

## 《自立した消費者への道②》

- ① 特定商取引とは？  
② トラブルにあわないためにどうする？ ～事例から学ぶ～

## A 契約に例外はあるの？

## ○特定商取引とは

消費者と業者のトラブルが起きやすい7種類の取引(特定商取引)について、消費者を守るための様々なルールを定めている。7種類の取引とは、「訪問販売」「電話勧誘販売」「連鎖販売取引」「通信販売」など以下の表に記載のものである。

|  | クーリングオフの期間 |
|--|------------|
| <b>①訪問販売</b><br>キャッチセールス、アポイントメントセールスを含む。  | (1 8 )日間   |
| <b>②電話勧誘販売</b>   | (2 8 )日間   |
| <b>③通信販売</b><br>広告やダイレクトメールなどを客に送り、電話・郵便・ファックスなどによって注文を取り、商品を発送する販売の方法。                                  | ×          |
| <b>④特定継続的役務提供</b><br>長期に及ぶ高額な契約。(1)エステ・(2)語学教室・(3)家庭教師・(4)学習塾・(5)結婚相手紹介サービス・(6)パソコン教室・(7)美容医療 ……の7種類が対象。 | (3 8 )日間   |
| <b>⑤連鎖販売取引(マルチ商法)</b><br>会員(販売員)として勧誘した人に、さらに次の販売員を勧誘させる形で、販売組織を広げていく取引。                                 | (4 20 )日間  |
| <b>⑥業務提供誘引販売取引</b><br><small>ぎょうむていきぎょうゆういんはんばいとりびき</small><br>「仕事を提供する」と勧誘し、その仕事に必要なだとして、商品を買わせる取引。     | (5 20 )日間  |
| <b>⑦訪問購入(押し買い)</b>   | (6 8 )日間   |

## ○クーリングオフ

特定商取引はクーリングオフ制度を定めている。一般に、いったん成立した契約は原則として、(7 一方的に解除 )することはできない。ただし一部の契約に限り、消費者が一定期間内に書面で通知すれば解除できる。これがクーリングオフ。

クーリングオフが認められる取引は、(8 通信販売 )を除く6種類。クーリングオフできる期間は取引によって異なり、例えば訪問販売や電話勧誘販売は、契約書面を受け取った日(交付日)を含む8日間、連鎖訪問販売は20日間。通信販売だけはクーリングオフできないので注意が必要。

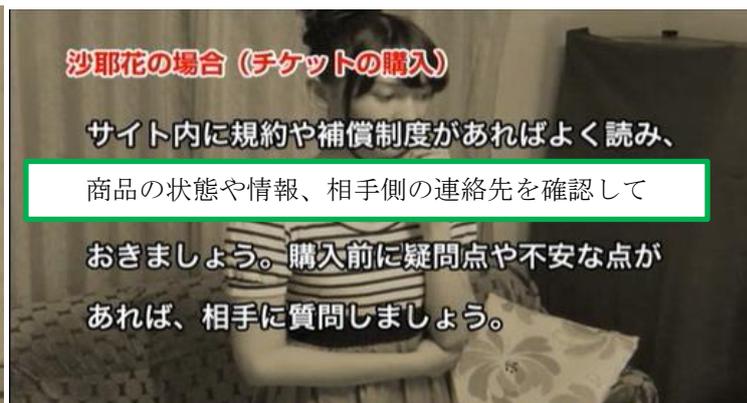
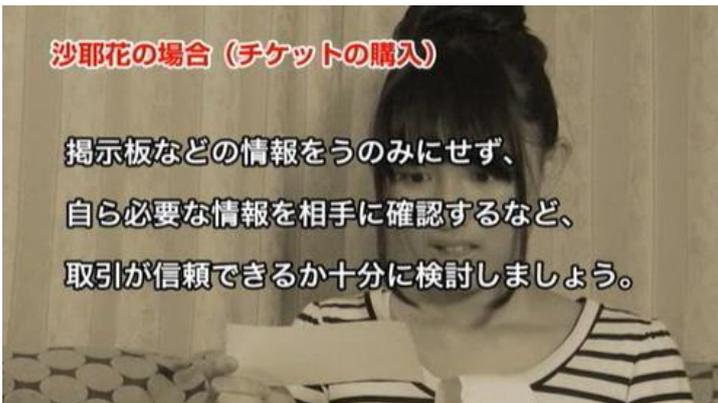
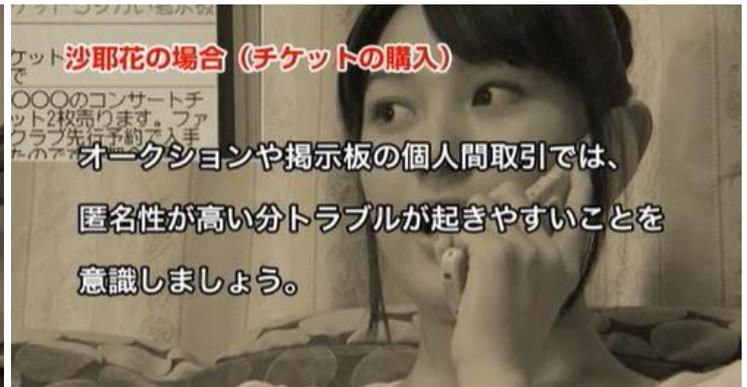
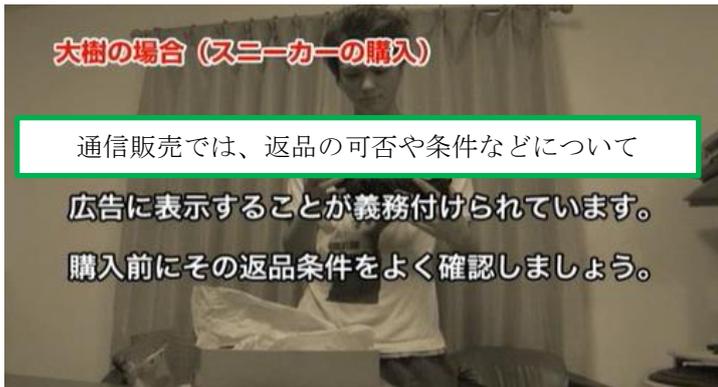
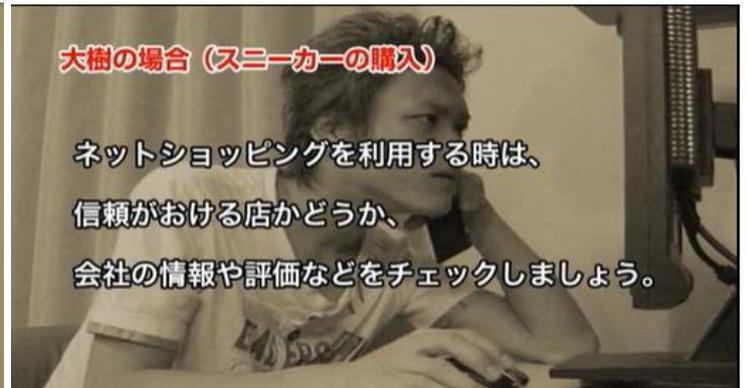
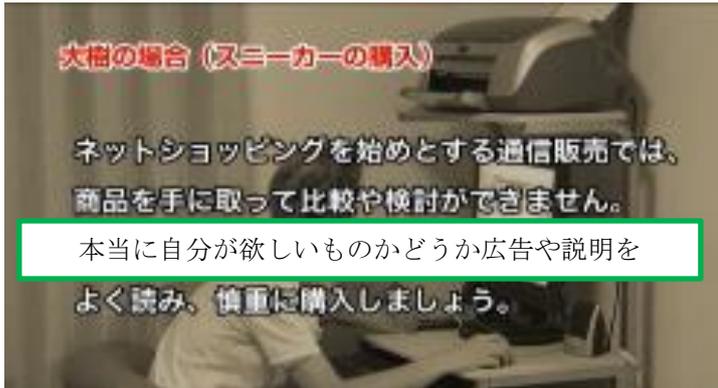
## B 実例から学ぶ①

### ○ネットショッピングの落とし穴

(消費者庁ホームページ [https://www.kportal.caa.go.jp/medialink/dvd\\_511\\_0001.php](https://www.kportal.caa.go.jp/medialink/dvd_511_0001.php) より)

気づいたことをメモしよう！

### ○以下、注意事項を確認！



C 事例から学ぶ② (引用：『2020年度版くらしの豆知識』より)

○次の4つの事例のうち、自分たちのグループが担当となった事例に○をつけ、以下の(1)(2)について考えよう。

(1)なぜトラブルになってしまったのかを整理しよう。

(2)トラブルにあわないためのポイントをまとめよう。

**【事例1】**

スマホの機種変更のため店舗に行き、一番安いプランを希望したところ、タブレット端末とのセット契約を勧められ、申し込んだ。

後日届いた請求書を見ると思っていたより高額で、説明がなかったため無料だと思っていたヘッドホンや充電器の付属品も有料だった。

《なぜトラブルになってしまったのか》

《トラブルにあわないためのポイント》

**【事例2】**

バッグを購入したが傷だらけだった。受け取り手続きを保留したら、売主から脅すようなメールが届くようになり、運営会社に相談しても「双方で話し合っ」と言われた。

《なぜトラブルになってしまったのか》

《トラブルにあわないためのポイント》

**【事例3】**

光回線を契約している会社のコールセンターを名乗る電話があり、料金が安くなると言われた。料金プランの変更だと思って手続きをしたが、後で別会社との契約だとわかった。

《なぜトラブルになってしまったのか》

《トラブルにあわないためのポイント》

**【事例4】**

「不動産に関心があるか」と勤務先に電話があり、事業者としてレストランで会った。

「マンションは今後値上がりするので、購入して高く売れば利益が出る。貸せば家賃収入があり、支払いは固定資産税のみ」などと説明され、事務所で契約をした。

新築マンションは約3,600万円で、銀行とクレジット会社でローン等を組んだが、事業者の指示で審査では虚偽の年収等を答えた。支払いは事業者がすると言われ通帳等を渡したが、数年後、銀行から支払い督促とくそくがあり、クレジット会社からは提訴の書面が届いた。

《なぜトラブルになってしまったのか》

《トラブルにあわないためのポイント》

**まとめ 次の(1)~(3)についてまとめよう**

| (1)今日の授業を受けるまで消費者問題について思っていたこと | (2)今日の授業を受けてわかったこと | (3)今後気をつけたいこと<br>・私にできること |
|--------------------------------|--------------------|---------------------------|
|                                |                    |                           |