

こま

困ったなあ・・・

どうしよう？



こま
困ったなあ どうしよう その1

ある日、^ひ友だちの^{とも}友だちのAくんから^{でんわ}電話が……。

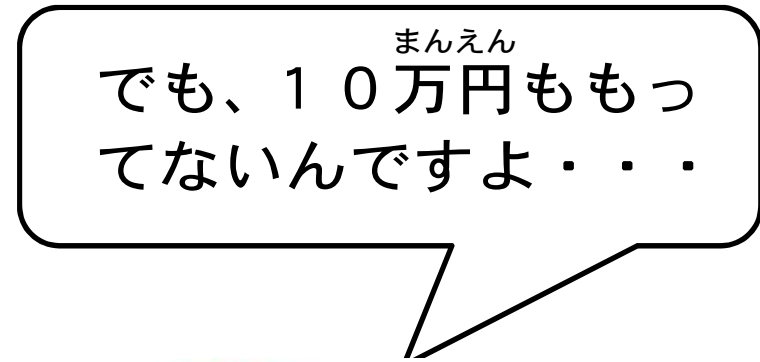
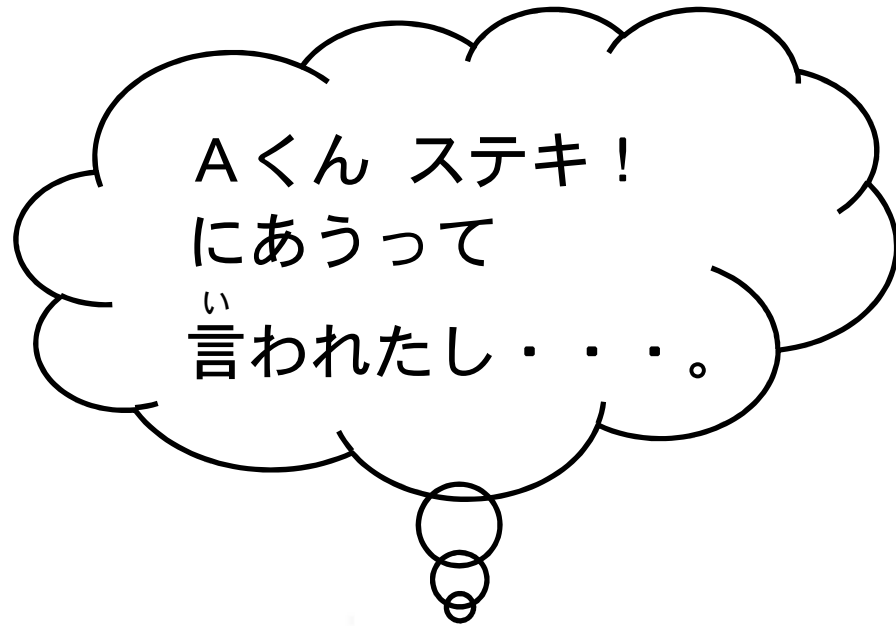
ぼく、^{らくてんてん}楽天天サロンという
^{かいしゃ}会社につとめているんだけど、
^{きみ}君だけに、^{とくべつ}特別な^{じょうほう}情報！

すごく にあうよ！

^{いま}今なら、^{はんがく}半額で

^{まんえん}10万円！！！！





だいじょうぶ。

いま かね ぜんぶつか
今あるお金を全部使って

た ぶん
足りない分は

か
借りればいいよ！



か
かんたんに借りれる
おし
ところを教えてくださいよ。



じゃあ、^か買おう
かなあ……。○
○
○

ことわったら、
きらわれるかも……。○
○
○



でも、^{かね}お金がなくなったら、
^たごはんも食べられない……。○
○
○



ちよつと ^ま待って

あなたなら、
^か 買う？ ^か 買わない？
^{りゆう} その理由は？
()

^{ひと} ^{なや} この人が悩んでいたこと
についての^{いけん}意見でもいいよ。



ことわったら、
きらわれるかも・・・。



^{かね} お金がなくなったら、
ごはんも
^た 食べられない・・・。

かんが ふあん
ひとりで考えていて、不安になったら、
そうだん
だれかに相談しよう

① あなたなら、だれに相談
しますか？

→ () か ()



② 相談する人がいなかったり、
相談した人にもわからないときは、

いやや でんわ
⇒ **188**に電話

しょうひせいかつ
消費生活センターにつながります。



「すごくにあいます」

いま はんがく
「今なら、半額」

のこ
「残りわずか」

か
「○○さんも買った」

な～んていう

ちゅうい
ことばに注意して
ください。

あなたに、

ひつよう

必要ない

たか しょうひん

高い商品を

う
売りつける

てぐち

手口です!



ゆうき
勇気をだして ことわりましょう



ことわ かた
どんな 断 り方が いい のかな？

つぎ ことわ かた おも
次の 断 り方を どう思う？

① いいです

きょう

② 今日は やめと きます

いま

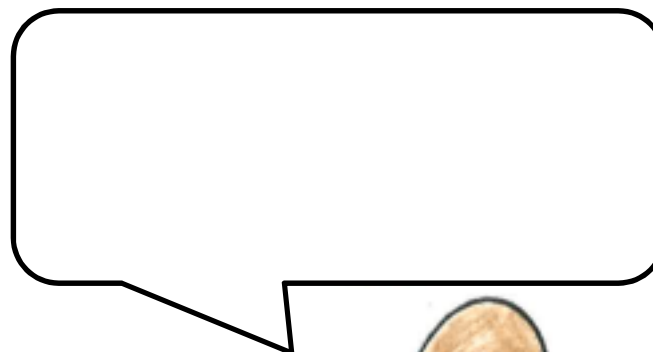
かね

③ 今は、お金がないので



とも かた
友だちと、ことわり方の
れんしゅう
練習をしてみましよう！

きみ とくべつ じょうほう
君だけに特別な情報！
すごくにあうよ。
いま はんがく まんえん
今なら、半額で10万円。



か
でも、もし買ってしまったときは

だいじょうぶ
大丈夫！

そんなときも ようかいな 8日以内なら

クーリング・オフ

あたま ひ
(頭を冷やす)

クーリング・オフ

か かんが
買うことを考えていないときに、
とつぜん か けいやく ばあい
突然、買うことをすすめられて契約した場合

- でん わかんゆうはんばい
・ 電話勧誘販売
- ほうもんはんばい
・ 訪問販売 など

けいやく と け
契約を取り消すことができます

こま
困ったなあ どうしよう その2

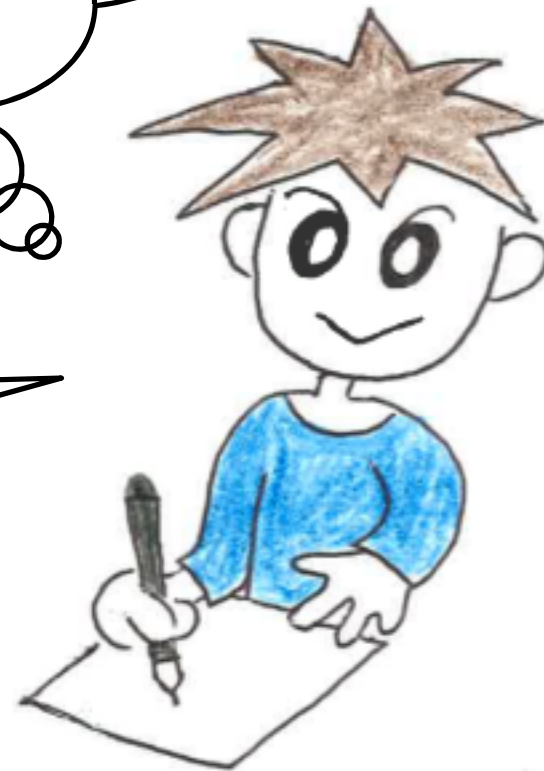
ひ いえ
ある日、家でのんびりしていると



だれでも、パソコンが得意とくいになります
よ。今いまなら教材きょうざいもセットでとくお得！

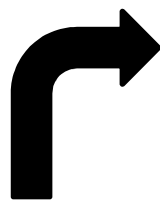
なんて、親切しんせつな人ひと
パソコンやスマホが得意とくいに
なれたら、うれしい・・・。
おし
教えてもらおうっと。

サインしたら
いいんですね。



ごじつ しなもの とど

後日、品物が届いて



けいやく
ご契約ありがとうございます。
きょうざい
それでは、教材DVDが
ひつよう まい
必要です。10枚セットで、
ぜんぶ まんえん
全部で15万円です。

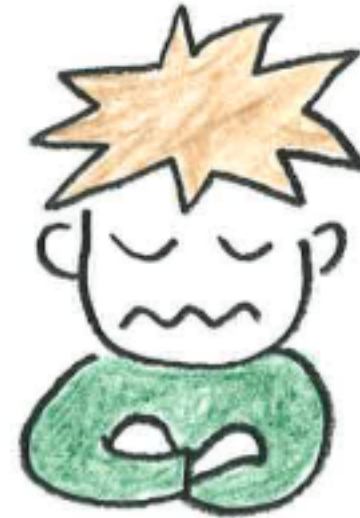


え～。DVDとは、聞いて
なかったのに・・・。
じしん
自信がないなあ・・・。



どうしよう……？

そんな^{こま}困った^{とき}時も、
すぐ、^{そうだん}相談してください。



ようかいな

8日以内なら

クーリング・オフできます

おぼえているかな？

でんわばんごう
電話番号



でんわ

() に電話

() センター

につながります

い や や

1 8 8 に

でんわ

電話してください

しょうひせいかつ

消費生活センター

につながります

ちゅうい
注意！！

クーリング・オフは、

きかん

できる期間があります

おお ばあい けいやく
多くの場合 契約してから

ようかいのない

8日以内です

ちゅうい
注意！！

クーリング・オフできないこともあります

ほうもんはんばい でんわかんゆうはんばい

* 訪問販売・電話勧誘販売でも

えんみまん げんきんとりひき ばあい

3000円未満の現金取引の場合

つか しょうもうひん
* **使ってしまった消耗品**

ふとん かでん しょうもうひん つか あと
(ただし、布団や家電など、消耗品でなければ使った後でも
クーリング・オフできます。)

みせ か もの

* **お店での買い物**

つうしんはんばい

* **通信販売**

じどうしゃ

* **自動車**

じぶん なっとく
自分が納得して

か しょうひん
買った商品

ほうほう

クーリング・オフの方法

「はがき」をおくりします。

うら
〈裏〉

- けいやくねんがっぴ
・ 契約年月日
- しょうひんめい
・ 商品名
- きんがく
・ 金額
- はんばいがいしゃめい
・ 販売会社名
- じぶん じゅうしょ しめい
・ 自分の住所・氏名

おもて
〈表〉

- はんばいがいしゃ
・ 販売会社の
- じゅうしょ しめい
住所・氏名

じっさい か 実際に書いてみましょう

おもて
〈表〉

郵便はがき

□	□	□	□	□	□	□	□
---	---	---	---	---	---	---	---

うら
〈裏〉

契約解除通知

契約日 平成 年 月 日
商品名

契約額 円(税込)

上記の日付の契約を解除します。

平成 年 月 日

住所

氏名

なお、私の個人情報の削除をお願いします。

きにゅうれい
記入例

契約解除通知

契約日 平成29年10月11日

商品名

契約額 ¥150,000 円(税込)

上記の日付の契約を解除します。

平成29年10月18日

住所 鳥取県00市00188

氏名 大山花子

なお、私の個人情報の削除をお願いします。

契約書をもらった日
(届いた日)

ふくしゅう
復習です

とく ひつよう
特に必要のないものを、
か
買うようにすすめられたら

か
買ってしまっ、こま
困ったときは

とく ひつよう
特に必要のないものを、

か
買うようにすすめられたら

すぐに、「^か買います」と、^き決めないで

しんちょうに よく よーく ^{かんが}考えて

^{ふあん}「不安だな」「^{だいじょうぶ}大丈夫かな」と ^{おも}思ったら

^{そうだん}
だれかに相談

か
買ってしまっこまて、困ったときは

あきらめずに、

かぞく しんらい ひと そうだん
家族、信頼できる人に相談

しょうひせいかつ そうだん
消費生活センターに相談

い や や

でんわばんごう
電話番号は、

1 8 8

いちど ふくしゅう
もう一度、復習です

にちじょうせいかつ こま とき
日常生活で、困った時は
どうしますか？

だれ
誰に？

しょうひせいかつ でんわばんごう
消費生活センターの電話番号は、

もんだい

チャレンジ問題

クーリング・オフできる？

- ① インターネット通販で服を購入したが、
よっかご みせ おな ふく やす う
4日後にお店で同じ服が安く売られてい
たので返したい。



じたく　はんばいぎょうしゃ　ほうもん
② 自宅に販売業者が訪問してきて、
たいようこうはつでんせつび　せっちけいやく　むす
太陽光発電設備の設置契約を結び、
こうじ　はじ
すぐに工事が始まった。
けいやく　なのか
契約から7日たつが、
れいせい　かんが　こうがく
冷静に考えると高額なので
かいやく
解約したい。



えいかい わきょうしつ むりょうたいけん
③英会話教室で無料体験コースを
う あと ねんかん まんえん
受けた後、1年間で10万円の
コースを申し込んだが、6日後に親に
はな はんたい かいやく
話すと反対されたので解約したい。



④ ^{みせ}お店でジャンパーを^{こうにゆう}購入したが、
^{いえ}家に^{かえ}帰ると同じようなものを
^も持っていることに^{きづ}気付いたので
^{へんぴん}返品したい。



ほうもんはんばい けんこうしょくひん すい
⑤訪問販売で健康食品として「〇〇水」を

げつ ぽん まんえん こうにゅう
1か月30本セットを1万円で購入し、

いつかかんの
さっそく5日間飲んでみた。

ぎょうしゃ い こうか み
しかし、業者が言うような効果が見られな

へんぴん
いので返品したい。



教師用解説

- 「売りたい」「買いたい」という両者の意思が合致したら「契約」は成立します。
- しかし、電話や家庭訪問等の不意打ち的な販売や、語学教室・家庭教師・エステティックといった継続的に提供されるが効果が不確実なサービスについては、契約書を受け取ってから8日以内であれば無条件で契約解除できます（クーリング・オフ）。
- 契約書をもらっていないかったり、契約書にクーリング・オフの記載がないなど内容の不備がある場合は、8日を過ぎてもクーリング・オフは可能です。また、マルチ商法などの場合は、20日以内であればクーリング・オフができます。
- また、通信販売、店舗販売には、クーリング・オフの適用がありません。

通信販売には、クーリング・オフの適用がありませんが、返品に関する特約表示がない場合は、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば返品可能です（返送料は購入者の負担）。

販売事業者を選ぶときは、
サイトや広告に表示されたマークも参考にしましょう。

ジャドママーク



日本通信販売協会の
基準を満たした正会
員事業者

オンラインマーク



インターネット上で
適切な取引を行うと
認定された事業者

プライバシーマーク



個人情報を適切に取
り扱っていると認定
された事業者

「クーリング・オフ」については、独立行政法人
国民生活センターのホームページに詳しい説
明が掲載されています。

http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html

消費者ホットライン **188** 番の御案内

全国には、消費生活センターが763か所（平成26年4月1日時点）あり、そのほか、全ての市町村に消費生活相談窓口が設置されています。

消費者ホットライン（※）は、全国共通の電話番号で、地方公共団体が設置している最寄りの消費生活相談窓口を御案内し、窓口の存在や連絡先を御存知でない消費者の方の、消費生活相談の「最初の一步」をお手伝いするものです。

土日祝日で、市区町村や都道府県の消費生活センター等が閉所していない場合には、国民生活センターで相談の補充をするなど、年末年始（12月29日～1月3日）を除いて、原則毎日御利用いただけます。

契約、悪質商法、製品・食品やサービスによる事故等について、どこに相談してよいか分からない場合には、一人で悩まずに、消費者ホットライン **188** 番を御利用ください。

※平成22年から10桁の電話番号 0570-064-370番により全国で実施してきましたが、

平成27年7月1日（※）より、**3桁の電話番号 188 番**による案内を開始します。

消費者ホットライン 相談内容についてよくある御質問

Q1 いつでも相談できるの？

- A** ・ 相談できる曜日・時間帯は、お住まいの地域の相談窓口により異なります。
原則、最寄りの市区町村の消費生活センターや消費生活相談窓口などを御案内します。
- ・ 市区町村の窓口が受付時間外の場合などは、都道府県の消費生活センターなどにつながるか、又は、窓口の「名称」、「受付時間」や「電話番号」のお知らせをします。お知らせとなった場合は、後日お掛け直してください。
 - ・ 土日祝日には、国民生活センターにおつなぎすることもあります。
※年末年始（12月29日～1月3日）を除く。

Q2 通話料金はいくら掛かるの？

- A** ・ 御利用の電話会社のサービスによって異なります。窓口へおつなぎする前には、「〇〇秒ごとに、およそ〇〇円」というアナウンスが流れます。
- ※ 通話料は、窓口につながった時点から発生します。
 - ※ 携帯電話会社の通話料金定額サービス等でも、別途ナビダイヤル通話料が発生します。

御相談いただいた情報は、全国の消費生活センター等をネットワークで結んだデータベース（RO-NET）に集約され、個人が特定されないようした上で、注意喚起等の情報提供による消費者被害の未然防止・拡大防止などにも役立てられています。

Q3 どんな内容でも相談できるの？

- A** 1) お答えできる相談例
- ・ 消費者契約に関するトラブル
 - ・ 悪質商法、訪問販売・通信販売等のトラブル
 - ・ 製品・食品やサービスによる事故・情報提供
 - ・ 産地の偽装、虚偽の広告などの不適切な表示の情報提供・トラブル など
- 2) 専門の相談窓口を紹介する相談例
- ・ 人権相談、労働問題の相談、公害苦情相談、感染症等の健康に関する相談、行政相談 など
- ※ 生命・身体に重大な危害を受けた場合、又はその危機が切迫している場合などは、まずは、警察（110）・消防（119）にお電話してください。

Q4 相談は188でないといけないの？

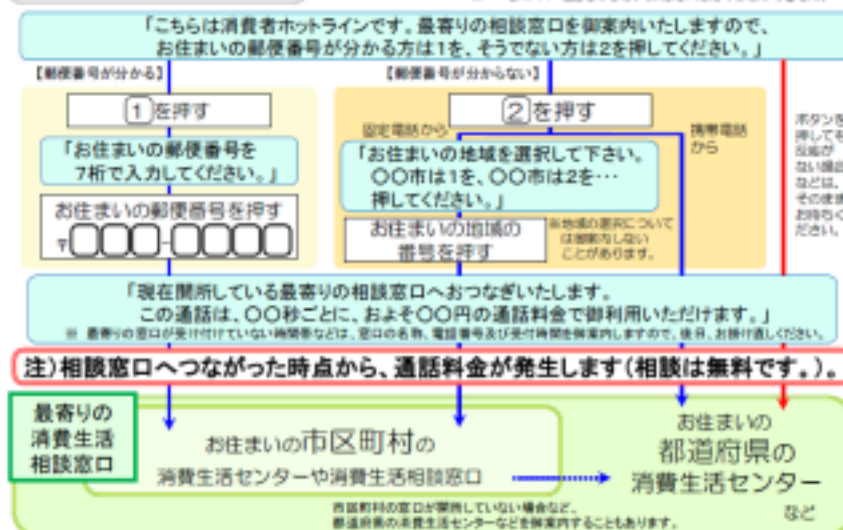
- A** ・ 消費者ホットライン「188」は、相談先を御存知ない消費者の方に、最寄りの消費生活センター等の消費生活相談窓口を御案内するものです。
- ・ 既に相談窓口の電話番号を御存知で、その窓口への相談を御希望の場合は、直接お電話してください。

【参考ウェブサイト】最寄りの消費生活センターの検索
<http://www.hokuten.jp/roa/>

「消費者ホットライン」188番 操作の流れ

188を押す

□のアナウンスが流れます。アナウンスに従って、□の操作をお願いします。
※一部のIP電話等からは、御利用いただくことができません。



消費者ホットライン 操作についてよくある御質問

Q1 案内に従っているのに反応しない

- A** ブッシュ信号（ボタンを押すと定れる「ビッポッパッ」という音の信号）が発信できていないと思われる場合があります。
- 電話機の切替ボタンで、ブッシュ信号を発信できるようにしてください。
- ※ 反応がない（繰り返し同じ案内が流れる）場合や操作が分からなくなった場合は、そのままお待ちいただくと、お住まいの都道府県の消費生活センターなどを御案内いたします。

Q2 ダイヤル回線で利用したい

- A** ダイヤル回線電話をお使いの場合でも、御利用いただけます。
- 「188」に掛けた後、アナウンスが流れますが、そのままお待ちいただくと、お住まいの都道府県の消費生活センターなどを御案内いたします。
- ※ Q1も御参照ください。

Q3 料金案内の後、窓口につながらない

- A** 最寄りの相談窓口へおつなぎする際、「ブー」はお話中になってしまう場合があります。その場合は電話回線が混み合っているため、大変申し訳ございませんが、しばらくしてから、お掛け直してください（料金はかかっておりません）。
- ※ 混み合う時間帯（月曜日の午前中、平日の12～13時及び夕方、土日祝日など）がございますので、あらかじめ御了承ください。

Q4 前に利用した窓口につながらない

- A** 消費者ホットラインは、原則、お住まいの地域の相談窓口（市区町村の消費生活センターや消費生活相談窓口など）を御案内します。市区町村の窓口が受け付けていない曜日・時間帯などには、都道府県の消費生活センターなどを御案内します。
- ※ 再度同じ窓口へ御相談したい場合は、相談窓口の「名称」や「受付時間」、「直通の電話番号」を確認の上で、その窓口へ直接お電話してください。



消費生活ホットラインの使い方に関するお問い合わせ
実施単位：消費生活センター、地方自治体
03-3507-0174

消費者ホットライン 検索

「消費者ホットライン188(いやや)」については、消費者庁のホームページに詳しい説明が記載されています。

http://www.caa.go.jp/region/shohisha_hotline.html

もんだい
チャレンジ問題
クーリング・オフできる？

- ① インターネット通販で服を購入したが、
4日後にお店で同じ服が安く売られていた
ので返したい。



- ③ 英会話教室で無料体験コースを
受けた後、1年間で10万円の
コースを申し込んだが、6日後に親に
話すと反対されたので解約したい。



- ⑤ 訪問販売で健康食品として「〇〇水」を
1か月30本セットを1万円で購入し、
さっそく5日間飲んでみた。
しかし、業者が言うような効果が見られな
いので返品したい。



- ② 自宅に販売業者が訪問してきて、
太陽光発電設備の設置契約を結び、
すぐに工事が始まった。
契約から7日たつが、
冷静に考えると高額なので
解約したい。



- ④ お店でジャンパーを購入したが、
家に帰ると同じようなものを
持っていることに気付いたので
返品したい。



このスライドは、
消費者庁イラスト集を使用して作成しました。