

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様相談室に相談する。

### ヒント

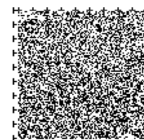
ここでの事業者とは、企業や売り手のことで、具体的には、販売店や、メーカー、クレジットカード会社などの金融機関などです。お客様相談室を設けているところもあります。

答えは、C. 消費生活センターや事業者のお客様相談室に相談する 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様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

