

社会に出る前にこれだけは知っておこう

# 消費者トラブル対処法

若者による

若者のための



岡山県消費生活センター

# ● 前 書 き ●

消費者の弱みにつけ込んでお金を儲けようとする「悪質商法」は、その時々の社会情勢を反映した新たな装いを凝らしながら消費者をワナに嵌めようと狙っています。また、悪質商法に限らず、普通のお店やサービスを利用する際にも思わぬ問題に遭遇する場合もあります。

契約や取引の知識・経験が乏しい若者にとって、若者の被害が目立つ消費者トラブルの事例とその注意点を知り、契約やお金の使い方に関する正しい知識を学んでおくことはとても大切なことです。

そして、こうして身につけた「消費者力」は、トラブルを未然に防ぎ、また、万が一トラブルに遭ってしまったときにも、問題を解決するために大いに役立つはずです。

岡山県消費生活センターでは、センターの相談員が中国短期大学の「消費生活学」の講義を担当することになった機会をとらえて「若者による若者のための啓発資料」の作成を企画したところ、大学当局のご快諾をいただきしたことから、学生達と協働でこのパンフレットを作成いたしました。このパンフレットが、今後、多くの若者が自律的な消費者として育つために活用され、消費者トラブルの防止に役立つことを願っています。

平成25年1月

岡山県消費生活センター

## ● 監修者のことば ●

このパンフレットの作成にあたっては、中国短期大学総合生活学科で開講された「消費生活学」(平成24年度)を受講した学生の皆さんにご協力いただきました。

学生の皆さんには、講義で学んだ内容をもとに、若者特有の消費者問題を中心に事例・対処法・イラストを作成してご提供くださいました。ご提供いただきました事例等は、同年代の若者が消費者被害に遭わないようにとの願いから、若者の視点を取り入れて作成されたものでした。消費者教育を受ける客体であった学生の皆さんのが、消費者教育に関与する主体へと第一歩を踏み出し、消費者市民社会の形成に参加してくださったからこそ生まれた視点です。

このパンフレットの作成に携わるという経験を通して、自ら学んだことを人に伝えることの難しさを実感しながら産みの苦しみと喜びを味わっていただいたことが、学生の皆さんのが今後の人生の糧として生かされていくことを祈念し、この場を借りてお礼を申し上げます。

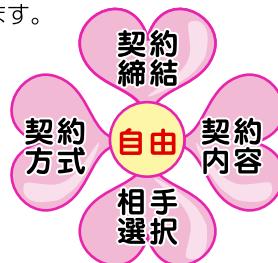
## 目 次

契約ってなあ～に? .....	2
・契約の成立	
・契約の無効と取消し	
こんなトラブル気をつけて! .....	3
・エステ	
・マルチ商法	
消費者が知っておきたい法律 .....	4
・消費者契約法	
・特定商取引に関する法律	
ネットトラブルのあれやこれや .....	7
・ネットショッピング	
・ネットオークション	
・スマートフォン	
・オンラインゲーム	
・出会い系、サクラサイト	
・ワンクリック詐欺	
・インターネット掲示板	
支払いにまつわるetc. .....	11
・電子マネー	
・クレジットカード	
安全・安心etc. .....	13
・コンタクトレンズ	
・ダイエット	
・食品の安全性	
・食品・健康食品マーク	
・商品の安全性	

## 契約ってなあ～に？

契約には色々な種類の契約があります。売買契約、賃貸借契約、消費貸借契約、雇用契約…ここでは、私たちが毎日の生活の中で経験している売買契約を中心に考えてみましょう。契約とは、「法律的な責任が生じる約束」のことです。コンビニで飲み物を買うのもピザの宅配を

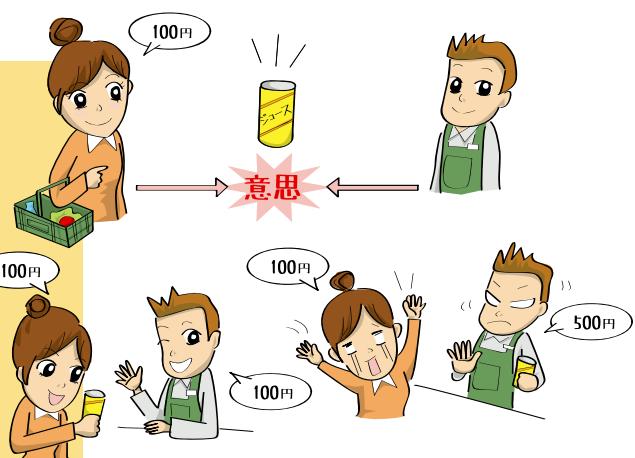
頼むのも契約です。私たちは、普段の生活の中で多くの契約をしています。



## ● 契約の成立

契約は、一方の「申込み」と相手方の「承諾」という意思表示の合致（=合意）によって成立します。契約は口約束でも成立します。一旦契約が成立すると、互いに権利と義務の関係が生まれ、守らなければいけません。

契約書は、後々のトラブルを避け、契約内容を明らかにしておくために作成するもので、契約書がなくても契約は成立しています。



## あなたと販売店との売買契約が成立すると、どのような義務が発生するのか？

- 売り主は、買い主に商品を引き渡す義務を負う
- 買い主は、売り主に代金を支払う義務を負う

## 法的な約束をしたから守らないといけないしかし、義務に従わなかつたらどうなるのか？

- 義務に従うことを求める
- 損害賠償を求める
- 契約を解除する

## ● 契約の無効と取消し

契約は自由にできますが、一度成立した契約はお互いに守らなければならず、一方の都合だけで勝手に契約を解消することはできません（もちろん自分の自由な意思で選んだことが前提です）。

しかし、法律によって契約の無効を主張したり、取消し

を主張できる場合があります。

**無効：無効を主張すると最初から契約の効力が発生しないことになります。**

**取消し：取消しを主張すると有効に成立していた契約が、最初にさかのぼってなかったことになります。**

### 民法により取消しができる場合

だまされたり（詐欺）、脅迫された場合や未成年者が法定代理人（親など）の同意なく契約した場合は取り消すことができます。

注：未成年者が嘘をついた場合、小遣いの範囲内での契約、20歳未満でも結婚している者がした契約など取り消すことができない場合があります。

### 消費者契約法(4ページ参照)により無効の主張や取消しができる場合

消費者にとって不当・一方的に不利益な契約条項は無効になります。

事業者の不適切な行為により誤認・困惑して結んだ契約は取り消すことができます。

### 特定商取引に関する法律(特定商取引法)(5ページ参照)により取消しができる場合

事業者の不当な勧誘により、誤認して結んだ契約は取り消すことができます。

## こんなトラブル気をつけて!

### ● エステ

街頭で配られていたエステの無料体験チラシを見てお店に行ってみた。施術を受けながら「もっと効果が期待できる専用のプラン」を勧められ、高額だったが断りきれずに契約してしまった。



エステティックサロンでの契約は、特定商取引法で規制される取引類型の中の「特定継続的役務提供取引」(5ページ参照) の適用対象となる場合があり、8日間は

クーリング・オフが可能です。この場合、店舗での契約も適用となります。また、契約金額には化粧品、健康食品など関連商品として購入した商品の価格も含まれます。

### ● マルチ商法

学生時代の同級生から突然電話連絡があって「セミナーに行こうよ」と誘われて会場に連れて行かれた。健康食品の販売会員になる勧説を受け、断り切れずに高額な会員契約を結ばれてしまった。



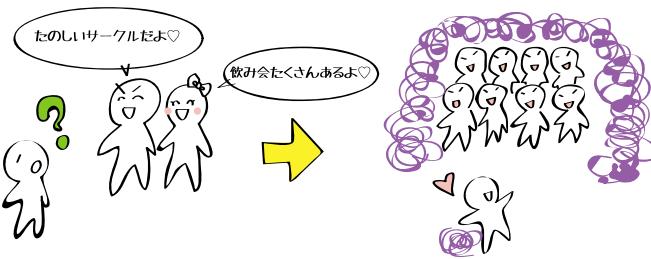
販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・サービスの取引は、特定商取引法で規制される取引類型の中の「連鎖販売取引」(5ページ参照) の適用対象となる場合があります。これは、個人を販売員として誘い、更に次の販売員を誘うという仕組みです。この場合、契約書面を受領してから20日間はクーリング・オフが可能です。また、連鎖販売取引が商品の再販売型の場合は、契約書面を

受取った日または商品を受取った日のいずれか遅い日から起算します。

さらに、クーリング・オフ期間が過ぎていたとしても中途解約が可能です。入会後1年以内で未使用品を抱えている場合、商品受領後90日以内であれば、商品価格の10%を上限とした解約料を支払うことで商品を引き取ってもらうことができます。

- マルチ商法はネットワークビジネスとも言われています。物を売るより、人を集めることが目的です。
- 儲かるなどと説明されていますが、ごく一部の上層部を除いて大部分の人は儲からないうえに、在庫商品を抱えるなど問題が起こりがちです。
- 自分の儲けの為に友人や知人を誘い、相手に経済的負担をかけるだけでなく、加害者の立場になってしまいますこともあります。

※サークル名など詳しいことは名乗らずにセミナーなどの勧説をしてくる場合はこうしたマルチ商法だけでなく、カルト的な組織の勧説であることもあります。とりあえず話だけ聞いてみようと参加しただけなのに、気づかぬうちにマインドコントロールを受けてしまい、友達関係、親子関係まで破壊されて社会から隔離されてしまうこともあります。



- 勧説を受け、その場ですぐ引き受けてついて行かない。
- ちょっとでも「おかしい」と感じたらすぐに「断る」勇気も大切です。
- 親兄弟など信頼のおける人に早目に相談しましょう。

## 消費者が知りたい法律

# ● 消費者契約法

クーリング・オフが可能な取引類型の契約でなかったり、クーリング・オフ期間を過ぎていた場合などでも、消費者の強い味方である「消費者契約法」の適用によって救済される可能性があります。

この法律は、消費者と事業者間の、契約内容や条件についての情報の量や質、また契約に至る交渉力についての大きな差に着目している法律です。消費者と事業者間

の格差は消費者被害の原因となっています。そこで、こうした格差から消費者が被害を被ることがないように、消費者と事業者との間で結ばれる全ての契約を対象としました。

消費者契約法は、次のような契約については、「取消し」や「無効」を主張することができる場合があるとしています。

### 契約を取消しできる場合

販売店など事業者の不適切な勧誘で誤認したり（①～③）、事業者の強引な勧誘で困惑したり（④・⑤）して契約した場合は、その契約を取り消すことができます。

#### ①不実告知

重要な事項について事実と違うことを告げる

#### ②断定的判断の提供

将来について不確実なことを断定的に告げる

#### ③不利益事実の不告知

利益になることだけを告げて、重要な項目について不利益になることを故意に告げない

#### ④不退去

帰って欲しいと言ったのに帰らない

#### ⑤退去妨害・監禁

帰りたいと言ったのに帰させてくれない

### 無効な契約条項

消費者にとって一方的に不当・不利益になるような契約条項は、一部または全部を無効にすることができます。

#### ①事業者の故意もしくは重大な過失による債務不履行や不法行為における、事業者の損害賠償責任を免除・制限する条項

#### ②不当に高額な解約損料を請求する条項

#### ③不当に高額な遅延損害金を請求する条項

#### ④消費者の利益を一方的に害する条項



# ● 特定商取引に関する法律

「特定商取引に関する法律」(特定商取引法)は、消費者が不当な損害を被りやすい7つの取引類型を対象として、事業者による不公正な勧誘行為等を規制する法律

です。クーリング・オフや契約の取消しなどの民事ルールを特別に定めていることに特徴があり、取引の公正化及び消費者の損害防止を確保するための法律です。

## 対象となる取引

取引の種類	内 容	諸 規 定		
		契約書面 交付	クーリング オフ	中途解約
訪問販売	自宅などへの訪問販売、キヤッセールス、アポイントメントセールス、SF商法など特定の方法で勧誘される契約	●	● (8日間)	
電話勧誘販売	電話で勧誘され、郵便・電話などの方法で締結する契約	●	● (8日間)	
通信販売	テレビ、雑誌、カタログ、ネットなどの広告を見て、郵便、電話、ネット等で申込をする契約	✗	✗ ※返品規定について 広告に表示義務あり	
特定継続的役務提供	①エステ②語学教室③パソコン教室④家庭教師⑤学習塾⑥結婚相手紹介サービスなどのサービスを受ける契約 *2ヶ月を超える期間(①は1ヶ月)、5万円を超える金額のものに適用	●	● (8日間)	●
連鎖販売取引	個人を販売員として勧誘し、入会金や商品代金等の経済的負担をさせ、紹介料等の利益が得られるとしてさらに次の販売員を勧説させる仕組みで、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・サービスの取引(マルチ商法)	●	● (20日間)	●
業務提供誘引販売取引	仕事を紹介するので収入が得られると勧説し・仕事を必要だからと商品やサービスの契約をする取引	●	● (20日間)	
訪問購入	自宅などへの訪問による貴金属等物品の買取り	●	● (8日間)	

## 特定商取引法の特徴

- 事業者は消費者に対し契約書面を交付する義務があります。(通信販売の一部を除く)
- クーリング・オフ制度があります。(通信販売を除く。但し、返品規定について表示義務あり)
- 「特定継続的役務提供」と「連鎖販売取引」は、クーリング・オフ期間後でも一定条件のもとに中途解約ができます。
- 事業者は嘘を言ったり、重要なことをわざと言わないで契約させてはいけません。業務停止命令などの行政処分や罰則の対象になります。
- 事業者の不当な勧説により、誤認して結んだ契約は取り消すことができます。
- 事業者が、一度購入を断られた商品を再度勧説することは原則禁止されています。
- 消費者が日常の生活ではどうい必要でない量の商品を訪問販売で購入させられた場合は、契約を取り消すことができる場合があります(契約締結時から1年間)。



## クーリング・オフ制度

訪問販売や電話勧誘販売のように不意打ちで勧説される場合や、マルチ商法や内職商法などの複雑な契約内容の場合は、冷静に判断することができないまま、また、契約内容をよく理解できません。

ま契約してしまいかがちです。このため、特定の取引方法による契約については、契約締結後も一定の条件のもとで消費者が無条件で契約を解除できるクーリング・オフ制度が設けられています。

- クーリング・オフの通知は期間内に発信すればよく、期間内に相手に到着している必要はありません。
- 事業者がクーリング・オフについて嘘を言ったり、クーリング・オフすることを妨害した場合には、クーリング・オフ期間を過ぎていてもクーリング・オフすることができます。  
※クーリング・オフの起算日は法定書面を受け取った日を1日目と数えます。

## クーリング・オフの効果

- 契約そのものが最初からなかったことになり、支払ったお金は返金され、解約料を支払う必要もありません。
- 事業者の負担で商品の引き取りや、工事箇所の原状回復をしてもらいます。
- サービスの提供を受けていても、対価の支払義務はありません。
- 事業者は損害賠償や違約金の請求をすることはできません。

## クーリング・オフはがきの書き方

### 販売会社あて

**契約解除通知**

契約年月日 平成〇〇年〇月〇日  
 商品名 ○〇〇〇〇  
 契約金額 ○〇〇〇〇〇円

この契約を解除します。

支払った代金〇〇〇〇〇円を返金し、  
 商品を引き取って下さい。

平成〇〇年〇月〇日  
 ○〇県〇市〇町〇丁目〇番〇号  
 氏名 ○〇〇〇〇〇〇

### 信販会社あて

**契約解除通知**

契約年月日 平成〇〇年〇月〇日  
 商品名 ○〇〇〇〇  
 契約金額 ○〇〇〇〇〇円  
 販売会社 株式会社XXXX 口口営業所  
 担当者 △△△△△△△

この契約を解除します。

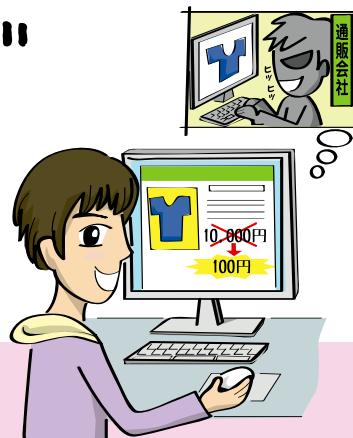
平成〇〇年〇月〇日  
 ○〇県〇市〇町〇丁目〇番〇号  
 氏名 ○〇〇〇〇〇〇

- クーリング・オフは必ず書面で行いましょう。はがきでできます。
- クーリング・オフができる期間内に発信します。
- クレジット契約をしている場合は、信販会社に通知します。また、念の為販売会社にも通知しましょう。
- はがきの両面をコピーしましょう。
- 「特定記録郵便」または「簡易書留」で事業者（代表者）宛に送付し、コピーや送付の記録は一緒に保管しておきましょう（5年間は保管しておくこと）。

## ネットトラブルのあれやこれや

### ● ネットショッピング

パソコンや携帯電話のインターネットを利用して商品を申込み、前払い代金を支払ったが、商品が届かず業者と連絡が取れない。また、届いた商品に問題があったが、業者が返品・交換に応じてくれない。



- パソコンや携帯電話が普及したことにより、ネット通販を利用する人が多くなっています。消費者にとって「いつでも」「どこでも」気軽にアクセスして物を買うことができるという利便性を備えたものですが、その反面、あまりにも手軽なため無防備な利用による被害も少なくありません。
- ネット通販は、特定商取引法上の「通信販売」に該当するので、クーリング・オフの適用はありません。返品についてどのような記載がされていたかを確認する必要があります。
- ネット通販などの契約は、現物が確認できないのでトラブルになることがあります。事前に検索サイトなどで、ショップ業者のネット上での評価を調べましょう。
- 商品の注文画面は保存しておきましょう。
- 特定商取引法上の表記として必要な事業者の住所や電話番号を確認しておきましょう。

### ● ネットオークション

ネットオークションでブランド品のバッグを落札し、代金を振り込んだが品物が届かない。届いた品物に問題があったが、相手と連絡が取れない。



- 支払にエスクローサービス（代金のやり取りを代行してくれる）を組み込んでいたり、補償制度が用意されているなど、信用できるオークションサイトを利用しましょう。
- 中古品は、画像や説明をよく確認し、疑問点は入札前に質問すること。また、明らかに安価なブランド品は、偽物の可能性があるので手を出さないようにしましょう。
- 取引相手の評価欄は、コメント部分までよく読む必要があります。
- 落札しなくとも入札するたびに手数料を支払わなければならない“ペニーオークション”では、途中でやめると手数料が無駄になると思い、入札し続け、落札したものの、高額になってしまることがあります。手数料をだまし取るために、入札する度にサクラが応札を続ける悪質なペニーオークションサイトが事件になったこともあります。

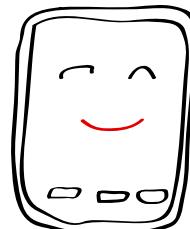


## ● スマートフォン

スマートフォンは「高性能な電話」という意味であり、パソコンの機能をベースとして作られた多機能携帯電話です。携帯電話からスマートフォンに機種変更する場合は、従前の公式サイトが利用できない場合もあるので確認が必要です。

「スマートフォンの画面が突然フリーズして動かなくなってしまった」、「バッテリーがすぐになくなってしまう」等のトラブルも発生しています。

交通情報や健康管理、お店のお得な情報等利用者の目的に応じた様々なアプリケーションの中から、自分好みに応じた仕様にできるという「カスタマイズ性」があります。

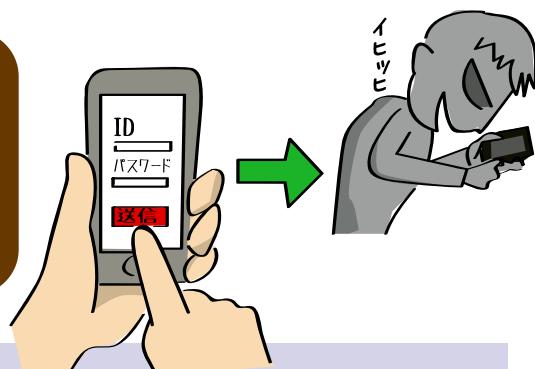


- アプリケーションによっては、自動的に通信を行うものもあります。そのため、予期しないパケット通信料が発生する場合がありますので注意してください。
- スマートフォンは、携帯電話事業者が管理するネットワークを介しないでインターネットに接続する場合があります。アプリケーションのダウンロードを通じてウイルスに感染する等危険があります。そのため、セキュリティ対策に注意しましょう。
- 多くのアプリケーションが同時に起動されるなどが原因で、画面がフリーズしたり、バッテリーの消耗が早くなる場合があります。



## ● オンラインゲーム

インターネットを通じて、他の利用者と一緒にゲームができるようになりましたが、トラブルも増加しています。  
本物に似せたニセサイトでIDとパスワードが盗まれたり、「ゲームのアイテムをあげる」等と言われてパスワードを教えると、ゲーム内の通貨やアイテムを盗まれるといったトラブルが発生しています。



- 「フィッシング」や「ウイルス」による被害に遭わないように、セキュリティ対策を十分に実施しましょう。
- 無料のゲームサイトであっても、ゲーム内で使用するアイテムが有料であったり、通信料が課金されるため高額な料金が発生することがあります。料金体系についてよく確認しておきましょう。
- 利用者IDとパスワードは、とても大切なものです。安易に他人に教えないようにしましょう。

# ●出会い系、サクラサイト

スマートフォンのコミュニケーションサイトにタレントのマネージャーという人からメッセージが入り、指定されたサイトで有名芸能人を名乗る相手と悩み相談のメールのやり取りを続けた。メールのやり取りのためポイントを購入させられ、その後もシステム構築費やメール交換ポイントなど様々な名目で料金を請求されている。

出会い系サイトの入り口は、懸賞サイト、占いサイト、無料ゲームサイト、副業サイトなど様々なものがあります。最初は、「悩みを聞いて」、「お金をあげる」などのメールがきっかけで誘導されるケースが増えています。

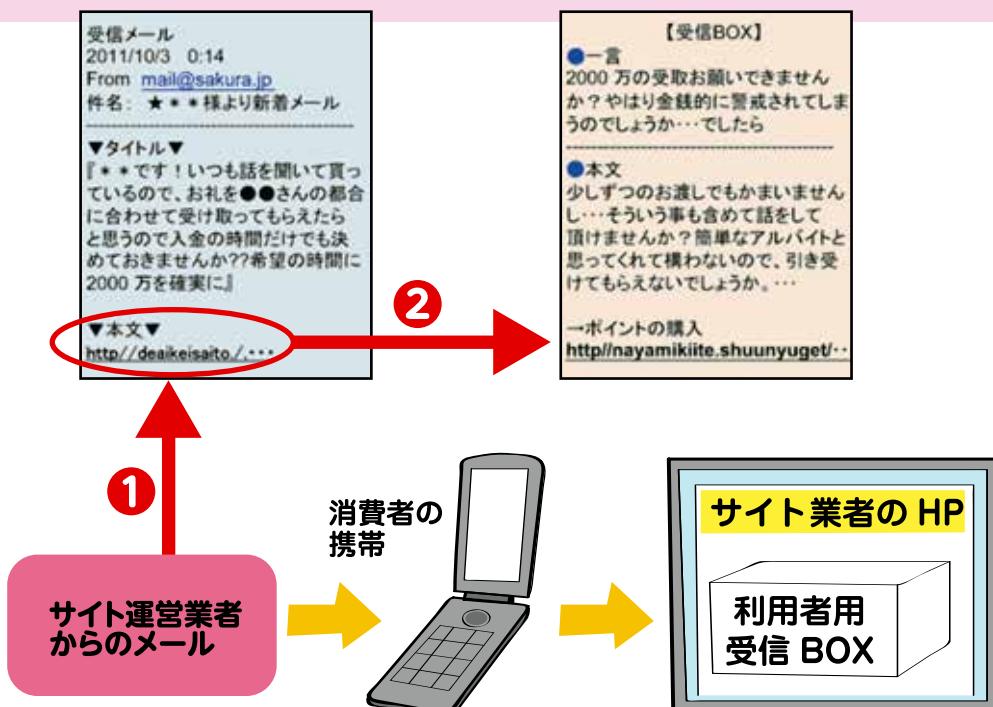
出会い系サイトはメール交換をするたびに継続のためのポイント費用が発生する仕組みで、決済方法も口座振込、コンビニ決済（電子マネー）、クレジットカードなど様々

です。

サイト業者から、特別会員料、会員ランクアップ料、セキュリティ解除料、文字化け解除料など、不明瞭で高額な費用を請求されるケースも増えています。

「お金をあげる」、「会いたい」というメールに誘われてやり取りをしても、実現することではなく、「サクラ」を相手にメール交換をしているケースが大半です。

- 興味があるメールを受信しても、知らない人からのメールは無視しましょう。
- メール交換をしている相手の顔は見えません。騙されたことを証明するのは困難です。安易にメール交換のためにポイントを購入しないようにしましょう。
- 代金をクレジットで決済した場合は、すぐにクレジットカード会社に連絡しましょう。クレジットカードの場合、多くが決済代行業者を通じてサイト運営業者にお金が支払われる仕組みになっています。
- 代金をコンビニ決済した場合は、ID番号が記載されている領収証を必ず保存しておきましょう。
- おかしいなと思った時は、メールの記録や代金を支払った場合の証拠書類を持って、早急に身近な消費生活相談窓口に相談しましょう。



## ● ワンクリック詐欺

携帯電話やパソコンのインターネットで無料のサイトに登録したはずが、突然高額な登録料を請求されたり、画像サンプルなどをクリックただけで有料サイトに登録になり、高額な料金を請求された。

- 「無料」となっていたのに後で料金を請求された場合は、当事者間の合意があったとは言えず、契約は成立していないので支払う義務はありません。請求は無視して、これ以上の個人情報を知られないよう、自分からは絶対に連絡しないでください。
- 電子消費者契約法により、事業者は消費者が申込内容を確認できる画面を設けることが義務付けられています。
- 操作を誤って会員登録された場合は、「錯誤」による契約の無効が主張できます。

**電子消費者契約法**  
(電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律)

- 主に、インターネットを利用して商品やサービスを購入する時、消費者が誤った操作等で契約をした場合に救済するために定められた法律です。
- 申込時に、その内容を確認させる措置を業者側が用意していない場合、消費者の操作ミスによる契約は無効を主張することができます。
  - インターネット上では、事業者から申込みを受諾した旨が消費者に届いた時点で契約が成立します。

## ● インターネット掲示板

インターネットは、目に見えない相手と交信するため、ネット上で公開されている情報の正確性を見極めることは、非常に困難です。匿名性が高い契約は、様々なトラブルを生む可能性があります。

インターネットを手軽に利用して、色々な情報を集めたり、「ブログ」や「プロフ」投稿サイトなどにより、気軽に情報発信ができるようになりましたが、匿名性の高い掲示板への悪質な書き込みや記載された個人情報を悪用した中傷や私生活の暴露なども起きています。内



容によっては犯罪行為になる可能性もあります。情報の正確性を見抜き、間違った利用をしないようにしましょう。



## 支払いにまつわる etc.

### ● 電子マネー

最近、私たちが毎日の生活の中で買い物をした時、紙幣や硬貨で支払うのではなく、カードや携帯電話をかざして「ピッ」と鳴らして決済をしたり、コンビニなどに設置されている専用販売機を操作して決済するといった様子を見かけるようになりました。このようにして支払われる、新しい支払いシステムのお金を電子マネーと呼びます。電子マネーは、お金の価値をもった電子的データ（バリュー）でやり取りする決済手段の一つです。



#### 電子マネーの種類

インターネットでコンサートチケットを購入し、代金をコンビニで決済したにもかかわらず、チケットが送付されてこない。

##### プリペイド型

フェリカと呼ばれる非接触ICチップを搭載したカードにバリューを入れて使う。駅などのチャージ機で現金を入金する。

##### ポストペイ型

利用金額は指定しておいたクレジットカードから後日引き落とされる。

##### サーバー型

電子マネー発行会社のサーバーで管理・保護される。

コンビニなどに設置されている専用販売機を使って決済した場合、レジで16ケタの文字（数）列情報のID番号が渡されます。このID番号がサーバーで管理されているので、チケットが送付されてこないといった場合は、電子マネー発行会社に連絡をして、ID番号を伝えて調べてもらいましょう。



思いもかけずに登録になったアダルトサイト事業者に料金を請求され、プリペイドカードを購入してカード記載の番号を伝えることを指示され、数回に分けて料金を支払ったが騙されたようだ。



千円から数万円までのプリペイドカードが様々な店舗で広く販売されています。また、クレジットカードで電子ギフト券（プリペイドカードの一種）の購入を指示される場合もあります。悪質な詐欺サイトの



# ● クレジットカード

お財布の中に現金がなくても、カードがあれば買物ができるなど、私たちの身の回りには沢山のカードがあります。とても便利になっています。ところが、便利な反面、

落とし穴もあるので、注意しないといけないこともあります。



## カードの種類

種類	発行者	決済時点	機能
クレジットカード	クレジットカード会社	後払い	代金をクレジット会社が立て替えて、後で使用者がクレジット会社に支払うカード
キャッシュカード	銀行等	ATM引出	銀行等に口座を開設して、預金の出し入れをするカード
デビットカード	銀行等	即時決済	決済すると代金が預金口座から即時に引き落とされるカード
プリペイドカード	電話会社、パチンコ店、交通機関等	前払い	前払いされている代金分だけ利用できるカード
電子マネーカード	交通機関、流通会社等	前払い 後払い	現金をデータ化してカードに移して(チャージ)、データ化された分だけ利用できるカード

## クレジットカードについて

### 1. クレジットカードとは

クレジットカードは、使用者を「信用」(credit)して発行されるカードです。商品を買ったり、サービスの提供を受けた時に、クレジットカードを提示するだけで契約は成立します。代金は後でクレジット会社に支払います。

### 2. クレジットカードの仕組み



### 3. 支払い方法

- ①一括払い：代金を一括で支払います・・・利息はつきません
- ②分割払い：代金を何回かに分けて毎月支払います・・・利息がつきます
- ③リボルビング払い：毎月同額の代金を支払います・・・利息がより大きくなります

### 4. 注意点

- ①カードで支払うことは借金をすることと同じです。  
借金をしてでも買う必要があるかよく考えましょう。
- ②支払いができるように計画的に使い、  
必要以上に何枚もカードを作らないように気をつけましょう。
- ③友人に頼まれてカードを代わりに作って渡したり、人から借りたりしては絶対にいけません。
- ④きちんとカードを管理しましょう。紛失や盗難にあった時は、すぐに警察とカード会社に届出しましょう。

クレジットは  
借金です



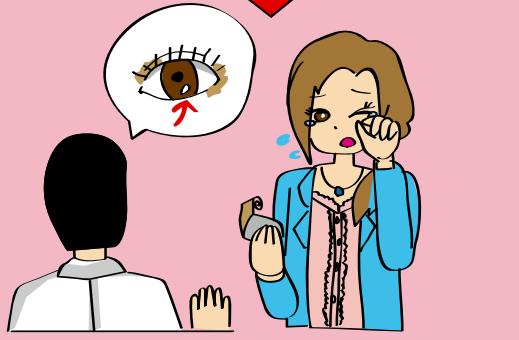
## 安全・安心 etc.

### ●コンタクトレンズ"

インターネット通販で外国製のカラーコンタクトを購入し、使用していたら目に痛みを感じたので、眼科を受診したところ、角膜が傷ついていると言われた。

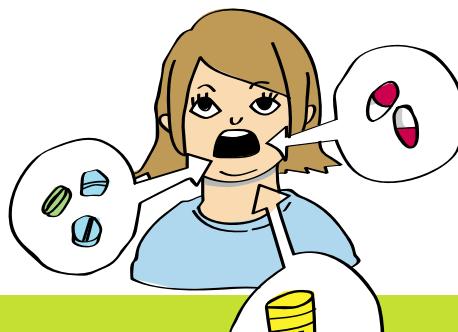


- コンタクトレンズは薬事法で高度管理医療機器として定められています。自分だけの判断で購入、使用せず、必ず眼科で処方を受けましょう。
- 個人輸入で購入したものの中には、日本の安全基準をクリアしていないものもあります。使用には大きな危険が伴います。
- コンタクトレンズを使用する際は、注意事項を守りましょう。



### ●ダイエット

ダイエット目的でサプリメントを購入して大量に服用したところ、急激に痩せて体調が悪くなった。



- サプリメントには、体質にあわなかつたり、大量摂取すると健康に害を及ぼすような成分が含まれていることがあります。
- 薬を服用している場合は、薬の作用に影響を及ぼすこともありますので、医師とよく相談してください。
- サプリメントなどを摂取して健康状態を害したと思われる場合は、速やかに医療機関で受診するとともに身近な消費生活相談窓口に相談しましょう。
- インターネットにより海外から個人輸入するダイエットサプリメントの中には、麻薬や向精神薬の成分が含まれていることもあります。こうしたものを購入することは麻薬及び向精神薬取締法で禁止されています。もちろん服用することは大変危険です。
- 海外から個人輸入したサプリメントなどの健康食品による健康被害は、自己責任が問われるので注意が必要です。



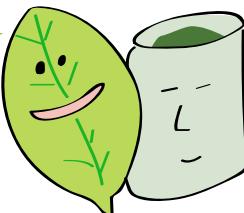
# ● 食品の安全性

食品の安全性と表示に関しては、「食品表示法」で定められています。さらに、「計量法」、「医薬品医療機器等法」、「不正競争防止法」による表示規制もあります。

食品そのものでなく、小麦由来の成分が添加された石鹼を使用した消費者が、小麦アレルギーとなり、小麦含有食品（うどん、パン等）を食べて運動した際に息苦しくなったり、じんましんなどのアレルギー症状（運動誘発性アレルギー）を発症するなどの事例が多数発生して問題になりました。

## 事例① 洗顔石鹼

車の運転中、急に喉が腫れ、全身がかゆくなり、救急搬送された。その後2度のアナフィラキシーを起こし、小麦含有量食品摂取による運動誘発性アレルギーと分かり、石鹼が原因だと分かった。



## 事例② ダイエット茶

お茶だけでやせられると表記されていたが実は他の商品を組み合わせて使用しないと意味がないということだった。その結果追加分のお金をとられそうになつたうえに、まったくやせなかつた。

# ● 食品・健康食品マーク

JASマーク	特定JASマーク	有機JASマーク	生産情報公表JASマーク	定温管理流通JASマーク
製品ごとに定められた品位・成分・性能などの品質についての JAS 規格に適合していると判定された製品に付けられる。	特別な製造方法や特色ある原材料で作られた食品で、特定 JAS 規格に適合した食品に付けられる。	有機 JAS 規格に適合すると認定された有機食品に付けられる。	食品の生産情報を生産者が正確に記録・保存・公表し、消費者が購入の際にその生産情報を確認できる食品に付けられる。	製造から販売までの流通工程を一貫して一定の温度を保つて流通されるという、流通方法に特色がある加工食品に付けられる。
特定保健用食品マーク	特別用途食品マーク	Eマーク	JHFAマーク	ユニバーサルデザインフードマーク
特定の保健の用途を表示して販売することを国が許可した食品（特定保健用食品）に対して付けられる。	乳児・幼児・妊娠婦、病者の発育・健康の保持・回復などに適するという特別の用途を表示して販売することを国が許可した食品に対して付けられる。	「地域特産品認証事業」により、地域の原材料の良さを生かして作られた、原材料や素性が明らかな特産品に、都道府県が付ける共通の認証。	厚生労働省指導のもと、健康補助食品 70 種類（2015 年 6 月現在）に規格基準を設け、認定された商品に付けられる。	日常食から介護食まで幅広く使える食べやすさに配慮した食品で、「かたさ」や「粘度」により分けられた規格に適合した商品に付けられる。

# ● 商品の安全性

商品の安全性については、多くの法律によって規定されていますが、製造過程や製品設計のミスによる危害のほか、使用者の不注意による危害も発生しています。

一般に製品の欠陥により消費者が生命、身体、財産に損害を被った場合、被害者が損害賠償を求めようとすると、加害者の特定と加害者側に故意・過失があったこと

を被害者が立証しなければなりません。

**製造物責任法**は、こうした被害者の負担を軽減し、泣き寝入りすることのないように、製品の欠陥を原因とする被害について、故意・過失の有無を問わず事業者に賠償責任を負わせるという法律です。

## 岡山県消費生活センター



### [交通機関等]

路線バス JR岡山駅バス乗り場から  
・岡電バス「笹ヶ瀬」「万成」方面行き「跨線橋東」下車、北へ徒歩約6分  
・中鉄バス「半田山ハイツ」「芳賀佐山団地」「国立病院」方面行き「跨線橋東」下車、北へ徒歩約6分  
・宇野バス「山陽団地」方面行き「番町口」下車、西へ徒歩約5分  
天満屋バスセンターから  
・岡電バス「三野」「妙善寺」方面行き「番町口」下車、西へ徒歩約5分

徒 歩 JR岡山駅前から約15分

困ったときは一人で悩まずに  
身近な消費生活相談窓口にまず相談を

相談無料  
秘密厳守

消費者ホットライン  
局番なし **188** (全国共通相談ダイヤル)

## 岡山県消費生活センター

〒700-0807 岡山市北区南方2丁目13-1 岡山県総合福祉・ボランティア・NPO会館(きらめきプラザ)5階

相談専用電話 (086) 226-0999 FAX (086) 227-3715

相談受付日時 火曜日～日曜日 9:00～16:30(年末年始と祝日を除く)

## 岡山県消費生活センター・津山分室

〒708-8506 津山市山下53 岡山県美作県民局相談室内

相談専用電話 (0868) 23-1247

相談受付日時 月曜日～金曜日 9:00～12:00 13:00～17:00(年末年始と祝日を除く)