

# 大学生の消費者トラブル

～インターネット・SNSの利用における注意点～



## 目次

### 1 | 若者に多い消費者トラブル

Case 1. 契約すること ----- 2

Case 2. クーリング・オフ制度と  
通信販売の返品特約 ----- 3

Case 3. フリマサービス ----- 4

Case 4. チケット詐欺 ----- 5

Case 5. フィッシング詐欺 ----- 6

2 | クレジットカード ----- 7

3 | 相談窓口・情報提供先 ----- 8

～消費者トラブルから身を守ろう！  
困ったら相談しよう！～

この教材では、大学生などの若者の間で  
トラブルが急増しているインターネット・  
SNS\*の利用や個人情報の管理などに関する  
注意点を紹介します。

トラブルに遭ったと思ったときは、一人  
で抱え込まず、家族や友人などの身近な人  
や、自治体の相談窓口へ相談しましょう。

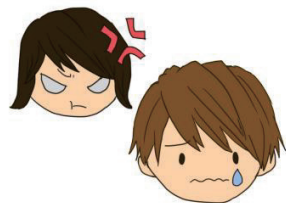
\*ソーシャル・ネットワーキング・サービスの略

# 1 | 若者に多い消費者トラブル 契約するということ



Case 1

18歳のまなぶ君は、インターネットの通信販売サイトでバイクを購入しました。  
10日後、母親に見つかって反対され、取り消しするよういわれたので、バイク店へ「親に反対されたので取り消したい」と電話をし、取り消すこととなりました。



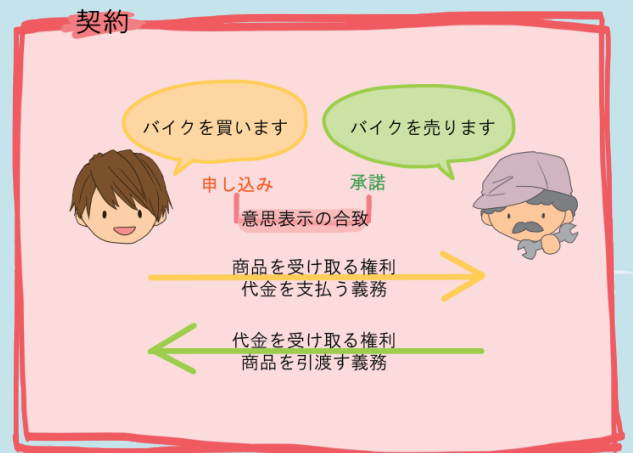
## 契約とは法律上の拘束力がある約束

商品やサービスの購入など、日常生活において様々な場面で契約が行われています。

契約とは、「申し込み」と「承諾」の意思表示が合致することで成立し、法律上の権利や義務が発生します。

一度契約が成立すると、自己都合で勝手に契約を解消したり内容を変更したりすることはできません。

未成年者が契約する場合は、通常、法定代理人（親や未成年後見人）の同意が必要となり、同意がないままに契約した場合は原則として取り消すことができます。



### ● 契約をすると支払い義務などを負う

- ・ 安易な気持ちで契約せず、契約した後のことをよく考えましょう。
- ・ 高額な契約をするときには周りの人に相談しましょう。

### ● 成年になると容易に契約を取り消すことができない

- ・ 社会経験が少ない若者は悪質業者のターゲットになりやすいため、より注意しましょう。
- ・ 不要な商品やサービスの契約を勧誘されたらきっぱり断りましょう。  
(長時間勧誘されているうちに断りづらくなったり、曖昧な返事をしていると契約したと見なされたりします)

Case 1 では、まなぶ君は未成年者であったため親の同意がなかったとして契約を取り消すことができました。

\* 2022 年 4 月から改正民法が施行され、成年年齢が 18 歳に引き下げられます。




# クーリング・オフ制度と通信販売の返品特約



Case 2

あい子さんはインターネットの通信販売サイトで1袋 500 円のダイエットサプリメントをお試しで購入しました。

しかしサプリメントを飲んでもイメージしていたような効果がなく、飲むのをやめていたところ、購入から1か月後、再び同じサプリメントが届き、今度は 5,000 円の請求書が同封されていました。あわてて注文内容を確認すると、4回以上の定期購入で2回目以降は1袋 5,000 円という内容になっていました。クーリング・オフをしようと販売業者に電話すると、「クーリング・オフはできません。返品する場合は定期購入4回分の代金の残り 15,000 円を支払ってもらうことになっています」と言われました。



## クーリング・オフ制度

クーリング・オフとは、消費者が突然勧誘をされて強引に契約をさせられてしまうおそれがある販売方法の場合などで、契約した後で冷静に考え直す期間を置き、その期間内であれば消費者の側から無条件で契約を解除できる制度です。広告やカタログなどを見た消費者が自ら申し込む通信販売ではクーリング・オフはできません。

## 通信販売の返品特約

通信販売では、販売業者が決めている「返品特約」というルールに従うことになります。返品特約が記載されていない場合は、商品の到着後8日以内であれば、送料自己負担で返品できます。通信販売での定期購入に関する消費生活相談は、2018年8月8日に独立行政法人国民生活センターが公表している相談件数によると、2016年度は14,320件で2015年度の5,661件の約2.5倍と急増しており、さらに2017年度は18,497件と増加しています。相談事例として、購入条件の表示がわかりにくく、「お試し」のつもりで健康食品や化粧品を購入したら、初回だけ安価な定期購入となっていて解約できなかったといったものが多くなっています。

Point



### ●購入条件や返品のルールをよく確認する

・「イメージと違った」「気に入らなかった」といって後で返品したくなくても、返品できないことがあるので、必要な契約かどうか冷静に考え、慎重に契約しましょう。

### クーリング・オフ制度のある主な販売方法

#### 8日以内

訪問販売、アポイントメントセールス、キャッチセールス、電話勧誘販売、特定継続的役務提供（エステ、美容医療、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）

#### 20日以内

連鎖販売（いわゆるマルチ商法）、業務提供誘引販売（いわゆる内職、モニター商法）

※3,000円未満の商品や使用してしまった消耗品など、クーリング・オフの適用除外となる場合があります。

※特定継続的役務提供と連鎖販売では、クーリング・オフ期間の経過後も、将来に向かって契約を解除できる中途解約制度があります。

Case 2 では、あい子さんはダイエットサプリメントを通信販売で購入したためクーリング・オフできず、販売業者が決めている「返品特約」に従って15,000円を支払うことになりました。





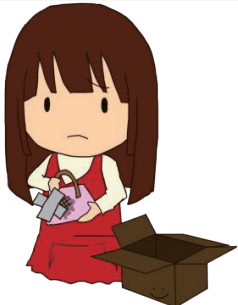
## フリマサービス

Case 3
× +

← → ↻ 🔍
⋮

あい子さんはフリマアプリで新品のブランドバッグが出品されていたので購入することになりました。

届いた商品をよく確認しないうちに受取評価をしてしまいましたが、後で、汚れがあり新品でないことに気が付きました。出品者に問い合わせると「そちらの間違いです。取引はもう終わっています」と言われ、フリマアプリの運営会社からは、「利用者間で解決してください」と言われ困ってしまいました。



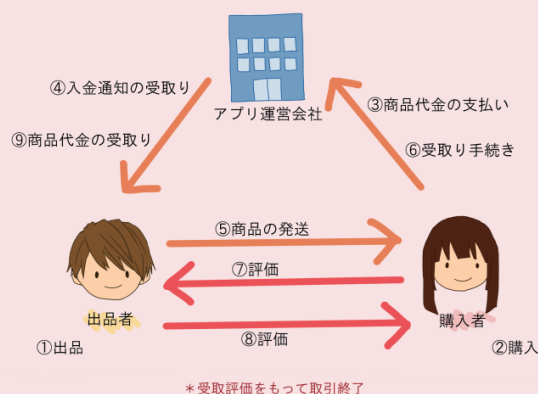
### フリマサービスは自己責任

フリマアプリやフリマサイトなどのサービスは、個人同士で気軽に商品の取引ができ便利です。しかし、「説明と違う商品が届いた」「代金が支払われない」など利用者間の意見の食い違いや、利用規約で禁止されている行為によりトラブルに発展することがあります。

一般的なフリマサービスでは、運営事業者は利用者間のトラブルに原則として介入しないこととなっており、当事者間で解決することが求められています。

#### 一般的なフリマサービスの取引の流れ

\*運営会社により利用規約や取引の流れは異なります。



Point



#### ●トラブルを未然に防ぐ

- ・商品を購入するときは、商品について事前に出品者に質問するなどして疑問を解消しましょう。
- ・著しく安い値段で出品されているものは、状態の悪い商品や偽物ではないか気を付けましょう。ブランド品の偽物の販売は法律違反です。
- ・商品を出品するときは、商品の状態などをきちんと説明し、発送するときは追跡が可能な方法を利用してみましょう。

#### ●利用規約を破るとトラブルに発展するおそれがある

- ・届いた商品の中身を確認する前に受取評価をするなど、利用規約を破る行為はやめましょう。

Case 3では、あい子さんは届いた商品をよく確認せずに受取評価をしてしまったため、利用していたアプリの規約に基づき取引終了となり、返品ができませんでした。



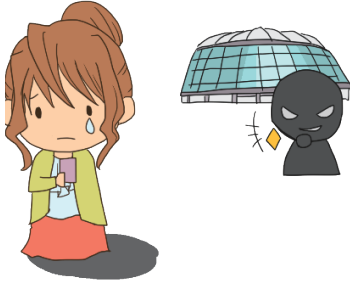


# チケット詐欺



Case 4

ひめ子さんは、好きなアーティストのコンサートチケットの抽選に外れてしまい、どうしてもそのコンサートに行きたかったのでチケットを譲ってくれる人をSNSで探しました。チケットを 50,000 円で譲ってくれるという人がいたので、高額でしたが取引することになりました。取引相手とはこまめにやり取りをし、ひめ子さんは相手の指定した銀行口座に代金を振り込み、相手からデジタルチケットのQRコードを送っていただきました。しかし、コンサート当日、ひめ子さんが入場口でQRコードを提示すると、同じQRコードで誰かが先に入場していたことがわかり、入場できませんでした。



## チケット詐欺とは

SNSやインターネットの掲示板を通して、見知らぬ人とコンサートやスポーツイベントのチケットの売買を約束したところ、「代金を支払ったのにチケットが送られなかった」「チケットを送ったのに代金が支払われなかった」といったトラブルが増えています。

チケット詐欺では、代金を支払ったりチケットを送ったりした途端、取引相手からの連絡が途絶えてしまうのが特徴です。



Point



### ●見知らぬ人とのやり取りは避ける

- ・取引相手についてはメールアドレスや携帯電話番号だけでなく、住所や固定電話番号なども確かめましょう。
- ・お金やチケットをだまし取ることが取引相手の目的だったと疑われる場合は、最寄りの警察署に相談しましょう。
- \*「特定興行入場券の不正転売の禁止等による興行入場券の適正な流通の確保に関する法律」（いわゆるチケット高額転売規制法）が2019年6月14日に施行される予定です。  
違法に転売されたチケットを買った場合、コンサートやイベントに入場できないことがあります。

Case 4では、ひめ子さんはコンサートに入場できず、取引相手に返金をお願いしましたが返答がありませんでした。





# フィッシング詐欺

Case 5



まなぶ君のパソコンに、次のようなメールが届きました。

**件名：【緊急】インターネットバンキングの再ログインを実施してください**  
 <〇〇銀行> ネットバンキングをご契約の皆様にお知らせ致します。  
 この度、当行では安全システムの変更を行いました。  
 よってインターネットバンキングをご利用のお客様は、  
 アカウントが凍結されないように直ちに以下のリンクより再ログインをしてください。  
[ここをクリックして確認してください。](#)



まなぶ君はすぐに手続きをしないといけないと思ってリンクをクリックし、クレジットカードの番号や暗証番号を入力してしまいました。すると、3か月後、まなぶ君宛に身に覚えのない請求書が届きました。

## 個人情報盗み出すフィッシング詐欺

フィッシング(phishing)とは、銀行などの企業を装って電子メールを送りつけ、本物とそっくりの偽のウェブサイトへ接続させ、住所や氏名、クレジットカード情報などの重要な個人情報を入力させて搾取する行為のことです。個人情報が不正利用され、金銭をだまし取られるなどの被害が発生しています。また、一度個人情報が搾取されてしまうと、「騙されやすい人」として次々に悪質業者から連絡が来ることがあります。

新たな手口が発生しています。  
 利用している会社の  
 注意喚起情報をチェックしよう！



Point



### ●メールの開封は慎重に行う

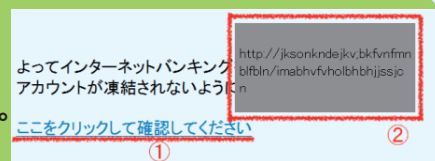
- ・公式のメールかどうか確認しましょう。
- ・個人情報の入力を求められる場合は特に注意しましょう。

### ●メール本文のリンクは容易にクリックしない

- ・公式のリンクかどうか確認しましょう。(①②の手順)
- 公式の URL と見間違えないように注意しましょう。

### ●個人情報を入力してしまったら被害を防止する行動をとる

- ・すぐに本物の企業や銀行、カード会社に連絡しましょう。
- ・パスワードや暗証番号を変更しましょう。
- ・金銭を騙し取られるなどの被害があれば警察に相談しましょう。



- ①マウスポインターを合わせる
- ②リンク先のURLやドメイン名が表示されます  
 ※「ル」が「い」になっているなど見間違えやすくなっていることがあります。

Case 5 では、まなぶ君は、〇〇銀行とクレジットカード会社に相談し、暗証番号を変更しました。その後警察にも連絡しました。



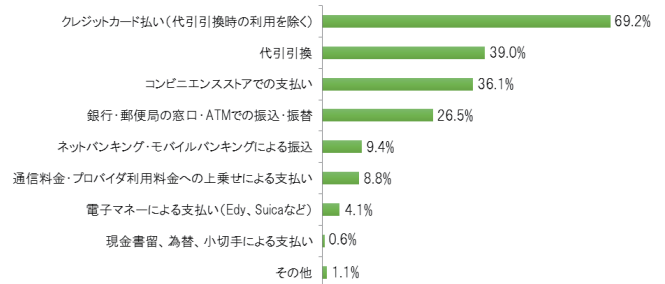


### クレジットカードは“魔法のカード”？！

クレジットカードは手元に現金がなくてもカードを提示すると支払いができ、お金の持ち合わせがないときや、急な出費のときなどに便利です。インターネット通販の決済方法としても最も利用されています。

クレジットカードで支払うと、消費者は先に商品やサービスを利用でき、代金は支払期日に預金口座からカード会社に振り替えられます。

#### インターネットで購入する際の決済方法



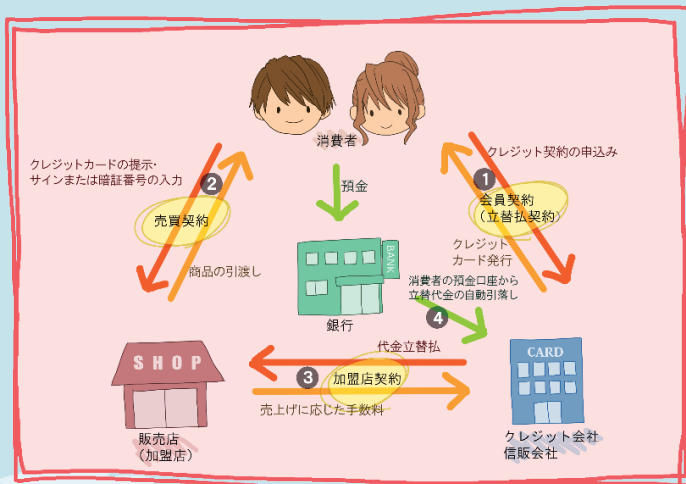
総務省「平成27年度通信利用動向調査(複数回答)」より引用  
(注)15歳以上のインターネットでの購入経験者に占める割合

### 使いすぎない！

クレジットカードの利用額は、現金で支払った時のようにお金の減り方が目に見えないため、どのくらい利用したかわからなくなり、ついつい使いすぎてしまうことがあります。

支払期日までに代金を預金口座に用意しておく必要があるため、無計画な買い物はせず、自分に合った支払方法を選択しましょう。

分割払いやリボルビング払いは、手数料が掛かり、支払総額が多くなります。また、リボルビング払いは、月々の支払額は一定に抑えられますが、支払残高がある限り支払いが続くので注意が必要です。



### 不正利用に注意しましょう

不正利用に遭わないためには、暗証番号をカードの裏面にメモしたり、落としたりしないようにすることはもちろん、筆跡の照合ができるように裏面に署名することやクレジットカードの盗難保険などを確認しておくことも有効です。

Point



#### ● 無計画な買い物はしない

- ・自分に合った支払方法を選択しましょう。
- ・返済が間に合わなくなると経済的な信用を失ってしまいます。

#### ● カードの不正利用や盗難に気を付ける

- ・毎月利用明細を確認して不正利用されていないか確認しましょう。
- ・不正利用に気が付いたらすぐにカード会社へ連絡し、警察に届け出ましょう。



### 3 | 相談窓口・情報提供先



#### 消費者ホットライン い や や ☎ 188

消費生活センターや相談窓口では、商品やサービスに関する苦情や、事業者とのトラブルの相談を受け付けています。

消費生活相談員などの資格を持った相談員やそれに準じた専門知識・技術を持った人が問題解決のアドバイスを行っています。

- 愛媛県消費生活センター  
☎ 089-925-3700
- お住まいの市町にも消費生活センターや相談窓口が設置されています。



全国共通ダイヤル

「消費者ホットライン」 い や や  
**188番**

お近くの消費生活センター  
(消費生活相談窓口)を案内します

#### 警察相談専用窓口 シャープきゅういちいちまる ☎ # 9110

生活の安全に関する不安や困りごとを抱えている場合に相談できます。

\*地域を所管する県警本部などの相談窓口につながります。

\*緊急の場合は ☎ 110番



#### 適格消費者団体へ情報提供しましょう

適格消費者団体とは、消費者の利益を擁護するために事業者の不当な行為などに対して差止請求権を行使することができる適格性を備えた団体として、内閣総理大臣から認定を受けた団体です。消費者トラブルの情報を提供すると、同種の消費者被害の未然防止・拡大防止に役立てられます。

- 特定非営利活動法人えひめ消費者ネット  
☎ 089-987-3101
- \*ウェブサイト (<https://ehime-syouthisya-net.org/>)  
「情報提供のお願い」からメールでも情報受付中。



えひめ消費者ネットのウェブサイト

発行・著作：愛媛県（2019年3月）

制作委託：特定非営利活動法人 えひめ消費者ネット（内閣総理大臣認定 適格消費者団体）

制作協力：愛媛大学法文学部 泉日出男ゼミ3回生

デザイン：野島翌花（愛媛大学法文学部3回生）

