

## 消費者市民社会における消費者の行動(例)

消費者教育の重点領域		消費者の行動(例)
商品等の安全	商品安全の理解と危険を回避する能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>○商品のラベル・説明書をよく読んで、商品のリスクについても注意する。わからなければ、事業者にお問い合わせ、商品の使用方法を守る。周囲の人が誤った商品の使い方を知った際には、注意を促す。</li> <li>○使用している商品については定期的に点検する。事故情報、回収情報等を入手した場合には、周囲の消費者(家族、友人、近所、職場など)に知らせたり、また、消費生活センターや消費者団体にも知らせる。</li> </ul>
	商品等やサービスの情報収集に努め、内在する危険を予見し、安全性に関する表示等を確認し、危険を回避できる力	
生活の管理と契約	トラブル対応能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>○トラブルが発生した場合に備え、相談機関やその連絡先を調べておく。</li> <li>○商品やサービスについての気付きの事項や改善要望を事業者に連絡する。</li> <li>○万一、トラブルが発生した場合には、事実や証拠となるものを記録、保存し、トラブルに関する情報を当該企業に提供し、原因確認を依頼するとともに、再発防止と改善要請を行う。また、当該トラブルに対する情報を消費生活センターや消費者団体にも知らせる。</li> </ul>
	選択し、契約することへの理解と考える態度	<ul style="list-style-type: none"> <li>○契約書(クーリングオフ等)の理解と保存に努め、必要に応じて実行する。</li> <li>○納得のいかない、理解のできない請求・契約には対応せず、身近な人や消費生活センターに相談する。</li> <li>○悪質な事業者の手口に関する情報を入手した際には、周囲の消費者(家族、友人、近所、職場など)に広め、注意を促すとともに、消費生活センターや消費者団体にも知らせる。</li> </ul>
	生活を設計・管理する能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>○契約の様々な体系(口頭契約、支払い方法(前払い、後払い、即時払い)、販売方法(無店舗、通信、訪問)・制度(クーリングオフ等))について理解する。</li> <li>○契約トラブルに関する事例を周囲の消費者(家族、友人、近所、職場など)に伝え、注意を促すとともに、消費生活センターや消費者団体にも知らせる。</li> </ul>
	生活様式の見直しをする。買い過ぎない。収入水準に見合った支出につとめる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>○身近な環境問題(節電、ごみの減量、ごみの分類、エコバッグの持参、包装の少ない商品の購入、修理、リサイクル等)に取り組む。</li> <li>○環境や人権に配慮された商品やサービスを選択する(地産地消を心がける、フェアトレード商品の購入、オーガニック商品の購入、エシカルな商品の購入、寄付つき商品・サービスの購入、環境保護や社会貢献活動に熱心な事業者の商品・サービスの購入)。</li> <li>○生活様式の見直しをする。買い過ぎない。収入水準に見合った支出につとめる。</li> <li>○不公正な事業者との取引はしない。</li> <li>○エネルギーの節約など、日常の消費生活における省資源、省エネルギー等、環境に配慮した行動をとる。</li> </ul>
情報とメディア	情報の収集・処理・発信能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>○商品情報(パンフレット、広告等)、市町村や消費生活センターなどの発信する消費者情報、被害情報等を収集するように努め、またそれらをソーシャルメディアなどを活用して発信・共有する。</li> <li>○消費が環境や社会経済に与える影響に関する情報に関心を持ち、情報発信する。</li> </ul>
	情報社会のルールや情報モラルの理解	<ul style="list-style-type: none"> <li>○コンピューター、スマートフォンなど情報機器の活用方法・利便性について理解するとともに、その問題点についても理解する。</li> <li>○情報の発信及び受信のルールやマナーを理解、実践し、周囲の消費者(家族、友人、近所、職場など)に対しても適切な使い方を教える。不適切な利用があった場合には、改善を促す。</li> <li>○著作権法や個人情報保護等の法令を理解し、周囲の消費者(家族、友人、近所、職場など)の個人情報の不適切な利用に対しては、注意喚起・改善を促すとともに、事業者に対して問い合わせ、消費生活センターや消費者団体、行政機関へ連絡する。</li> <li>○ソーシャルメディアのトラブル事例などを周囲の消費者(家族、友人、近所、職場など)に紹介し、注意を促す。</li> </ul>
	消費生活情報に対する批判的思考	<ul style="list-style-type: none"> <li>○疑問に思ったら情報を調べる。調べて学んだことを自らの生活に活かすとともに、周囲の消費者に伝える。</li> <li>○生活に必要な物品の選定に際し、コマーシャル等には踊らされないようにする。</li> <li>○消費生活に関する講座、研修会、講演会、イベント、交流会などに参加する。</li> <li>○社会貢献やボランティア活動(消費生活サポーターへの登録、高齢者の見守り活動など)に参加する。</li> <li>○消費生活に関するモニター調査やシンポジウムに参加したり、パブリックコメントを提出したりする。</li> <li>○身の回りの消費者の相談、ニーズ、トラブルなどの情報を消費生活センター、消費者団体に連絡するとともに、消費生活センターの持つ情報を周囲の消費者(家族・友人・近所・職場など)に広める。</li> </ul>