

消費者トラブル『回避』Webラジオ マニュアル

目次

● はじめに	1
● 操作の手引き	2
アクセス方法 スタート画面	2
TOPページ	3
トラブルファイルページ	4
理解度チェックページ	5
トラブル回避のポイントページ	6
クーリング・オフ制度ページ クーリング・オフ制度、方法ページ	7
契約についてページ 相談窓口ページ	8
● 消費者トラブル『回避』Webラジオ 補足説明	9

はじめに

この消費者教育教材Webコンテンツ「消費者トラブル『回避』Webラジオ」では、若者が陥りやすい消費者トラブルについて、事例やトラブル回避ポイントを映像やクイズなどで分かりやすく説明しています。

主な内容

チャプター

- **導入チャプター**

消費者トラブルにあわないために／「契約」とは 4分 47秒

- **トラブルファイルチャプター**

オンラインショッピング, ネットオークション 7分 30秒

多重債務 10分 00秒

- **クーリング・オフ制度チャプター**

. 10分 07秒

理解度チェック(クイズ形式)

- **トラブルファイル**

オンラインショッピング, ネットオークション 3問

多重債務 3問

- **What's クーリング・オフ制度**

クーリング・オフ 3問

各チャプターの解説

- **導入チャプター** : 契約について

- **トラブルファイルチャプター**

オンラインショッピング, ネットオークション : トラブル回避のポイント

多重債務 : トラブル回避のポイント(クレジットカードの仕組み)

- **クーリング・オフチャプター** : クーリング・オフ制度、方法

その他

- **相談窓口一覧**

操作の手引き

<アクセス方法>

URLの直接入力、または検索により、消費者トラブル「回避」マニュアルWebラジオスタート画面にアクセスしてください。

URLからアクセス <http://nackynailly.com/troublemanual/>

検索してアクセス



※サイト画面

「広島県若者の消費者被害防止サイト」トップ画面のバナーからアクセス

<http://nackynailly.com/>



※バナー画面

※「広島県若者の消費者被害防止サイト」は次のように検索できます。

<スタート画面>



- ①の **STARTボタン** をクリック
TOPページ(P.3の画面)に移動します。

<TOPページ>



②の **動画画面の▶** をクリック

動画が再生されます。

再度 **動画画面** をクリックすることで一時停止することができます。(再度画面をクリックすると再生されます。)

③の **字幕ON/OFFスイッチ** をクリック

動画内の字幕を調整できます。



④の **全画面表示スイッチ** をクリック

画面が拡大します。



⑤の各 **トラブルファイルの画面** をクリック

各「**トラブルファイルページ**」(P.4の画面)へ移動します。

⑥の各 **理解度チェック バナー** をクリック

各「**理解度チェックページ**」(P.5の画面)へ移動します。

⑦の **契約について バナー** をクリック

「**契約についてページ**」(P.8の画面)へ移動します。

⑧の **What'sクーリング・オフ制度? バナー** をクリック

「**クーリング・オフ制度ページ**」(P.7の画面)へ移動します。

⑨の **相談窓口 バナー** をクリック

「**相談窓口ページ**」(P.8の画面)へ移動します。



<トラブルファイルページ>



⑩の 動画画面の▶ をクリック

動画が再生されます。

再度 **動画画面** をクリックすると、一時停止し90秒のカウントダウンが始まります。

この間に、生徒とディスカッションを行ってください。

90秒後に画面に「TIME UP!」と表示されますが、カウントダウンが終わっても自動的に再生されませんので任意のタイミングで **動画画面** をクリックし、続きを再生してください。

カウントダウンは動画のどの部分でも行うことができます。回数の制限はありません。

⑪の 再生・一時停止ボタン をクリック

カウントダウンのない通常の一時停止ができます。

もう一度クリックすると続きが再生されます。



⑫の 6コママンガの各場面 をクリック

マンガの場面に沿ったタイミングから動画が再生されます。

⑬の 理解度チェック バナー をクリック

「理解度チェックページ」(P.5の画面)へ移動します。

⑭の トラブル回避のポイント バナー をクリック

「トラブル回避のポイントページ」(P.6の画面)へ移動します。

⑮の メインメニューへ をクリック

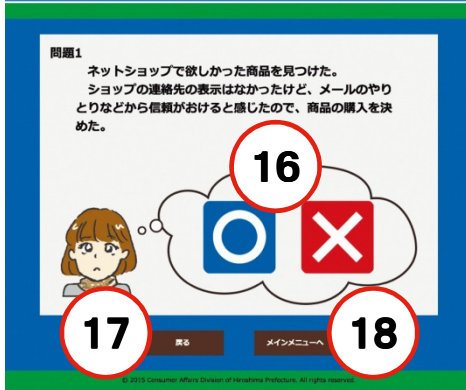
「TOPページ」(P.3の画面)へ移動します。

※TOPページの導入チャプター同様、字幕ON/OFF 及び全画面表示ができます。

<理解度チェックページ>



各トラブルファイルごとに、○×クイズを3問出題します。



問題画面で、⑩の **○または×** をクリック
それぞれ判定(正解, 不正解)のページに進みます。

⑪の **戻る** をクリック

「**トラブルファイルページ**」(P.4の画面)に移動します。

ただし、TOPページから入った場合は、「**TOPページ**」(P.3の画面)へ移動します。

⑫の **メインメニューへ** をクリック

「**TOPページ**」(P.3の画面)へ移動します。



正解, 不正解に応じた画面が展開します。



⑬の **解説を見る** をクリック

次の解説ページへ移動します。

解説ページでは

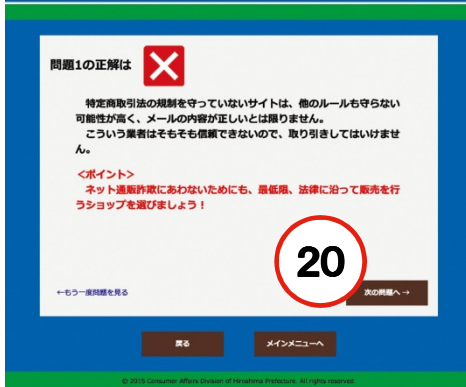
正解, 不正解のいずれでも、同じ解説が表示されます。



⑭の **次の問題へ** をクリック

次の問題ページへ移動します。

(2問目も同じ流れとなります。)

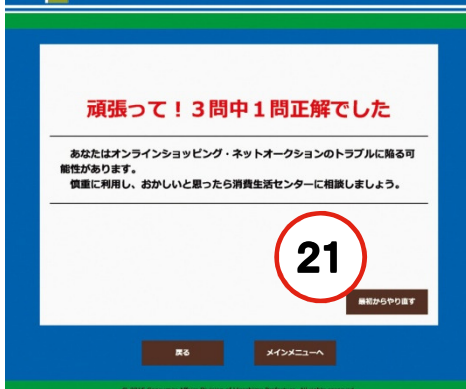


3問目の解説ページの **結果を見る** をクリック

問題の正解数を表示する画面へ移動します。

⑮の **最初からやり直す** をクリック

問題1に戻ります。



<トラブル回避のポイントページ>



ネット注文、届きは便利だけど代金を払ったのに商品が届かない、返品・返金・交換してくれないといったトラブルが急増！

24時間注文できる便利なオンラインショッピングや欲しいと思っていた商品を安く、またレアな商品をゲットできるネットオークションは楽しいので利用者が増えています。しかし、代金を先に払って後で商品が届くシステムが多いため、商品が届かない、違うものが送られてきた、返品や返金、交換に応じない、相手と連絡が取れなくなったなどのトラブルが多発しています。またネットオークションに出品した場合、買手さんにきちんと商品を送ったにもかかわらず、商品が届いていない、壊れていると言いがかりをつけられ、代金が振り込まれないといったトラブルに巻き込まれることもあります。

トラブル回避のポイント

広告内容を確認する
オンラインショップにも「特定商取引法に基づく表示」が義務付けられています。守られていない場合は届け出たほうが無難です。広告内容や注文時のやり取りのメールなどの控えも保管しておきましょう。

ショップや出品者、サイトの評判を調べる
オンラインショップの場合は、ショップの名前で検索し、評判をチェックしてみましょう。ネットオークションの場合は出品者の評価を調んだり、オークションサイトそのものの評判もチェックしておきましょう。利用規約や料金についての説明が、納得がいきやすい表現の場合もありますからよく読みましょう。

でも個人出品者は・・・
ショップは連絡先の表示等、法律で規制されていますが、個人出品者には規制がありません。携帯電話やフリーのメールアドレスから個人情報は、相手との取引は、トラブルになっても相手特定できないこともありますから、



②②の **理解度チェック パナー** をクリック
「**理解度チェックページ**」(P.5の画面)へ移動します。

②③の **戻る** をクリック
前の画面に戻ります。

②④の **メインメニューへ** をクリック
「**TOPページ**」(P.3の画面)へ移動します。

<多重債務 トラブル回避のポイント拡大図>

5
どうかもう一度考えてみてください

②⑤

②⑤の **△または▽** をクリック
△は前の、▽は後の数字の位置に画面が移動します。
※この項目は「オンラインショッピング、ネットオークション トラブル回避のポイント」には適応していません。

経済できる範囲での利用にとどめて
義務が生じるので、注意が必要で

<クーリング・オフ制度ページ>



②⑥の **動画画面の▶** をクリック

動画が再生されます。

再度 **動画画面** をクリックすると、一時停止します。
(カウントダウン機能は付いていません。)

②⑦の **理解度チェック バナー** をクリック

「**理解度チェックページ**」(P.5の画面)へ移動し、
○×クイズが3問出題されます。

②⑧の **クーリング・オフ制度、方法 バナー** をクリック

「**クーリング・オフ制度、方法ページ**」(下段の画面)へ
移動します。

<クーリング・オフ制度、方法ページ>

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	店舗外での商品・サービス・指定権利の取引 (商品とサービスの一部の例外は除く)	8日間
電話勧誘販売	業者からの電話による商品・サービス・指定権利の取引 (商品とサービスの一部の例外は除く)	8日間
特定継続的役務提供	5万円を超えるエステ、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を一定期間継続する契約 (店舗契約を含む)	8日間
遠隔販売取引 (マルチ商法)	すべての商品・サービス (店舗契約を含む)	20日間
異業連携取引販売取引 (内職・モニター商法)	すべての商品・サービス (店舗契約を含む)	20日間

- はかきの表と裏の**コピー**をとって保管します。
- 「**特定記録郵便**」または「**簡易書留**」で郵便局の窓口へ提出し、受領証も保管します。
- クレジット契約をしている場合は、クレジット会社と販売会社へ同時に通知しましょう。

②⑨の **相談窓口 バナー** をクリック

「**相談窓口ページ**」(P.8の画面)へ移動します。

※**戻る** **メインメニューへ** **入**または**V**の操作方法は、トラブル回避のポイント(P.6)と同様です。

困ったときの
相談窓口

29

戻る

メインメニューへ

© 2015 Consumer Affairs Division of Hiroshima Prefecture. All rights reserved.

＜契約についてページ＞

契約について

それにしてはどうして、悪質商法にだまされるのでしょうか？
それは、若い人たちの「契約」への理解が低いことにあります。

- 口約束でも契約は成立
お互いの同意があれば、契約書がなくても、電話だけ、口約束だけでも契約は成立します。
簡単に契約したつもりがトラブルにつながる可能性があります。
- 成立した契約は解約できない
一度結んだ契約は、原則として一方の都合で解約することはできません。契約を解約する場合には、お互いの合意が前提として必要です。都合は事後で変更するのはできません。
話し合いがこれらたら、裁判で争うこともあります。契約する前にじっくり考えましょう。
- 販売方法に問題があると昔は解約できる場合がある
過去の法令に問題があるときには、消費者団体の取り決めでせりたり、特定取組団法で決められた取引方法であれば一定期間を過ぎて条件解約できる「クーリング・オフ制度」もあります。
買ったときはずりかしがら、相談窓口へご相談ください。
- 未成年者契約の取り扱いは
未成年者が契約するときは、原則として法定代理人（親権者等）の同意が必要です。同意のない契約は、取り消すことができます。
※注意：この場合は未成年者契約でも取り消してできません！
・未成年者が本人が「20歳以上です」「法定代理人の同意がある」等ウソをついて行った契約
・未成年者本人での契約
・贈与（贈与と偽装）している未成年者が行った契約



30

メインメニューへ

© 2015 Hirakata Division of Hiroshima Prefecture. All rights reserved.

③の **メインメニューへ** をクリック
「TOPページ」(P.3の画面)へ移動します。

＜窓口相談ページ＞

相談窓口一覧

名 称	電話番号	受付時間
広島県消費生活センター 【伊予田舎センター一部】	(082)225-3300	火曜日を除く毎日（年末年始は除く） 10:00-17:00
広島県消費生活センター 【伊予田舎センター1階市役所内】	(082)225-3218	月曜-金曜日（祝日、年末年始は除く） 8:30-16:30（12:00-13:00は休み）
竹原市消費生活相談室 【伊予田舎センター1階市役所内】 ※大塚上島町にお住まいの方も相談できます （市の受付時間を除く）	(0846)22-6965	月曜-金曜日（祝日、年末年始は除く） 10:00-16:00（12:00-13:00は休み）
三原市消費生活センター 【伊予田舎センター2階市役所内】	(0848)67-6410	月曜-金曜日（祝日、年末年始は除く） 9:00-16:00（12:00-13:00は休み）
尾道市消費生活センター 【伊予田舎センター2階市役所内】	(0848)37-4048	月曜-金曜日（祝日、年末年始は除く） 9:00-17:00（12:00-13:00は休み）
福山市消費生活センター 【伊予田舎センター1階】	(084)928-1188	月曜-金曜日（祝日、年末年始は除く） 8:30-16:30
府中市消費生活センター 【伊予田舎センター1階】	(0847)43-7106	月曜、火曜、水曜、金曜日（祝日、年末年始は除く） 10:00-16:00（12:00-13:00は休み）
三次市消費生活センター 【伊予田舎センター1階】	(0824)62-6222	月曜、火曜、水曜、金曜日（祝日、年末年始は除く） 9:00-16:00（12:00-13:00は休み）
庄原市消費生活センター 【伊予田舎センター1階】	(0824)73-1228	月曜-金曜日（祝日、年末年始は除く） 9:00-16:00（12:00-13:00は休み）
大竹市消費生活センター 【伊予田舎センター3階市役所内】	(0827)57-3236	火曜、金曜日（祝日、年末年始は除く） 9:00-16:00（12:00-13:00は休み）
東広島市消費生活センター 【伊予田舎センター2階市役所内】	(082)421-7189	月曜-金曜日（祝日、年末年始は除く） 9:00-17:00（12:00-13:00は休み）
廿日市市消費生活センター 【伊予田舎センター1階市役所内】	(0829)31-1841	月曜-金曜日（祝日、年末年始は除く） 9:00-16:00（12:00-13:00は休み）
安芸高田市消費生活相談窓口 【伊予田舎センター1階市役所内】	(0826)42-1143	水曜日、金曜日（祝日、年末年始は除く） 9:30-16:30（12:00-13:00は休み）
広島県消費生活相談センター 【伊予田舎センター1階市役所内】	(082)206-3120	月曜-金曜日（祝日、年末年始は除く） 9:00-16:00（12:00-13:00は休み）
尾道市消費生活相談センター 【伊予田舎センター1階市役所内】	(082)823-9219	水曜日（祝日、年末年始は除く） 9:30-16:00（12:00-13:00は休み）
新野市消費生活相談窓口 【伊予田舎センター2階市役所内】	(082)820-5636	月曜、水曜日（祝日、年末年始は除く） 10:00-16:00（12:00-13:00は休み）
徳市消費生活相談窓口 【伊予田舎センター3階市役所内】	(082)820-1535	水曜日（祝日、年末年始は除く） 9:00-16:00（12:00-13:00は休み）
安芸太田市消費生活相談所 【伊予田舎センター1階市役所内】	(0826)208-1973	月曜-金曜日（祝日、年末年始は除く） 9:00-16:00（12:00-13:00は休み）
北広島市消費生活相談室 【伊予田舎センター1階市役所内】	(0826)27-5571	水曜日（祝日、年末年始は除く） 10:00-16:00（12:00-13:00は休み）
大塚上島町消費生活相談窓口 【伊予田舎センター1階市役所内】	(0846)65-3123	毎月の第1金曜日（祝日、年末年始は除く） 10:00-15:00（12:00-13:00は休み）
広島県消費生活相談センター 【伊予田舎センター1階市役所内】	(0847)22-1111(代)	月曜-金曜日（祝日、年末年始は除く） 10:00-16:00（12:00-13:00は休み）
神石高瀬町消費生活相談窓口 【伊予田舎センター1階市役所内】	(0847)89-3088	月曜-金曜日（祝日、年末年始は除く） 9:00-16:00（12:00-13:00は休み）

④の **戻る** をクリック
前の画面に戻ります。

⑤の **メインメニューへ** をクリック
「TOPページ」(P.3の画面)へ移動します。

広島県の相談窓口

広島県生活センター
消費生活相談 082-223-6111
0受付時間/月曜-金曜日9:00-17:00
〒730-8511 広島市中区基町10-52
農林庁1階（県庁敷地内のいちばん南側の建物）
<http://www.pref.hiroshima.lg.jp/life/1/4/>

メールでの相談も受け付けています。
ご相談は県庁ホームページから。
広島県 メール相談
ここをクリック

※、各町の相談窓口の情報は携帯電話からもご覧いただけます。
窓口の連絡先、相談時間など最新の消費サイトに掲載しています。
最近の相談状況や消費者トラブル事例もありますので、ぜひご確認ください。

消費者ホットライン

Tel.0570-064-370

「消費者ホットライン」は、消費者庁が設置したシステム。
消費生活センターなどの相談窓口や連絡先もご存知でない消費者に、
全国共通の相談番号から、お近くの消費生活センターまでご案内します。
詳しくは消費者庁のホームページをご覧ください。
<http://www.caa.go.jp/region/pdf/120418hotline.pdf>

警察安全相談窓口

お近くの警察署、又は次の警察安全相談電話へ！
Tel.082-228-9110
プッシュ回線は、局番なしの#911

31

戻る

32

メインメニューへ

© 2015 Consumer Affairs Division of Hiroshima Prefecture. All rights reserved.

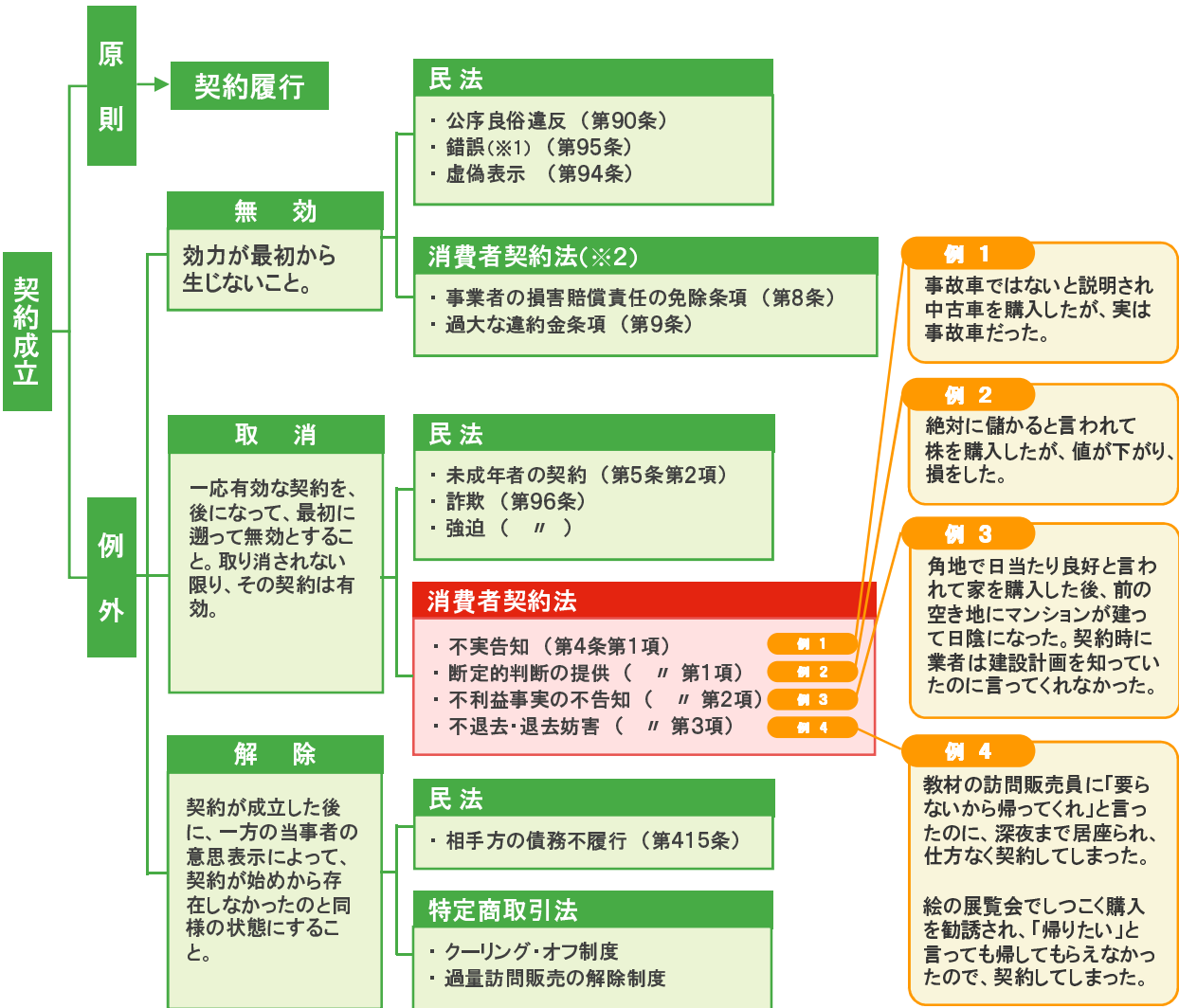
●導入チャプター

2分41秒

「販売方法に問題があるときは解約できる場合がある」とは？

契約を解消できる場合一覧

消費者契約法では、契約の勧誘に問題があった場合として、4つの取消事由を定めています。(の部分)



※1 錯誤とは、思い違いのこと。錯誤により無効となるのは、単なる思い違いではなく、法律行為の内容の重要な部分に錯誤があり、もしその錯誤がなかったら契約締結の意思表示をしなかったであろうと認められる場合である。

※2 契約全体が無効となるのではなく、契約の該当条項のみが無効となる。

この補足説明の内容は、「消費者教育参考資料～消費者教育サポートブック～」(広島県消費生活課発行)に掲載されています。他にも参考となる説明もたくさん掲載していますので、この冊子もぜひご活用ください。



3分11秒

未成年者の「法定代理人」とは？

1. 親権者(民法第818条)： 父母(子が養子であるときは養親)。父母の婚姻中は、父母が共同して行います。
ただし、父母の一方が親権を行うことができないときは、他の一方が行います。
2. 離婚、認知の場合(民法第819条)： 父母の一方を協議等により親権者と定めます。
3. 親権者を欠く場合(民法第838条第1号)： 未成年後見人(裁判所の選定などにより定めます。)

3分50秒

「小遣いの範囲内での契約」とは？

法定代理人が目的を定めて処分を許した財産をその目的の範囲内で使用する場合は、目的を定めずに自由
に処分を許した財産を使用する場合は、未成年者でも単独で契約できます。

例えば、ゲームソフトなど法定代理人が不適切だと思う買い物であっても、小遣いの範囲内で契約した場合は、
取り消すことができません。

どの程度の金額が処分を許された財産の範囲かは、未成年者の年齢や生活状況によって個別に判断します。

例えば、法定代理人から仕送りを受けている学生の場合、仕送り金額は生活費として使い道が決まっていること
が多いため、それを除いた金額が処分を許された範囲となります。

出典：「くらしの豆知識 2015」（独立行政法人国民生活センター発行）一部変更しています。

●トラブルファイルチャプター 「多重債務」

7分09秒

リボルビング払いの手数料のイメージは？ 理解度チェック問題3の解説

リボルビング返済(一例です)

(手数料が実質年利15%、毎月5,000円の元金均等定額リボルビング方式を利用
毎月1日から月末までの支払いを翌月27日に支払う。)

(円)

	支払日/購入日	購入金額	元金返済額	利息支払額	合計返済額	借入残高
	X年 5月 5日	30,000				
	X年 5月 27日					30,000
1	X年 6月 27日		5,000	375	5,375	25,000
2	X年 7月 27日		5,000	313	5,313	20,000
3	X年 8月 27日		5,000	250	5,250	15,000
4	X年 9月 27日		5,000	188	5,188	10,000
5	X年 10月 27日		5,000	125	5,125	5,000
6	X年 11月 27日		5,000	63	5,063	0
計			30,000	1,314	31,314	

★ 毎月の返済額 設定した金額 + 手数料 (返済月の借入残額×月利)

◎ 計算例 X年8月の返済額 = 5,000円 + { (20,000円※ × (15%÷12か月)) } = 5,250円

※ 8月の返済額の計算であり、すでに2回返済しているので、30,000円 - (5,000円×2) = 20,000円

●クーリング・オフ制度チャプター

1分20秒

特定商取引法が適用される「指定権利」とは？

特定商取引に関する法律施行令(制令)第3条 別表第1

1. 保養のための施設またはスポーツ施設を利用する権利
2. 映画、演劇、音楽、スポーツ、写真または絵画、彫刻その他の美術工芸品を鑑賞し、または観覧する権利
3. 語学の教授を受ける権利