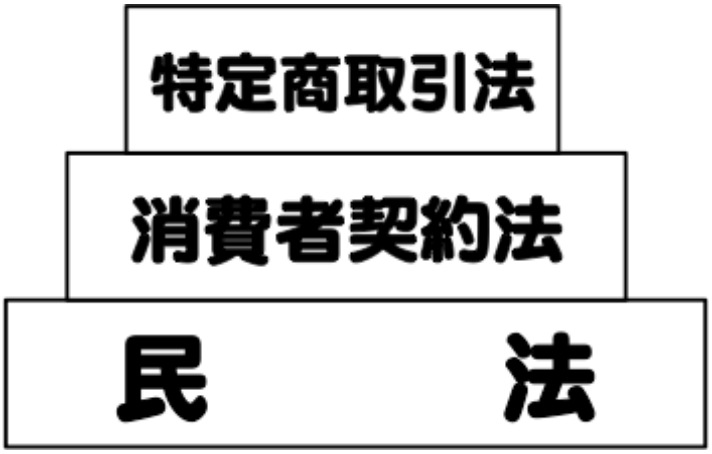
特定商取引法関連
消費者相談事例　シナリオ集



公益社団法人
日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（ＮＡＣＳ）
消費者提言特別委員会

はじめに

消費者を取り巻く社会経済情勢は変化が激しい時代になりました。高齢化社会が現実になり、ICT 社会と呼ばれる複雑な情報化社会にもなりましたし、国際化も進展しています。消費者トラブルもそうした社会の中で変化しています。

消費生活センターに寄せられた相談の中から、特定商取引法の規制をくぐり抜ける事例等を選び、①相談内容のシナリオ、②解説、③消費者へのアドバイス、という３つの構成にまとめたシナリオ集です。消費者への啓発資料として、消費生活相談員の方や啓発に携わる市民講師、教育の現場の皆様に活用いただけるシナリオ集です。

このシナリオ集を元に、寸劇・紙芝居・漫画などの啓発ツールに仕立てて、消費者啓発に活用いただくことを期待しています。

平成 28 年２月

公益社団法人　日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）

消費者提言特別委員会

〒152-0031　東京都渋谷区渋谷１丁目 17 番 14 号全国婦人会館２階

ＴＥＬ　０３－６４３４－１１２５

ＦＡＸ　０３－６４３４－１１６１

e メール　nacs-teigen@nacs.or.jp

目　　次

はじめに

シナリオ
１　クーリング・オフ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ １
　　　解説　消費者へのアドバイス
２　特定継続的役務取引の対象外の中途解約・・・・・・・・・・・・・・・・・ ５
　　　解説　消費者へのアドバイス
３　過量販売 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
７
　　　解説　消費者へのアドバイス
４　SNS ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ・・・
９
　　　解説　消費者へのアドバイス
５　指定権利 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１
２
　　　解説　消費者へのアドバイス
６　不招請勧誘 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１
４
　　　解説　消費者へのアドバイス
７　美容医療 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１
７
　　　解説　消費者へのアドバイス

１．屋根の修理《クーリング・オフ制度》

【登場人物】

春子さん（４０代）

春子さんの夫（４０代会社員）

屋根修理の業者

ナレーター

登場人物	セリフ	背景・補足
業者	こんにちは。近くでリフォームをやっている者ですが、お宅の屋根瓦がずれているところがあって、道路からも見えるんですよ。木部も塗装が少しはがれているようだし。無料で点検してあげますよ。	春子さんの自宅
春子	そうですか～　無料なら、調べるだけでも見てもらおうかしら。	
ナレーター	業者は梯子を持ってきて登って調べます。	
業者	よく見ると、瓦がずれて欠けているところがあって、そういうところから雨漏りが始まるんですよ。このままでは地震の時に瓦が落ちたりして、近所にも危険ですよ。	
ナレーター	説明を聞きながら春子さんはだんだん不安になってきました。 春子さんは、瓦が落ちて怪我などしても困るし、地震が起きてから直すよりはと思い、その場で修理をお願いしました。 翌日業者がやってきました。	

業者	これが契約書です。全部合わせて８０万円になります。	
春子	そんなにかかるんですか。すぐに全額は払えないんですが・・・・	
業者	工事を始める時に３万円支払ってもらい、あとは終わった時でいいですよ。	
ナレーター	春子さんは契約書にサインして３万円を支払いました。 その日の夕方、業者が来て、資材などを運び込んでいきました。 工事１日目。 急いで契約されたことに対して、春子さんは不安な気持ちになりました。工事の費用も安くないので他の業者からも見積りをとって比べてみればよかったと、後悔しました。	
春子	工事２日目。 （ひとり言）本当に今すぐやらなければならない工事なのかなあ？　８０万円もかける意味があるかしら？　あの業者の言い分はいかにも強引だったわ。本当にあちこち傷んでいたと言っているけど、本当かしら？	舞台には春子さん一人
春子	（業者に向かって）すみませんが、実際に屋根のどの部分がどのくらい傷んだり壊れたりしてるのか、写真を撮るなどして見せてもらえませんか。	業者登場
業者	もう工事が進んでいて、今は工事途中の段階なので、最初の傷み具合など見せることはできませんよ。	
ナレーター	そう言われて、春子さんは業者に対する不信感がつのりました。 工事２日目の夜。	
夫	クーリング・オフという制度があるけど、使えないのかなあ。 業者の都合で急いで工事が始まったんだし、まだ２日目なのだから、解約できるんじゃあないか。	
春子	３万円払っているし、今さら契約を取り消すことができるのかしら。	

夫	明日業者に聞いてみてくれよ。	
ナレーター	工事３日目。春子さんは業者に解約したいと言いました。	
業者	（かなり怒った様子で）もう工事が進んで、７割方できてしまっているんですよ。今さら工事をやめるなんてことはできませんよ。	
春子	でも、本当にどのくらい傷んでいたのか、見せてもらえなかったし、状況がわからなかったんですよね。	
業者	どうしても解約をすると言うなら、すでに使った修理の資材、塗料や新しい瓦の代金は払ってもらいますよ。どうしてくれるんですか！！！	
ナレーター	春子さんは施工業者のあまりの剣幕に困りましたが、消費生活センターに相談した結果、業者宛に、クーリング・オフの通知を出しました。	

【解　説】

事例は、不意の訪問で屋根の無料点検を勧められ、瓦がずれていて雨漏りや崩れの原因になるなどと言って不安をあおり、リフォーム工事の契約を急がせる訪問販売の手口です。

特定商取引法では取引類型によりクーリング・オフの期間が決められており、訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供・訪問購入では契約してから８日間、連鎖販売取引・業務提携誘因販売では２０日間とされていて、この期間内であれば消費者は無条件で契約を解除できます。

この屋根工事の場合、工事が始まっていても代金を支払っていても解約することができ、業者は元の状態に戻して代金を返還しなければなりません。

この事例では、最初に業者は屋根工事の契約が目的であることを告げていません。(販売目的秘匿)　瓦がずれていて雨漏りや崩れのおそれがあることを述べていますが、その事実を消費者に示しておらず、もし本当は危険な状態でなかったとすると、不実告知の可能性も出てきます。特定商取引法では訪問販売においてこのような手口は違反とされます。

また、業者から渡された契約書面には、クーリング・オフについて赤字で 8 ポイント以上の

文字で書くことや、消費者が契約書面を十分読むように記載されているはずですが、書面不備があったり、業者がうそを告げてクーリング・オフを妨害した場合は期間が延長され、クーリング・オフについて書かれた書面を受け取ってから８日以内ならクーリング・オフができることになります。

特定商取引法では、すべての商品・役務の訪問販売が対象になりますが、クーリング・オフができないものもあります。

＜クーリング・オフの適用除外となるもの＞

・化粧品、毛髪用剤、石けん、配置薬などの使用してしまった部分

・自動車販売・自動車リース等

・葬儀の契約

・３,０００円未満の現金取引　　など

（通信販売においては、事業者が自主的にクーリング・オフを定めている場合を除いて、原則としてクーリング・オフはできません。）

【消費者へのアドバイス】

① 不意打ち的に契約がなされた時などは特に契約書面をよく確認しましょう。

② 契約にあたっては、複数の事業者から見積もりを取り、家族と相談するなど十分検討しましょう。

③ 事業者の主張を鵜呑みにせず、確認するための気持ちの余裕も大切です。

④ クーリング・オフについて正しく理解しておくことが必要です。

２．ギター教室《特定継続的役務取引の対象外の中途解約》

【登場人物】

花子さん（２０代、会社員）

ギター教室の先生

ナレーター

登場人物	セリフ	背景・補足
ナレーター	自宅の郵便受けにポスティングされたギター教室のチラシを見て、花子さんは急にギターを習いたくなり、ギター教室に出かけて行きました。	ギター教室 先生 教室に 花子さん 登場
花子	ギターを習いたいのですが。	
先生	ギターのレッスンですね。	
花子	はい。父がギターが好きで、小さいとき一緒に歌ったので、私も習いたいのです。	
先生	色々なレベルのクラスがあり、曜日によって時間が異なります。パンフレットに書いてありますから選んでください。	
花子	はい。	
先生	（パンフレットを見せながら）何曜日がいいですか？	
花子	（指差しながら）この夜の初級クラスがいいです。	
先生	このクラスは個人レッスンなのでレッスン料は割高ですが、上達は早いですよ。	
		二人とも退室
ナレーター	花子さんは入会金と１年間のレッスン料をクレジットで契約しました。 （しばらく間をおいて） 仕事帰りにレッスンに通い始めましたが、急に仕事が忙しくな	舞台に花子さんが登場。困った

	り、休みがちになりました。家での練習もできないので、やめたくなりました。 そこで、教室に出かけ・・・	表情 教室 先生が先に登場し、花子さんが続いて登場
花子	先生、時間的に通えません。やめたいのです。	
先生	あんなに張り切っていたのにどうしました？	
花子	仕事が急に忙しくなり、前回のレッスンもお休みしてしまいましたし、家でのレッスンもできないのです。	
先生	もう少しがんばって続ければ上達し、楽しくなりますよ。	
花子	時間的に通えません。	
先生	どうしてもやめるのですか。せっかくやり始めたのに、もったいない。	
花子	先生、入会してまだ１ヵ月にならないのですから、入会金５万円の一部と未受講分のレッスン料を返していただけますか。	
先生	一度お支払いただいたお金は、お返ししませんよ。	

【解　説】

契約金額が５万円を超えて、一定期間のギターを習う役務（サービス）を受けるギター教室契約です。特定商取引法による特定継続的役務取引契約の中途解約権は６業種（エステティックサロン、外国語会話教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚情報相手紹介サービス）だけに限定されています。

ギター教室は上記６業種に入っていないため、中途解約権がないので、消費者は返金を当然のこととして請求することはできません。

【消費者へのアドバイス】

① 習い事等のレッスン料金の支払いは、長期のクレジットでなく、月謝として月々支払うようにしましょう。長期の支払い契約はしないようにしましょう。

② 困った時は独りで悩まず、友人や周りの人、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

３．寝具の販売　《過量販売》

【登場人物】

和子さん（７０歳代、主婦）

訪問販売員　Ａ氏、Ｂ氏、Ｃ氏

ナレーター

登場人物	セリフ	背景・補足
ナレーター	年金で独り暮らしの和子さん。足腰も弱ってきたので、外出も控え目な毎日です。数年前から複数の業者が次々自宅に来て、世間話をしたり、ついお茶菓子を振舞ったり、家に上げたりして、いつの間にか相手のペースに巻き込まれてしまいました。	和子さんの自宅
販売員Ａ	こんにちは。朝晩冷えてきました。そろそろ冬支度ですね。軽くて、温かい毛布を持ってきましたよ。これに包まって風邪を引かないようにして下さい。	
和子	もう毛布はたくさんあるんだけど・・・。私一人では、使い切れないわ。	
販売員Ａ	来客用にいかがですか。今度、姪ごさんが、赤ちゃんを見せに泊まりにくるのでしょう？暖かい毛布で寝てもらってくださいよ。	
ナレーター	和子さんは断ることができませんでした。２週間後。	
販売員Ｂ	お久しぶりです。お元気そうですね。寒くなってきました。冬用の羽毛布団をお届に来ましたよ。部屋が明るくなる新柄で、羽毛たっぷりです。布団カバーをサービスしますよ。	
和子	そうなの・・・。押し入れに羽毛布団はあるんだけど・・。	
販売員Ｂ	前に買った羽毛布団はクリーニングに出して当社でお預かりいたしますよ。クリーニング代は、いただきません。	

ナレーター	和子さんは羽毛布団を買ってしまいました。そして、さらに３日後。ピンポーン	押入れは毛布や布団やマットでいっぱい
販売員Ｃ	お元気ですか。足元が温かい磁気マットレスです。	
和子	えーっ！	
ナレーター	と、こんな調子で、断ることが苦手な和子さんはいくつもの布団を勧められ、布団やマットが持ち込まれてしまい、言われるままに契約書にサインをしています。ほとんど現金かクレジットの１回払いで購入してきたので支払いはすでに済んでいますが、貯金が底をついてしまいました。	

【解　説】

- 改正特定商取引法では、日常生活で通常必要とする量を超えた商品の訪問販売は、「過量販売」として契約後 1 年以内は契約を解除できます。
- クレジットを利用しての「過量販売」は、クレジット契約も 1 年以内なら解除ができます。
- 「過量」にあたるかどうかの明確な基準は特定商取引法では定められていません。しかし、訪問販売業界は適量のガイドラインを定めており、これを超えると過量ということになります。この事例にある布団の場合は、一人１組です。
- この他、浄水器は一世帯１台、健康食品は一人１年間に 10 カ月分、小・中・高の学習教材は一人１年間に１学年分、住宅リフォームは築年数 10 年以上の住宅一戸に１工事となっています。

【消費者へのアドバイス】

① 困った時は独りで悩まず、友人や周りの人、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。
② 不要な契約はしないようにしましょう。
③ 日頃から、回覧板に目を通したり、広報のお知らせを読むなどして消費生活の知識を身につけましょう。

４．SNS を通じた若者に対する勧誘《勧誘目的不明示・不告知・公衆の出入りする場所以外での勧誘・適合性原則違反》

【登場人物】

純（大学３年生）

正男先輩（大学４年生）

黒田（ブログ制作会社社長）

ナレーター

登場人物	セリフ	背景・補足
ナレーター	バイト先の先輩からのメールが SNS（ソーシャルネット交流サイト）に届いた純君、久しぶりの先輩からの連絡に返事を出しました。	
純	（スマートフォンを見て読み上げる）先輩、お久しぶりです。お元気ですか？	純くんの自宅
正男	（スマートフォンを見ながら）最近知り合った人ですごい人がいるので、純にも紹介したい。 今度の土曜日に、４丁目のカフェで、１４時に待っているよ。	
純	正男先輩からだと、断れないです。了解。	
正男	では、よろしく。(スタンプ)	
ナレーター	純君が指定されたカフェに行くと、正男先輩とスーツを着た若者が座っていました。	
正男	純　～　こっち、こっち。こちら黒田さん。	カフェ(喫茶店)
黒田	初めまして、黒田といいます。	
正男	自分でブログを作って広告主からの商品を紹介する仕事、知っているよね？　黒田さんはその社長なんだ。アフェリエイトのブログを開設すれば学生社長も夢ではないよ。	

黒田	君は、経済学部の学生だから、IT で起業して成功する話も詳しいでしょ？　お金儲けに興味ない？	
純	そうですね。IT 関係に就職したいと漠然と思っていますけど…。	
正男	黒田さんは、仲間と会社を作っているんだ。事務所に行って詳しく説明するよ。	
ナレーター	黒田は、タブレット端末を取り出して、あれこれと説明をした後で、「ブログの書き方をマスターするためには、まず DVD を 30 万円で購入することが必要だ」と言い、正男先輩も既に DVD を買っているということでした。	黒田の事務所
純	でも、30 万円なんて、ぼく払えません。	
正男	この近くに、学生ローンがあるでしょ。これから、僕が一緒に付いていくから、純は、海外旅行に利用すると言えばお金を借りられるよ。	
ナレーター	純君は正男と一緒に学生ローンに行き、３０万円を借りて、事務所に戻りました。 契約書を用意して待っていた黒田に、お金を渡してから、契約書に署名し、立派な箱に入った DVD を渡されました。 家でその DVD を見ましたが、内容がとても難しく、そのうち DVD を見ることもやめてしまいました。	
	その後も正男先輩から SNS のメールで、たびたびセミナーの誘いを受けましたが、純君はセミナーに出かけませんでした。 また、同じバイト仲間のイチロー君も、正男先輩から誘われて DVD を買ったことを知りました。一人勧誘すると、紹介料として１万円が黒田の会社から支払われることを後から知りました。 純君は学生ローンの支払いが大変で、親に相談すると、消費生活センターに相談するように言われました。	自宅

【解　説】

・ シナリオは、学生を対象としたアポイントメントセールスの事例です。勧誘に当たってはSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）が利用されることが多く、大学やバイトの先輩が勧誘者となります。被害に遭う学生たちは社会経験も浅く、友人や先輩との関係に気を遣う若者たちです。

・ 「すごい話がある」「かなり稼げるいい話がある」「就活にも役立つ」と言って言葉巧みに誘い出しますが、この時点では勧誘目的を告げません。そして、勧誘場所となる喫茶店やマンションの一室などの事務所に連れていき、別の説明者（今回でいうブログ制作会社社長）も同席していかに稼いでいるかを誇示し、高額な DVD の購入を持ち掛けます。学生が、支払えないなどと断ると、次の手段として学生ローンや消費者金融に同行し、ローンの審査を通り易くするため嘘の申告をさせて、ローン契約をさせます。（勧誘目的不明示・不告知・公衆の出入りする場所以外での勧誘）

・ DVD の指南のとおりにブログを書くなどといった簡単な手法で、宣伝報酬（アフェリエイト）によって高額収入を得られることはそもそも困難であり、最終的には DVD のローンが支払えない状況に陥ることになります。さらに契約後に別な人を誘うと紹介料や販売マージンが貰えるなどといった、特定利益の収受を提示されるマルチ商法的な販売も見られます。（社会経験の少ない若者に対する適合性原則違反）

・ 学生たちは、被害に遭ったことを隠し、周囲に相談できる人物もいないといったことも多くみられる中、本シナリオのように親に相談して消費者センターに申し出られるケースこそ稀なケースです。

【消費者へのアドバイス】

① アフェリエイトとは、消費者がホームページやブログを作成し、製品やサービスの宣伝を書き、購入に繋がった時に利益が得られるものですが、ブログの書き方を学ぶための DVD を購入するためには高額な費用がかかります。高額な契約をする場合には慎重に検討しましょう。

② 契約の仕組みが分からない時は、その場で契約しないことです。お金が無いと断っても、学生ローンや消費者金融に、嘘の申告をさせて借金契約を迫られるような勧誘は、勧誘者が知り合いであっても毅然と断りましょう。アルバイトと言って先に出資を求める行為は不自然と考えましょう。

③ 人を紹介してマージンが貰えるということは、自らも勧誘者となってしまうということを理解しましょう。

④ 困った時には自分一人で抱え込まずに、大学の窓口や消費生活センターに相談することです。

５．　海外不動産の売買契約《指定権利対象外契約の解除》

【登場人物】

田中一郎さん（６０代、会社員）

不動産業者

ナレーター

登場人物	セリフ	背景・補足
ナレーター	定年目前のサラリーマン田中さんは、夫婦の老後の資金や、定年後の過ごし方が気になる毎日です。ゴルフの練習から戻り、くつろいでいた時・・・	田中さんの自宅
業者	ごめんください、今日は田中様にとって耳寄りなお話を持ってまいりました。私は、カンボジアの土地を所有する現地不動産業者の代理店の者です。	
田中	もうすぐ定年なので、老後の生活について考えていたのですが、どんなことですか。	
業者	カンボジアにあるリゾート地を長期にわたって使用できる権利を、当社の代わりに買っていただければ、２倍以上の値段で買い取りますよ。有利だと思いますので、購入をお勧めに参りました。	
田中	購入すれば海外でゴルフを楽しみ、利益もでるなんてこれ以上良いことはないので契約します。	
業者	では、この契約書にサインと捺印をお願いします。	紙を差し出す
ナレーター	田中さんは、契約書の中身も読まずにサインと捺印をすませたようです。	
業者	契約が取れて良かったですね。老後は大いに楽しんで下さい。それでは、失礼いたします。	業者、退出

田中 ナレーター	契約はしたけれど「土地が本当に実在するのか」「土地の使用権とは何なのか」うっかりして契約の内容について十分説明を受けていなかったな。こんなに旨い話があるのか心配になってきた。明日業者に電話で確認してみよう。 田中さんは業者に電話をしましたが、全然連絡がつかず、消費生活センターへ相談することにしました。	ちょっと不安な様子で、つぶやくように

【解　説】

・ 平成２１年 12 月の特定商取引法の改正により、全ての商品と役務は政令指定制が廃止されましたが、権利は従来通り指定制をとっています。海外の不動産取引は指定権利に該当していないため、クーリング・オフの対象ではありません。
政令で指定されている「権利」（政令指定権利）は以下の３つにとどまっています。
① 保養のための施設又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、彫刻その他美術工芸品を鑑賞し、または鑑賞する権利
③ 語学の授業を受ける権利

・ 「権利」にかかわる契約トラブルが急増しています。例えば、温泉付き有料老人ホーム利用権、ＣＯ２の排出権、ＩＰＳ細胞作製に係る特許権の知的財産分与譲渡権、天然ガス施設運用権、鉱山の採掘、鉱物に関する権利の販売にかかる被害が報告されています。

・ 「権利」の販売にかかわるトラブルについて損害賠償を認める裁判例も出ています。
（例）東京高裁平成 26 年２月 20 日判決（請求額４６５万円に対し弁護士費用相当額５０万円の損害額を認定、賠償を命じた）

【消費者へのアドバイス】

① 自分で理解できない「権利」の名がつく契約はやめましょう。
② 「儲かる」と不確実なことを断定的に告げたり、不実なことを告げて、特定商取引法の隙間を狙う悪質業者が絶えません。政令指定権利以外の権利はクーリング・オフ適用外なので、権利に関する契約には注意が必要です。

６．アンケート調査・新聞の勧誘《不招請勧誘》

《事例１》

【登場人物】

健太くん（大学４年生）

アンケート調査員田中（販売業者）

ナレーター

登場人物	セリフ	背景・補足
調査員	ちょっとお時間ありますか。簡単なアンケートに協力してください。	街頭
健太	今からバイトだけど、ちょっとの時間なら。	
ナレーター	健太君は、アンケートに答えて、連絡先を記入しました。	
ナレーター	そして後日、健太君のスマートフォンに電話が。	バイト先
販売員	もしもし、アンケート調査会社の田中です。このまえアンケートに答えていただいた方に、お知らせです。就職情報を聞きに来ませんか。役立つ情報が無料ですよ。	電話をかけている様子で
健太	無料なら参加します。	
ナレーター	さらに数日後。健太君のスマートフォンに度々電話が入るようになりました。	
販売員	この間説明した就活塾を受講しませんか。就活に役立ちますよ。	
健太	バイトが忙しく受講する時間がありません。	
ナレーター	健太君は断っているつもりです。何度も電話がくるので迷惑	

	しています。	

《事例２》

【登場人物】

けい子さん（70 歳代、主婦）

新聞店従業員

ナレーター

登場人物	セリフ	背景・補足
ナレーター	新聞店従業員がけい子さん宅を訪問しました。	けい子さんの家
新聞店従業員	ピンポーン。〇〇新聞です。今度新聞取って下さい。	
けい子	長年、別の新聞を読んでいるから要らないわ。	
新聞店従業員	駄目ですかねえ。それなら、店長に怒られるので景品だけでももらってよ。	
ナレーター	けい子さんはかわいそうになり、景品の缶ビール６個と米の入った小袋を受け取ることにしました。	
新聞店従業員	受取にサインとハンコが必要なのよ。	
ナレーター	けい子さんは景品の受け取りだと思って、渡された紙にサインしてハンコを押しました。販売店から翌日電話がきましたが、取りませんと言って電話を切りました。 数か月後、また新聞店従業員が来ました。	
新聞店従業員	こんちは。 来月から新聞を配達しますので挨拶に来ました。	
けい子	契約してませんよ。	
新聞店従業員	契約書にハンコももらっています。とってもらわないと困ります。	

ナレーター	押し問答の末、今回はまだ配達が始まっていないので、従業員が店長と連絡をとって、特別にキャンセル扱いしてくれるということになりました。 けい子さんはもうこんな思いはしたくありません。	

【解　説】

・ 事例１は、若者の断り方に対して、事業者は「勧誘を明確に拒否する発言はなかった」と主張しています。勧誘を迷惑に感じても、毅然と断る表現を知らない消費者にとって、アンケート時に、アンケートと無関係な勧誘は要りません、と事前に拒否できる制度が必要です。
・ 事例２は、家に昼間、独りでいる高齢者をねらった強引で巧妙な訪問販売による被害の事例です。
・ 不意討ち的に、強引に健康食品やホタテ、カニなどの生ものの電話勧誘の被害なども発生しています。
・ 訪問販売、電話勧誘販売に対して消費者は、不意打ち的にプロの販売業者の話術に誘導され、きっぱりと断ることが容易でないことへの不安や、大切な時間を取られ、生活空間を営業の場にされてしまう事への憤りがあります。

【消費者へのアドバイス】

①「忙しい」、「結構です」などは、勧誘の断るセリフではありません。
　勇気を持って、はっきりと「契約しません」と言いましょう。
③ 困った時は独りで悩まず、友人や周りの人、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。
④ 日頃から、新聞をよく読んだり、広報に目を通すなどして、消費生活の知識を身につけましょう。

✳オプトアウト方式・・・オプトアウトは選択して出すこと。事前に訪問・電話を断っている消費者に対し意思に反する勧誘を禁止すること。

７．美容医療

【登場人物】

エイ子さん（６５歳、主婦）

美容クリニックのカウンセラー

医師

ナレーター

登場人物	セリフ	背景・補足
ナレーター	６５歳のエイ子さんは、1か月後に、高校時代の同窓会があります。	エイ子さんの自宅
エイ子	（鏡を見ながら）久しぶりに、同窓会があるのに、最近　顔のむくみが取れないし、ほうれい線がくっきりして口角がさがっているわ。一か月間で、劇的に変身できないかしら。	
エイ子	（新聞チラシを見て）駅前美容クリニックって、私がよく行く店のあるビルの２階に最近できたクリニックね。どれどれ、ほうれい線は５歳老けさせる！！　まさに、私の悩みと同じだわ。手軽な注射式シワ取りが、お気軽でおすすめって書いてあるわ。一度、覗いてみようかしら。	
ナレーター	恐る恐る、エイ子さんは、クリニックのある２階に上がってみました。	クリニック
カウンセラー	肌の弾力は、年齢と共に低下します。当クリニックでは、手術は行わないで、注射によりホウレイ線をめだたなくさせます。先生から、お話しをしていただきますね。	
医師	ヒアルロン酸注入は、即効で、皮膚のコラーゲンを促進させる効果があります。皮膚の薄い部位は、ソフトなヒアルロン酸、頬の皮膚とアップはハードなヒアルロン酸で、あなたの場合は、頬と口回りを重点的に行った方が良いと思いますね。継続して注入することで、効果は持続されるので、最低でも５回受けることをお勧めします。	

エイ子 ナレーター	１か月後に、効果があるのでしたら、思い切って契約してみます。 エイ子さんは医師の勧めで、当日　注射を打ちました。５回の注射を打った後は、一時的に肌のハリは良くなりましたが、注射を止めると以前とあまり変わらなくなりました。	

【解　説】

美容医療は、病気治療の医療でなく、今すぐに施術を受けなくてはならないものではありません。

きれいになりたい、いつまでも若くいたい　と思って受ける美容医療の施術は、身体的なリスクが伴います。

美容医療は、一部を除いて保険診療外で自由診療になり、医療機関が設定した高額な費用となることもあります。

美容医療は、医師の裁量によるところが大きいため、医療機関によって差があります。広告などの情報を鵜呑みにせず、施術内容、価格、リスクや施術結果の見通しについて、医師から十分な説明を受けて慎重に判断し、不安があれば施術をやめると伝えることが大切です。

【消費者へのアドバイス】

・ホームページや広告情報をうのみにせず、医療機関に行く前に、受けたい施術や複数の医療機関について情報を入手するようにしましょう。

・施術前にリスクや効果について医師の説明を求め、自分が何をしたいか伝え、必要ない施術や追加施術は断ることが大切です。疑問を感じたら断りましょう。

・即日施術はしないようにしましょう。