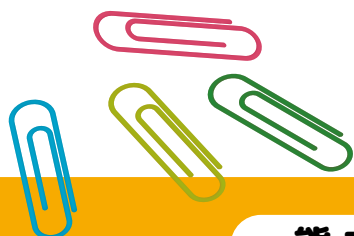


広めよう! 消費者教育

効果的な消費者教育を行うための
講師向けマニュアル



©2010 熊本県 くまモン



熊本県



はじめに

本県の消費生活センターに寄せられた相談を見ると、インターネットを利用した詐欺的商法や、悪徳商法など、その相談内容は複雑化、多様化、広範化しています。

このような消費者トラブルを防ぐためには、県民一人ひとりが消費生活上の知識を身に付け、適切な行動に結び付けることが求められています。

このため、熊本県においては、平成26年度に「消費者教育推進計画」を策定し、目指すべき消費者の姿として、自主的かつ合理的に「気づき、考え、行動する」を掲げ、各種の取組を推進しています。

計画では、効果的な消費者教育の推進のために、地域における消費者教育の担い手の育成を掲げています。特に、市町村の消費生活センター、消費生活相談窓口で相談を受けている消費生活相談員や消費者行政担当職員は、地域における消費者教育の担い手の中核であり、各主体との連携を図る上でのコーディネーターとしての役割など、多方面での活躍が期待されています。

今回、市町村の消費生活相談員や消費者行政担当職員など地域における消費者教育の担い手を対象に、地域で開催する消費者教育をより効果的に実施できるように、体系的な講師向けマニュアルを作成しました。

本書の構成は、講座を実施する際のプランニング、心構え、必要な教材等の説明をはじめとして、よりわかりやすく講座を行うために、対象に応じたプランニング方法や講座実施のポイントについて解説し、より実践的な内容になるよう工夫しています。

この教材の活用を通じて、地域における消費者教育をより効果のあるものとしていただき、講座を受けた県民の皆様方が、自ら気づき、考え、適切な行動を取ることができる消費者となられ、消費者トラブルの未然防止のみならず、「消費者市民社会」の形成に向けた歩みへとつなげていただくことを期待しています。

目次

はじめに

I. 講座の依頼がきたら

1. 消費者教育を実施するにあたり 4
2. 講座の打ち合わせ 6
3. プランニングシートの作成 7
4. 講座当日に留意すること 10
5. 講座を終えたら 12

II. 講座で伝えること

1. 契約について 14
2. 法律について(クローリング・オフ) 19
3. 多重債務について 22
4. 消費者としての心構え 24

III. 受講者をひきつける講座にするために

1. 取り入れてみたい手法 26
2. 対象別の講座 32

I. 講座の依頼がきたら

1. 消費者教育を実施するにあたり
2. 講座の打ち合わせ
3. プランニングシートの作成
4. 講座当日に留意すること
5. 講座を終えたら



様々な場所での消費者教育



写真提供 宇城市消費生活センター
阿蘇市消費生活センター

I. 講座の依頼がきたら

1. 消費者教育を実施するにあたり –講師として意識しておくこと–

平成24年12月に「消費者教育の推進に関する法律（消費者教育推進法）」が施行されました。この法律は、これまで行われてきた消費者教育を生涯にわたり総合的かつ一体的に進めていくためにつくられました。法律には以下の基本理念が定められています。

- ・ 消費生活に関する知識を修得し、これを適切な行動に結び付けることができる実践的な能力が育まれること
- ・ 消費者が「消費者市民社会」^(※)を構成する一員として主体的に「消費者市民社会」の形成に参画し、その発展に寄与することができるよう、その育成を積極的に支援すること
- ・ 消費者教育は、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行われるとともに、年齢、障がいの有無その他の消費者の特性に配慮した適切な方法で行われなければならない 等

従来型の消費者教育では、“消費者トラブルの未然防止”が中心テーマになる傾向がありました。しかし今は、消費者トラブルに遭わないための知識や能力を身につけるためだけでなく、「消費者市民社会」の形成に参画し、発展に寄与する人材の育成が求められています。

もし、あなたが講座を担当することになったら、消費者トラブルに遭わないための知識を伝えるだけでなく、「自らの消費行動が事業者や市場にどのような影響を与えるか」、「それを踏まえてどのように行動すべきか」などについて、受講者の方々に思いを巡らせてもらえるような講座を組み立てることを意識しておく必要があると言えるでしょう。

消費者教育の範囲は幅広く、生活のあらゆる領域に関わります。消費者教育をより効果的に行うために、消費者庁の「消費者教育の体系イメージマップ」も念頭において、講座を組み立てるのが良いでしょう。

(※)消費者市民社会とは、「消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会をいう。」とされています。

消費者教育の体系イメージマップ

消費者庁 平成25年1月

各期の特徴 重点領域	Ver.1.0			
	幼児期	小学生期	中学生期	高校生期
消費者市民社会の構築	様々な気づきの体験を通じて、家族や身の回りの物事に関心をもち、それを取り入れる時期	主体的な行動、社会や環境への興味を通して、消費者としての素地の形成が望まれる時期	行動の範囲が広がり、権利と責任を理解し、トラブル解決方法の理解が望まれる時期	生涯を見通した生活の管理や計画の重要性、社会的責任を理解し、主体的な判断が望まれる時期
	おつかいや買い物の関心を持つ	消費をめぐり物と金銭の流れを考へよう	消費者の行動が環境や経済に与える影響を考へよう	生産・流通・消費・廃棄が環境、経済、社会に与える影響を考へよう
	身の回りのものを大切にしよう	自分の生活と身近な環境とのかわかりやすさに気づき、物の使い方を工夫しよう	消費生活が環境に与える影響を考へ、環境に配慮した生活を実践しよう	持続可能な社会を目指したライフスタイルを考へよう
	協力することの大切さを知ろう	身近な消費者問題に目を向けよう	身近な消費者問題及び社会課題の解決や、公正な社会の形成について考へよう	消費者問題その他の社会課題の解決や、公正な社会の形成に向けた行動の場を広げよう
商品等の安全	くらしの中の危険や、もの安全な使い方に気づこう	危険を回避し、物を安全に使う手がかりを知ろう	危険を回避し、物を安全に使う手段を知り、使おう	安全で危険の少ないくらしと消費社会をつくらよう
	困ったことがあったら身近な人に伝えよう	困ったことがあったら身近な人に相談しよう	販売方法の特徴を知り、トラブル解決の法律や制度、相談機関を知ろう	トラブル解決の法律や制度、相談機関を利用しやすい社会をつくらよう
生活の管理と契約	約束やままりを守ろう	物の選び方、買い方を考え適切に購入しよう	商品を適切に選択するとともに、契約とそのルールを知り、よりよい契約の仕方を考へよう	契約とそのルールを理解し、くらしに活かそう
	欲しいものがあつたときは、よく考え、時には我慢することを覚えよう	物や金銭の大切さに気づき、計画的な使い方を考えよう	消費に関する生活管理の技術を活用しよう	契約の内容・ルールを理解し、よく確認して契約する習慣を付けよう
情報とメディア	身の回りのさまざまな情報に気づこう	消費に関する情報の集め方や活用の方を知ろう	消費生活に関する情報の収集と発信の技能を身に付けよう	経済社会の変化に対応し、生涯を見通した計画的なくらしをしよう
	自分や家族を大切にしよう	自分や知人の個人情報を守るなど、情報モラルを守ろう	著作権や発信した情報への責任を知ろう	情報と情報技術を活用し、くらしをしよう
消費生活情報に対する批判的思考力	身の回りの情報から「なぜ」どうしてかを考えよう	消費生活情報の目的や特徴、選択の大切さを知ろう	消費生活情報の評価、選択の方法について学び、社会意思決定の大切さを知ろう	消費生活情報を主体的に吟味する習慣を付けよう
	支え合いながら消費生活情報を手取り取り入れよう	支え合いながら消費生活情報を手取り取り入れよう	支え合いながら消費生活情報を手取り取り入れよう	支え合いながら消費生活情報を手取り取り入れよう

※本イメージマップで示す内容は、学校、家庭、地域における学習内容について体系的に組み立て、理解を進めやすいように整理したものであり、学習指導要領との対応関係を示すものではありません。

「こするため」に「こする」

Ⅰ. 講座の依頼がきたら

Ⅱ. 講座の依頼がきたら

Ⅲ. 講座の依頼がきたら

ここでは、講座の依頼がきたケースを想定し、講座の準備から講座を終えるまでを流れに沿って確認しましょう。

2. 講座の打ち合わせ

講座の依頼が来たら、依頼者と打ち合わせを行いましょう。

講座のテーマや扱う内容など、依頼に沿ったものとするためには、以下を確認しておくのがよいでしょう。

事前チェックリスト

日	時	<input type="checkbox"/> 開催日 <input type="checkbox"/> 時間
テ	ー	マ <input type="checkbox"/> 講座の趣旨 <input type="checkbox"/> 主催者の要望 <input type="checkbox"/> 講座前後の行事内容(あれば)
参	加	者 <input type="checkbox"/> 参加人数 <input type="checkbox"/> 男女比 <input type="checkbox"/> 参加者同士の関係(知り合い同士か初対面か) <input type="checkbox"/> 同様の講座の受講経験の有無 <input type="checkbox"/> 主な年齢層 <input type="checkbox"/> 特徴
会	場	<input type="checkbox"/> 場所 <input type="checkbox"/> マイク <input type="checkbox"/> ホワイトボード <input type="checkbox"/> 机と椅子(配置替えが可能か) <input type="checkbox"/> 広さ <input type="checkbox"/> パソコン・プロジェクター
資	料	<input type="checkbox"/> レジユメの締切日 <input type="checkbox"/> 配付資料の準備の分担(誰が印刷するか)



時間配分については、講座の開始と終了の時間だけでなく主催者の挨拶や休憩時間の有無なども確認するようにしましょう！

3. プランニングシートの作成

依頼者と打ち合わせをした後は、講座プランを考えましょう。講座のねらいや時間配分、用いる教材、指導方法などを書き出した「プランニングシート」を作成すると、講座の流れを客観的に把握することができます。

(1) 基本事項

まず、プランニングシートに以下の内容を書き出しましょう。

タイトル	あなたは大丈夫？ 身近に潜む悪質商法
	↑ できるだけ魅力的なものにしましょう
対象	高齢者
人数	20人
時間	60分
配付資料	ロールプレイングシナリオ・消費生活センターチラシ
	↑ レジюмеやリーフレットなど
ねらい	消費者トラブルに遭わないための知識を身につけるとともに、消費生活センターへ相談することで情報が集まり、次のトラブル発生の未然防止に役立っていることを知ってもらう。

講座を実施する上で、ねらいの設定はとても重要です。「ねらい」の欄には、講座を通じて受講者にどのような知識を身につけてもらいたいのか、どのような行動をとってもらいたいかな等を具体的に記入するようにしましょう。

講座の終了後、このねらいを達成できたかどうかを振り返るようにします。

(2) 講座の構成

講座は 導入→展開→まとめ の順番で構成するのが一般的です。たとえば、講座の時間が60分とすると、「導入」10分、「展開」40分、「まとめ」10分のように考えます。

時間配分	講座の流れ	教材・指導方法
導入(10分)	受講者の関心をひきつける	クイズ・体操 など
展開(40分)	講座内容の理解を深める	DVD・ゲーム・ロールプレイング・グループディスカッション
まとめ(10分)	講座内容を振り返る	

I. 講座の依頼がきたら

II. 講座で伝えること

III. 受講者をひきつける講座にするために

1. 導入 受講者の関心をひきつける

まずは自己紹介をしましょう。

自分がどのような仕事をしているか、どうして今日ここで講座をすることになったのかなどを伝え、受講者に自分のことを知ってもらいましょう。これから話す内容に関心を持ってもらえるよう、丁寧な語りかけを心がけましょう。

「導入」は、受講者にこれから何がはじまるかを知らせ、関心をひきつける場面です。実際にあった消費者トラブル事例を紹介したり、新聞記事などを見せたりして、事件の重大性や他人ごとではないことを強く印象づける方法も有効です。

また、受講者の興味をひきつけるために、冒頭で「心理チェック」をしてもらい、自分のタイプを知ってもらう方法もよいでしょう。(心理チェックはP.27参照)

講座の途中にリフレッシュ

長時間の講座が続いて受講者が疲れているようであれば、座ったままでもできる簡単な体操をしてみましょう。

普通のじゃんけんのほか、両腕や両足でグー・チョキ・パーのポーズを決める「身体を使った」じゃんけんもお勧めです。



また、講座中に「30秒間、近くの人とペアを組んで肩たたきをしましょう」とお願いする方法もあります。気分転換になって、受講者同士が打ち解けることができます。



2.

展開

講座内容の理解を深める

講座全体を通して言えることですが、抽象的で分かりにくい説明では受講者の関心を捉えることはできません。消費者トラブルには様々なケースがあります。関連する事例やデータなどを用いて、受講者に分かりやすく伝えましょう。

写真や映像を見せる方法も有効です。とくに映像作品は、主人公がトラブルに巻き込まれていく様子がドラマ仕立てで描かれており感情移入がしやすく、受講者に「自分もいつか主人公と同じように騙されるかもしれない」と、知識を身につけることの重要性や、どのような行動を取るべきかについて考える機会につなげることができます。

また、体験型の要素を取り入れてロールプレイングやゲーム（すごろく・かるたなど）を行う方法もあります。これらを行う場合は、単なる遊びに終わらないようにすることが大切です。終了後には、必ずまとめや振り返りを行いましょう。

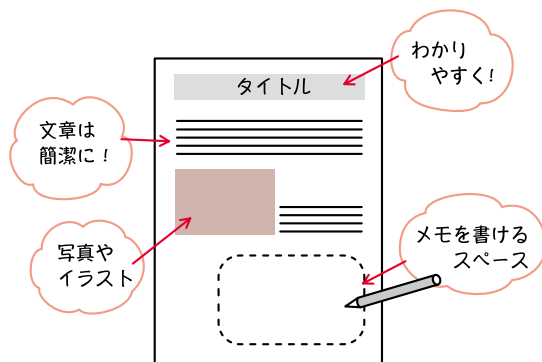
消費者トラブルを紹介するDVDなどは、消費者庁の消費者教育ポータルサイトに情報が載っていますので、参考にしてください。

また、熊本県消費生活課ではDVDの貸出もしています。

配付資料は分かりやすく

配付資料は講座全体の概要を示すものです。タイトルと見出しなどは簡潔な説明にとどめ、文章は長くても1～2行程度に収めるのが良いでしょう。また、受講者がメモを書きやすいよう十分な余白を取るなどレイアウトの配慮も大切です。あまり文字が好まれないようであれば、イラストや写真・図表を大きく取り入れるなどして工夫しましょう。

イラストや写真を使う場合には、著作権への配慮も必要です。不安な場合は、文化庁のガイドライン等を読むなどして確認しましょう。



I. 講座の依頼がきたら

II. 講座で伝えること

III. 受講者をひきつける講座にするために

3.

まとめ 講座内容を振り返る

今回の講座で何について話をしたのか、受講者と共通認識が持てるよう再度簡潔にまとめましょう。受講者に「自分に関係ない」と思われないよう、心に訴え、共感を得ておくことが大切です。そして最後に、「この講座を通じて知ってもらいたいこと」を必ず伝えます。

消費者教育では、消費者が「消費者市民社会」を構成する一員として主体的に「消費者市民社会」の形成に参画し、その発展に寄与することができるよう、その育成を積極的に支援することが求められています。講座の主目的が「消費者トラブルの未然防止」であっても、「自分達に何ができるのか」や「どのような消費行動を行うべきか」といった内容も是非盛りこむようにしましょう。講座での学びを、消費者が自身の行動に結びつけていけるように導くことが講師には求められています。

消費生活センターに寄せられた相談は、年齢や性別などの情報から統計的に分析され、同じような消費者トラブルの未然防止や拡大防止のために活用されています。また、法律の改正などにつながることもあります。消費生活センターに寄せられた相談は、次のトラブルの未然防止に役立っていることを伝え、参加者の方々に「消費生活センターに相談することの意義」を知ってもらいましょう。

**右ページのプランニングシートを使って
あなたの講座を組み立ててみましょう！**

4. 講座当日に留意すること

- ・時間に余裕をもって会場に到着する。
- ・準備物に不足がないか確認する。
- ・配付資料の内容を確認する。
- ・講座中は参加者の表情を見ながら話す速度に気をつける。
- ・講座の時間管理は適切か。

※事前に参加者がいるつもりでリハーサルしておくことも重要です。

〈記入用〉プランニングシート

タイトル _____

対象 _____ 時間 _____ 分 人数 _____ 人

配付資料 _____

ねらい _____

時間配分	講座の流れ	教材・指導方法
導入 (分)	あいさつ	
展開1 (分)		
展開2 (分)		
まとめ (分)	御礼	
留意点		

I. 講座の依頼がきたら

II. 講座で伝えること

III. 受講者をひきつける講座にするために

5. 講座を終えたら

講座を終え、予定通りにいったと充実感にあふれている方、あるいはそうではなかったと反省している方、感じ方はそれぞれでしょう。講座が終わったら、必ず「振り返り」を行って次の機会に活かしましょう。

(1) アンケート

受講者の感想を確実に得る方法としては、アンケートが有効です。

事前に依頼者の了解をとり、講座の終了後にアンケート用紙に記入してもらいましょう。

(2) 自己チェック

以下のチェック項目を用いて、自分自身で振り返ることもできます。

録画機や録音機を使って講座内容を確認しましょう。自分が気がつかない癖やしぐさを発見し、次の機会に向けてのスキルアップを目指しましょう。

チェックリストの例

- 事前の準備は十分にできたか
- 配付資料は十分だったか
- 持参すべき資料や道具が揃っていたか
- 受講者の状況を配慮して、講座の進行ができたか
- 導入の工夫ができたか
- 導入で適切な問題提起ができたか
- 展開で具体的に考えさせる工夫ができたか
- まとめで伝えたいことをしっかりと伝えられたか
- まとめで行動につなげる工夫ができたか
- 予定した時間に講座を終えることができたか
- 次回の講座でどうしたいか

Ⅱ. 講座で伝えること

1. 契約について
2. 法律について (クーリング・オフ)
3. 多重債務について
4. 消費者としての心構え



〈消費者啓発グッズ〉 ボールペン、クリアファイル



写真提供 阿蘇市消費生活センター
菊池市消費生活センター

II. 講座で伝えること

1. 契約について

消費者トラブルの多くは契約に関するものです。

「契約」に関するトラブルが多い理由には、

- ① 日常生活のあらゆる場面で行われている
- ② 訪問販売や通信販売など様々な販売方法がある
- ③ 契約書や約款などを理解するのが難しい

などが挙げられます。

講座では、まず「契約」について理解してもらうことが大切です。

難しい法律用語や専門用語は必要ありません。「契約」の基本をシンプルに、分かりやすく伝えることが重要です。

まずは講座で、クイズや事例を交えながら「契約」について考えてみましょう。

Q1 これって契約？

次のうち、「契約」とはどれでしょうか？

- ① コンビニでパンを買う
- ② バスに乗る
- ③ お金を借りる

私たちは、日常生活の中で様々な商品やサービスを利用することで「契約」を行っています。「新聞の購読」、「携帯電話の購入」、「宅配便の利用」、「アパートの賃貸借」など、これらもすべて契約です。

正解 ①、②、③

*①売買契約 ②運送契約 ③金銭消費貸借契約



私たちは、毎日の生活の中で、意識していなくても様々な「契約」をしています。

Q2 契約はいつ成立するの？

宝石店で真珠のネックレスを勧められ買うことにしました。
この時、契約（売買契約）が成立するのは次のうちいつでしょう？

- ① 客が「これをください」と言い、店員が「かしこまりました」と答えた時
- ② 客が売買の契約書に印鑑を押した時
- ③ 客が商品の代金を支払った時



I. 講座の依頼がきたら

II. 講座で伝えること

III. 受講者をひきつける講座にするために

商品を買いたいときやサービスを利用したいとき、消費者が「これをください」などと申し込みをし、事業者が「かしこまりました」と承諾をすることで契約が成立します。「申し込み」と「承諾」を契約の成立要件と言います。私たちが日常的に行っている買い物（売買契約）は、口頭で契約をしていることとなります。

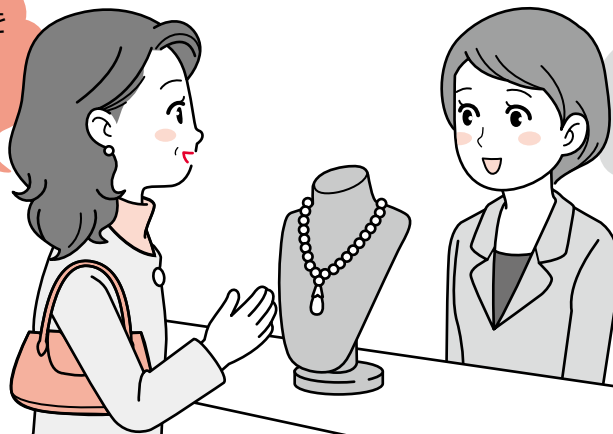
* 契約書に押印する印鑑やサインは「契約書の内容を確認した」という証拠であり、契約書がなくても契約は成立します。

契約には“法的拘束力”があり、消費者・事業者双方に権利と義務が発生します。消費者には「商品を引き取る権利」や「代金を支払う義務」が、事業者には「代金を受け取る権利」や「商品を引き渡す義務」が生じます。

原則として、勝手に契約をやめるということはできません。

正解 ①

このネックレスを
ください。
(買います)



かしこまりました。
(売ります)



**契約は口約束だけでも成立します。
契約には「権利」と「義務」が伴うことを伝えましょう！**

Q3 この契約はやめることができるの？

お店に飾られている洋服が素敵だったので、「これと同じ服のMサイズをください」といって購入し、帰宅しました。この契約をやめることができるのは…



- ① よくよく考えると値段が高かった
- ② 家に帰って鏡を見ると似合わなかった
- ③ 帰宅後、表示を見るとLサイズの洋服だった

成立した契約は原則として互いに守る必要があります。

①や②のように、自分の一方的な都合で契約をやめることはできません。

しかし、③のように店員が商品を入れ間違えるなど、契約した内容が守られなかった場合（債務不履行）は契約をやめること（契約の解除）が可能です。Mサイズの洋服と交換してもらえなかった場合は、原則として洋服を引き渡し、代金を返してもらうことができます。

正解 ③



契約は原則として一方的にやめることはできません。

無効と取消と解除

契約には法的拘束力があり、原則としてやめることはできません。しかし、一定の要件を満たす場合は、契約が無効になったり、契約の取り消しや解除ができます。

無効

民法…………… 公序良俗に反する場合、勘違い等による錯誤など
消費者契約法…………… 消費者の権利を不当に害する条項（「事業者の損害賠償を免除・制限する条項」、「消費者の利益を一方的に害する条項」、「不当に高額な解約料・延滞料金の条項」）

取消

民法…………… 詐欺や強迫があった場合、同意を得ずになされた未成年者や成年被後見人が行った契約など
消費者契約法…………… 不実告知、不利益事実の不告知、断定的判断の提供、不退去、退去妨害
特定商取引法…………… 訪問販売や電話勧誘販売などでクーリング・オフや重要事項の不実告知がされ誤認した場合

解除

民法…………… 債務不履行（不完全履行、履行遅滞、履行不能）
消費者契約法…………… クーリング・オフ契約の解除（訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引、訪問購入）、過量販売の契約の解除（訪問販売）、中途解約（連鎖販売取引、特定継続的役務提供）

Q4 未成年者の契約

未成年者が行った契約のうち、取り消すことができるのはどれでしょう？

- ① 婚姻届を出している高校生が行った契約
- ② 高校生がうその証拠を作って「20歳以上」と相手に信用させた契約
- ③ 高校生が法定代理人（通常は親権者等）の同意を得ずに行った契約



③のケースのように、未成年者が法定代理人（通常親権者）の同意を得ずに行った行為は、基本的に取り消すことができます。

しかし、未成年者でも婚姻届を出している場合（①のケース）や、20歳以上であると自ら嘘をついて行った契約（②のケース）は取り消すことはできません。

なお、法定代理人の同意を得ずに行った行為であっても、お小遣いの範囲の契約や未成年者が成年に達した後に契約の代金を支払った場合などは取り消すことができません。

正解 ③

必要に応じて、講座で以下の点を補足しましょう。

- * 成年に達した後に代金を支払った場合は契約を取り消すことができません。
- * インターネット取引では、対面取引と違い年齢の詐称が簡単なので、確認措置が不十分な場合（例えば単に「成人ですか？」の問いにクリックするだけの場合など）は、取り消しができる場合があります。

未成年者取消ができないケース

1000円の
アクセサリ



こづかい程度
の契約

既婚者は
成人扱い



既婚の場合

21歳で～す。
(本当は18歳だけど…)



自ら20歳以上と
嘘をついた場合

分割払いしてるうちに
20歳過ぎちゃった。



成人後に代金の一部
を支払った場合

ばれなきゃいい
よね～。



保護者の署名欄に
勝手にサイン

POINT



未成年者が法定代理人の同意を得ずに行った契約は、原則として取り消すことができます。

I. 講座の依頼がきたら

II. 講座で伝えること

III. 受講者をひきつける講座にするために

Q5 高齢者の契約

近所に住む一人暮らしの高齢の女性が、訪問販売で健康食品を大量に購入していました。この契約は解除することができますか？

- ① 解除できる可能性がある
- ② 解除できる可能性がない



訪問販売で、日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品等を購入する契約をした場合、消費者は契約締結から1年以内であれば、これを解除することができます。

正解 ①

必要に応じて、講座で契約の解除に関する以下の情報を伝えましょう。

- * 訪問販売や電話勧誘販売等では、「老人その他の者の判断力の不足に乗じて契約を締結すること」は禁止されています。
- * 金融商品取引法では、「顧客の知識、経験、財産の状況及び契約目的に照らして不当な勧誘」は禁止されています。(適合性の原則)

加齢や病気のため判断能力が低下した高齢者が、悪質業者に大量の健康食品や羽毛布団、住宅のリフォーム工事などの不要な契約を結ばされるトラブルも多く発生しています。意思能力のない人が行った契約は無効です。しかし、「契約時に意思能力がなかったこと」を証明するのは困難です。

判断力が低下してきた方を支援する「成年後見制度」があります！

法定後見制度

家族等が家庭裁判所に申し立てをし、本人を支援してくれる人（成年後見人、保佐人、補助人）を選んでもらいます。成年後見人は、本人に代わって法律行為をしたり、本人が行った契約を取り消したりすることができます。

任意後見制度

将来、判断能力が不十分になった時に備え、あらかじめ支援してくれる人を契約で決めておくことができます。



判断能力の低下につけこんだ契約は取り消しできる場合があります。ただし、その証明は簡単ではないので注意が必要です。

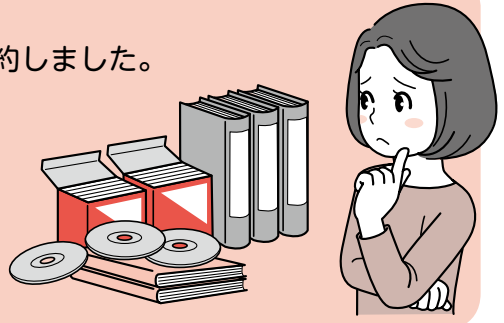
2. 法律について(クーリング・オフ)

Q6 クーリング・オフができる?

5日前、訪問販売で勧められた子供用の学習教材を契約しました。
でも、よく考えると高額すぎるので返品したい…

この契約は、

- ① 解除できる
- ② 解除できない



契約はいったん成立すると、自分の都合で勝手に解除することはできません。

しかし例外として、事業者が突然訪問してきたり、電話をかけてきたりして不意打ち的に勧誘され、よく考える時間もなく契約させられたような場合には、契約後でも消費者に考え直す時間を与え、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる「クーリング・オフ^{*}」という制度があります。

ただし、クーリング・オフができるのは、法律や約款にクーリング・オフの定めがある場合だけです。

※ 英語のCooling-off (頭を冷やす) からきています。

正解 ①

必要に応じて、以下の情報を伝えましょう。

- * クーリング・オフにより、契約はさかのぼって消滅し、契約がなかった状態に戻ります。(商品を着払いで返品でき、支払った代金は戻ります)
- * 健康食品のような消耗品(政令で指定された商品)については、開封したものや使用した分は対象外になる場合があります。(販売員などに誘導的に勧められて開封した場合はクーリング・オフが可能です)
- * 店頭販売や通信販売で購入したものはクーリング・オフできません。通信販売には「返品特約」という制度があるので、表示をよく確認しておきましょう。



訪問販売や電話勧誘販売など、特定の販売方法には「クーリング・オフ」制度が適用できます。

I. 講座の依頼がきたら

II. 講座で伝えること

III. 受講者をひきつける講座にするために

参考 クーリング・オフができる取引

取引内容 (規定されている法律)	適用対象	期間
訪問販売 (特定商取引法)	店舗や営業所以外の場所(自宅や職場、喫茶店など)での契約。 ※原則すべての商品、サービスおよび指定権利(チケット等)が対象。 ※街頭で誘われて連れて行かれた場合や販売の目的を告げずに呼び出されて店で契約した場合も対象	8日間
電話勧誘販売 (特定商取引法)	電話で勧誘を受けたすべての商品、サービスおよび指定権利(チケット等)の契約。 ※電話をかけるように勧められて契約した場合も対象	8日間
連鎖販売取引 (特定商取引法)	「知人を勧誘して販売組織に加入させると儲かる」などと言って商品を購入させたり、加盟金を支払わせるなど金銭的負担をさせる契約。 マルチ商法・ネットワークビジネス	20日間
特定継続的役務提供 (特定商取引法)	エステティックサービス(5万円以上)、語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービスを一定期間継続する契約。 ※エステは1か月、その他は2か月を超える契約に限る	8日間
業務提供誘引販売取引 (特定商取引法)	「この仕事をすれば儲かる」などと言って勧誘し、仕事に必要な商品を購入させたり、サービスを受けさせるなど金銭的な負担をさせる契約。 内職商法	20日間
訪問購入 (特定商取引法)	店舗以外の場所で、政令で指定されたものを除く物品を事業者が消費者から買い取る契約。 ※クーリング・オフ期間中は、事業者への物品の引き渡しを拒むことができる。 買い取り商法、押し買い商法	8日間
個人クレジット契約 (個別信用購入あっせん) (割賦販売法)	訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引、訪問購入の契約代金支払いのためになされた個別クレジット契約。 ①訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供、訪問購入の契約の場合 ②連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引の契約の場合	① 8日間 ② 20日間
生命・損害保険契約 (保険業法)	店舗以外で契約した1年を超える期間の生命保険・損害保険契約。 ※通信販売やすでに保険料を振り込んでいたり、医師の診査を受けた通信販売の場合は該当しない。	8日間

通信販売の返品特約について

特約の表示がない場合は、商品を受け取った日から8日間は返品が可能ですが、返品にかかる送料は負担する必要があります。

事業者が返品の可否や返品期間の特約を設けている場合は、そちらが優先されます。

クーリング・オフの通知例 (はがきの場合)

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 平成 年 月 日

商品名

契約金額 円

販売会社 株式会社〇〇〇

クレジット会社 △△△株式会社

支払った代金〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。

平成 年 月 日

住所

氏名

注意点

●控え(両面コピー)をとって保管する。

●「特定記録郵便」または「簡易書留」で郵送する。

※販売会社に通知しましょう。

クレジット契約をしている場合は、クレジット会社に通知を！

クーリング・オフ
はがきを実際に
書いてみよう！



ハガキ裏面(実物大)

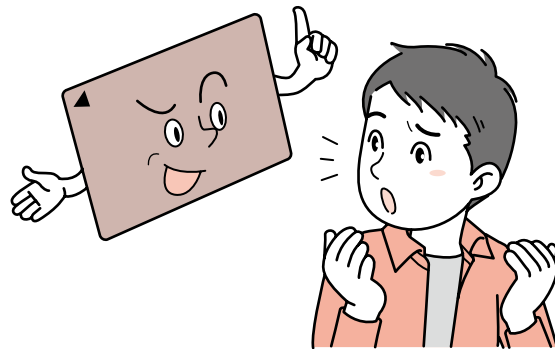
I. 講座の依頼がきたら

II. 講座で伝えること

III. 受講者をひきつける講座にするために

3. 多重債務について

多重債務とは、貸金業者などから借金をしたり、クレジットカードでのキャッシングや商品などの購入で返済ができなくなり、借金の返済のために他の金融業者などから借入れを繰り返し、借金が雪だるま式に増え続ける状態を言います。



また、友人などから頼まれて保証人になると、債務者が返済できないときは返済の義務が発生します。保証人になるということは、自分が借金をして債務者になるのと同じです。

*保証人と連帯保証人には違いがありますが、最終的に債務者になるという意味では同じです。

講座で「収入と支出を把握することの大切さ」を伝えましょう。家計簿をつけてみると、収支のバランスや家計を圧迫している原因が見えてきます。購入しようとしている商品やサービスが、いま本当に必要なのか考えてもらうようにしましょう。

名義貸しは絶対にダメ

「絶対に迷惑はかけないから名前だけ貸してほしい」とか「こちらでお金を払うので代わりに買ってほしい」と知人や販売者から言われ、自分の名前でクレジット契約などをする「名義貸し」は古くからあるトラブルです。

中には、「名義貸しは犯罪だ」などと脅して、さらにお金を払わせようとする手口もあるので注意しましょう。

収入と支出を把握してみよう！

収 入

名 前	費 目	金額 (円)	小計 (円)
(夫)	給与		
(妻)	給与		
(同居者)	年金		
収入合計			

支 出

	費 目	金額 (円)	小計 (円)
住居費	家賃		
	管理費		
	維持費・修理費		
基本生活費	食費		
	外食費		
	電気代		
	ガス代		
	水道代		
	被服・理美容・雑貨		
	医療・介護費等		
通信費・ 車両費	電話・携帯・インターネット		
	ガソリン代		
	駐車場代		
	車検・修理代		
教育費	学費・保育料・給食費		
	部活動費		
	通学交通費		
	習い事・塾費		
	小遣い・仕送り		
教養・ 娯楽費	新聞・本・雑誌		
	娯楽費		
	酒・飲食交際費		
	たばこ・お小遣い等		
税金・保険	税金(住民税・自動車税・固定資産税等)		
	社会保険料(国保・国民年金等)		
	その他保険料		
返済金	住宅ローン		
	自動車ローン		
	その他の返済		
支出合計			

I. 講座の依頼がきたら

II. 講座で伝えること

III. 受講者をひきつける講座にするために

4. 消費者としての心構え

1. 契約する前に、本当に必要かどうか考えましょう

契約には責任が伴います。他人の勧誘を鵜呑みにするのではなく、自分にとって本当に必要なものなのか、支払いができるのか、もう一度考えましょう。ときには家族や身近な方に相談するのも良いでしょう。

2. 断る勇気を身につけましょう

断るときは「なるべく穏便に」と考えてしまいがちですが、悪質業者は言葉巧みに勧誘してきます。一度でも「嫌だな」と思ったら、家族や大切な人のことを思い浮かべてきっぱりと断りましょう。

*「いない」うちわの作成や替え歌を作り、体で覚える工夫を。

3. 「クーリング・オフ」という言葉を覚えましょう

訪問販売などで断りきれずしかたなく契約してしまったとしても、後から契約をやめる方法があります。あきらめてはいけません。クーリング・オフという「伝家の宝刀」を忘れないでおきましょう。一定期間が過ぎるとクーリング・オフはできないので注意しましょう。

4. 今日からあなたは、情報発信基地の一人です

ぜひ、今日のことを身近な人に伝えてください。

講座を受講する機会がない人もいらっしゃいます。自分の周りを見渡して、誰かに今日のことを伝えてみてください。あなたの一言が消費者トラブルを未然に防止します！

5. おかしいと思ったら消費生活センターへ相談

何か変だな？と思ったら、一人では悩まずに家族や身近な人をはじめ、消費生活センターに相談しましょう。消費生活センターに寄せられた相談は、次の消費者トラブルの未然防止や拡大防止のために活用されたり、法律の改正につながることもあることを理解しましょう。

熊本県消費生活センター

096-383-0999

月曜日から金曜日 9時から17時まで
祝祭日・年末年始を除く
土日は国民生活センターの相談窓口へ
(消費者ホットライン 電話番号188)

消費生活センターでは、消費者トラブルの相談を受け付け、あっせんや情報提供など、被害救済や未然防止のための活動を行っています。

消費生活に関する啓発・出前講座も行っています。お気軽にどうぞ！