（2）さまざまな消費者問題

高齢化が進み，高齢者をねらった訪問販売や電話による執拗な勧誘，振り込め詐欺や，だましたり，おどしたりして契約をさせる**悪質商法**が社会問題となっている。契約ができるようになったばかりで社会経験が少ない新成人や障がい者も悪質商法のターゲットになりやすい。成人になりたての若者は，周囲の人を勧誘する**マルチ商法**（連鎖販売取引）や，電子商取引，とくにインターネット通信販売や消費者同士で取引をするインターネットオークションなどでトラブルになるケースが多い（解説1）資料1 資料2。

インターネットでのトラブルを回避するには，**特定商取引法**（解説2）に定められた表示義務項目（解説3）がきちんと表示されているかを確認するのが効果的である。また，エスクローサービスの利用（解説4），プライバシーマーク（➡口絵12）や JADMA マーク（解説5）などを確認することもインターネットを使う際の安全対策になる。

資料1 若者がねらわれやすい悪質商法

アポイントメントセールス	キャッチセールス	マルチ商法
電話やダイレクトメールで「抽選に当たりました」などと言って喫茶店や営業所に呼び出し，強引に契約させる。英会話教材，会員権，パソコンなど。	路上でアンケート調査などと言って近づき，喫茶店などに連れて行き，強引に契約させる。化粧品，エステティック，絵画など。	友人や親類に「新しい会員を勧誘すると手数料がもらえる」などと言い，商品を買わせ，次の人を勧誘させて販売を拡大していく商法。化粧品，健康食品など。
デート商法	**資格商法**	**モニター商法**
街角や SNS などで言葉たくみに誘い，異性に好意を抱かせ，高額な商品を契約させる。契約後は自然消滅に見せかけたりすることが多い。宝石など。	「講座を受ければ資格が取れる」「国家資格になる」などと偽り，講座や教材を契約させ，高額な支払いを請求する。司法書士，パソコン資格など。	モニターになると商品が安くなる，アンケートに答えると収入をもらえるなどと勧誘し，高額な商品などを売る。化粧品，健康食品，エステティックなど。

解説1 電子的な通信手段を利用した商取引全般のこと。

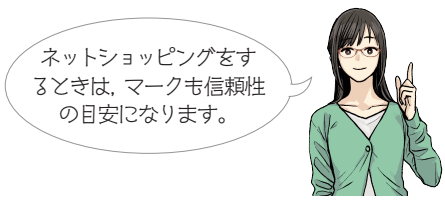
解説2 訪問販売や通信販売などにおいて，事業者による違法・悪質な勧誘行為等を防止し，消費者の利益を守ることを目的とする法律。（➡ p.190）

解説3
- 事業者の氏名または名称，住所，電話番号
- 代金の支払時期と方法
- 商品等の返品制度の有無（返品の特約があるときはその内容）
- 商品等の価格（送料が含まれない場合は送料の表示も）
- 商品等の引渡時期

解説4 インターネットオークションなどで，代金の支払いや商品の受け渡しを第三者が仲介し，商取引の安全性を保証するサービス。

解説5 JADMA マーク

法を守り，適切な販売活動をしている日本通信販売協会の会員が表示できるマーク。



資料2 インターネットにかかわる消費者トラブル

ワンクリック請求

「無料動画見放題」などのボタンを１度クリックをしただけで，請求画面が表示されたり，画面が消えなかったりすることがある。大半は詐欺。

無料オンラインゲーム

無料と宣伝されているが，なかには有料部分もあり，多額のお金を請求される。掲示板機能などで，個人情報を悪用されることもある。

架空請求

身に覚えのない請求がメールで送られてきたり，「ご入会ありがとうございます」という表示が出て入会費を請求されたりする。

ネットショッピング詐欺

インターネットオークションなどの取引で，代金を支払ったが，商品が送られてこなかったり，不良品だったりし，相手と連絡が取れなくなる。