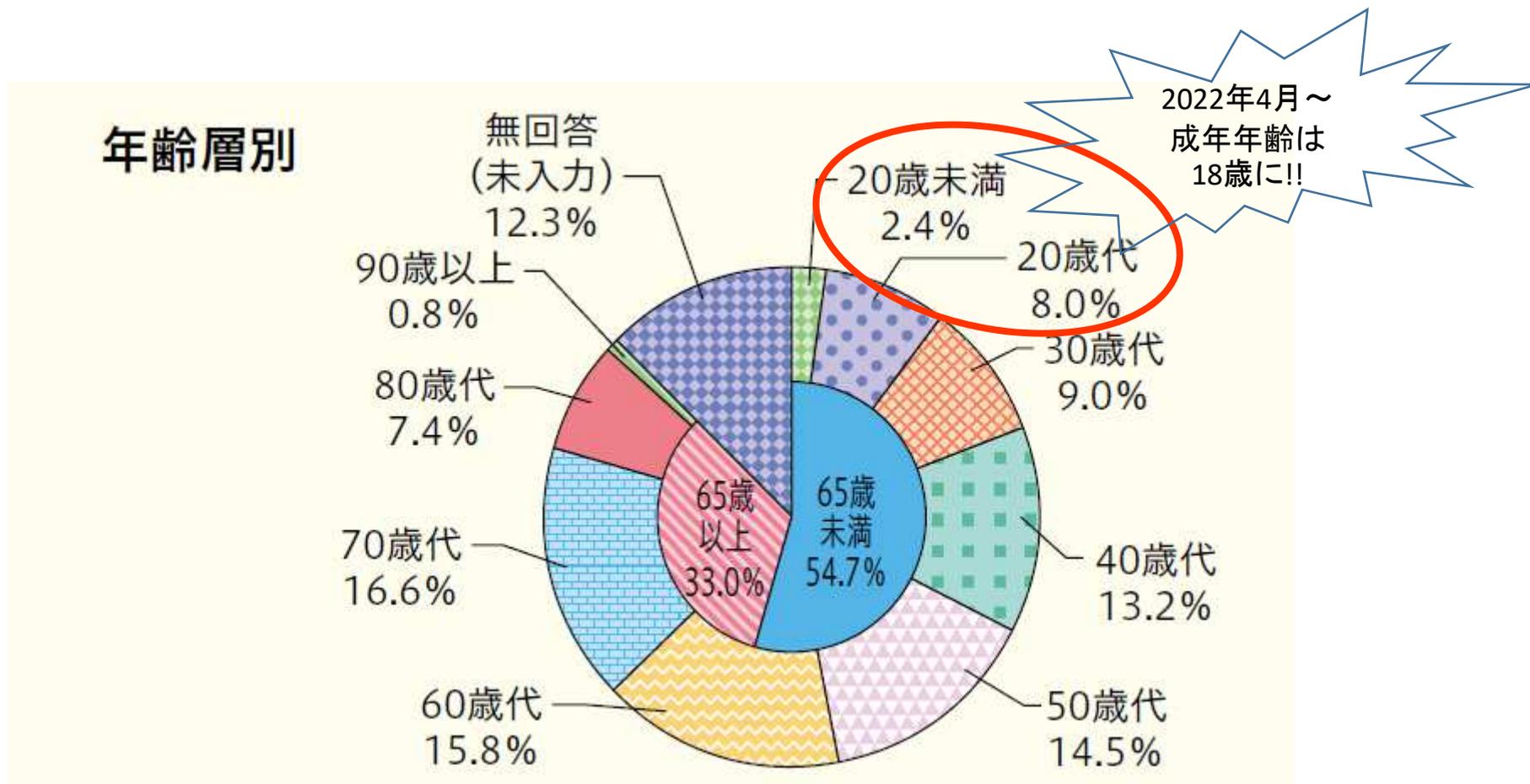
2022年4月1日から、**成年年齢が18歳に**引き下げられ
ます。

⇒18歳・19歳においてトラブルが増加する恐れがある！

若者の相談件数一最近(2019)の状況

20歳未満の相談はわずか

しかし、成年年齢である20歳代になると一気に増加



PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)による。国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース

若者の相談にみられる消費・役務別相談件数(2019) 男性

	15-19歳		20-24歳		25-29歳	
	件数	8,789	件数	19,977	件数	15,962
1	脱毛剤	1,406	賃貸アパート	1,073	賃貸アパート	1,510
2	オンラインゲーム	553	他のデジタルコンテンツ	1,002	フリーローン・サラ金	855
3	化粧品その他	361	商品一般	916	商品一般	753
4	アダルト情報サイト	360	脱毛剤	874	他のデジタルコンテンツ	550
5	商品一般	347	フリーローン・サラ金	774	普通・小型自動車	509
6	他のデジタルコンテンツ	310	出会い系サイト	683	デジタルコンテンツ(全般)	372
7	他の健康食品	246	他の内職・副業	678	出会い系サイト	354
8	出会い系サイト	227	教養娯楽教材	643	携帯電話サービス	344
9	デジタルコンテンツ(全般)	204	普通・小型自動車	587	光ファイバー	338
10	化粧水	184	電気	582	脱毛剤	320

黄色	: デジタルコンテンツ	黄緑色	: 一人暮らしがきっかけとなり得るもの
緑色	: 借金に関するもの	青色	: 自動車に関するもの
		ピンク色	: 美容に関するもの

(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2020年3月31日までの登録分)。
2. 品目は商品キーワード(小分類)。

若者の消費生活相談をみると、各年齢層共にインターネット関連の相談が目立つ。2019年の特徴として注目されるのは、女性のみならず男性にも、**美容に関する相談が上位**にみられること。15歳から19歳まででは、男女共に、「脱毛剤」や「他の健康食品」等、美容に関する相談が目立つが、特に「脱毛剤」に関する相談件数は、男性(1,406件)が女性(184件)の7倍以上となっている。これらの中には「1回だけのつもりで注文したところ、実際は定期購入が条件の契約だった」など、**定期購入のトラブル**等もみられる。

若者の相談にみられる消費・役務別相談件数(2019) 女性

	15-19歳		20-24歳		25-29歳	
	件数	8,238	件数	20,779	件数	17,919
1	他の健康食品	1,615	脱毛エステ	1,183	賃貸アパート	1,669
2	酵素食品	392	賃貸アパート	1,153	商品一般	926
3	商品一般	320	他のデジタルコンテンツ	1,102	他のデジタルコンテンツ	728
4	他のデジタルコンテンツ	287	出会い系サイト	957	他の健康食品	561
5	健康食品(全般)	274	商品一般	875	出会い系サイト	468
6	コンサート	270	他の健康食品	811	フリーローン・サラ金	448
7	アダルト情報サイト	256	他の内職・副業	710	デジタルコンテンツ(全般)	425
8	デジタルコンテンツ(全般)	255	デジタルコンテンツ(全般)	520	脱毛エステ	379
9	脱毛剤	184	フリーローン・サラ金	395	結婚式	371
10	賃貸アパート	160	痩身エステ	366	役務その他サービス	324

黄色 : デジタルコンテンツ

黄緑色 : 一人暮らしがきっかけとなり得るもの

緑色 : 借金に関するもの

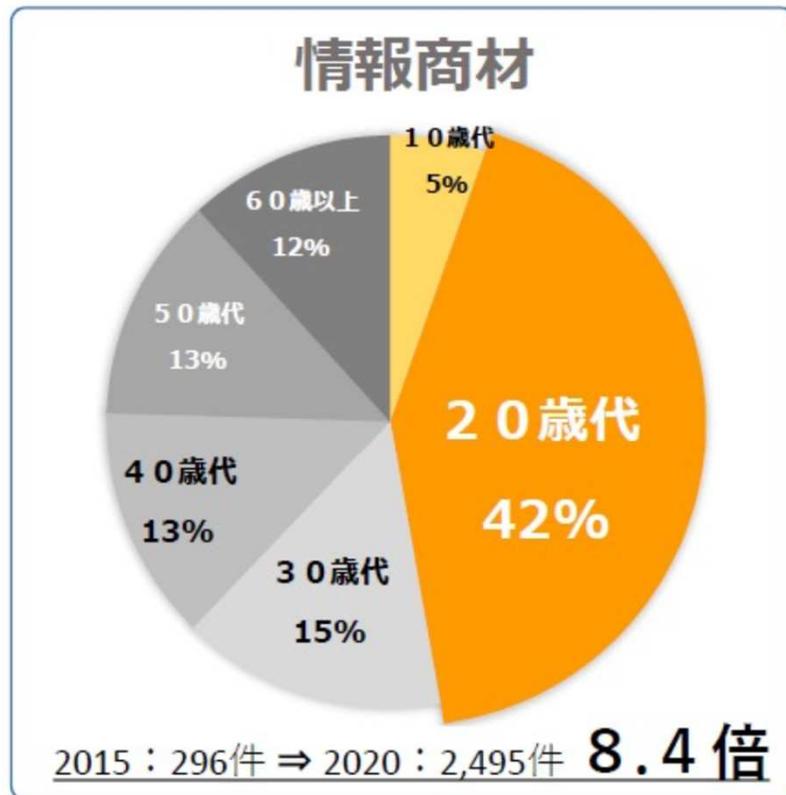
青色 : 自動車に関するもの

ピンク色 : 美容に関するもの

(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2020年3月31日までの登録分)。

2. 品目は商品キーワード(小分類)。

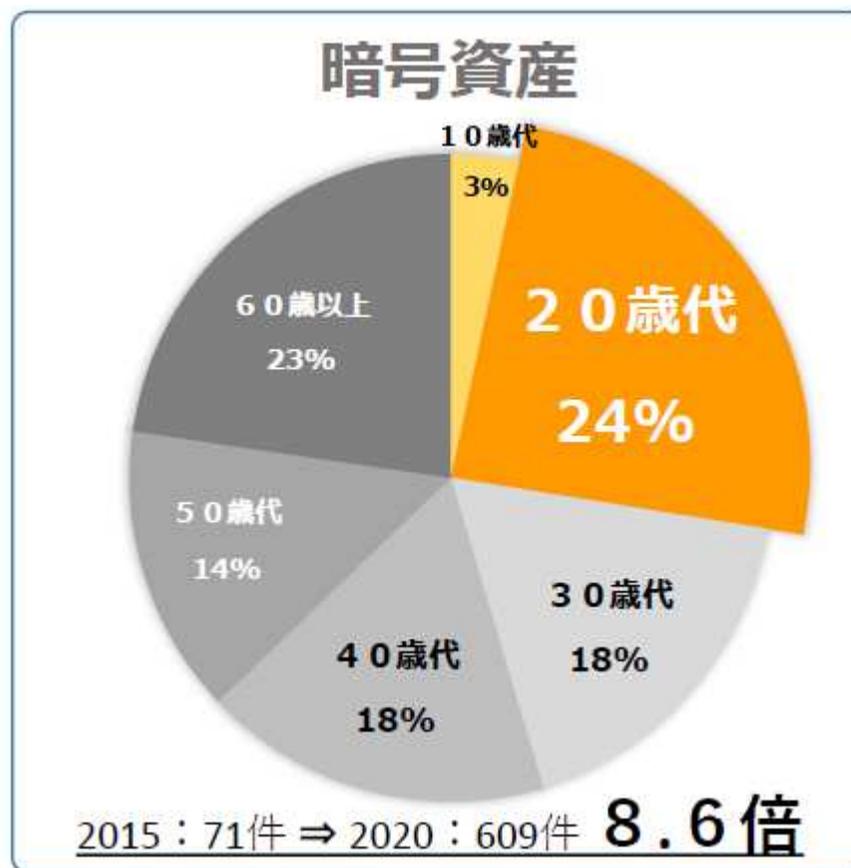
若者の相談にみられる消費・役務別相談件数(2019)



情報商材とは・・・

インターネットの通信販売等で、副業・投資やギャンブル等で高額収入を受けるためのノウハウ等と称して販売している情報のこと。情報商材の形式は、PDF等の電子媒体、動画、メールマガジン、アプリケーション、冊子、DVD等がある。

若者の相談にみられる消費・役務別相談件数(2019)



(注) 「暗号資産」は「仮想通貨」とも呼ばれています。

3.クイズで学ぶ契約とお金

- 自分の名前で契約できる
- 消費生活センターを活用できる
- 消費者の行動が社会を変える



クイズにチャレンジ 1ー契約

☆自立した消費者になるためにまず、このクイズにチャレンジしてみよう。

Q1 店で買い物をするとき、契約が成立するのはいつ？

- ① 商品を受け取ったとき。
- ② 代金を払ったとき。
- ③ 店員が「はい、かしこまりました」と言ったとき。

Q2 店で商品を買ったが、使う前に不要になった。解約できる？

- ① 解約できない。
- ② レシートがあり1週間以内なら解約できる。
- ③ 商品を開封していなければ解約できる。

Q3 17歳の高校生が、保護者に内緒で10万円の化粧品セットを契約した。この契約は取り消せる？

- ① 取り消すことはできない。
- ② 未成年者取消しができる。
- ③ 保護者が取り消しを求めたときのみ、未成年者取消しができる。

Q4 街で呼び止められ、展示会場に行ったら勧誘され、断れなくて10万円の絵画を契約してしまった。この契約をクーリング・オフすることはできる？

- ① 事業者がウソを言って勧誘した場合は、クーリング・オフできる。
- ② 絵画を飾るなど、商品を使用していなければ、クーリング・オフできる。
- ③ 契約してから8日間であれば、クーリング・オフできる。

Q5 ネットショップでTシャツを買ったけれど似合わない。クーリング・オフできる？

- ① クーリング・オフできない。
- ② 契約してから14日間ならクーリング・オフできる。
- ③ 商品が届く前ならクーリング・オフできる。



クイズにチャレンジ 2ーお金

Q6 買い物をした後日に代金を支払うことになるのはどれ？

- ① デビットカードで買う。
- ② クレジットカードで買う。
- ③ プリペイドカードで買う。

Q7 クレジットカードの支払方法で、1つ1つの商品の残高が分かりにくいのは？

- ① 36回分割払い
- ② リボルビング払い（リボ払い）
- ③ ボーナス1回払い

Q8 自動車教習所へ通うため金融機関から20万円を年利（金利）17%で借りた。毎月5,000円ずつ返済した場合の返済総額は？

- ① 約23万円
- ② 約26万円
- ③ 約29万円

Q9 「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 マルチ商法の仕組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。



マルチ商法のセミナー

クイズにチャレンジ 3ー損害賠償と相談

☆ 自立した消費者になるためにまず、このクイズにチャレンジしてみよう。

Q10 製品による事故が発生したとき損害賠償を求めることができる？

- ① 損害賠償はされない。
- ② 製品の代金のみ返金を求めることができる。
- ③ 欠陥による損害であれば、治療費なども含め、広く損害賠償を求めることができる。

Q11 消費生活について相談したいときにかける電話番号は？

- ① 消費者ホットライン 118番
- ② 消費者ホットライン 188番
- ③ 消費者ホットライン 189番

Q12 消費者トラブルにあったとき、あなたならどうする？

- ① 自分が我慢すればよいことなので何もしない。
- ② ネット上に事業者を誹謗中傷した書き込みをする。
- ③ 消費生活センターや事業者※（お客様相談室）に相談する。



※「企業」、「売り手」という言葉が使われることもある。具体的には、販売店や、メーカー、クレジットカード会社等の金融機関。

消費者の権利

※消費生活における基本的需要が満たされ、
※健全な生活環境が確保される中で、

1. 安全が確保されること
2. 選択の機会が確保されること
3. 必要な情報が提供されること
4. （消費者）教育の機会が確保されること
5. 意見が政策に反映されること
6. 被害の救済がなされること

（消費者基本法から）

契約

について理解しよう！

毎日の暮らしで私たちは消費者として事業者と**契約**をしている。消費生活から**契約**について考えてみよう。

ライフステージと契約



1

契約をする

Q1

店で買い物をするとき、**契約**が成立するのはいつ？

A1

③ 店員が「はい、かしこまりました」と言ったとき。



● 消費者と事業者とが、お互いに契約内容（商品の内容・価格・引き渡し時期等）について合意すれば契約は成立する。つまり、口約束でも契約は成立する。契約書や印鑑・サインは証拠を残すためのもの。

2

契約を守る

Q2

店で商品を買ったが、使う前に不要になった。解約できる？

A2

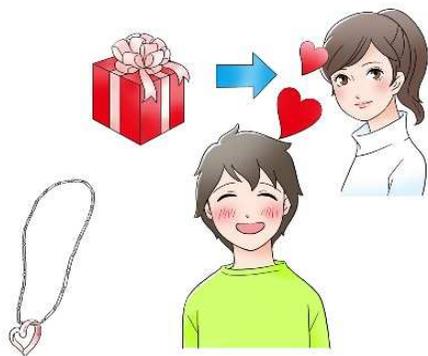
① 解約できない。

契約を守らないと、裁判で訴えられることもある。



● 契約は「法的な責任が生じる約束」なので拘束力がある。

プレゼントを買いました。



しかし、プレゼントを渡す前に突然の別れ・・・



残念！
レシートがあっても、
開封していなくても、
原則は解約できない。

3

契約をやめる—未成年者取消し

Q3

17歳の高校生が、保護者に内緒で10万円の化粧品セットを契約した。この契約は取り消せる？

A3

② 未成年者取消しができる。

- 社会経験の少ない未成年者が法定代理人（親権者などの保護者）の同意を得ずに契約した場合、契約を取り消すことができる。
- 未成年者取消しは、未成年者自身からでも、法定代理人からでもできる。
- 取消しにより、未成年者は受け取った商品があれば事業者へ返品し、支払った代金があれば返金される。



*ただし、小遣いの範囲の少額な契約、結婚をしている者、成人であると積極的にウソをついたり、法定代理人の同意があるとウソをついたりした場合等は、未成年者取消しができない。

未成年者契約と消費者被害

事業者にとっては、未成年者契約であったことを理由に契約を取り消されては困る。そこで、悪質業者は成人して間もない人を悪質商法のターゲットにすることがある。



世間話から、年齢を聞き出すこともある。

4

契約をやめるークーリング・オフ

Q4

街で呼び止められ、展示会場に行ったら勧誘され、断れなくて10万円の絵画を契約してしまった。この契約をクーリング・オフすることはできる？

A4

③ 契約してから8日間であれば、クーリング・オフできる。



● 「契約は守らなければならない」のが原則だが、消費者トラブルになりやすい取引については、契約をやめることができる特別な制度としてクーリング・オフがある（特定商取引法）。

理由は関係ない



Cooling off



● クーリング・オフをすると、消費者は受け取った商品を事業者に戻品し、支払った代金は全額返金される。



4

契約をやめるークーリング・オフ（続き）

契約した日から

○ 若者がトラブルにあいやすい販売方法とクーリング・オフ期間

販売方法	特 徴	期 間
訪問販売・キャッチセールス※1・ アポイントメントセールス※2	不意打ち的に勧誘される （突然家に営業マンが来る、突然路上で呼び止められる※1、突然電話があり呼び出される※2）。	8日
継続的なサービス	語学教室・エステ・家庭教師・塾など7業種。自分から店へ行って契約した場合もクーリング・オフできる。	8日
連鎖通販取引（マルチ商法・ネットワークビジネスともいわれる）	先輩、友人、知人から、「すぐに利益がでる」、「人を紹介することでバックマージンが入る」などと誘われる。最初の名目は様々だが金銭的負担を求められる	20日

クーリング・オフができない場合、
契約はやめられる？

話がちがう！



断れなかったの！



- ◎ 事実と違う説明をされた。
- ◎ メリットだけ説明され、デメリットを説明されなかった。
- ◎ 「帰って」と言っても営業マンに居座られて勧誘された。
- ◎ 「帰りたい」と言っても店から帰らせてくれず勧誘された。

☞ こんな状況で契約した場合、消費者契約法によって契約を取り消すことができる。

4

契約をやめるークーリング・オフ（続き）

注意!

クーリング・オフの落とし穴
ーネットショッピングの場合ー

(ネット通販、オンラインショッピング、電子商取引ともいう。)

Q5

ネットショップでTシャツを買ったけれど似合わない。クーリング・オフできる？

A5

① クーリング・オフできない。

- ネットショッピングは法律上のクーリング・オフ制度はない。
- ただし、ネットショップ独自に、返品の可否や、その条件についてのルールを定めている。
- 返品ルール（利用規約）を、注文前に必ず確認しよう。



空請求・不当請求

- ◎確認画面がなく、すぐに登録となり請求された。
- ◎画像や年齢認証をクリックしただけで請求された。

架空請求である可能性が高い。

アダルトサイトの閲覧でも被害発生



対処法

支払わない、連絡しない。

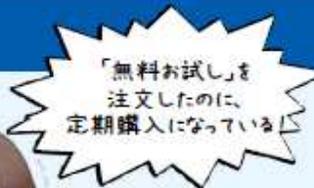
- ・連絡すると、悪質業者から言葉巧みに、しつこく金銭の支払を要求されることにな
- ・インターネット上では、自分が情報を出さない(入力しない)限り、どこの誰であるか個人の特長はされない。

4

契約をやめるークーリング・オフ（参考）

こんなネットショップには注意！

こんなトラブルがあります



- このほかにも…
- ニセ物
 - 連絡先不明

URLが不自然
(購入を希望しているサイトのURLと違う)



字体（フォント）に通常使用されて
いない旧字体が混じっている

極端に値引きされている

住所が番地まで記載されていない

電話番号がなく
連絡先がEメールしかない

支払方法が銀行振込みのみ

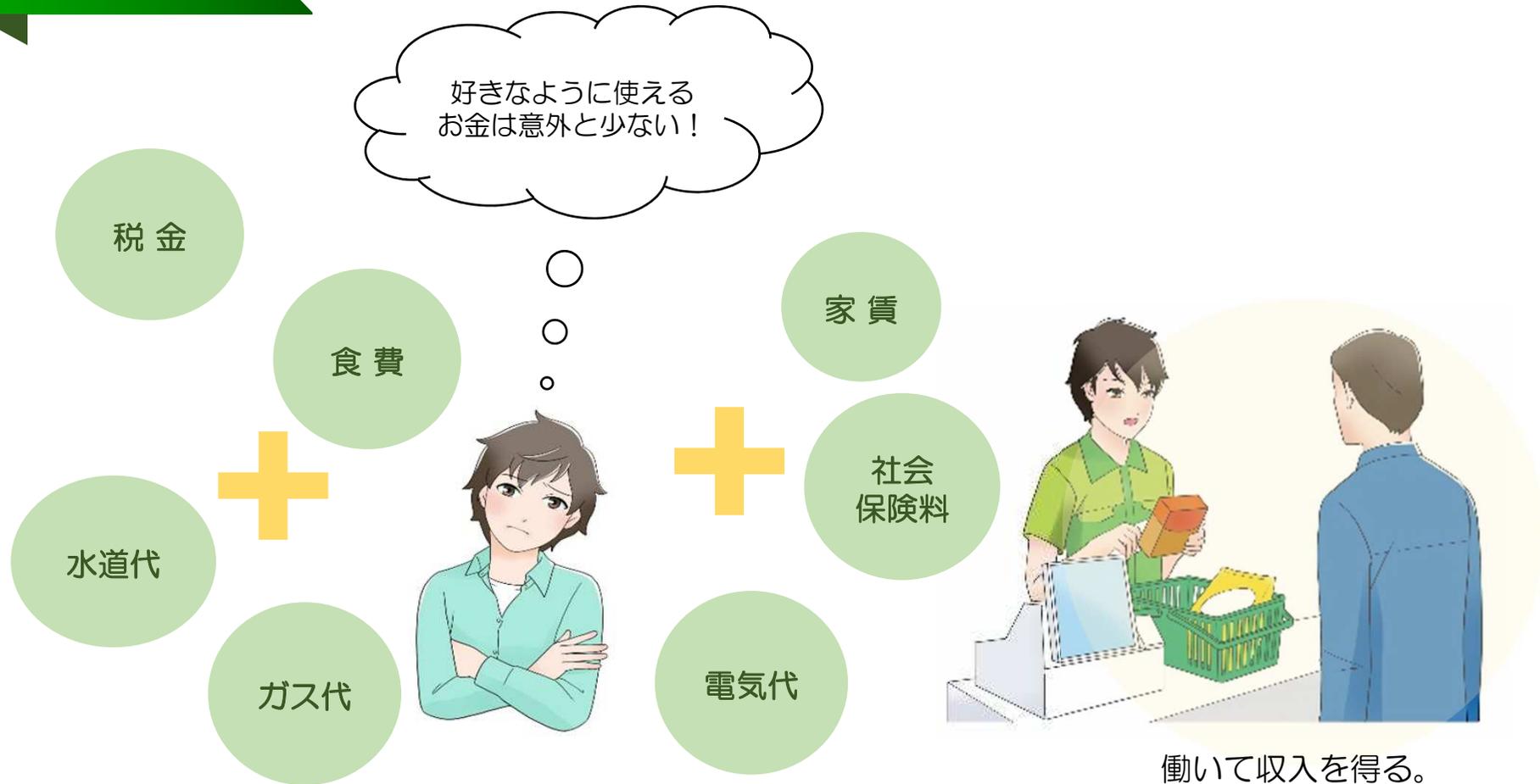
機械翻訳したような
不自然な日本語表現がある

(消費者庁ウェブサイトを参考に作成)

お金について理解しよう！

お金は、消費生活をする際の支払手段として欠かせない。
自分の生活と結びつけて、お金の流れについて考えてみよう。

暮らしとお金



多重債務 動画2

複数の金融機関などから借金を繰り返すことで借金が雪だるま式に増え、返済が困難になること。

視聴 <https://www.youtube.com/watch?v=wbSrxhTABEU>



※この動画は、20歳成年(2022年3月31日以前)を前提として全国銀行協会が作成したものです。

1

お金を支払う(カード払い)

Q6

買い物をした後日に代金を支払うことになるのはどれ？

A6

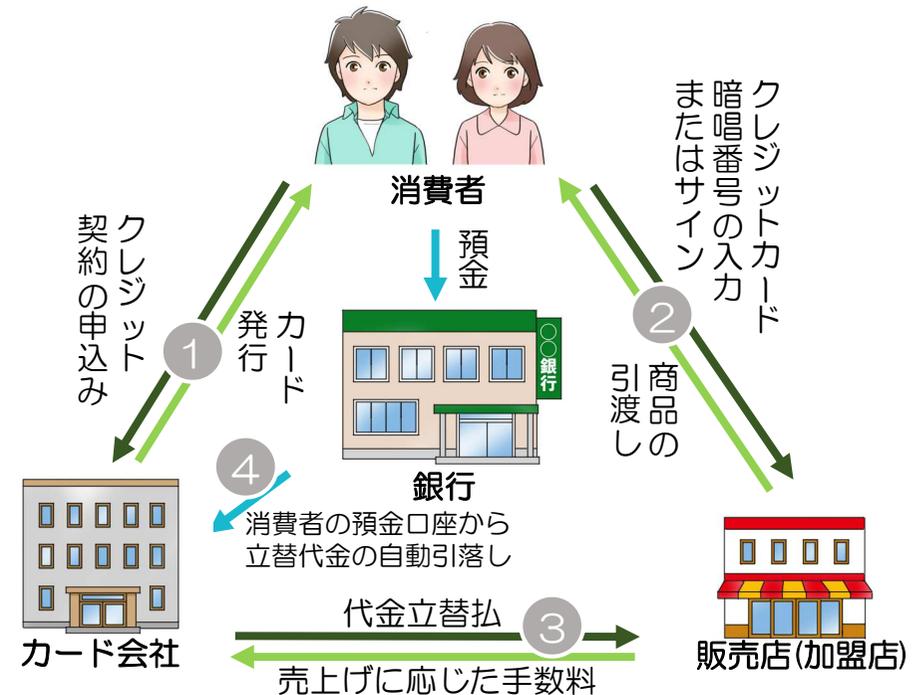
② クレジットカードで買う。



- カード会社が代金を立て替えて販売店に支払う。
消費者は先に商品を手に入れて、支払期日までに一括または分割でカード会社に支払う。
- 支払期日までに、お金を用意しておく必要がある。

○クレジットカードの支払方法と手数料

支払方法		手数料
一括払い (1回払い・マンスリークリア)	代金を一括で支払う	なし
分割払い	代金を何回かに分けて毎月支払う	あり
リボルリング払い (リボ払い)	月々の支払金額を毎月一定額または残高に対して一定率に決めておいて支払う。支払回数は決まっていない。	あり



三種類のカードーその比較

	クレジットカード	プリペイドカード	デビットカード
年会費	無料～数万円	無料が多い	無料 (発行手数料がかかる場合あり)
ポイント還元	1.0%以上のカードもある	~0.5%程	0.5~1.0%程
審査	あり	原則なし	原則なし
分割払い	できる	できない	できない
支払い方法	後払い	前払い	同時払い


 電子マネー

※「後払い」は借入と同じで費用がかかる!

要注意の様々なローン 動画3

視聴 <https://www.youtube.com/watch?v=7wymVFC4Yyo>



カードローンも絶対しない!! カードローンとは、ローンをカードにしたもので、クレジットカードとは別物
特に消費者金融系のカードローンは要注意→アコム、プロミス、SMBCモビット、アイフル、レイクALSA

1

お金を支払う（カード払い）（続き）

Q7

クレジットカードの支払方法で、1つ1つの商品の残高が分かりにくいのは？

A7

② リボルビング払い（リボ払い）



- リボ払いは、月々の支払を一定額または残高に対する一定の割合に抑えられるが、支払期間が長くなりがちなので、手数料がかさみ、その結果支払総額も増える。
- リボ払いは定期的な支払が続き、残高が分かりにくくなる。

ワーク5 キャッシュレス時代の様々な支払方法の特徴を調べてみよう。

(ヒント) プリペードカード（電子マネーを含む。）、デビットカードの具体的な例をあげてみる。

クレジットカードを使った
キャッシングは、
消費者金融からお金を
借りるのと同じ。

カードの
使い過ぎに注意



2

お金を借りる

Q8

自動車教習所へ通うため金融機関から20万を年利（金利）17%で借りた。
毎月5,000円ずつ返済した場合の返済総額は？

A8

➡ **③ 約29万円** （60か月（5年）で完済（返済が終了）する。）



- 金融機関からお金を借りたら利息を付けて返す。
利息＝借りた金額（元金）× 年利（金利）× 借入期間
- 月々決まった金額を返済した後の残金に対して、また利息が付くので、少額ずつ返済する場合は返済期間が長くなり返済額の合計は高くなる。
- 奨学金制度（返済が必要な貸与型）、住宅ローンも借金であることは同じ。
借りる前に、金融機関が提示する返済計画表を確認し、目的の実現後の返済計画を具体的に考えてみよう。

3

将来のためのお金

預ける	備える	運用する（投資）
預貯金	生命保険、損害保険	株式、債券など

Q9

「必ずもうかる投資」ってあるの？

A9

① 「必ずもうかる投資」はない。

- 金融商品の中には、元本保証があるものと元本保証がないものがある。
- 一般的に高収益であるほどリスクも高くなる。
また、元本以上の損失が発生する可能性のある 仕組みの金融商品もある。
- 多様な金融商品が出回っているが、仕組みやリスクをよく理解できない場合は、絶対に手を出さない。
- リスクをよく理解し、認識した上で投資をすることも、選択肢の一つ。



損害賠償について理解しよう！

暮らしに潜む危険



カラーコンタクトレンズで
目に傷がついた



スマホ充電中に
コネクタから発煙・発火



脱毛エステに
よるやけど

Q10

製品による事故が発生したとき損害賠償を求めることができる？

A10

③ 欠陥による損害であれば、治療費なども含め、広く損害賠償を求めることができる。

4. ケーススタディ

18歳・19歳に気を付けてほしい消費者トラブル最新10選

1. 副業・情報商材やマルチなどのもうけ話トラブル
2. 健康食品や化粧品などの定期購入トラブル
3. エステや美容医療などの美容トラブル
4. 誇大な広告や知り合った相手からの勧誘など“SNSきっかけ”
5. 出会い系サイトやマッチングアプリの“出会い系”
6. デート商法などの“異性・恋愛関連”
7. 就活商法やオーディション商法などの“仕事関連”
8. 賃貸住宅や電力の契約など“新生活関連”
9. 消費者金融からの借り入れやクレジットカードなどの“借金・クレカ”
10. スマホやネット回線などの“通信契約”

(1) 儲け話トラブル

喫茶店で会い、話を聞くと、約50万円の資産運用ソフトを購入する必要があると言われ・・・

資産運用ソフト



事例(1)儲け話トラブル

購入した資産運用ソフトを使って
みたが、内容は全く関係のないも
のだった。



自分では50万円を返済することができないし、
人を勧誘してもソフトを購入してくれる人は
いない。



事例(1)儲け話トラブル

- 注意1 怪しい話は、はっきり断わろう!
- 注意2 投資には、必ずリスクがある!
- 注意3 借金を勧められたら、要注意!
- 注意4 断れずに買ってしまったら、すぐに
クーリング・オフ!
- 注意5 被害者の立場から加害者になってしまう!

事例（２）定期購入トラブル

「お試し」だけ？



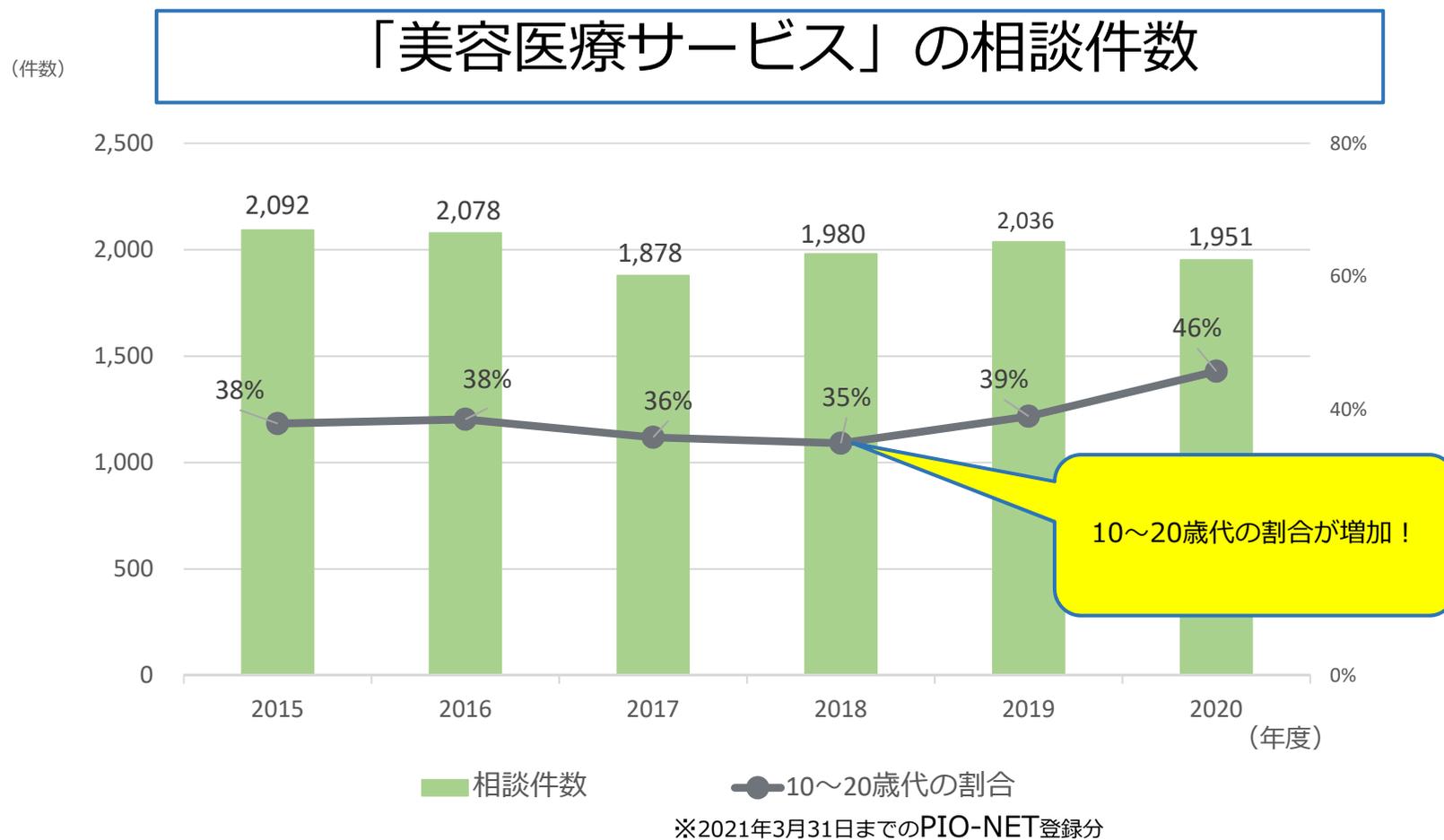
事例（2）定期購入トラブル



事例（２）定期購入トラブル

- 購入する前に、「自動継続」、「〇回以上の継続が必要」などと記載されていないか、契約内容を最後まで確認しよう。
- 「規約」、「返品・解約」といったページも必ず読もう。途中で解約する方法など重要事項が記載されている。
※リンクがページの一番下など分かりにくい場所に置かれていることがある。
- 何度もスクロールして内容を最後まで読もう。消費者に重要な情報がページの下の方に書かれている場合がある。
※「今すぐ手に入れる」のボタンを押す前に確認しよう。
- 飛ばされた画面や、小さい文字で記載された場所に契約の重要事項が記載されていることもある。
- 注文時や、問合せをした時の相手方事業者の担当者名や連絡先、日時などの連絡の記録は残しておこう。

事例(3) –美容トラブル



事例（3） —美容トラブル

【事例1】10万円で全身脱毛のはずが、70万円に…

「10万円の全身脱毛」のSNS広告を見て、クリニックに出向いたところ「広告の施術は効果が低い。本来70万円コースを60万円にする」と勧められ、契約してしまった。

後悔してクーリング・オフを申し出たが、応じてもらえない。

(20歳代 男性)



【参考】（独）国民生活センター報道発表資料「若者向け注意喚起シリーズ<No.1> 美容医療サービスのトラブル-「10万円」のつもりが「70万円」の契約！？即日施術は避けリスク等の確認を！-」（2021年5月13日）

事例（3） —美容トラブル

【事例2】 契約当日に手術を受けたが腫れが引かない…

「二重まぶたの手術が1日で可能。手術当日に化粧できる」というSNS広告をみて、カウンセリングを申し込んだ。カウンセラーから「50万円の手術は腫れない」、「一緒に脂肪吸引もやるとよい」と勧められ90万円の契約を結んだ。そのまま当日に手術を受けることになったが、術後1週間経っても腫れが引かない。リスクの説明はなかった。

(20歳代 女性)



【参考】（独）国民生活センター報道発表資料「若者向け注意喚起シリーズ<No.1> 美容医療サービスのトラブル-「10万円」のつもりが「70万円」の契約！？即日施術は避けリスク等の確認を！-」（2021年5月13日）

事例（3）—美容トラブル

トラブルに遭わないためのポイント

- **その場で契約・施術をしない**
- **「お金がない」なら「契約しない」**
- 広告には**NG表現**があることを知っておく
- 実際に美容医療を受ける前に、
 - ✓ **リスクや副作用を確認**する
 - ✓ ほかに方法がないのか、本当に必要な**施術**なのかをしっかりと考える
- 2022年4月から「18歳で大人」に！
 - 一人**で契約**できる半面、原則として**一方的にやめることはできない**。
 - 契約は慎重に**。

【参考】（独）国民生活センター報道発表資料「若者向け注意喚起シリーズ<No.1> 美容医療サービスのトラブル-「10万円」のつもりが「70万円」の契約！？即日施術は避けリスク等の確認を！-」（2021年5月13日）

事例（４） —暗号資産に関するトラブル

典型的な事例1

セミナーやSNS等を通じて「絶対にもうかる」等と持ち掛けられて投資をしたが、返金されない・出金できない等トラブルになっているケース

典型的な事例2

出金するための追加費用を請求され、トラブルになっているケース

典型的な事例3

法令に基づく登録を受けていない無登録業者（海外の事業者も含む）が国内の消費者に投資をさせたが、その後業者と連絡が取れず、トラブルになっているケース

典型的な事例4

出会い系サイトやマッチングアプリ等で知り合った人に勧められて、暗号資産の投資を行ったが、その後返金されない・出金できない、連絡が取れない等とトラブルになっているケース

事例（４）—暗号資産に関するトラブル

○暗号資産は、日本円や米ドルなどのように、国や中央銀行が発行する「法定通貨」ではない。

○暗号資産は、価格が変動するのが一般的。
暗号資産の価格が急落し、損をする可能性がある。

👉 トラブルに遭わないためのポイント

① 金融庁・財務局での登録の有無など、暗号資産交換業者の情報を確認しよう。

暗号資産交換業者は金融庁・財務局への登録が必要。利用する際は、登録を受けていない事業者でないか、無登録業者として警告された事業者でないか、必ず事前に確認しよう。

② マatchingアプリ等で知り合った人から投資の勧誘を受けても安易に投資しないようにしよう

出会い系サイトやMatchingアプリ等をきっかけに「絶対もうかる」等と持ち掛けられて投資をした結果、返金されない・出金できないなどのトラブルが発生している。慎重な判断が必要。

5. トラブルになったときの対処法と相談窓口

(1) 解決の基本

- ①「おかしい」と思う
- ②記録をつける
- ③相談する



まずは、「消費生活センター」へ連絡を！

- 消費生活センターは、中立・公正な機関であり、相談は無料。
- 消費者ホットライン「**188**(いやや)」に電話を。
 - 音声ガイダンスに従って郵便番号を入力すれば、最寄りの消費生活センターに電話が繋がる。

相談のポイント

相談するときは、

- ①少しでも早く、
 - ②トラブルにあった本人が、
 - ③資料・記録をそろえて、
- 相談に臨むことが大切。

いったん相談が始まれば、

- ①「事実」を隠さずに話すこと、
 - ②あきらめずに、粘り強い姿勢を持つこと、
 - ③解決するのは自分自身であるとの自覚をもつこと、
- が大切。

市川市消費生活センター(市川駅南口)

Q:どこのセンターに相談すればいい?

◎相談者が在住・在勤・在学している地域のセンター

市川市消費生活センター

- 188 または (047)320-0666

(10時から16時)

- 〒272-0033 市川市市川南1-1-1-213
ザタワーズ イースト2階

×トラブルにあった時に住んでいた地域のセンター

×相手の事業者の所在地にあるセンター

※相談受付時に、住所、氏名、年齢、職業、電話番号を伝える。



ーかしこい消費者7か条ー

1. 簡単についていかない、名乗らない
2. しっかり読もう、契約書
3. 断るときは、はっきりと
4. 「今だけお得」に気をつけて
5. 消費者の権利、クーリング・オフ
6. ひとりで悩まず、相談しよう 188
7. 借金です！ クレジット・ローン・キャッシング