

# No.168

(令和2年2月28日発行)  
(2020年)

ひょうご発

生活情報レポート

# Aらしいふ、

YOUR OWN LIFE

このタイトルには生活、くらしという意味の「life」のほか、生活のA級ライセンス、くらしのエースを目指そうという意味が含まれています。

## 社会に出る若者が注意すべき消費者トラブル

～18歳と20歳で相談急増！～



3月の卒業シーズンを目前に控え、新しい環境での生活に期待を膨らませるとともに、様々なトラブルへの不安を感じている方も多いためと思われます。今回は、新生活を迎えられる若者の皆様が消費者トラブルにあわないよう、消費者トラブル事例の代表的なものを紹介し、注意すべきポイントを解説します。

### 消費者トラブル関連相談は「18歳」と「20歳」で増加！

2018年4月～2019年3月の1年間で、17歳～23歳の方から県内の消費生活相談窓口へ寄せられた消費者トラブル関連相談の件数を年齢別に示しました（図1）。

進学、就職などで新生活を始められる方が多い「18歳」以降と、成人となり**未成年者取消権**<sup>※1</sup>がなくなる「20歳」以降の2段階で相談件数が約2倍に急増している様子が示されています。

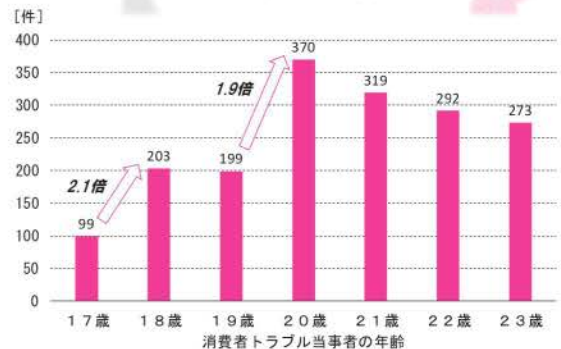


図1 年齢別消費者トラブル関連相談件数（県内相談窓口2018年4月～2019年3月受付分）

### ※1 「未成年者取消権」って？

民法では、**未成年者が親権者等の法定代理人の同意を得ずに契約した場合、原則として、未成年者本人や法定代理人が契約を取り消すことができるとされており（未成年者取消権）、未成年者の消費者被害を抑止する役割を果たしています。**なお、民法の改正により、**2022年4月1日から、成年年齢が20歳から18歳に変わるため、2022年4月1日に18歳、19歳に達している方は、その日から新成人となります。**



## 若者からの消費者トラブル相談例

お試し購入のつもりが  
定期購入だった

### 化粧クリーム の 通信販売

「お試し価格980円」との化粧クリームのインターネット広告を見つけ注文し、数日後に商品が届いた。しかし、翌月も同じ商品が届き、今度は6,000円を請求され驚いた。あらためて販売会社のサイトをよく確認したところ、「**最低6回の継続購入が条件。2回目以降は通常価格の6,000円での販売**」と記載されていた。



ポイント



- インターネット通販などで、「初回」「モニター」「お試し」などの表現があれば、定期購入の可能性があります。支払い総額は？契約期間は？解約や返品は可能か？など、大事な条件は注文前によく確認しましょう！
- トラブルに備えて、注文内容や事業者への連絡履歴などの記録を保存しておきましょう！

毎月の支払いが困難に  
なった

### エステティック サービス

美顔エステの体験サービスが3,000円で受けられると知り、エステ店に行った。店員から、「続けたほうが効果がある」と勧められ、回数券や化粧品など総額**30万円の分割払い契約**をしてしまったが、後で冷静に考えると、毎月の支払いが苦しいことに気付いた。



ポイント



- エステ店などの広告では、無料や低料金での「体験」や「お試し」の宣伝が目立ちますが、来店時に、施術の継続や関連商品の購入を強く勧められるパターンもみられます。サービス内容、料金、解約条件等を書面で説明してもらい、契約する気がなければ、はっきりと断りましょう。契約後でも、**クーリング・オフ**<sup>※2</sup>や中途解約が可能な場合があります。
- エステ店の倒産によるトラブルもみられます。長期にわたる高額契約を避け、サービスを受ける度に代金を支払う方法を選ぶことは、割高でも自衛手段となります。

「簡単に儲かる方法」  
のはずが期待外れの  
内容だった

### 情報商材

インターネットで「誰でも簡単に儲かる方法」との情報商材の広告を見つけ、副業になると思い、代金20万円をクレジットカードで支払う手続きをした。すぐに情報商材がメールで届いたが、読んでも意味がよくわからず、**簡単に儲かると思えない**。



ポイント



- 情報商材とは、インターネット通販などで、「簡単に稼ぐためのノウハウ」などと称して販売されている情報」のことで、PDF等の電子媒体、動画、アプリケーション等があります。しかし、契約前に中身を確かめられないためトラブルになりがちです。また、情報商材をきっかけに、さらに高額なコンサルティングやセミナー等の契約に誘導されるケースも見られ、注意が必要です。
- 販売業者が「返金保証」とうたっていても応じないケースや連絡がつかなくなるケースもあります。広告や体験談を安易に信用しないでください。

## ※2 「クーリング・オフ」って？

いったん契約の申し込みや契約の締結をした場合でも、**一定期間であれば無条件で契約の申し込みを撤回したり、契約を解除できる制度**です。受け取った商品は事業者負担で返品し、支払ったお金は返してもらいます。サービスを受けていた場合でも、対価を支払う必要はなく、損害賠償や違約金も請求されません。特定商取引に関する法律（特定商取引法）では、**訪問販売など一定の取引（表1）が対象と定められています。クーリング・オフの通知は書面で行います（図2）。**



表1 特定商取引法でのクーリング・オフ対象取引とクーリング・オフ期間（契約書面を受領した日を含める）

訪問販売	自宅訪問販売、キャッチセールス、アポイントメントセールスなど	8日間
電話勧誘販売	電話をかけるなどして勧誘し、申し込みをさせる販売形態	8日間
特定継続的役務提供	身体の美化、知識の向上などを目的として、継続的に役務を提供する取引形態（エステ、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、一部の美容医療） ※一部の美容医療とは…脱毛、にきび・しみなどの除去、歯のホワイトニングなど	8日間
連鎖販売取引（マルチ商法・ネットワークビジネス）	個人を商品などの販売員として勧誘し、「さらに次の販売員を勧誘すれば収入が得られる」と言って連鎖的に販売組織を拡大する取引形態	20日間
業務提供誘引販売取引（サイドビジネス・モニター商法など）	仕事などを提供する前提で、仕事に必要と言って商品を買わせる販売形態 「副業で高収入」「資格・技術を身につけて在宅ワーク」などと勧誘し、実際は高額なパソコンや教材などを売りつける『サイドビジネス商法』や、「レポート提出するとモニター料などの収入が得られる」と言って高額な商品を販売する『モニター商法』など	20日間
訪問購入	事業者が消費者宅などを訪ねて貴金属などを買収する取引形態	8日間

## クーリング・オフするには

- ◎契約解除通知書（はがき）で通知します。（期間内にはがきを出せば、事業者が届いていなくても有効です）
- ◎はがきの両面をコピーし、特定記録郵便か簡易書留で送ります。
- ◎はがきのコピーは、郵便局発行の受領書と一緒に保管します。
- ◎クレジットを利用した場合は、クレジット会社と販売会社に同時に通知します。

**郵便はがき**

□□□-□□□□

〇〇市〇〇区〇〇町

〇丁目〇番〇号

〇〇〇〇会社

代表者 様

**契約解除通知書**

①契約日 〇〇年〇〇月〇〇日

②商品名（またはサービス名）  
〇〇〇〇〇〇〇〇

③契約金額 〇〇〇〇〇円

④会社名 〇〇〇〇会社

⑤担当者名 〇〇〇〇

上記日付の契約を解除します。  
なお既払額の〇〇〇〇円を返金し商品を引き取ってください。  
〇〇年〇〇月〇〇日

（契約者）  
住所  
氏名

図2 はがきの記入例

契約時の書面不備やクーリング・オフの妨害に当たる行為があると、期間が過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。クーリング・オフ期間を過ぎてもあきらめないで、お近くの消費生活相談窓口へご相談ください。

## 消費者行政の推進に係る県・市町合同による首長表明

兵庫県と県内市町は全国に先駆けて、消費生活相談や消費者教育・啓発など消費者行政に力を入れてきました。県民の皆様の安全で安心な消費生活の実現を図るため、今後も県・市町協働で消費者行政を推進していきます。

兵庫県知事、神戸市長、姫路市長、尼崎市長、明石市長、西宮市長、洲本市長、芦屋市長、伊丹市長、相生市長、豊岡市長、加古川市長、たつの市長、赤穂市長、西脇市長、宝塚市長、三木市長、高砂市長、川西市長、小野市長、三田市長、加西市長、丹波篠山市長、養父市長、丹波市長、南あわじ市長、朝来市長、淡路市長、宍粟市長、加東市長、猪名川町長、多可町長、稲美町長、播磨町長、神河町長、市川町長、福崎町長、太子町長、上郡町長、佐用町長、香美町長、新温泉町長

### ●市町の相談窓口●

神戸市消費生活センター 078-371-1221	西脇市消費生活センター 0795-22-3111	太子町生活福祉部生活環境課 079-277-1015
尼崎市立消費生活センター 06-6438-0999	三木市消費生活センター 0794-82-2000	上郡町消費生活センター 0791-52-1115
西宮市消費生活センター 0798-64-0999	小野市消費生活相談コーナー 0794-63-1000	佐用町消費生活センター 0790-82-0670
芦屋市消費生活センター 0797-38-2034	加西市消費生活センター 0790-42-8739	豊岡市消費生活センター 0796-21-9001
伊丹市立消費生活センター 072-775-1298	加東市消費生活センター 0795-43-0502	養父市消費生活センター 079-662-3170
宝塚市消費生活センター 0797-81-0999	多可町消費生活センター 0795-32-3322	朝来市消費生活センター 079-672-6121
川西市消費生活センター 072-740-1167	姫路市消費生活センター 079-221-2110	香美町消費生活センター 0796-36-1941
三田市消費生活センター 079-559-5059	神河町住民生活課 0790-34-0963	新温泉町消費生活センター 0796-92-2070
猪名川町消費生活相談コーナー 072-766-1110	市川町住民環境課 0790-26-1011	たじま消費者ホットライン 0796-23-1999
あかし消費生活センター 078-912-0999	神崎郡消費生活中核センター (福崎町生活科学センター内) 0790-22-4977	丹波篠山市消費生活センター 079-552-1186
加古川市消費生活センター 079-427-9179	相生市消費生活センター 0791-23-7149	丹波市消費生活センター 0795-82-0996
高砂市消費生活センター 079-443-9078	たつの市消費生活センター 0791-64-3250	洲本市消費生活センター 0799-22-2580
稲美町消費生活センター 079-492-9151	赤穂市消費生活センター 0791-43-7067	南あわじ市消費生活センター 0799-43-5099
播磨町消費生活センター 079-435-1999	宍粟市消費生活センター 0790-63-2225	淡路市消費生活センター 0799-64-0999

### ●県の相談窓口●

消費生活総合センター 078-303-0999  
但馬消費生活センター 0796-23-0999

### ●消費者ホットライン●

188 (お近くにある相談窓口につながります)





## テスト&リサーチ

# 木製ベビーベッドの収納扉が不意に開き乳児が窒息する重大事故が発生!

下部に扉付きの収納部分があり、床板の高さを調整できる木製ベビーベッドに乳児を寝かせていたところ、収納部分の扉が不意に開いたために、乳児の頭部が隙間に挟まって窒息し、死亡あるいは重体に陥ったという重大事故等が令和元年6月及び9月に国内で2件発生しました。

## 1. 再現テスト

事故を受けて、(独)国民生活センターが、乳児タミー人形を用いた再現テストを実施したところ、乳児は頭部が大きいため、足から肩までが通った隙間を頭部は通ることができず、後頭部が収納部分の上枠に押されたように固定され、口と鼻が敷具に押し付けられる様子が確認されました。

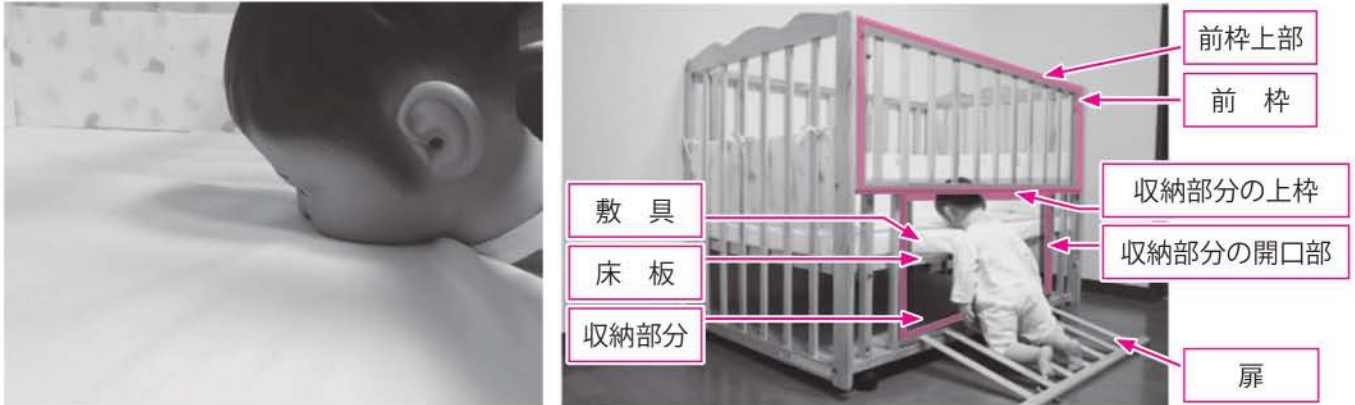


写真1 事故発生時のイメージ及び収納扉付床板調整木製ベビーベッドの構造

2件の重大事故等の収納扉付床板調整木製ベビーベッド、及び再現テストで使用した市販の収納扉付床板調整木製ベビーベッドは、いずれも床板の高さが3段階に調整できるものでした。

しかし、事故が発生するのは、床板が3段階に調整できるものに限らず、収納部分の上枠より敷具が下にある場合には、収納部分の扉が開いてしまうと、乳幼児が事故事例のように、窒息したり、転落することが考えられます。

## 2 事故防止のポイント

- (1) 扉を開け閉めする都度、扉を手で引っ張るなどして、収納部分の扉のロックが掛かっていることを必ず確認してください。扉が開かないように、収納部分の上枠と扉をひもで縛るなど、簡単に開かない工夫も有効です。
- (2) 扉のロックを掛けることを習慣にしましょう。子供の月齢が低く、床板を高くしているため収納部分の上枠より敷具が上にある場合でも、子供が成長していくにつれて床板を下げて使用することになるので、習慣にすることが大切です。
- (3) 収納部分の扉のロックが壊れていたら、直ちにベビーベッドの使用を中止してください。

(独)国民生活センター,2019年11月15日公表資料抜粋・転載  
[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20191115\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20191115_1.html)

## 消費生活情報プラザ オープン!

県立消費生活総合センター内に、気軽に消費者問題を学べる交流の場「消費生活情報プラザ」がオープンしました。

●消費者問題に関する書籍の閲覧 ●消費者問題に関わるグループの打合せや講座の開催  
など、消費者力アップを目指した活動に気軽にご活用ください! (お問い合わせ:078-302-4001)

## Aらいふ 兵庫県立消費生活総合センター 研修広報部 学習交流推進課

〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2  
TEL:078-302-4001

(消費生活相談)078-303-0999

- 消費生活総合センターホームページもご覧ください  
<https://www.seiken.server-shared.com/>
- Aらいふへのご意見、ご感想はメール、ファックスでも  
E-mail:shohi\_sogo@pref.hyogo.lg.jp  
FAX:078-302-4002

01企②-037A4