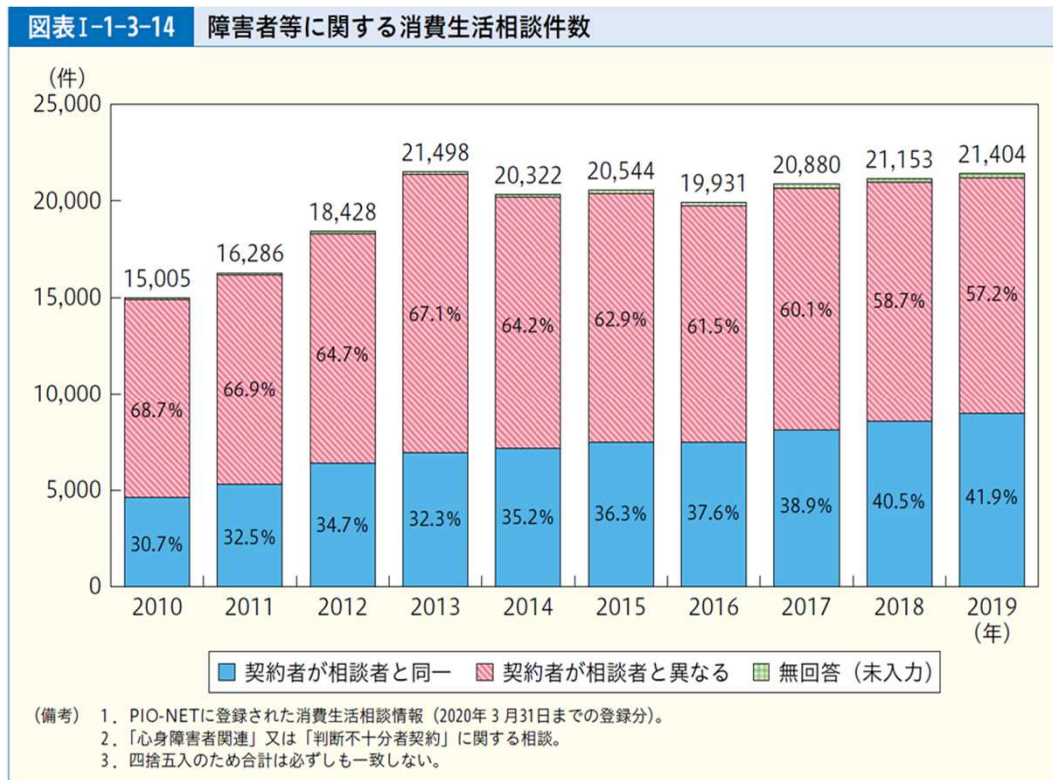


支援者向け 講座資料

- 障がい者等に係る消費者トラブルの現状及び地域協議会について…… 3 枚
- ○×クイズ……36 枚
 - (消費者トラブル) ①架空請求 (迷惑メール)
 - ②ワンクリック詐欺
 - ③デート商法
 - ④サクラサイト商法
 - ⑤利殖商法
 - ⑥点検商法
 - ⑦マルチ商法
 - ⑧オンラインゲーム
 - ⑨インターネットでの定期購入
 - ⑩資格商法
 - ⑪催眠商法
 - ⑫靈感商法・開運商法
 - ⑬送り付け商法 (ネガティブ・オプション)
 - ⑭身に覚えのない「不在通知」
 - (スマートフォンの利用) ①知らない人からのメール
 - ②スマートフォンの利用時間
 - ③スマートフォンでダウンロード
- ロールプレイング……10 枚
 - ①身に覚えのない健康食品の送り付け
 - ②スマートフォンの料金未納の請求書が届いて
 - ③久しぶりに会った友人に勧められて
 - ④好みの男性に勧められて
- 断り方講座……13 枚
 - (事例) ①キャッチセールス
 - ②訪問販売
 - ③電話緩急販売と送り付け商法
 - (ワークシート)
 - (お断りカード)
- グループワーク…… 3 枚
 - ①身近な消費者トラブル
 - ②キャッシュレス決済
 - ③スマートフォンの使い方
- 障がい者の見守り及びクーリング・オフ制度について…… 6 枚

障がい者等に係る消費者トラブルの現状①

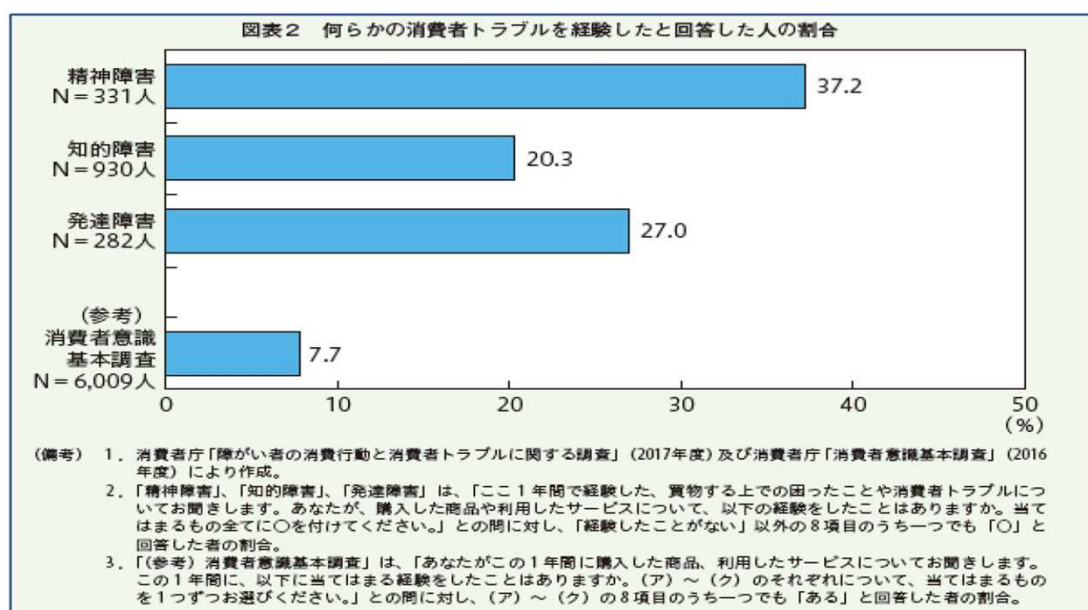
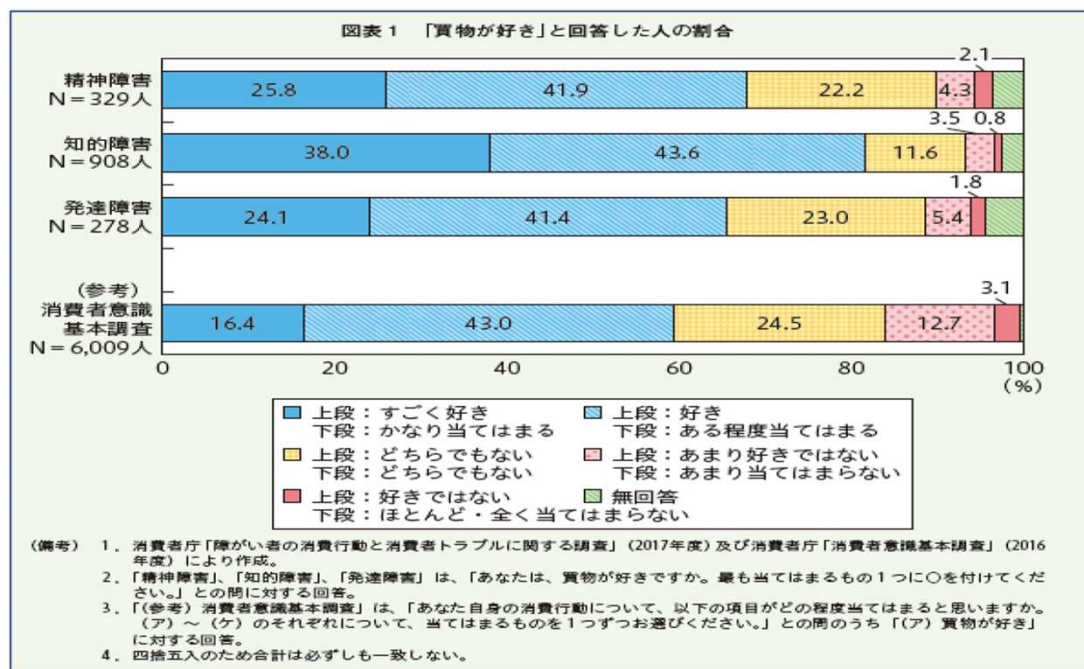


(出典) 令和2年版 消費者白書

・消費生活相談全体で、本人から相談が寄せられる割合が約8割であるのに対し、障がい者等に関する相談においては**約4割**という状況。つまり、障がい者本人からよりも、障がい者の家族等**周囲で見守る人**からの相談が多い。

・相談内容を見ると、判断力の不足や契約内容への理解不足でトラブルになっていると思われるケースが目立つ。

障がい者等に係る消費者トラブルの現状②

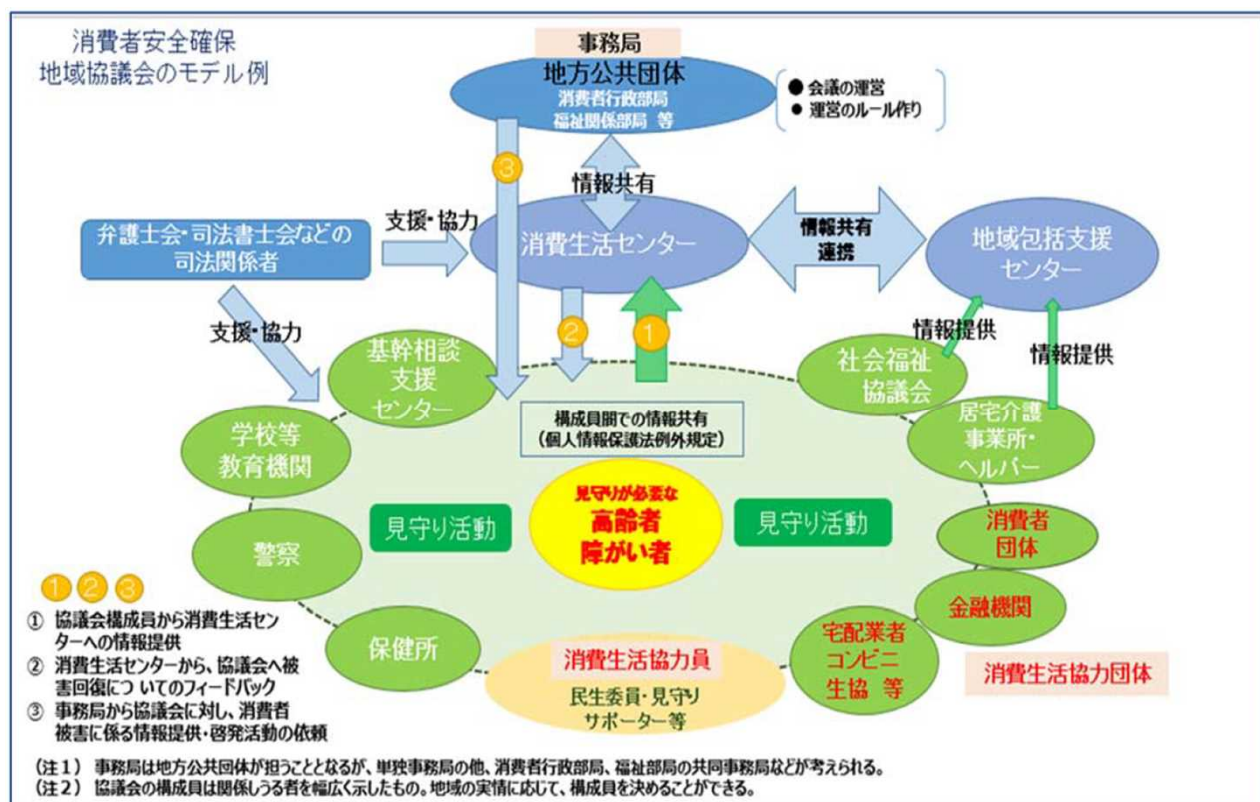


(出典) 消費者安全確保地域協議会設置の手引き (平成31年4月)

・支援者に迷惑が掛かるのではない、叱責されるのではないという気持ち等から、支援者への相談がなく、周囲が把握しきれない消費者トラブルがあることがうかがえる。つまり、障がい者の周りにいる様々な主体が、障がい者の消費生活上の安全に気を配り、何かあったときには、**消費生活センター等**につなぐ仕組みを構築することが大切。

⇒ **消費者安全確保地域協議会**の設置！

消費者安全確保地域協議会



(出典) 消費者安全確保地域協議会設置の手引き (平成31年4月)

● 地域協議会の意義

① 地域の消費者被害に関する情報の共有。

・見守る側が消費者被害に気づきやすくなるため、早期発見でき、被害回復の可能性が高まる。

・消費者被害が発見された事をきっかけに、福祉のサポートを受けた方が望ましい高齢者や障がい者等を発見することもでき、場合によっては、生活保護や成年後見等福祉的な手当てにつなぐ事も可能となる。

② 消費者安全法の規定及び個人情報保護法の例外規定の適用により、本人同意が取れない場合でも、見守りに必要な個人情報について構成員間で共有することが可能。

・本人同意が取れない場合でも、消費生活センター等につなぐことができるので、迅速な解決に結びつくことが期待される。

しょう ひ しゃ と ら ぶ る かん く い ず
消費者トラブルに関するクイズをします。

ただ おも ひと ふだ あ
正しいと思う人は、「○」の札を挙げてください。

おも ひと ふだ あ
してはいけないと思う人は、「×」の札を挙げてください。



か くう せいきゅう めいわく めーる
① 架空請求 (迷惑メール)

す まー と ふ お ん りょう きん み のう めっ せー じ とど
スマートフォンに料金未納のメッセージが届いた。

めっ せー じ きょう じゅう れん らく
メッセージには「今日中に連絡しないと

さい ばん か
裁判になる。」と書かれている。

ふ あん おも か ぞく とう そう だん
不安に思ったので、家族等に相談した。



か ぞく とう そう だん ただ こた
家族等に相談するのは正しいので、答えは「○」です。

み おぼ めっ せー じ とど あわ あい て れんらく
身に覚えのないメッセージが届いても慌てて相手に連絡
してはいけません。

かね せい きゅう し はら
お金を請求されても支払ってはいけません。

ふ あん か ぞく とう まわ ひと しょう ひ せい かつ せ ん たー
不安なときは、家族等の周りの人や、消費生活センター
等に相談しましょう。

② わんくりっくさぎ ワンクリック詐欺

むりょう どうが さいと み さい
無料の動画サイトを見ていると、「あなたは18歳

いじょう めっせーじ ひょうじ
以上ですか？」というメッセージが表示された。

くりっく とうろく かんりょう ひょうじ
「はい」をクリックすると、「登録完了」と表示さ

かね せい きゅう あい て れんらく
れた。お金を請求されたので、相手に連絡した。



あい て れん らく
相手に連絡してはいけなので、こた答えは「×」です。

とう ろく かん りょう ひょう じ
「登録完了」と表示されても、あわ慌ててかね し はらお金を支払ったり、

あい て れん らく
相手に連絡してはいけません。たい かい「退会はこちら」などの

ぼ た ん お
ボタンがあっても押してはいけません。

ふ あん か ぞく とう まわ ひと しょう ひ せい かつ せ ん た -
不安なときは、家族等の周りの人や、消費生活センター

とう そう だん
等に相談しましょう。

で - としょうほう
③ デート商法

まち ある す てき おも ひと こえ か
街を歩いていると、素敵だなと思う人から声を掛けら

れた。「あなたに似合う指輪がある。」

とく べつ やす か
「特別に安くするから買ってくれない？」と

い ゆび わ か つ
言われた。指輪を買うために付いていった。



つ
付いていってはいけなので、^{こた}答えは「×」です。

し あ き がる つ
知り合ったからといって、気軽に付いていってはいけません。

とく なに か かね か
特に、「何かを買ってほしい。」「お金を貸して。」などと

い ちゅう い
言われたときは、注意しましょう。

ひ がい き づ か ぞく とう まわ ひと しょう ひ せい かつ せ
被害に気付いたら、家族等の周りの人や、消費生活セ

ん た - とう そう だん
ンター等に相談しましょう。

さくらさいとしょうほう
④ サクラサイト商法

で あ けい さ い と し あ ひと め - る
出会い系サイトで知り合った人とメールをしている。

あい て め - る おく ぽ い ん と か ひつ よう
相手にメールを送るためには、ポイントを買う必要が

ある。相手から「会いたい」とメールが送られて

くるので、会うためにポイントを買いつづけている。



ぽ い ん と か つづ
ポイントを買いつづけてはいけな^{こた}いので、答えは「×」です。

げい のう じん ゆう りょう さ ー び す り よう
芸能人などになりすまして有料サービスを利用させること
かね と ひと
で、お金をだまし取ろうとする人がいます。

ぽ い ん と か つづ こう がく せい きゅう とど
ポイントを買いつづけると高額な請求が届きます。

ふ あん か ぞく とう まわ ひと しょう ひ せい かつ せ ん た ー
不安なときは、家族等の周りの人や、消費生活センター
とう そう だん
等に相談しましょう。

り しょくしょうほう
⑤ 利殖商法

ゆう じん かい とう きん とう し かなら
友人から「配当金がもらえる投資がある。必ずもうか
る。」とすす とう し さき がい ごく とう し
勧められた。投資先は外国で、投資すれば
ばい かね い せつ めい
倍のお金をもらえると言われた。説明を
しん ゆう じん こう ざ かね ふ こ
信じ、友人の口座にお金を振り込んだ。



振り込んではいけ^{ふ こ}ないので、^{こた}答えは「×」です。

「必ずもうかる」投資^{かなら}はありませ^{とう し}ん。内容^{ない よう}や仕組^{し く}みを理^り解^{かい}
でき^{ば あい}ない場^{けい やく}合^はは、契^き約^{やく}をし^てはいけ^ませ^せん。

^{ことわ}き^っぱ^りと断^りま^しよ^う。

不安^{ふ あん}なとき^は、家^か族^{ぞく}等^{とう}の周^{まわ}り^の人^{ひと}や、消^{しょう}費^ひ生^{せい}活^{かつ}セ^んタ^ー

等^{とう}に相^{そう}談^{だん}ま^しよ^う。

てん けんしょうほう
⑥ 点検商法

はい すい かん む りょう てん けん い ぎょう しゃ たず
「排水管を無料で点検する。」と言って業者が訪ね
はい すい かん み ぎょう しゃ り ふ お - む
てきた。排水管を見た業者に「すぐにリフォームしない
あま も い ふ あん
と雨漏りする。」と言われた。不安だったの
ば こう じ けい やく
で、その場で工事の契約をした。



けい やく
契約をしてはいけけないので、 答えは「×」です。

ふ あん せつ めい けい やく せま ば けい やく
不安をあおる説明で契約を迫られても、その場で契約を
してはいけません。

いつ たん かえ
一旦帰ってもらいましょう。

ふ あん か ぞく とう まわ ひと しょう ひ せい かつ せ ん た ー
不安なときは、家族等の周りの人や、消費生活センター
とう そう だん
等に相談しましょう。

まる ちしょうほう

⑦ マルチ商法

「サプリメントを買って会員になり、他の人を誘って
会員を増やせば必ずもうかる。」と友人に言われた。

友人を信じ、会員登録と商品を購入する

契約をした。



けい やく
契約をしてはいけないので、 答えは「×」です。

ひと さそ かい いん かなら かね
「ほかの人を誘って会員にすれば必ずお金がもらえる。」

さそ ば あい ことわ
などと誘われた場合には、きっぱりと断りましょう。

ふ あん か ぞく とう まわ ひと しょう ひ せい かつ せ ん た -
不安なときは、家族等の周りの人や、消費生活センター

とう そう だん
等に相談しましょう。

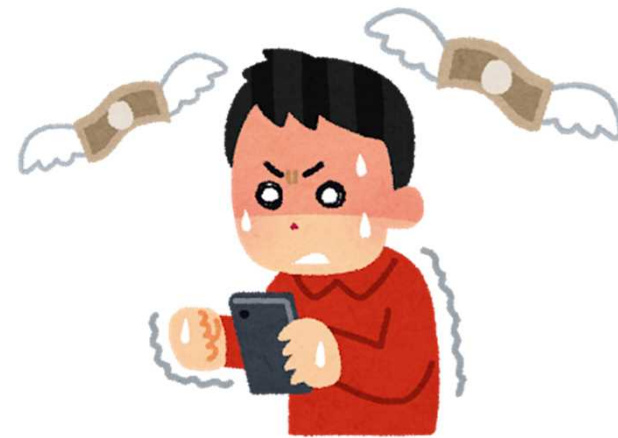
おんらいんげーむ
⑧ オンラインゲーム

すまーとふおん むりょう おんらいんげーむ
スマートフォンで無料のオンラインゲームをしている。

きょう てき か ゆう りょう あ い て む ほ
強敵に勝つために有料のアイテムが欲しくなった。

あ い て む か か ぞく か
アイテムを買うときに、家族に買っても

そう だん
いいか、相談した。



か ぞく そう だん ただ こた
家族に相談することは正しいので、答えは「○」です。

む りょう げ - む すべ む りょう り ょう かぎ
「無料」のゲームでも、全てが無料で利用できるとは限り
ません。ゆうりょう あ い て む
有料のアイテムもあります。

む ちゅう ゆうりょう あ い て む か せい きゅう こう
夢中になって有料のアイテムを買っていると、請求が高
がく
額になることもあります。

あ い て む か か ぞく とう そう だん
アイテムを買うときは、家族等に相談しましょう。

いん たー ねっと てい きこうにゆう
⑨ インターネットでの定期購入

いん たー ねっと しょ かい む りょう けん こう しょく ひん ちゅう もん
インターネットで初回無料の健康食品を注文した。

かい よく げつ おな けん こう しょく ひん
1 回だけのつもりだったが、翌月も同じ健康食品が

とど けい やく ない よう み まい つき けん こう しょく ひん とど
届いた。契約内容を見ると、毎月健康食品が届く

くー りんぐ おふ
ことになっていた。クーリング・オフできるか？



くーりんぐ・おふ こた
クーリング・オフできないので、答えは「×」です。

いん たー ね っ と つう はん つう しん はん ばい か
インターネット通販などの通信販売で買ったものは、クー
りん ぐ ・ お ふ つう しん はん ばい しょう ひん か
リング・オフできません。通信販売で商品を買うときは、
けい やく ない よう かく にん
契約内容をしっかりと確認しましょう。

ふ あん か ぞく とう まわ ひと しょう ひ せい かつ せ ん たー
不安なときは、家族等の周りの人や、消費生活センター
とう そう だん
等に相談しましょう。

⑩ ^{し かく しょうほう} 資格商法

「この教材で勉強すれば絶対に資格が取れる。就
^{しよく ゆう り}職にも有利になる。」という電話が掛かって
^{ひつ よう}きた。必要なかったが、^{ことわ き}断り切れずに
^{きょう ざい か}教材を買った。



きょうざい か
教材を買ってはいけないので、^{こた}答えは「×」です。

ぜっ たい し かく と い しょう ひん すす
「絶対に資格が取れる」などと言って、商品を勧められて
ひつ よう ことわ
も、必要のないものは、きっぱりと断りましょう。

ふ あん か ぞく とう まわ ひと しょう ひ せい かつ せ ん た -
不安なときは、家族等の周りの人や、消費生活センター
とう そう だん
等に相談しましょう。

さい みるしやうほう
⑪ 催眠商法

しやう ひん せつ めい き む りやう しやう ひん
「商品の説明を聞けば無料で商品がもらえる。」と

ゆう じん さそ かい じやう で はん ばい いん はなし たの
友人に誘われ、会場に出かけた。販売員の話が楽

かよ ま っ さ - じ き か すす
しく、通っていたらマッサージ器などを買うよう勧

ことわ き か
められた。断り切れず、買ってしまった。



か
買ってはいけないので、こた
答えは「×」です。

無料の商品につられて、そのような場に行かないことが

たい せつ はん ばい いん した ひつ よう
 大切です。販売員と親しくなっても、必要のないものは、

ことわ
きっぱりと断りましょう。

不安なときは、家族等の周りの人や、消費生活センター

とう　　そう　だん
等に相談しましょう。

れいかんしょうほう かいうんしょうほう

⑫ 霊感商法・開運商法

れん あい なや ごと い ん た - ね っ と み
恋愛の悩み事があったので、インターネットで見かけ
うらな さ い と り よう うらな し な まえ じ かく
た占いサイトを利用した。占い師に「名前の字画が
よ つぼ か えん あい うん かなら あ
良くない。この壺を買えば恋愛運が必ず上が
い つぼ こう にゆう
る。」と言われた。壺を購入した。



つぼ こう にゅう
壺を購入してはいけないので、
こた
答えは「×」です。

だれ も なや ふ あん つ こ こう がく しょう ひん
誰もが持つ悩みや不安に付け込んで、高額な商品を
う つ ひと
売り付けてくる人がいます。

すす ば か か ぞく とう まわ
勧められてもその場では買わず、まずは家族等の周りの
ひと しょう ひ せい かつ せ ん た ー とう そう だん
人や、消費生活センター等に相談しましょう。

⑬ ^{おく} ^つ ^{しょうほう} ^ね ^が ^{ていぶ} ^{おぶ} ^{しょん}
送り付け商法（ネガティブ・オプション）

^ひ ^{とつ} ^{ぜん} ^{ちゅう} ^{もん} ^に ^{もつ} ^{とど}
ある日突然、注文をしていない荷物が届いた。

^{はこ} ^あ ^{はこ} ^い ^ま ^す ^く ^{ふり} ^{こみ} ^{よう} ^し
箱を開けると、箱入りマスクと、振込用紙が

^{はい} ^{ちゅう} ^{もん} ^{おぼ}
入っていた。注文した覚えがないので、

^か ^{ぞく} ^{そう} ^{だん}
家族に相談した。



か ぞく そう だん ただ こた
家族に相談することは正しいので、答えは「○」です。

ちゅう もん おぼ に もつ とど あわ かね し はら
注文した覚えのない荷物が届いても慌ててお金を支払

ちゅう もん おぼ に もつ う と
ってはいけません。注文した覚えのない荷物を受け取っ

つか
たときは、使わないようにしましょう。

か ぞく とう まわ ひと しょう ひ せい かつ せ ん た ー とう そう
まずは家族等の周りの人や、消費生活センター等に相

だん
談しましょう。

⑭ 身に覚えのない「不在通知」

ある日、スマートフォンに「ご本人様不在のため、お
荷物を持ち帰りました。下記よりご確認ください。」と
いう内容のSMSが届いた。身に覚えは
なかったが、URLアドレスをクリックした。



ゆーあーるえるあ ど れ す く り っ く
URLアドレスをクリックしてはいけなので、^{こた}答えは「×」で
す。

じつ ざい た く は い び ん ぎ ょ う し ゃ な の え す え む え す め - る ふ
実在する宅配便業者を名乗って、SMSやメールで「不
ざい つ う ち と ど ば あ い み お ぼ
在通知」が届く場合があります。身に覚えがなければ、

ゆーあーるえるあ ど れ す き さ い く り っ く
URLアドレスが記載されていてもクリックしてはいけません。

ふ あ ん と き か ぞ く と う ま わ ひ と し ょ う ひ せ い か つ せ ん た - と う
不安な時は、家族等の周りの人や消費生活センター等
そう だ ん
に相談しましょう。

す ま ー と ふ お ん り よ う か ん く い ず
スマートフォンの利用に関するクイズをします。

た だ お も ひ と ふ だ あ
正しいと思う人は、「○」の札を挙げてください。

お も ひ と ふ だ あ
してはいけないと思う人は、「×」の札を挙げてください。



① ^し知らない人^{ひと}からの^{めーる}メール

^し知らない人^{ひと}から^{めーる}メールが^{とど}届いた。^とやり取り^とをしていると

^{なか よ}「仲良^{なか}になりたいので^{しゃ しん}写真^{おく}を送^いってほしい」と言^いわれた。

^{しゃ しん}写真^{おく}を送ると、^あ「会^いおう」と言^あわれた。会^いいたい

^{おも}と思ったので^{か ぞく}家族^{ない}に^{しよ}内緒^あで^い会^いいに行^いった。



か ぞく ない しよ あ い こた
家族に内緒で会いに行ってはいけなので、答えは「×」
です。

し ひと めー る とど へん しん か ぞく
知らない人からメールが届いても返信せず、まずは家族
とう まわ ひと そう だん たの じ ぶん しゃ しん
等の周りの人に相談しましょう。頼まれても自分の写真
おく か ぞく ない しよ あ
を送ったり、家族に内緒で会ったりしないようにしましょう。
はん ざい ま こ か のう せい
犯罪に巻き込まれてしまう可能性があります。

すまーとふぉん りょうじかん
② スマートフォンの利用時間

すまーとふぉん げーむ にち じかん かぞく
スマートフォンのゲームは、1日1時間までと家族と

き おもしろ かぞく
決めている。面白いので、家族にばれないように

じぶん へや にち じかん い じょうげーむ
自分の部屋で1日3時間以上ゲーム

をしている。



か ぞく き る - る まも げ - む
家族と決めたルールを守らずにゲームをしてはいけないの
で、答えは「×」です。

じ ぶん は や なん じ かん す ま - と ふ お ん げ - む
自分の部屋で何時間もスマートフォンでゲームをしている
と、寝不足になります。

じ ぎょう しょ さ ぎょう しゅう ちゅう
事業所での作業にも集中できなくなります。

か ぞく る - る まも
家族とのルールは守りましょう。

す ま - と ふ お ん だ う ん ろ - ど
③ スマートフォンでダウンロード

お も し ろ す ま - と ふ お ん げ - む す あ に め
面白そうなスマートフォンのゲームや好きなアニメの
き ょ く み
曲を見つけた。

か ぞ く な い し ょ だ う ん ろ - ど
家族に内緒でたくさんダウンロードした。

む り ょ う も ん だ い お も
無料なので問題ないと思う。



む りょう か ぞく ない しょ だ う ん ろ - ど
無料であっても家族に内緒でダウンロードをしてはいけな
いので、答えは「×」です。

む りょう か ぞく そう だん げ - む きょく だ う ん
無料であっても家族に相談してから、ゲームや曲をダウン
ろ - ど
ロードするようにしましょう。

なか ゆう りょう む ちゅう だ う ん ろ - ど
中には有料のものもあります。夢中になってダウンロード
こう がく せい きゅう とど ば あい
していると、高額な請求が届く場合があります。

ロールプレイングをしてみよう！① 身に覚えのない健康食品の送り付け

とうじょうじんぶつ
登場人物



はなこ
花子さん



せーるすまん けんこうしょくひん はんばいいん
セールスマン（健康食品の販売員）

ある日、花子さんのもとに健康食品販売員を名乗る男性から電話がありました。



セールスマン

1 か月前に注文を受けた健康食品の準備ができたので、お届けします。
金額は 1 万 3 千円になります。



花子さん

そんなに高額な健康食品を注文したかしら？
何かの間違いではないですか？



セールスマン

そんなはずありません！
注文しているのに受け取ってもらわないと困ります！
準備も終わっているのに、注文していないとはどういうことですか！
絶対に注文しています！



花子さん

そこまで言うのならわかりました、今回だけです…。



セールスマン

ありがとうございます。
それでは、商品が届きましたら、代金 1 万 3 千円をお支払いください。

その後、花子さんのお宅に健康食品と 1 万 3 千円の請求書が届きました。

花子さんは、仕方なくお金を支払い、健康食品を受け取りました。

ろーるぷれいんぐ み おぼ けんこうしょくひん おく つ
ロールプレイングをしてみよう！ ① 身に覚えのない健康食品の送り付け

はなこ つぎ まも
花子さんのようにならないために、次の4つを守りましょう。

しょうひん ちゅうもん おぼ でんわ とき ことわ
①商品注文した覚えがなければ、電話があった時に**きっぱりと断ろう！**

しょうひん とど かね し はら
②商品が届いても、**お金を支払わない！**

しょうひん とど うけ とり きょ ひ
③商品が届いたら、**受取を拒否しよう！**

しょうひ せい かつ せ ん た ー とう そうだん
④すぐに**消費生活センター等に相談しよう！**

ロールプレイングをしてみよう！② スマートフォンの料金未納の請求書が届いて

とうじょうじんぶつ
登場人物まこと
誠さんみし じよせい
見知らぬ女性

ある日、誠さんは仕事の帰りに見知らぬ女性に声を掛けられました。



見知らぬ女性

ねえねえ。簡単にお小遣いを稼げる方法があるんだけど興味ない？



誠さん

お金がもらえるの？わーい！どうすれば良いの？



見知らぬ女性

今から一緒に携帯ショップに行って、あなたの名前でスマートフォンを買ってくれるだけで良いの。どう？簡単でしょ？



誠さん

うん！それなら僕にもできるね！

誠さんは、見知らぬ女性に連れられ、携帯ショップに行きました。

そして、誠さんの名前でスマートフォン2台分の契約をし、携帯ショップを出ました。



見知らぬ女性

あなたのおかげで助かったわ！はい、お小遣い。

誠さんは、見知らぬ女性に2万円をもらい、代わりにスマートフォンを渡しました。



誠さん

簡単に2万円ももらえた！ラッキー！！

ろーるぷれいんぐ すまーとふぉん りょうきんみのう せいきゅうしょ とど
ロールプレイングをしてみよう！ ② スマートフォンの料金未納の請求書が届いて

すう げつ ご まこと もと すまーとふぉん りょうきんみのう せいきゅうしょ とど
しかし、その数か月後、誠さんの元にスマートフォンの料金未納の請求書が届きました。



誠さん

すまーとふぉん りょうきんみのう がく まんえん なに たいきんはら
え？スマートフォンの料金未納額50万円！？何これ？こんな大金払
えないよ～。どうしよう…。

まこと み おぼ せいきゅうしょ こま は
誠さんは、身に覚えのない請求書に困り果てました。

まこと つぎ まも
誠さんのようにならないために、次の2つを守りましょう。

か なまえ しょうひん か たの ことわ
①「代わりにあなたの名前で商品を買って」と頼まれてもきっぱりと断わろう！

しょうひ せい かつ せん たーとう そうだん
②すぐに消費生活センター等に相談しよう！

ろーるぷれいんぐ
ロールプレイングをしてみよう！③ ひさ あ ゆうじん すす
久しぶりに会った友人に勧められて

とうじょうじんぶつ
登場人物



たろう
太郎さん



ひろし たろう ゆうじん
宏さん（太郎さんの友人）

たろう おな しょう も ゆうじん ひろし ひさ あ
太郎さんは、同じ障がいを持つ友人の宏さんと久しぶりに会うことになりました。



太郎さん

ひろし ひさ
宏さん、久しぶり。

ぼく はな い
僕に話したいことがあるって言ってたけどどうしたの？



宏さん

ひさ じつ たろう すす さ ぷりめんと
久しぶり。実は太郎さんに勧めたいサプリメントがあるんだ。

さ ぷりめんと の からだ げんき びょうき なお
このサプリメントを飲めば、体が元気になって、病気も治るんだよ！



太郎さん

さ ぷりめんと
そんなにすごいサプリメントがあるんだね。いくらするの？



宏さん

せっと まんえん
1セット3万円だよ。



太郎さん

たか
え！ちょっと高いな…。



宏さん

い しょうひん たか あ まえ
良い商品だから高いのは当たり前だよ。

さ ぷりめんと か かいいん ほか ひと さそ かいいん ふ
それにサプリメントを買って会員になって、他の人を誘って会員を増やせ
しょうかいりょう まんえん
ば、紹介料1万円がもらえるんだよ。

ろーるぷれいんぐ ひさ あ ゆうじん すす
ロールプレイングをしてみよう！ ③ 久しぶりに会った友人に勧められて



太郎さん

ほか ひと う さいしょ さぷりめんと か
それだと、他の人に売るのに、最初にサプリメントをたくさん買わないとい
けないってこと？

しゃっきん か
借金しないと買えそうにないよ…。



宏さん

かなら しゃっきん かえ しんぱい
でも、必ずもうかるから、借金もすぐに返せるよ！心配しないで！



太郎さん

ひろし い わ
宏さんがそこまで言うなら、分かったよ。

かいいん とう ろく さぷりめんと せつとか
会員登録とサプリメントを30セット買うよ。

ご たろう か さぷりめんと べつ ゆうじん すす ゆうじん いや
その後、太郎さんは買ったサプリメントを別の友人に勧めましたが、友人からは嫌
かお だれ かいいん しゃっきん かえ
な顔をされ、誰も会員になってくれないので、借金も返せなくなりました。

たろう つぎ まも
太郎さんのようにならないために、次の2つを守りましょう。

ほか ひと さそ かいいん かなら かね さそ ば
①「他の人を誘って会員にすればあなたも必ずお金がもらえる」などと誘われた場

あい ことわ
合には、**きっぱりと断ろう！**

しょうひ せい かつ せん たー とう そうだん
②すぐに**消費生活センター等に相談しよう！**

とうじょうじんぶつ
登場人物



さとう
佐藤さん



たつや
達也さん

ある日、佐藤さんの携帯電話に知らない男性から間違い電話がかかってきました。



達也さん

たなか けいたい でんわ
田中さんの携帯電話ですか？



佐藤さん

ちが さとう
違います。佐藤です。どなたですか？



達也さん

ま ちが うんめい ぼく な まえ たつ や
間違えました。でも、もしかしたら運命かもしれない。僕の名前は達也。
さとう やさ こえ か わい ひと
佐藤さんは、優しい声をしているから、きっと可愛い人なんだろうな。



佐藤さん

か わい うれ
可愛いだなんて嬉しい！



達也さん

いち ど あ さとう へん す
一度会ってみたいな。佐藤さんはどの辺に住んでいるの？



佐藤さん

えき ちか す
駅の近くに住んでいるわ。



達也さん

こんど えき ちか い ようじ とき あ
そうなんだ！ 今度、駅の近くに行く用事があるからその時に会おうよ！



佐藤さん

いちど あ い あ
一度会うくらいなら良いかな。では、会いましょう。

ロールプレイングをしてみよう！④ 好みの男性に勧められて

さとう しゅうかんご たつや あ やくそく でんわ き
佐藤さんは、1週間後に達也さんと会う約束をし、電話を切りました。

しゅうかんご さとう ま あ ばしょ い ひとり すてき だんせい
1週間後、佐藤さんが待ち合わせ場所に行くと、一人の素敵な男性がいました。



達也さん

さとう ぼく たつや
もしかして、佐藤さん？ 僕、達也だけど。



佐藤さん

はじ
ええ、そうよ。初めまして。



達也さん

か わい ひと わ
やっぱり！ 可愛い人だったからすぐに分かったよ。



佐藤さん

かわい うれ たつや すてき
可愛いだなんて嬉しい！ 達也さんもとっても素敵ね。



達也さん

ぼく ほうせき で ざ い ん しごと
ありがとう！ そういえば僕、宝石のデザインの仕事をしているんだ。
さとう み ほうせき しょっぷ き
佐藤さんに見てほしいから、宝石ショップについて来てほしいんだ。

さとう たつや つれ ほうせき しょっぷ い
佐藤さんは、達也さんに連れられて宝石ショップに行きました。



達也さん

ゆびわ ぼく で ざ い ん さとう つ
この指輪、僕がデザインしたんだけど、ぜひ佐藤さんに着けてほしいな。



佐藤さん

すてき ゆびわ
とっても素敵な指輪ね。いくらするの？



達也さん

せかい ひと とくべつ ゆびわ まんえん
世界で一つしかない特別な指輪だから、50万円だよ。

ロールプレイングをしてみよう！④ 好みの男性に勧められて



佐藤さん

まんえん たか
50万円！？ちょっと高いな…。



達也さん

さとう とくべつ まんえん
でも、佐藤さんは特別だから、30万円にしてあげる。
ゆびわ か あ きょう さいご
指輪を買ってくれないと、会うのは今日で最後になるけどいいの？



佐藤さん

ゆびわ か あ
え！指輪を買わないともう会えないの？
たつや あ
達也さんには会いたいけど…。うーん、どうしようかしら。



達也さん

ぼく けっこん とき ゆびわ ひつよう
でも、僕たちが結婚する時に、指輪は必要でしょ？



佐藤さん

けっこん ゆびわ か
え！結婚！？わかったわ、指輪を買うわ。

さとう たつや す たつや あ ゆびわ か
佐藤さんは、達也さんを好きになっており、達也さんにまた会いたい、指輪を買えば
たつや けっこん おも まんえん ゆびわ か
達也さんと結婚できると思い、30万円の指輪を買いました。

ご たつや でんわ
しかし、その後、達也さんと電話がつながることはありませんでした。

ろーるぷれいんぐ この だんせい すす
ロールプレイングをしてみよう！ ④ 好みの男性に勧められて

さとう つぎ まも
佐藤さんのようにならないために、次の3つを守りましょう。

し あ ひと きがる つ い しょうひん か
①知り合ったばかりの人に気軽に**付いて行かない！**、「商品を買ってほしい」

たの きがる か
と頼まれても、気軽に**買わない！**

とき ことわ
②いない時はきっぱり**断ろう！**

しょうひ せい かつ せ ん た - とう そうだん
③すぐに**消費生活センター等に相談しよう！**

ことわ かた まな きゃっちせーるす
断り方を学ぼう！① キャッチセールス

とうじょうじんぶつ
登場人物



ゆき
雪さん



じょせい あんけーと ちようさいん
女性（アンケート調査員）

ゆき えき まえ ある じょせい こえ
雪さんが、駅前を歩いていると女性に声をかけられました。



女性

すこ じ かん び ょう かん かん たん あんけーと ちようさ きよう
少しお時間いいですか？美容に関する簡単なアンケート調査にご協
りよく いま あんけーと きょうりよく かた
力いただきたいのですが。今なら、アンケートにご協力いただいた方だけ
とく べつ きゃんぺーん
の特別なキャンペーンがあります。



雪さん

とく べつ きゃんぺーん かんたん あんけーと きょうりよく
え！？特別なキャンペーン！？簡単なアンケートなら協力します。

ゆき あんけーと か お じょせい えすて けしょうひん すす
雪さんが、アンケートを書き終わると、女性からエステと化粧品を勧められました。



女性

はだとらぶる いま えすて う けしょうひん か
お肌トラブルがあるみたいですね。今からエステを受けたり、化粧品を変
ねんご つうじょう えすて かいぶん けしょうひん
えないと、10年後もっとひどくなりますよ。通常、エステ5回分と化粧品
せっと まんえん とく べつ まんえん こうにゆう
のセットで30万円しますが、特別に20万円でご購入いただけます。



雪さん

まんえん えすて けしょうひん
20万円もするエステと化粧品なんていないよ～！
なん い ことわ
でも、何と言って断ればいいんだろう・・・？

しょうひん すす なん い ことわ
いない商品を勧められたときに、何と言って断ればいいのでしょうか？

かんが
考えてみましょう！！

ことわ かた まな きゃっ ち せー る す
断り方を学ぼう！① キャッチセールス

ま ちが ことわ かた
● 間違った断り方



え すて けしやうひん
エステと化粧品は、いいです。



え すて けしやうひん つづ こう か
そうなんです！とってもいいエステと化粧品なんです！続ければ効果も
いま まんえん ぜったい か
あります。今ならたった20万円なので、絶対に買うべきです。



かね
でも、お金がないので・・・。



かね くれ じつと かーど ぶんかつ ろーん く
お金がなくても、クレジットカードで分割したり、ローンを組んだりもできま
げつ まんえん はら か はん
すよ。そうすると、1か月に1万円くらい払えば買うこともできます。ご飯
かいもの すこ が まん か
や買物を少し我慢すれば、買えますよね。



わ か
分かりました・・・買います・・・。

ゆき ことわ き まんえん え すて けしやうひん せつと か
雪さんは、断り切れず、20万円のエステと化粧品のセットを買ってしまいま
した。

けつこう だいじやうぶ ことわ しょうだく
「いいです」「結構です」「大丈夫です」というのは、「断り」「承諾」のどちらとも
と ひやうげん
取れる表現になります。

ことわ あい まい しょうだく しょうひん か
そのため、こちらは断っているつもりでも、「曖昧な承諾」として、商品を買うよ
さら つよ せま か のう せい
う更に強く迫ってくる可能性があります。

ことわ かた まな きゃっ ち せー る す
断り方を学ぼう！① キャッチセールス

ただ ことわ かた
●正しい断り方



え す て けし ょう ひん ひつ よう
エステも化粧品も必要ないので、いりません！



いま ひつ よう ねん れい はだ ぼろ ぼろ
今は、必要なくても、年齢とともにお肌はどんどんボロボロになっていきま
すよ。20万円 で 買えるのは今日だけです。お得なので絶対に買った方
が いい ですよ！ 今日、買わないと後悔します！



ぜっ たい か
いらないので、絶対に買いません！



わ
分かりました・・・。

ゆき ことわ え す て けし ょう ひん か す
雪さんは、きっぱりと断ったので、エステも化粧品も買わずに済みました。

し ょう ひん す す か ことわ
いない商品を勧められたときは、「いりません」「買いません」ときっぱり断るこ
とが大切です。

つよ すす なん ど ことわ
強く勧められても、いらないときは、何度もきっぱりと断りましょう！

ほ おも ば か たい せつ
また、「いいな、欲しいな」と思っても、その場ですぐには買わないことも大切です。
か まえ か ぞく まわ ひと そう だん か き
買う前に家族や周りの人に相談してから、買うかどうか決めましょう。

ことわ き し ょう ひん か し ょう ひ せい か つ せ ん たー とう そう だん
断り切れず、商品を買ってしまったときは、すぐに消費生活センター等に相談
しましょう！

ことわ かた まな ほうもん はんばい
断り方を学ぼう！② 訪問販売

とうじょうじんぶつ
登場人物



のぶこ
信子さん



じぎょうしゃ ふとん はんばいじん
事業者（布団の販売員）

のぶこ じたく ひとり ふとん はんばいぎょうしゃ たず
信子さんが、自宅に一人でいると布団販売業者が訪ねてきました。



事業者

ふとん はんばい き ふとん
布団の販売に来ました。布団いかがですか？



信子さん

ふとん すで も
布団は既に持っているのよね～。



事業者

い さいきん ねむ ねむ
まあ、そう言わずに。最近、ぐっすり眠れていますか？眠れていないのなら、布団が古いのかもしれません。布団はいつ頃買いましたか？



信子さん

たし さいきん ねむ ふとん か ねん まえ
確かに、最近なかなか眠れないのよね……。布団を買ったのは、8年前くらいかしら。



事業者

ねん た ふとん ふる ねむ きかい
8年も経っていたら、布団も古くなっているし眠れませんよ。この機会に
ふ とん か いま せっと まんえん
布団を買ってはどうか？今なら4セットで100万円です。



信子さん

まんえん ふとん なん
100万円もする布団なんていらないよ～！でも、何と
い ことわ
言って断ればいいんだろう・・・？

しょうひん すす なん い ことわ
いらない商品を勧められたときに、何と言って断ればいいのでしょうか？

かんが
考えてみましょう！！

ま ちが ことわ かた
● 間違った断り方



信子さん

けっこう
結構です。



事業者

すご たか けっこう ふとん
そうなんです！ 少しお高いかもしれませんが、結構な布団なんです。ぐっ
ねむ
すり眠れますよ。



信子さん

ふうふ ふたり ぐ セット おお
でも、夫婦2人暮らしなので、4セットは多いし・・・。



事業者

きゃく しょうたい こ まご き ふとん ぜつ
お客さんを招待したときや、お子さんやお孫さんが来たときに、布団は絶
たい ひつ よう きゃく よ ふとん ね
対に必要ですよ。お客さんたちには、良い布団で寝てもらいたいですよ
よ ふとん こ まご いま あそ き
ね。良い布団があれば、お子さんやお孫さんも今よりもっと遊びに来て、
と
泊まっていてくれるはずです。



信子さん

わ か
分かりました・・・買います・・・。

のぶこ ことわ き まんえん ふとん か
信子さんは、断り切れず、100万円の布団を買ってしまいました。

けっこう だいじょうぶ ことわ しょうだく
「いいです」「結構です」「大丈夫です」というのは、「断り」「承諾」のどちらとも
と ひょうげん
取れる表現になります。

ことわ あいまい しょうだく しょうひん か
そのため、こちらは断っているつもりでも、「曖昧な承諾」として、商品を買うよ
さら つよ せま か のう せい
う更に強く迫ってくる可能性があります。

ただ ことわ かた
●正しい断り方



信子さん

ふとん も
布団は持っているので、いりません！



事業者

ふとん ね ねむ きやく しょうたい
この布団で寝ればぐっすり眠れますよ！それにお客さんを招待したときや、
こ まご き ふとん ぜったい ひつよう きやく
お子さんやお孫さんが来たときに、布団は絶対に必要ですよ。お客さん
よ ふとん ね よ ふとん
たちには、良い布団で寝てもらいたいですよね。良い布団があれば、お
こ まご いま あそ き と
子さんやお孫さんも今よりもっと遊びに来て、泊まっていてくれるはずで
す。



信子さん

ぜったい か
いらないので、絶対に買いません！



事業者

わ
分かりました・・・。

のぶこ ことわ ふとん か す
信子さんは、きっぱりと断ったので、布団を買わずに済みました。

しょうひん すす か ことわ
いない商品を勧められたときは、「いりません」「買いません」ときっぱり断るこ
たいせつ
とが大切です。

つよ すす なんと ことわ
強く勧められても、いらないときは、何度もきっぱりと断りましょう！

ほ おも ば か たいせつ
また、「いいな、欲しいな」と思っても、その場ですぐには買わないことも大切です。

か まえ かぞく まわ ひと そうだん か き
買う前に家族や周りの人に相談してから、買うかどうか決めましょう。

ことわ き しょうひん か しょうひ せい かつせ ん た - とう そうだん
断り切れず、商品を買ってしまったときは、すぐに消費生活センター等に相談
しましょう！

断り方を学ぼう！③ 電話勧誘販売と送り付け商法

とうじょうじんぶつ
登場人物



たけし
武士さん



じぎょうしゃ けんこうしょくひん はんばいいん
事業者（健康食品の販売員）

たけし じたく ひとり けんこうしょくひん はんばいぎょうしゃ でんわ
武士さんが、自宅に一人していると健康食品販売業者から電話がありました。



事業者

けんこう ちゃ はんばい
健康になれるお茶を販売しているのですが、いかがですか？



武士さん

ちゃ こう か
そのお茶はどういう効果があるんですか？



事業者

ちゃ しぼう ねんしょう こうか の つづ ないぞう しぼう
このお茶は、脂肪燃焼効果があるので、飲み続ければ内臓脂肪が
へ や けんこう
減って痩せるので、健康になれるですよ。



武士さん

へえ～！いくらするんですか？



事業者

げつぶん まんえん
1か月分5万円になります。



武士さん

まんえん ちゃ なん い
5万円もするお茶なんていらないよ～！でも、何と言って
ことわ
断ればいいんだろう・・・？

しょうひん すす なん い ことわ
いらぬ商品を勧められたときに、何と言って断ればいいのでしょうか？

かんが
考えてみましょう！！

断り方を学ぼう！③ 電話勧誘販売と送り付け商法

ま ちが ことわ かた

●間違った断り方



武士さん

だいじょうぶ
大丈夫です。



事業者

わ
分かりました。

すうじつ ご たけし じ たく ふりこみ よう し ちゃ とど

数日後、武士さんの自宅に振込用紙とお茶が届きました。



武士さん

ことわ ちゃ とど じ ぎょうしゃ でん わ ばん ごう わ
断ったはずなのに、お茶が届いた！事業者の電話番号も分からないし、
ふりこみ よう し はい かね はら
振込用紙が入っているから、お金を払わないといけないのかな・・・。

たけし ちゃ ふりこみ よう し はい かね
武士さんは、お茶はいりませんでした、振込用紙が入っていたので、お金を
はら
払ってしまいました。

けっこう だいじょうぶ ことわ しょうだく
「いいです」「結構です」「大丈夫です」というのは、「断り」「承諾」のどちらとも
と ひょうげん
取れる表現になります。

ことわ あい まい しょうだく しょうひん おく
そのため、こちらは断っているつもりでも、「曖昧な承諾」として、商品を送って
か のう せい
くる可能性があります。

断り方を学ぼう！③ 電話勧誘販売と送り付け商法

ただ ことわ かた

●正しい断り方



武士さん

ちゃ ひつ よう
お茶は、必要ないので、いりません！



事業者

いま ひつ よう ねんれい ないぞう し ぼう き の
今は、必要なくても、年齢とともに内臓脂肪も気になってきます。飲み
つづ や けん こう ぜったい か ほう
続ければ痩せて健康になれるので、絶対に買った方がいいですよ！こ
でんわ う きょう か こうかい
の電話でしか売っていないので、今日、買わないと後悔します！



武士さん

ぜったい か
いらないので、絶対に買いません！



事業者

わ
分かりました・・・。

たけし ことわ ちゃ か す
武士さんは、きっぱりと断ったので、お茶を買わずに済みました。

しょうひん すす か ことわ
いらない商品を勧められたときは、「いりません」「買いません」ときっぱり断るこ
たいせつ
とが大切です。

つよ すす なんと ことわ
強く勧められても、いらないときは、何度もきっぱりと断りましょう！

ほ おも ば か たいせつ
また、「いいな、欲しいな」と思っても、その場ですぐには買わないことも大切です。

か まえ か ぞく まわ ひと そう だん か き
買う前に家族や周りの人に相談してから、買うかどうか決めましょう。

ことわ しょうひん とど ふりこみ ようし はい かね はら
断ったのに商品が届いたときは、振込用紙が入っていてもお金を払わず、すぐ
しょうひ せいかつ せ ん た - とう そうだん
に消費生活センター等に相談しましょう！

しょうひん すす

なん い ことわ

○いらぬ商品をお勧められたとき、あなたなら何と言つて断りますか？



ことわ

○こんなふうにお断りしよう

か ひとり なやま
もし、買ってしまつても一人で悩まずに、

また
又は

そつだん
に相談してください。



「消費者庁 消費者ホットライン 188
イメージキャラクター イヤヤン」

しょうひん すす

なん い ことわ

○いらない商品を勧められたとき、あなたなら何と言って断りますか？



ことわ

○こんなふうに断りましょう

ことわ

か

ふよう

いりません！ 断ります！ 買いません！ 不要です！

か

ひとり なやま

もし、買ってしまっても一人で悩まずに、

しょうひ せい かつ せん たー
消費生活センター

い や や

また
又は

1 8 8

そうだん
に相談してください。



「消費者庁 消費者ホットライン 188
イメージキャラクター イヤヤン」

だれ　　そう　だん
○誰に相談しますか？



み　ぢか　ひと　　か　ぞく　ともだち　しよくば　ひと
＊身近な人（家族、友達、職場の人など）

（　　か　ぞく　　）　　でん　わ　ばんごう
（家族）（電話番号）

（　　　　　）　　でん　わ　ばんごう
（　　　　　）（電話番号）

（　　　　　）　　でん　わ　ばんごう
（　　　　　）（電話番号）

（　　　　　）　　でん　わ　ばんごう
（　　　　　）（電話番号）

しょうひ　せいかつせ　ん　た　ー
＊消費生活センター　　でん　わ　ばんごう
（消費生活センター）（電話番号）

けいさつ
＊警察　　でん　わ　ばんごう
（警察）（電話番号）

(表)



いりません！

しょうひせいかつせ ン ター
〇〇消費生活センター
(088)〇〇〇-〇〇〇〇

(裏)

な ね い
泣き寝入りは188（いやや）！

こま と き
困った時は、

188に
でんわ
電話してね！



「消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン」



いりません！

しょうひせいかつせ ン ター
〇〇消費生活センター
(088)〇〇〇-〇〇〇〇

な ね い
泣き寝入りは188（いやや）！

こま と き
困った時は、

188に
でんわ
電話してね！



「消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン」

グループワーク

テーマ：身近な消費者トラブル

- 買物で、困ったことを考えてみましょう。

- どうすれば、困らないか考えてみましょう。

グループワーク

テーマ：キャッシュレス決済

- 普段、買物をするときにどんなキャッシュレス決済を使っていますか？

（例：クレジットカード、プリペイドカード、電子マネー、キャリア決済）

- キャッシュレス決済を使うときに、どんなことに気を付けていますか？

グループワーク

テーマ：スマートフォンの使い方

- スマートフォンでどんなことをしますか？

- スマートフォンの危険なことを考えてみましょう。

消費者トラブル発見時のフローチャート

消費者被害の発見から解決までの過程、また、被害を未然に防止する上で、消費生活センターや消費生活相談所（以下「消費生活センター等」といいます。）への情報提供が大切です。事案に応じた適切な連携をするために、情報提供先を確認しておきましょう。

本人(見守り対象者)の様子の変化



①気づき

家族や作業所・入所施設の職員、ヘルパー等が異変に気付く



②声掛け

本人に事実を確認



③相談を勧める

本人又は家族からの
消費生活センター等への相談を勧める



本人が相談しない
と言っても

連絡



④消費生活センター等に 情報提供

心配な事例について、
消費生活センター等に情報提供

気付きのポイント

消費者トラブルや被害を防ぐためには、家族や周囲の人の協力が不可欠です。日頃から家族や作業所・入所施設の職員などの周囲の人が障がい者本人の様子、言動や態度に変化や不審な点がないか気を付けましょう。

自宅の中で

- ☐ 見慣れない商品や契約書、振込用紙などがある
- ☐ 電話が頻繁にかかり、長時間話している
- ☐ 電話を切れず、困った様子が見られる
- ☐ 布団や健康器具、健康食品など、見慣れないものがある
- ☐ 食べきれないほどの量の食品が届いている
- ☐ 開封していない宅配物がたくさんある
- ☐ 督促の通知等の請求の通知らしいものが届いている
- ☐ ゴミをうまく分別できない、又は、ため込む



自宅の外で

- ☐ 見慣れない車が停まっている
- ☐ 作業員が頻繁に出入りするなど、工事が続いている
- ☐ 営業マンらしい人と、車に乗って出掛けていく姿を見掛ける
- ☐ 頻繁に出掛けては、何か購入してくるようだ
- ☐ いつもと違うアクセサリーをしている
- ☐ 服装が不自然なまま外出している
- ☐ 見慣れない人が家に出入りするようになった
- ☐ 地域の集まりや行事にいつも参加していたのに、急に来なくなった

施設で

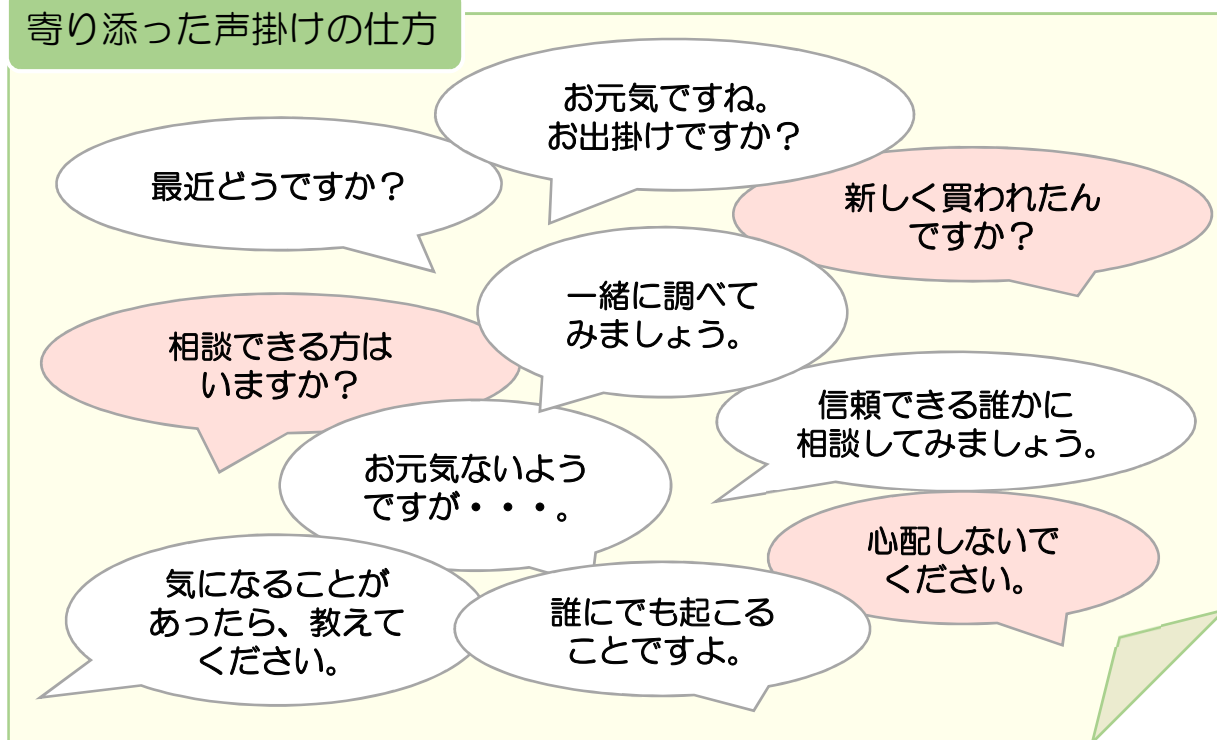
- ☐ お金に困っている様子が見られる
- ☐ 元気がない
- ☐ 福祉サービスを減らしたいと言うようになった
- ☐ 悩み事やストレスを抱えているようだ
- ☐ 知人等に商品や儲かる仕事を紹介すると言っている
- ☐ ビジネスで成功した特別な人を話題にしている
- ☐ スマートフォンの着信音が度々鳴り、落ち着きなく不安な様子である

声掛けのポイント

消費者被害に遭っているような様子が見られたり、本人から相談されたとき、問い詰めたり、頭から否定するような口調は、本人の心を閉ざしてしまいがちです。**一旦は受け入れる気持ちを持って、ゆっくりと状況を聞きましょう。**いきなり質問をせず、世間話をしながら何気なく尋ねてみるなど、会話をしていくうちに心を開いてくれることもあります。「お節介」に思われるかもしれないと躊躇（ちゅうちょ）せず、場面に応じた自然な会話の流れを工夫してみましょう。

出所：高齢者・障がい者の消費者トラブル 見守りガイドブック

寄り添った声掛けの仕方



➡ 声掛けNGワード集

本人の意識に関すること

- ✓ おだてにのるから・・・
- ✓ 欲をかくから・・・
- ✓ だまされているんじゃない？

- ✓ 何で信用したんですか？
- ✓ あのような人が言うことを信用してはいけませんよ

契約に関すること

- ✓ 何で契約しちゃったの！
- ✓ お金を払ってしまったんですね！

- ✓ 誰にも相談せず、一人でしてしまったのですか？

クーリング・オフ制度について - ①

クーリング・オフ制度とは、訪問販売や電話勧誘販売、連鎖販売取引などの特定の取引で「契約してしまったけれど、やっぱり解約したい…」と思った時に、法定の契約申込書又は契約締結書を受け取った日から一定の期間内であれば消費者が無条件に契約を解除できる制度です。

クーリング・オフ対象の取引と期間

取引内容	対象	期間
訪問販売	自宅や職場への訪問販売、キャッチセールス、展示販売、アポイントメントセールスなど営業所以外で交わした契約	8日間
訪問購入	店舗以外の場所で事業者が消費者から貴金属や、衣服などの物品を買い取る契約	
電話勧誘販売	電話による勧誘行為で申込みをしたサービス等の契約	
特定継続的役務提供	5万円を超え、かつ、一定期間を超える、次の契約 エステティックサロン、美容医療、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	
連鎖販売取引	個人を、販売員となることで利益が得られると誘引し、更にその個人に次の販売員の勧誘をさせる形で、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・サービスの取引についての契約	20日間
業務提供誘引販売取引	「仕事を提供するので収入が得られる」という口実で消費者を誘引し、仕事に必要な商品等を購入させる商法（いわゆる内職商法、いわゆるモニター商法）による契約	

- ※ クーリング・オフは書面により通知しなければなりません。
クーリング・オフは発信主義であり、書面を発送した日(消印日)がクーリング・オフ期間内であれば、相手に届いたのが期間外であっても有効です。
- ※ クーリング・オフ期間は、法定の契約申込書又は契約締結書を受け取った日を1日目として数えます。
- ※ エステティックサロン、美容医療は1か月、それ以外は2か月の期間を超える契約が特定継続的役務提供の対象です。

以下の場合、クーリング・オフができません

- 自分の意思で使用・消費した化粧品等の消耗品の使用済み分
- 自動車販売(リース含む)、葬儀など
- 訪問販売及び電話勧誘販売であっても、3000円未満の現金取引
- 通信販売
- 訪問購入であっても、自動車、家具、家電(携帯が容易なものを除く)、本、CD・DVD・ゲームソフト類、有価証券

クーリング・オフ制度について- ②

クーリング・オフはがきの記入方法

記入例：表面

郵便はがき

□□□□-□□□□

〇〇県
〇〇市
〇〇町
〇〇-〇〇

代表者名

〇〇〇〇〇〇

会社名

〇〇〇〇〇〇

様

簡易書留

又は

特定記録郵便

記入例：裏面

契約解除通知書	
契約年月日	令和××年××月××日
商品名	○○○○○○○
契約金額	××××円
販売会社名	○○○○株式会社 □□営業所 担当者△△△△
上記日付けの契約を解除します。	
なお、支払済みの代金××××円を返金し、商品を引き取ってください。	
令和××年××月××日	
(住所)	○○県○○市○○町 ○○丁目××
(氏名)	○○ ○○○

代金未払い、商品を受け取っていない場合や、
支払がクレジットの場合には、この文面は
不要です

記入上の注意

1. クーリング・オフは必ずはがき等の書面で通知
2. 控えとして、はがきの両面をコピーして保存
3. 記録が残る「特定記録郵便」又は「簡易書留」などを利用
4. 支払がクレジットの場合、クレジット会社と販売会社の両方へ通知
5. 訪問購入で、物品を引き渡ししている場合は、「引き渡し済みの商品
○○○を返還してください」と記載

適切な契約書面を受け取っていない場合や、うそを言われていた場合などは、期間が過ぎていてもクーリング・オフができます。

迷ったとき、困ったときは、早めに消費生活センター等へご相談ください。

消費生活センター等へ相談

消費生活センター等に相談した時にトラブル状況を聞かれるので、事前に整理しておくとう便利です。

1	いつ (購入、契約した日)	西暦・令和	年	月	日
2	どこで (購入した場所、きっかけ)	自宅に販売員が訪問してきて ・ 電話で勧誘されて 自分が店舗に行って ・ 友人、知人からの紹介で 通信販売で (テレビ／インターネット／カタログ／その他) その他()			
3	何を (商品名、サービス名)				
4	いくらで (契約金額、いくら払ったか)	契約金額、商品代等 : 円			
5	どこの会社から (契約先、販売会社名)	会社名 : クレジット会社名 :			
6	商品・サービスの受取を しているか	受け取っていない ・ 受け取って、使用している 受け取ったが、使用せず保管している			
7	契約書等はあるか	パンフレット ・ 契約書 ・ 領収書 ・ 見積書 ・ 納品書 その他 ()			
8	どうしたいか	解約したい ・ 返金してもらいたい ・ 返品したい 返品してもらいたい ・ その他()			
9	購入又は契約した人 は誰か	氏名 : 住所 : 連絡先 :			

もしかして、消費者トラブル?と思ったら
消費者ホットラインにご連絡ください

局番なし



188



※お住まいの地域の郵便番号の入力を求められます

※郵便番号などの入力を行わなかった場合は県の消費生活センターにつながります