

おんせい
音声コード Uni-Voice がページ右下に配置されています。

しゃかい とびら おんせい よ あ よう
社会への扉 音声読み上げ用テキスト

ほんしょ では、自分の名前で契約できる、消費生活センターを活用できる、消費者の
こうどう しゃかい か きづ つう まな
行動が社会を変えることに気付く、について12のクイズを通じて学びます。

もくじ
目次

- 1 ページから2ページまで しょうひしゃ しゅやく しゃかい
消費者が主役の社会へ
- 3 ページから6ページまで けいやく りかい
契約について理解しよう
- 7 ページから8ページまで おかね りかい
お金について理解しよう
- 9 ページ くらしの あんぜん りかい
暮らしの安全について理解しよう
- 10 ページ しょうひせいかつ し
消費生活センターについて知ろう
- 11 ページ あなたの こうどう しゃかい か
あなたの行動が社会を変える

ほんぶん
本文1ページから2ページまで
しょうひしゃ しゅやく しゃかい
消費者が主役の社会へ

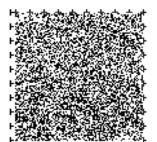
あなたも わたし しょうひしゃ ひとり
あなたも私も、みんな消費者です。一人ひとりの消費者の行動は、社会や経済
などにおおきな えいきょう をあた しょうひしゃ い い きと暮らし、しょうひしゃ しゅやく
社会である消費者市民社会を実現していくために、消費者としての権利と責任
のじかく もと
の自覚が求められています。

しょうひしゃきほんほう しょうひしゃ けんり さだ しょうひせいかつ
消費者基本法では、消費者の権利が6つ定められています。消費生活における
きほんてきじゅよう み けんぜん せいかつかんきょう かくほ なか
基本的な需要が満たされ、健全な生活環境が確保される中で、

- 1. あんぜん かくほ
安全が確保されること
- 2. せんたく きかい かくほ
選択の機会が確保されること
- 3. ひつよう じょうほう ていきょう
必要な情報が提供されること
- 4. しょうひしゃきょういく きかい かくほ
消費者教育の機会が確保されること
- 5. いけん せいさく はんえい
意見が政策に反映されること
- 6. ひがい きゅうさい
被害の救済がなされること です。

このあと、消費生活に関するクイズが出されます。

クイズ問題(もんたい)を聞き、3つの選択肢(せんたくし)から正しいと思うものを1つ(えら)選び、
こたえと解説(かいせつ)を確認(かくにん)しましょう。



けいやく 理解しよう
契約について理解しよう

まいにち く わたし しょうひしゃ じぎょうしゃ けいやく
毎日の暮らしで私たちは消費者として事業者と契約をしています。ここでの
じぎょうしゃ きぎょう う て ぐたいてき はんばいてん
事業者とは、企業や売り手のことで、具体的には、販売店や、メーカー、クレジ
ットカード会社などの金融機関などです。消費生活から契約について考えてみ
がいしゃ きんゆうきかん しょうひせいかつ けいやく かんが
ましましょう。

けいやく れい つぎ
契約の例としては、次のようなものがあります。

しょくひん か ようふく か か か ひ こ えいかいわ なら
食品を買う、洋服を買う、スマホを買う、オンラインゲームをする、バスに乗
る、成人式の着物を借りる、アパートを借りる、引っ越しをする、英会話を習う、
バスツアーに参加する、車を買う、生命保険や損害保険に入る、マンションを
か じゅうたく く ゆうりょうろうじん はい
買う、住宅ローンを組む、有料老人ホームに入るなどがあります。

けいやく
1. 契約をする

もんだい
クイズ問題 1

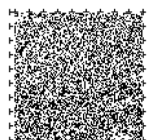
みせ か もの けいやく せいりつ つぎ えら
店で買い物をするとき、契約が成立するのはいつですか。次の A、B、C から選
んでください。

- A. しょうひん う と
商品を受け取ったとき。
- B. だいきん はら
代金を払ったとき。
- C. てんいん い
店員が、はい、かしこまりましたと言ったとき。

こた えら
答えは、C. 店員が、はい、かしこまりましたと言ったとき です。

かいせつ
解説

しょうひしゃ じぎょうしゃ たが けいやくないよう たと しょうひん ないよう かかく ひ
消費者と事業者とが、お互いに、契約内容、例えば、商品の内容や価格、引き
わた じ き ごうい けいやく せいりつ くちやくそく けいやく
渡し時期などについて合意をすれば契約は成立します。つまり、口約束でも契約
せいりつ けいやくしょ いんかん しょうこ のこ
は成立します。契約書や印鑑やサインは証拠を残すためのものです。



ワーク 1 の 1

契約けいやくをする場合ばあい、どこから、どのような情報じょうほうを収集しゅうしゅうして商品しょうひんやサービスせんたくを選択せんたくすればよいでしょうか、考えかんがてみましょう。

ヒント

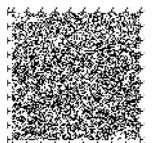
例たとえば、お菓子かしを買うかときは、お菓子かしの箱はこの表示ひょうじ内容ないようをお店みせの人ひとや保護者ほごしや、友人ゆうじんに教おしえてもらい商品しょうひんを選えらぶこともあるでしょう。

ワーク 1 の 2

契約けいやくをすることで、消費者しょうひしやと事業者じぎょうしやには、それぞれどのような権利けんりと義務ぎむが発生はっせいするか、考えかんがてみましょう。

ヒント

あなたあなたが、商品しょうひんやサービスサービスの契約けいやくをする場合ばあい、事業者じぎょうしやに何なにを求めもとめますか。実際じっさいに契約けいやくするときのことをイメージしてみましょう。



ほんぶん
本文 4 ページ

2. 契約を守る

クイズ問題 2

みせ しょうひん か つか まえ ふよう かいやく つぎ
店で商品を買ったが、使う前に不要になりました。解約できますか。次の A、
B、C から選んでください。

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

こた
答えは、A. 解約できない です。

かいせつ
解説

かいやく ほうてき せきにん しょう やくそく こうそくりよく かいやく まも
契約は、法的な責任が生じる約束なので拘束力があります。契約を守らないと、
さいばん うった かいふう
裁判で訴えられることもあります。レシートがあっても、開封していなくても、
げんそく かいやく
原則は解約できません。

ワーク

いっただんていけつ かいやく まも しょうひしゃ じぎょうしゃ
一旦締結した契約は、なぜ守らなくてはならないのでしょうか。消費者、事業者
の立場になって考えてみましょう。

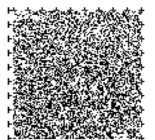
3. 契約をやめる、未成年者取消しについて

クイズ問題 3

さい こうこうせい ほごしゃ ないしょ まんえん けしょうひん かいやく
17歳の高校生が、保護者に内緒で 10万円の化粧品セットを契約しました。この
かいやく と け つぎ えら
契約は取り消せますか。次の A、B、C から選んでください。

- A. 取り消すことはできない。
- B. 未成年者であれば取り消しができる。
- C. 保護者が取り消しを求めたときのみ、契約の取り消しができる。

こた
答えは、B. 未成年者であれば取り消しができる です。



かいせつ 解説

しゃかいけいけん すく みせいねんしゃ ほうていだいりにん どうい え けいやく ばあい けいやく
社会経験の少ない未成年者が、法定代理人の同意を得ずに契約した場合、契約を
とりけ
取り消すことができます。これを未成年者取消しといいます。

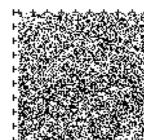
ほうていだいりにん ほんにん か ほうりつこうい おこな けんり ひと
法定代理人とは、本人に代わって法律行為を行う権利がある人のことで、
みせいねんしゃ か ほうりつこうい しんけんしゃ ほごしゃ
未成年者に代わって法律行為ができる親権者、保護者のことです。

みせいねんしゃとりけ みせいねんしゃじしん ほうていだいりにん けいやく
未成年者取消しは、未成年者自身からでも、法定代理人からでもできます。契約
とりけ みせいねんしゃ う と しょうひん じぎょうしゃ へんびん しはら
の取消しにより、未成年者は受け取った商品があれば事業者に返品し、支払っ
だいきん へんきん
た代金があれば返金されます。ただし、小遣いの範囲の少額な契約、結婚をし
もの せいじん せっきょくてき ほうていだいりにん どうい
ている者、成人であると積極的にウソをついたり、法定代理人の同意があると
うそをついたりした場合は、未成年者取消しができません。

みせいねんしゃけいやく しょうひしゃひがい 未成年者契約と消費者被害について

じぎょうしゃ みせいねんしゃけいやく りゆう けいやく と け
事業者にとっては、未成年者契約であったことを理由に契約を取り消されては
こま
困ります。そこで、悪質な事業者は、成人して間もない人を悪質商法のターゲ
じぎょうしゃ なか しょう せけんばなし
ットにすることがあります。事業者の中には、アンケートと称して世間話をし
ねんれい き だ
ながら、年齢を聞き出すこともあります。

しょうひせいかつ へん こま おも しょうひせいかつ そうだん
消費生活で、あれっ変だな、困ったなと思ったら消費生活センターへ相談してく
でんわばんごう
ださい。電話番号は188 イヤヤと覚えてください。



4 契約をやめる、クーリング・オフについて

クイズ問題 4

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いました。この契約をクーリング・オフすることはできますか。次の A、B、C から選んでください。

- A. 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。
- B. 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。
- C. 契約してから 8 日間であれば、クーリング・オフできる。

答えは、C. 契約してから 8 日間であれば、クーリング・オフできる です。

解説

契約は守らなければならないのが原則ですが、消費者トラブルになりやすい取引については、契約をやめることができる特別な制度としてクーリング・オフがあります。

クーリング・オフは、消費者が条件なしで契約を一方的にやめることができる制度で、特定商取引法などで定められています。クーリング・オフを通知する際に、値段が高い、家族に反対された、思っていたのと違うなどの理由は必要ありません。クーリング・オフをすると、消費者は受け取った商品を手業者に返品し、支払った代金は全額返金されます。

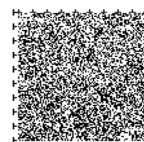
若者がトラブルにあいやすい販売方法とクーリング・オフ期間について 3 つ例を挙げると

1. 不意打ち的に勧誘される販売方法

突然家に営業マンが来る訪問販売、突然路上で呼び止められるキャッチセールス、突然電話があり呼び出されるアポイントメントセールスの 3 つがあります。契約した日から 8 日間であればクーリング・オフできます。

2. 継続的なサービス

語学教室、エステ、家庭教師、塾、パソコン教室、美容医療、結婚相手紹介サービスの 7 業種は自分から店に行き行って契約した場合も、契約した日から 8 日間であればクーリング・オフできます。



3. 連鎖販売取引

先輩、友人、知人から、すぐに利益が出る、人を紹介することでバックマージンが入るなどと誘われ、最初の名目は様々ですが金銭的負担を求められます。マルチ商法、ネットワークビジネスともいわれます。契約した日から20日間であればクーリング・オフできます。

ワーク

なぜ、法律では、例に挙げた3つの取引に関してクーリング・オフ制度を定めているのか、考えてみましょう。

ヒント

クイズ問題4の消費者の状況や、例に挙げた3つの販売方法の特徴に着目してみましょう。

クーリング・オフができない場合でも、契約をやめることができる場合もあります。

4つ例を挙げると

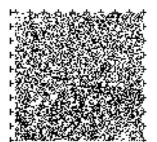
1. 事実と違う説明をされた。
2. メリットだけ説明され、デメリットを説明されなかった。
3. 帰ってと言っても営業マンに居座られて勧誘された。
4. 帰りたいたいと言っても店から帰らせてくれず勧誘された。

こんな状況で契約した場合、消費者契約法によって契約を取り消すことができます。

発展問題

消費者契約法は、消費者と事業者との間の情報の質、量、交渉力の〇〇に着目したルールといえます。〇〇に入る言葉を漢字二文字で考えてみましょう。

説明されたときと話が違う、解約できるか分からないと思ったら消費生活センターへ相談してください。電話番号は188 イヤヤと覚えてください。



もんだい
クイズ問題 5

ネットショップで T シャツを買ったけれど似合いません。クーリング・オフで
きますか。次の A、B、C から選んでください。

- A. クーリング・オフできない。
- B. 契約してから 14 日間ならクーリング・オフできる。
- C. 商品が届く前ならクーリング・オフできる。

こた
答えは、A. クーリング・オフできない です。

かいせつ
解説

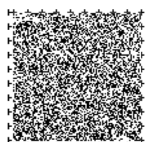
ネットショッピングは、ネット通販、オンラインショッピング、電子商取引とも
いいます。ネットショッピングでは、法律上のクーリング・オフ制度はありま
せん。ただし、ネットショップ独自に、返品の可否や、その条件についてのル
ールを定めています。返品が記載された利用規約を、注文前に必ず
確認しましょう。

ちゅういでん
ネットショッピングの注意点

ネットショッピングでは、代金を払ったのに商品が届かない、無料お試しを
注文したのに、定期購入になっている、ニセ物が届いた、連絡先が不明などの
トラブルがあります。

きを付きたいネットショップの表示として、次の7つのような例があります。

- 例 1 サイトの URL が不自然で、購入を希望しているサイトの URL と違う。
- 例 2 住所が番地まで記載されていない。
- 例 3 電話番号がなく、連絡先が Eメールしかない。
- 例 4 字体に通常使用されていない旧字体が混じっている。
- 例 5 商品の価格が極端に値引きされている。
- 例 6 支払方法が銀行振込みのみである。
- 例 7 機械翻訳したような不自然な日本語表現がある。



架空請求や不当請求について

確認画面がなく、すぐに登録となり請求された、画像や年齢認証をクリックしただけで請求された、このような場合、架空請求である可能性が高いです。アダルトサイトの閲覧でも被害が発生しています。

架空請求・不当請求への対処法としてはお金を支払わない、連絡をしないのが基本です。連絡をすると、悪質業者から言葉巧みに、しつこく金銭の支払を要求されることとなります。インターネット上では、自分の情報を入力するなどして自分から出さない限り、どこの誰であるか個人の特定はされません。

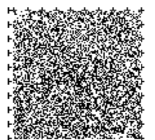
発展問題

ネットショップのページには、どのような情報を表示する必要があるか考えてみましょう。

ヒント

ネットショップの表示は、特定商取引法によるルールに則ったものにする必要があります。消費者にとって必要な情報、分かりやすさがポイントになります。

ネットトラブルかと思ったら消費生活センターへ相談してください。
電話番号は188 イヤヤと覚えてください。



本文 7 ページ

お金について理解しよう

お金は、消費生活をする際の支払手段として欠かせません。自分の生活と結びつけて、お金の流れについて考えてみましょう。

まず、私たちは働いて収入を得ます。収入から税金や食費、水道代、ガス代、家賃、電気代、社会保険料などを支払います。お小遣いなど、好きなように使えるお金は意外と少ないです。

テーマ 1

お金を支払う、カード払いについて

現金以外にいろいろな支払方法があり、キャッシュレス化が進んでいます。キャッシュレスとは、現金を使わない支払方法のことです。ここで、契約関係が複雑なクレジットカード払いについて、理解しましょう。

クイズ問題 6

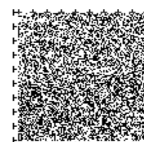
買い物をした後日に代金を支払うことになるのはどれですか。次の A、B、C から選んでください。

- A. デビットカードで買う。
- B. クレジットカードで買う。
- C. プリペイドカードで買う。

答えは、B. クレジットカードで買う です。

解説

クレジットカードで買うと、カード会社が代金を立て替えて販売店に支払います。消費者は先に商品を手に入れて、支払期日までに一括または分割でカード会社に支払います。そのため、支払期日までに、お金を用意しておく必要があります。



クレジットカードの仕組みについて

クレジットカードを使うためには、次のような手続きが必要です。

1. 消費者は、あらかじめカード会社にクレジットカード契約の申込みをし、カード会社はクレジットカードを発行します。
2. カードが発行されたら、消費者はクレジットカードを使って販売店で買い物をし、販売店は消費者に商品を引き渡します。
3. カード会社は消費者の代わりに商品の代金を立替払し、販売店はカード会社に売上げに応じた手数料を支払います。
4. カード会社は、クレジットカード契約で定めた支払期日に、消費者の銀行預金口座から立て替えた商品の代金を引き落とします。

クレジットカードの支払方法と手数料について

クレジットカードの支払方法は主に次の3つがあります。

1. 一括払い
2. 分割払い
3. リボルビング払い

一括払いは、代金を一括で支払う方法で、手数料はかかりません。分割払いは、代金を何回かに分けて支払う方法で手数料がかかります。リボルビング払いは、月々の支払金額を毎月一定額または残高に対して一定率に決めておいて支払う方法です。リボ払いともいいます。手数料がかかります。

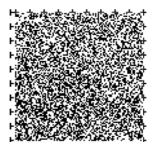
ワーク

次の1、2、3について考えてみましょう。

1. クレジットカードのメリットとデメリットを、消費者、販売店、カード会社の立場で考えてみましょう。
2. クレジットカードで購入した商品は、カード会社への支払が完了するまでは誰のものでしょうか。
3. クレジットカードの普及は、消費生活にどのような影響をもたらしたでしょうか。

ヒント

クレジットカードの仕組みの説明や、インターネットの普及との関係から考えてみてください。



クイズ問題 7

クレジットカードの支払方法で、1つ1つの商品の残高が分かりにくいのは、どれですか。次のA、B、Cから選んでください。

- A. 36 回分割払い
- B. リボルビング払い
- C. ボーナス 1 回払い

答えは、B. リボルビング払い です。

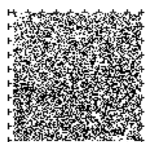
解説

リボルビング払いは、リボ払いともいいます。リボ払いは、月々の支払を一定額または残高に対する一定の割合に抑えられますが、支払期間が長くなりがちなので、手数料がかさみ、その結果支払総額も増えます。リボ払いは定期的な支払が続くので、残高が分かりにくくなります。

ワーク

キャッシュレス時代の様々な支払方法の特徴を調べてみましょう。また、電子マネーを含むプリペイドカードやデビットカードの具体的な例をあげてみましょう。

クレジットカードには、買い物に使うショッピング機能だけでなく、お金を借りるキャッシングという機能もあります。クレジットカードを使ったキャッシングは、消費者金融からお金を借りるのと同じです。カードの使い過ぎに注意しましょう。



テーマ 2

お金を借りる

クイズ問題 8

自動車教習所へ通うため、金融機関から20万円を年利17%で借りました。毎月5千円ずつ返済した場合、返済総額はいくらになりますか。次のA、B、Cから選んでください。

- A. 約23万円
- B. 約26万円
- C. 約29万円

答えは C. 約29万円 です。返済が終了するのに、5年かかります。

解説

金融機関からお金を借りたら利息を付けて返します。借りた金額を元金、利息の割合を金利、年当たりの金利を年利といいます。利息は、元金×年利×借入期間、で計算できます。

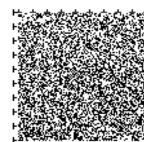
月々決まった金額を返済した後の残金に対して、また利息が付くので、少額ずつ返済する場合は返済期間が長くなり返済額の合計は高くなります。返済が必要な貸与型の奨学金制度、住宅ローンも借金であることは同じです。借りる前に、金融機関が提示する返済計画表を確認し、目的の実現後の返済計画を具体的に考えましょう。

プラスα問題

20万円を年利17%で借りて、1か月後に一括して返済する場合と、毎月2万円ずつ返済する場合のそれぞれの返済総額を計算して、返済期間によって返済総額が変わることを実感してみましょう。

ヒント

1か月後の利息は、元金×年利×借入期間、で計算できます。20万円に年利17%をかけ、12か月で割ると1か月後の利息となります。
1か月後に一括返済する額は、元金に1か月後の利息を加えたものになります。



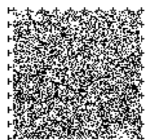
元金と利息を合わせた毎月の返済額が一定の返済方法を元利均等返済といいます。毎月2万円ずつ返済する場合、2万円には利息が含まれているので、2万円を返済しても元金に充当される返済額は、2万円から利息を引いたものになります。翌月は、この残りの元金に利息が付きます。残りの元金が0円になるまで計算を繰り返します。

多重債務について

複数の金融機関などから借金を繰り返すことで借金が雪だるま式に増え、返済が困難になることです。

多重債務のきっかけとしては、次のようなものがあります。失業、事故や災害で思わぬ出費、収入減、悪質商法の被害、病気やケガで働けない、家族の病気や世話で働けない、連帯保証人になり借金の肩代わりなどがあります。

クレジットや借金で困ったら、まずは消費生活センターへ相談してください。電話番号は188 イヤヤと覚えてください。



3 将来のためのお金について

お金には、預ける、備える、運用するという役割もあります。お金を運用することを、投資ともいいます。預ける方法としては預貯金、備える方法としては生命保険や損害保険、運用する方法としては株式や債券などがあります。

クイズ問題 9

必ずもうかる投資ってあるのでしょうか。次の A、B、C、から選んでください。

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

答えは、A. 必ずもうかる投資はない です。

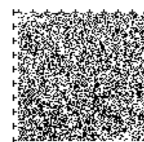
解説

金融商品の中には、元本保証があるものと元本保証がないものがあります。一般的に高収益であるほどリスクも高くなります。また、元本以上の損失が発生する可能性のある仕組みの金融商品もあります。多様な金融商品が出回っていますが、仕組みやリスクをよく理解できない場合は、絶対に手を出さないようにしましょう。リスクをよく理解し、認識した上で投資することも、選択肢の一つです。

金融商品で分からないことがあったら、契約する前に消費生活センターへ相談してください。電話番号は 188 イヤヤと覚えてください。

暮らしの安全について理解しよう

製品やサービスによる事故で、ケガをしたり、時には亡くなってしまうケースもあります。安全に配慮した行動、さらに事故の再発を防ぐための行動をしましょう。



暮らしに潜む危険の例として、カラーコンタクトレンズで目に傷がついた、スマホ充電中にコネクターから発煙や発火、脱毛エステによるやけどなどがあります。これらの製品事故情報やリコール情報は、消費者庁のウェブサイトをチェックしましょう。

クイズ問題10

製品による事故が発生したとき損害賠償を求められますか。次のA、B、Cから選んでください。

ヒント

損害賠償とは、違法な行為で損害を受けた人に、その原因を作った人が損害の埋め合わせをすることです。

- A. 損害賠償はされない。
- B. 製品の代金のみ返金を求めることができる。
- C. 欠陥による損害であれば、治療費なども含め、広く損害賠償を求めることができる。

答えは、C. 欠陥による損害であれば、治療費なども含め、広く損害賠償を求められます。

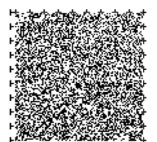
ワーク

先ほど例に挙げたような事故があったとき、消費者にはどのような行動が求められるか考えてみましょう。

ヒント

身体への危害発生、火災などの事故発生時には、まずどこへ連絡をし、どのような行動をとる必要があるでしょうか。次に、消費者自身に損害が生じた場合の補償、事故の再発防止に関する連絡先を考えましょう。

製品やサービスで危ないと思ったら、消費生活センターへ相談してください。電話番号は188 イヤヤと覚えてください。



もんだい
クイズ問題11

しょうひせいかつ
消費生活について相談したいときにかける電話番号はどれですか。次のA、B、
Cから選んでください。

- A. しょうひしゃ
消費者ホットライン 118番
B. しょうひしゃ
消費者ホットライン 188番
C. しょうひしゃ
消費者ホットライン 189番

こた
答えは、B. しょうひしゃ
消費者ホットライン188番 です。

かいせつ
解説

しょうひせいかつ
消費生活センターは、ぜんこく
全国の都道府県や市町村に約800か所あり、各地方公共
だんたい
団体が設置しています。そうだん
相談は無料で、でんわ
電話でもらいしょ
来所でもOKです。ざいじゅう
在勤、ざいきん
在学している地域のしょうひせいかつ
消費生活センターにご相談ください。しょうひせいかつ
消費生活に関するこ
となら何でもそうだん
相談できます。しょうひしゃ
消費者ホットラインは、どにちしゆくじつ
土日祝日もつながります。

しょうひせいかつ
消費生活センターでは、こっかしかく
国家資格を持ったしょうひせいかつ
消費生活相談員やそれに準じた専門
ちしき
知識やぎじゆつ
技術を持った人がたいおう
対応します。しょうひせいかつ
消費生活相談員は、しょうひしゃ
消費者関連の法律に基
づき、かいけつ
解決のためのアドバイスをしたり、ひつよう
必要に応じてじぎょうしゃ
事業者とのあいだ
間に
かいけつ
解決のためのこうしやう
交渉のお手伝いをするあっせん
あっせんを行ったりして被害の回復を
かいけつ
図ります。しゅひぎ
守秘義務があるので、うかが
伺ったじょうほう
情報はしっかりまも
守られます。そと
外には漏れ
ません。

まんが
しょうひせいかつ
消費生活センターでの相談とトラブル解決

シーン1
なや
トラブルで悩んでいる少年が、しょうねん
少年が、そうだん
相談のでんわ
電話をかけるところです。

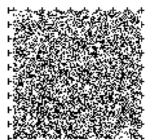
しょうねん
少年
そうだん
相談できる3けたのばんごう
番号、188があったんだ。おっ、つながった。

しょうだんいん
相談員
はい、しょうひせいかつ
消費生活センターです。

しょうねん
少年
じつ
実は、1か月前、せんぱい
先輩からしょくじ
食事に誘われて、ネットワーク

ビジネスってもうかると言われて、けいやく
契約したんですけど。

き
聞いていた話と違って困っています。



相談員 今の話を手紙にして、事業者に解約を伝えてみましょう。消費生活センターに来てみませんか。

シーン2 消費生活センターを訪れた少年が、消費生活相談員に相談しています。

相談員 契約時の状況や、事業者にどうしてほしいのかを伝えましょう。

シーン3 その後、少年と消費生活相談員が事業者と面会し、解約の意思を伝えていきます。

事業者 わかりました。解約に応じましょう。

解説

相談者が送った申出書面に基づき、消費生活相談員と事業者の2者間で話し合いが行われることもあります。

シーン4 トラブルが解決した少年が喜んでいきます。

少年 お金が戻ってきた。先輩にも消費生活センターへの相談を勧めよう。

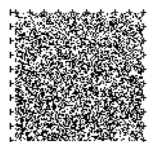
ワーク

最寄りの消費生活センターのウェブサイトなどで消費者被害について調べたり、消費生活相談員から話を聞いたりしてみましょう。

発展問題

マンガ 消費生活センターでの相談とトラブル解決では、消費者である少年が消費生活センターにネットワークビジネスに関する相談をしています。消費者の少年、相談員、事業者の会話から問題点を検討するとともに、消費生活センターから情報を得るなどして、シーン1に関してロールプレイングのシナリオを作ってみましょう。

クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても、困ったと思ったら消費生活センターへ相談してください。電話番号は188 イヤヤと覚えてください。



あなたの行動が社会を変える

消費者が主役の消費者市民社会では、消費者の行動で社会を変えることが求められています。消費者市民社会の一員として、自分自身の行動を考えてみましょう。

クイズ問題12

消費者トラブルにあったとき、あなたならどうしますか。次のA、B、Cから選んでください。

- A. 自分が我慢すればよいことなので何もしない。
- B. ネット上に事業者を誹謗中傷した書き込みをする。
- C. 消費生活センターや事業者のお客さま相談室に相談する。

ヒント

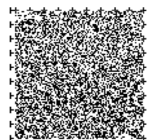
ここでの事業者とは、企業や売り手のことで、具体的には、販売店や、メーカー、クレジットカード会社などの金融機関などです。お客さま相談室を設けているところもあります。

答えは、C. 消費生活センターや事業者のお客さま相談室に相談する です。

解説

消費者トラブルにあったとき、行動しないであきらめると、不正な取引、製品などの事故が続き、トラブルや被害の拡大につながります。行動して事業者のお客さま相談室に相談すると、トラブルの解決に向けた対応をすることもあります。消費生活センターに相談すると、トラブルの解決のための助言や事業者とのあっせん交渉をしてくれます。

国民生活センターでは、全国の消費生活センターなどで受け付けた消費生活相談情報の収集、分析、提供が行われます。そして、国の機関である消費者庁や関係省庁、都道府県が動き、違法な営業をしている事業者に対し、営業停止を命令したり、違法な表示をしている事業者に対し、定められた表示をするように命令したり、必要な法律の整備も行われます。



あなたが行動することで、不適切な取引や表示、安全性を欠く製品やサービスが
改善され、健全な事業者が育ち、良質で安全な商品やサービスが増えます。
その結果、消費者の積極的な行動によって、安全で安心して暮らすことができる
消費者市民社会の実現が図られます。

せいさく ちよさく しょうひしゃちよう
制作・著作：消費者庁

へいせい ねん がつさくせい
平成29年3月作成

おんせいよ あ ばん れいわ ねん がつさくせい
音声読み上げ版：令和2年3月作成

といあわ さき
問合せ先

〒100-8958 東京都千代田区霞が関3-1-1 消費者庁消費者教育推進課

でんわ
電話：03-3507-9149

FAX：03-3507-9259

いじょう
以上

