

# Attention 特集

御自由にお持ち帰りください  
Take Free

チェックシートを  
活用してみよう



## 徹底解剖！

## 若者が消費者被害に遭う “心理的な要因”

事例で分かる！  
本当にあった消費者被害

知識を身に付けて  
消費者被害を防ごう

### 1 徹底解剖！ 若者が消費者被害に遭う“心理的な要因”

Q & A 勧誘を受けて購入・契約してしまうとき  
どのような心理状態に陥っているのでしょうか？

Q & A 消費者被害に遭いやすくなる心理的な要因は  
あるのでしょうか？

### 3 特集：チェックシートを活用してみよう

リスクな心理傾向を測る！チェックシート①

悩み・不安等の有無を測る！チェックシート②

勧誘を受けたときは要確認！チェックシート③

### 8 事例で分かる！本当にあった消費者被害

### 12 知識を身に付けて消費者被害を防ごう



# 若者が

# 徹底解剖！ 消費者被害に遭う “心理的な要因”

Q

勧誘を受けて  
購入・契約してしまうとき  
どのような心理状態に  
陥っているのでしょうか？



A

「誤信」「混乱」「浅慮」という心理状態に陥ってしまいます

## 「誤信」「混乱」「浅慮」のイメージ

### 誤信

購買品・契約内容の価値を見誤る  
購買品・契約内容について勘違い・思い違いをする

この商品は  
とても珍しいものだ

今ならポイントや特典が  
あってお得に見える

その場にいた他の人も  
すばらしい商品だと  
言っていたから、  
良い商品なのだろう

### 混乱

置かれた状況からの脱却や懸念される  
状況を回避するために、本来の自分の意思とは  
異なる意思決定が必要となり葛藤が生じる

買いたくないけれど、  
契約しないと帰れない雰囲気…

強い口調で迫られて  
恐怖や不安を感じる…

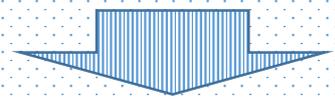
### 浅慮

本来の意思決定から注意が逸れる  
思考の範囲が狭まる  
思考力が低下

疲れてしまい  
うまく判断できない

今さら  
引くに引けない

勧めてくる相手との  
関係を壊したくないから  
契約しよう



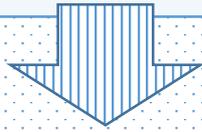
誰しもこのような心理状態に陥る可能性があります

「自分だけは大丈夫」ということはあり得ません

過度な楽観的思考を避け、  
「自分も消費者被害に遭う可能性がある」  
という意識を持つことが大切です

Q

消費者被害に遭いやすくなる  
心理的な要因はあるのでしょうか？



A

性格的特徴や悩み・不安等の有無も影響する場合があります

### 性格的特徴

購入・契約しやすい「リスクな心理傾向」が強い場合には、  
勧誘を受けた際に消費者被害に遭うリスクが高まります

Point!

自分自身の性格面の弱みを把握しておくことが大切です

⇒ ⇒ P3

チェックシートで自身の「リスクな心理傾向」を測ってみましょう

### 不安や悩み等の有無

悪質な事業者は、若者の抱える不安や悩みを狙って  
購入・契約を迫ってくる場合があります

Point!

自身の持つ悩みや不安を客観視しておくことが大切です

⇒ ⇒ P5

チェックシートで抱えている悩みや不安をチェックしてみましょう

# 特集：チェックシートを活用してみよう

## リスクーな心理傾向を測る！チェックシート①

### チェックシート①

直感でお答えください

- 1: ほとんど当てはまらない
- 2: あまり当てはまらない
- 3: どちらともいえない
- 4: やや当てはまる
- 5: とても当てはまる

当てはまるものに○を付けてください

扱まれるようお願いされると弱い	1	2	3	4	5
おだてに乗りやすい	1	2	3	4	5
自信たっぷりに言われると納得してしまう	1	2	3	4	5
見かけの良い人だとつい信じてしまう	1	2	3	4	5
素敵な異性からの誘いだ断れない	1	2	3	4	5
マスコミで取り上げられた商品はすぐ試したくなる	1	2	3	4	5
好きな有名人が勧める商品は買いたくなってしまう	1	2	3	4	5
新しいダイエット法や美容法にはすぐにとびつく	1	2	3	4	5
専門家や肩書きがすごい人の意見には従ってしまう	1	2	3	4	5
無料だったり返金保証があるならいろいろ試してみたい	1	2	3	4	5
資格や能力アップにはお金を惜しまない	1	2	3	4	5
良いと思った募金にはすぐ応じている	1	2	3	4	5
欲しいものは多少のリスクがあっても手に入れる	1	2	3	4	5
どんな相手からの電話でも最後まで聞く	1	2	3	4	5
試着や試飲をしたために、つい買ってしまったことがある	1	2	3	4	5

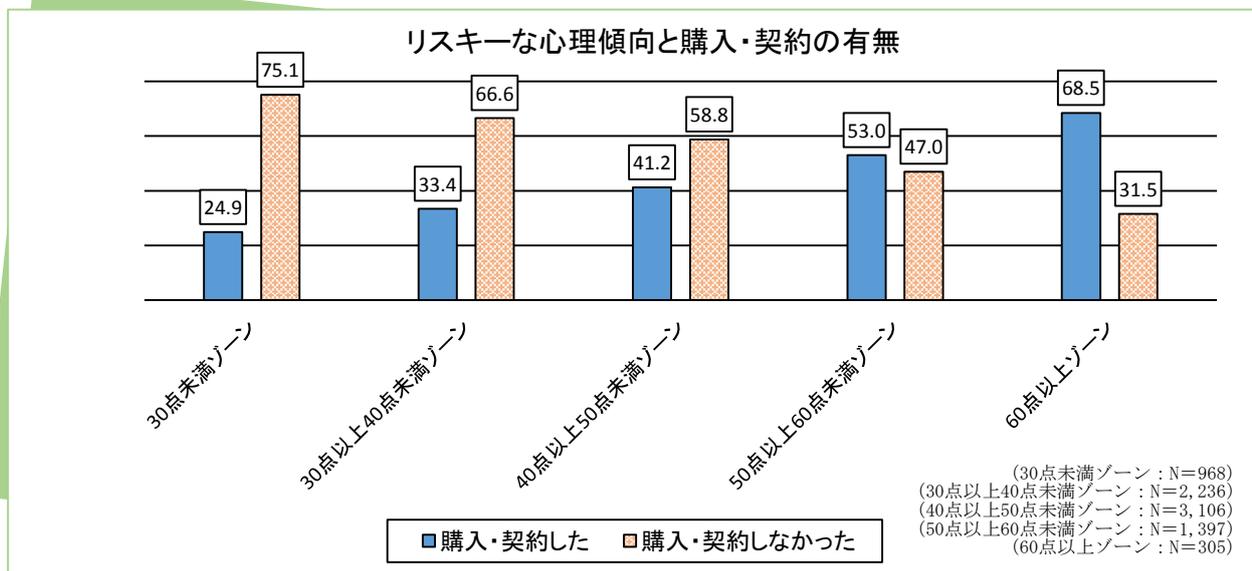
上記15項目の合計点を  
書いてみましょう

合計 点

## チェックシート①の合計点について...

✓ **合計点が高いほど、  
リスクな心理傾向が強いです**

合計点が60点以上：約70%が契約するゾーン  
合計点が50点台：約50%が契約するゾーン  
合計点が40点台：約40%が契約するゾーン  
合計点が30点台：約30%が契約するゾーン  
合計点が30点未満：約25%が契約するゾーン



※データは「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会 報告書」より



合計点が高かった人は

自分の性格的特徴を十分に認識し、

特段の注意をしておく必要があります

☞ **一方で...**

合計点が低い場合であっても  
油断は禁物です！！

30点未満でも約25%の人は  
契約してしまう傾向があります

「絶対に大丈夫」ということは  
あり得ません！

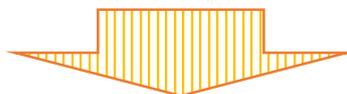
## 悩み・不安等の有無を測る！チェックシート②

### チェックシート②

当てはまるものに  
○を付けてください

容姿や能力に関するコンプレックスを持っていないか	Yes	No
誰かを見返したい(評価されたい)と思っていないか	Yes	No
お金に困っていないか	Yes	No
人間関係(友人・恋人・家族など)に悩んでいないか	Yes	No
就職活動や学業、仕事先などで不安を感じていないか	Yes	No

1つ以上の項目に“*Yes*”に○が付いた人は  
自分がどのような悩みを持っているのかを自覚しておきましょう



そして、

このような悩みや不安をあおるような勧誘を受けた場合には、

「怪しい勧誘ではないか？」と冷静に検討してみましょう

☞ 一方で...

現在、悩みを抱えていないからといって、

安心はできません！！

定期的チェックシートを活用して  
確認をおきましょう

「絶対に大丈夫」ということは  
あり得ません！

# 勧誘を受けたときは「6つの視点」から要確認！チェックシート③

## チェックシート③

勧誘を受けたとき、  
当てはまる項目に  
☑を付けてみてください

### 1. 商品・サービス価値への評価

- 今だけ付くポイントや特典に魅力を感じていませんか
- その商品が、希少価値の高い（貴重・レアな）ものだと思っていないか
- その場の盛り上がった雰囲気にもまれていませんか

### 2. 勧誘者への評価

- 相手のことを信頼しすぎていませんか
- 相手との関係を壊したくないと思っていないか
- 相手は日常では関わりのなかった人なのに、特別に親切ではありませんか

### 3. 場の拘束感への評価

- 少し疲れてきていませんか
- 今すぐ判断するように言われていませんか
- 少し断りづらいと思っていないか

### 4. 否定的側面への評価

- それは簡単には支払えない金額なのではありませんか
- 似たような悪質商法の手口を聞いたことはありませんか
- 誰にも相談せず決めて、前に進もうとしていませんか

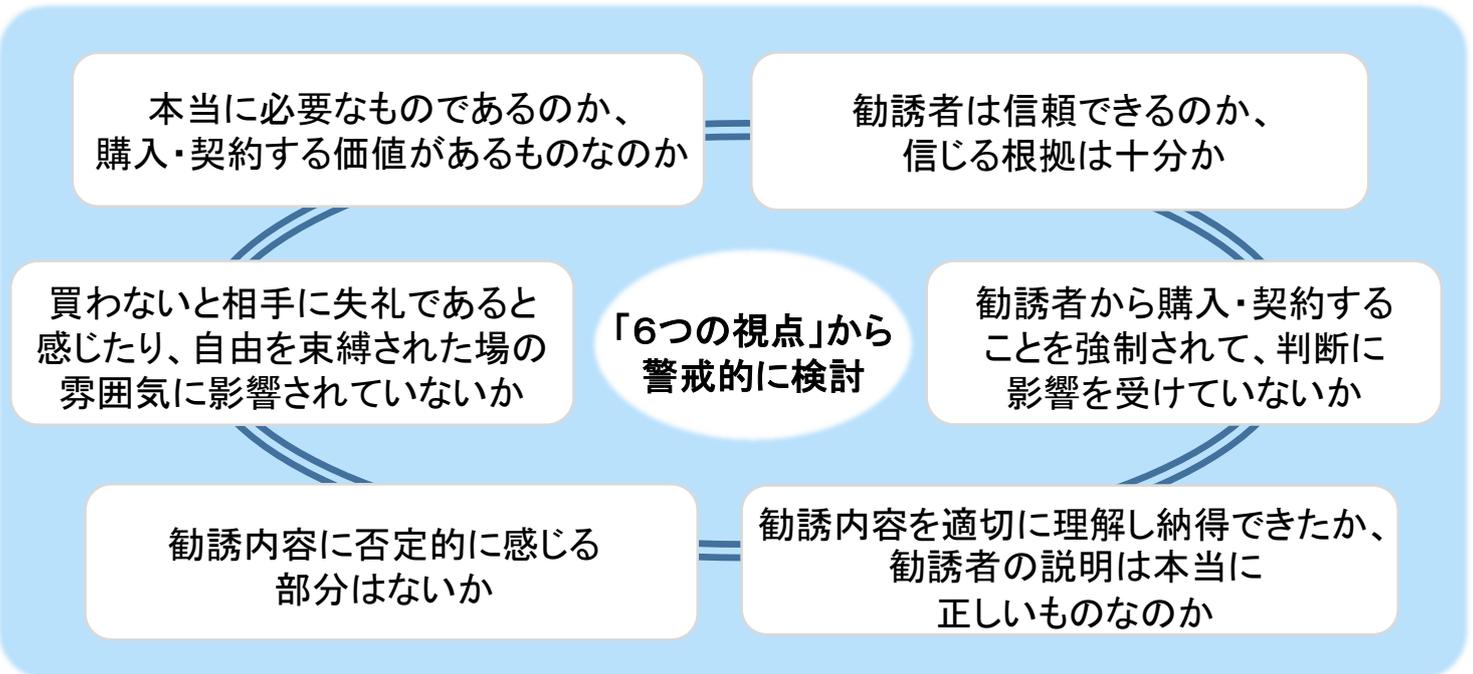
### 5. 強引な要請への評価

- 相手の言い方は、ちょっと強引なところがあると思いませんか
- なんとなく、相手に対して、少し怖いと思っていないか

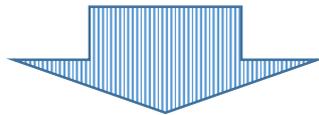
### 6. 説明への納得感

- 契約書や説明書を、しっかりと見ていないのではありませんか
- ちゃんと調べずに、購入・契約しようとしていませんか

# ✓ 日頃から「6つの視点」を意識して、警戒感を高めておきましょう



実際に勧誘の場面に遭遇したときに、  
チェックシートの項目に当てはまるような点があれば、  
購入・契約の判断を急がず、立ち止まって改めて考えましょう



チェックシートの項目を思い出して、  
少しでも気になることがあった場合には…？

その場ですぐに購入・契約の判断をしない！

家族や消費生活センターなど信頼できる相手に相談！

困ったときの相談先については  
12ページを参照…！

# ～事例で分かる!本当にあった消費者被害～

## ケース1 (20歳代、男性)

友人に誘われ投資用教材を契約したが  
消費者金融の返済が困難に

友人から突然電話があり「すごい人に会ってほしい」と言われ、カフェで会うことになった。友人から、投資用教材ソフトがあることや、その教材のすばらしさについて説明を受けた後、高級ブランド品を身につけたA氏がやってきて、「(投資用教材ソフトを使って、投資を行い、)うまくいっている」と言われた。

教材を契約する段階で不安になり、友人にやめたいと話したが、説得されてしまい、翌日契約した。代金58万円は消費者金融で借りるよう言われ、友人が「フリーターで月収16万円と話すように」と消費者金融での借り方を教えてくれた。また、証券会社で取引口座を開設するために「未上場会社の役員」と記載するよう言われた。

うそをついてお金を借りたり、証券口座を開いたりしたことに罪悪感がある上、資金がないので先物の取引はできない。人を勧誘して契約させればマージンを得られると説明されていたが、罪悪感があり、他の人を誘うこともできない。返済が困難で親に肩代わりしてもらった。

友人からの誘いでも  
油断は禁物...

借金の話が出たら要注意

## ケース2

(20歳、男性)

SNSで知り合った人に連れて行かれた事務所で  
自己啓発セミナーの契約を勧められた

SNS上で人見知りの性格について、悩み等を書き込んだら、女性が共感の書き込みをしてくるようになった。その女性に実際に会うようになり、性格改善に詳しいという男性を紹介され、セミナーの受講を勧められた。

入会金約90万円を払えば、自己啓発セミナーを全て無料で受講できるという。同席した女性も話に加わり「いいじゃない。この機会に全額払っちゃおうよ」などと言った。「学生だから、そんな大金は払えない」と言ったところ、男性から「銀行でローンカードを作れ。その際は、申込書に当社の正社員と記入するように」と言われた。

2人から強く言われ断りきれず、仕方なく女性同行で銀行に行った。しかし申込書に「勤続1年」と書いたため与信限度額は50万円と言われた。女性が事務所と連絡を取り、さらに他の銀行でカードを作り残り約40万円を借りろと言う。これ以上カードは持ちたくない。女性にセミナーは契約しない旨を伝え終電で帰宅した。

SNSは消費者被害に遭う  
きっかけにもなりやすい

悪質な事業者は  
悩みや不安に付け込んでくる

### ケース3

(20歳、女性)

痩身エステの中途解約を申し出たが、  
支払請求額が高額

インターネットで必ず痩せるというエステのモニター募集の広告を見つけた。500円と安かったので試してみようと思い、インターネットで予約を入れた。

店に出向くと、店員から3か月15回コースを勧められた。約20万円と高額であったため、母親に相談すると言って母に電話を入れたが連絡がつかず、3時間も経ってしまった。

後日、出直そうと思ったが、「後日では料金プランが変わるから契約するなら今日中が安い。もう20歳だから自分で決めればいいのではないか」などと担当者に言われ、3時間待たせた申し訳なさもあり、エステとクレジットの両方の契約をした。

その後、3回施術を受けても体重は増え、ウエストや太ももは変わらないので中途解約を申し出た。しかし、施術代、クリームやドリンク代として約13万円請求された。

その場での判断を  
迫られたときは要注意

相手への申し訳なさを感じても  
契約と急がない

# 悪質な事業者には、 十分にお気を付けください

## ケース4

(22歳、女性)

必ず利益を得られると言われ、  
ホームページ作成を依頼し料金を支払った

スマートフォンを使って内職をしようと思い、インターネット検索し、ホームページを使って自分で作った情報商材等売ることで収入になるという在宅ワークを見つけた。

内容を信じて契約することにしたところ、業者から、「まずはホームページを作る費用として50万円が必要」と言われたので、振り込んだ。

その後、業者からホームページのURLを教えられたが、すぐに「あなたのホームページへのアクセスがすごい。もっと拡大しないといけないが400万円かかる。200万円は会社で負担するので、残り200万円を負担してほしい。必ずもうかるから借金しても大丈夫」と連絡があった。

しかし、教えられたホームページに入ろうとしても、エラーになってしまう。おかしいと思って、業者の情報をネットで調べたら、詐欺的な会社だという書き込みが多数見つかった。

「必ずもうかる」ことは  
絶対にありえない

高額な契約金の支払を  
求められたら一旦立ち止まって  
冷静に判断すること

# 知識を身に付けて

## 消費者被害を防ごう！

Q. 困ったときの相談先は??

いやや  
「188泣き寝入り」  
と覚えてね

👉 消費者ホットライン(☎188)に電話してみましよう

地方公共団体が設置している  
身近な消費生活センターや消費生活相談窓口等に  
電話がつながります。

消費者トラブルや消費者問題について、  
相談員がアドバイスをしてくれます

全国共通の電話番号

「消費者ホットライン」188

いやや!



このようなことで、困った時は消費生活相談窓口にご相談ください。

インターネット通信販売を利用したが商品が届かない...



SNSで知り合った人と別れたくなくて、勧められるまま、高価なものを買ってしまった...



「必ず儲かる」、[楽して稼げる]って誘われたけど、話が違う... お金がかかるし損してばかり...



危ない、おかしいと思ったことは、ありませんか?

モバイルバッテリーを使用していたら突然 発火した...



まつ毛エクステーションの施術を受けてから目が痛い...



困ったときは一人で悩まずに、「消費者ホットライン」188に御相談ください。

地方公共団体が設置している身近な消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内します。

いやや!  
188泣き寝入り!  
と覚えてね

### 「消費者ホットライン」188 御案内の流れ

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。

「こちらは消費者ホットラインです。最寄りの相談窓口を御案内いたしますので、お住まいの郵便番号が分かる方は1を、そうでない方は2を押してください。」

郵便番号が分かる

郵便番号が分からない

1を押す

2を押す

「お住まいの郵便番号を7桁で入力してください。」

固定電話から

「お住まいの地域を選択してください。  
〇〇市は①を、〇〇市は②を... 押してください。」

携帯電話から

「現在相談を受け付けている最寄りの相談窓口へおつなぎいたします。この通話は、〇〇秒ごとに、およそ〇〇円の通話料金で御利用いただけます。」

※窓口が開所していない時間帯などは、窓口の名称、電話番号及び受付時間のアナウンスが流れます  
注) 相談窓口へつなげた時点から、通話料金の御負担が発生します(相談は無料です。)

最寄りの消費生活センター等

市区町村の窓口が開所していない場合など、都道府県の窓口を御案内することもあります。

操作が分からなくなってしまったら...

どのように操作すれば良いのかわからなくなってしまったら、しばらくそのままお待ちください。最寄りの都道府県の消費生活センターなどへご案内します。

# 自立した消費者になるための ミニクイズ

**Q1** 店で買い物をするとき、契約が成立するのはいつ？

- ①商品を受け取ったとき。
- ②代金を払ったとき。
- ③店員が「はい、かしこまりました」と言ったとき。

店で商品を買ったが、使う前に不要になった。解約できる？

- ①解約できない。
- ②レシートがあり1週間以内なら解約できる。
- ③商品を開封していなければ解約できる。

**Q2**

**Q3** 街で呼び止められ、展示会場に行ったら勧誘され、断れなくて10万円の絵画を契約してしまった。この契約をクーリング・オフすることはできる？

- ①事業者がウソを言って勧誘した場合は、クーリング・オフできる。
- ②絵画を飾るなど、商品を使用していなければ、クーリング・オフできる。
- ③契約してから8日間であれば、クーリング・オフできる。

「必ずもうかる投資」ってあるの？

- ①「必ずもうかる投資」はない。
- ②マルチ商法の仕組みを使った投資は必ずもうかる。
- ③専門家なら必ずもうかる投資を知っている。

**Q4**

※解答はこのページの下↓

上記のクイズは、

## 消費者教育教材「社会への扉」

に掲載されているものです

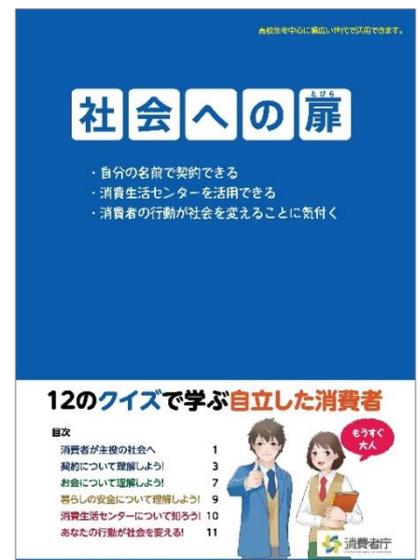
消費者としての基本的な知識を  
身に付けたい人におすすめ！

消費者庁ウェブサイトでPDF版を掲載しています

興味を持った人、クイズの詳しい解説が知りたい人は  
「消費者庁 社会への扉」で検索！

消費者庁 社会への扉

検索



困ったときは、ためらわずに

☎188

消費者ホットラインへ相談



消費者ホットライン188イメージキャラクター イヤン