

若者の消費生活 ハンドブック



契約っていつ成立するのかな? **3ページへ**

ネット通販、クーリング・オフできる? **7ページへ**

18歳は成年です! **8ページへ**

消費者市民社会ってどんな社会? **19ページへ**

定期購入に
なっています。



あなたも消費者

「消費者」という言葉を知っていますか。わたしたちは毎日の暮らしの中で、食品や衣服、文房具などの商品を買ったり、バスや電車、美容院や理容店などのサービスをお金と引き換えに得ています。これは、わたしたちがすでに消費者として行動していることを意味します。

現代の消費生活は、さまざまな商品やサービスがあふれ、豊かで便利になった反面、消費者をだましたり、困らせる悪質商法が数多く存在しています。また、インターネットやスマートフォンの普及により、未成年者がトラブルに巻き込まれるケースも増えてきました。しかし、消費者がきちんと行動すれば防げるトラブルもたくさんあります。

さあ、あなたも消費者の一員です。消費生活の中のさまざまな問題や、消費者としての役割や責任について考えてみましょう。

目次

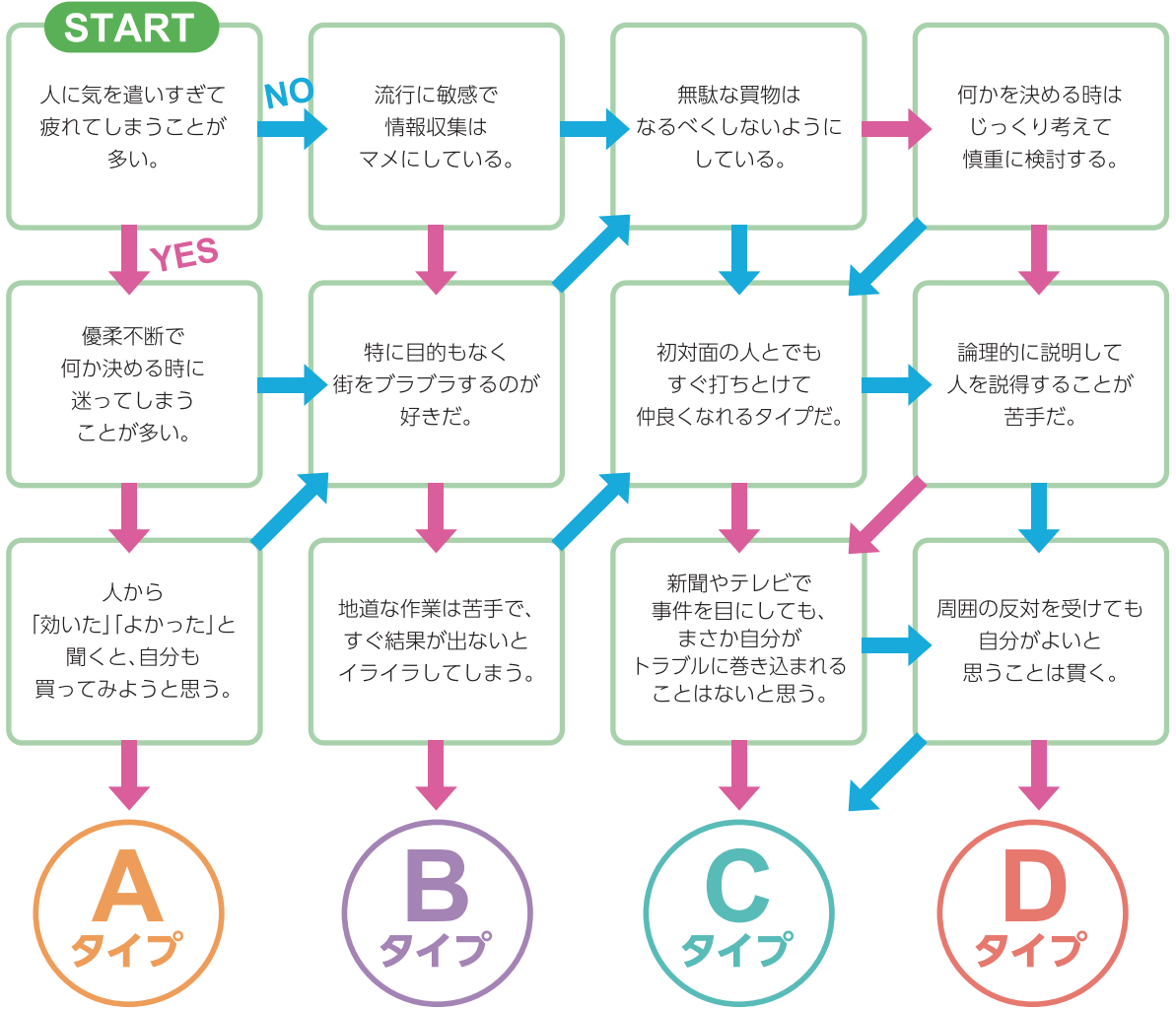
あなたも消費者	1
トラブル危険度診断 あなたはどのタイプ？	2
I. 契約と消費者トラブル	3
1. 契約ってどんなこと？	3
2. いろいろな販売方法	5
3. クーリング・オフを覚えておこう！	7
4. 18歳は成年です！	8
5. こんなトラブルに気をつけて！	9
6. 未成年者による契約は原則取り消せる！	12
7. 多様な支払方法	13
8. インターネットの安全安心な利用のために	15
9. 消費者トラブルにあわないために	16
II. 製品安全ガイド	17
1. 製品事故を防ぐには	17
2. 家庭で製品事故が起きてしまったら	17
III. めざそう！消費者市民社会	19
1. 消費の持つ影響力	19
2. 「消費者市民社会」をめざすためには？	20
付録1 クーリング・オフなどの通知文の例	21
付録2 これであなたもかしい消費者	22

トラブル危険度診断

あなたはどのタイプ？

あなたの性格と、注意が必要な消費者トラブルは…？

下記の診断の結果から、あなたが最も当てはまるタイプを知り、傾向と対策を考えよう。



Aタイプ

人の意見に
流されやすい
タイプ

控えめで自己主張が苦手なあなたは、相手の意見に左右されやすいかもしれません。悪質業者から強引な勧誘をされた時でも、しっかり意思表示できるように日頃から練習しましょう。

Bタイプ

感情的に
なりやすい
タイプ

感情が不安定になっている時は、冷静な判断をするのが難しいものです。焦らず慎重に考える習慣を身につけることで、悪質業者の脅しや、誘惑、だましの手口から身を守ることができます。

Cタイプ

おおらかで
楽観的な
タイプ

社交的で明るいあなたは、トラブルへの危機意識は高くないかもしれません。思いがけない製品事故や、消費者をだまそうとたくらむ悪質業者からのトラブル防止のために、過信することなく行動しましょう。

Dタイプ

意思が
はっきり
している
タイプ

意思が明確なあなたは、他人の意見に流されて消費者トラブルに巻き込まれる心配は少ないようです。もし困った時は、家族や友人のアドバイスも頼りにしてみましょう。問題解決の近道になるかもしれません！

出典：消費者庁「もしあなたが消費者トラブルにあったらー消費者センスを高めよう！」

I. 契約と消費者トラブル

1. 契約ってどんなこと？

あなたは、今までに「契約」をしたことがありますか。

契約とは、経済社会における取引の約束のことで、**法的な責任**が生じます。もしも約束（契約）を守らなかったら、損害賠償を請求されることもあります。

考えてみよう！

次の中から、「契約」にあてはまるものを選んでみましょう。
(解答は4ページ右下)

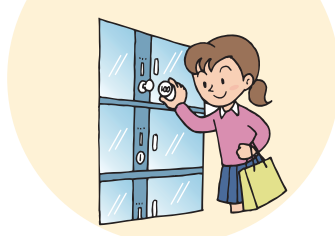
①書籍を買う



②友達と釣りに行く約束をする



③コインロッカーに荷物を預ける



④お店でDVDを借りる

⑤高校や大学に入学する

⑥親に「次のテストは80点以上とる」と約束する

(1) 契約はいつ成立するのか

契約はいつ成立すると思いますか。実は、**契約は当事者間の合意があれば成立**します。

例えば、あなたがお店に行って「これをください」と申し込むと、お店の人は「はい、〇〇円です」と承諾します。このように申し込みと承諾によって、契約は成立します。契約書はあくまでも契約をしたという証拠を残すもので、**口約束**であっても、契約は成立するのです。

法的な責任が生じる約束事

契約したら一方的に内容を変更したり、取り消したりはできない。

口約束で成立する

原則として、契約書を書かなくてもハンコを押さなくても成立する。

契約自由の原則

契約は当事者の自由な意思で行われるもので、イヤなら断ればよい。



(2) 契約にはトラブルがいっぱい

わたしたちの生活は、多くの「契約」で成り立っています。しかし、中には悪質な事業者もいます。売りたいがために、実際よりも高級に見せかけたり、効果があるように説明したり、お得であるように思わせたりと、イメージばかり先行させて契約を結ばせようとしています。そのような契約は後でトラブルになりやすいのです。

(3) 消費者契約法による契約の取り消し

消費者は事業者 비해、どうしても商品についての情報量、交渉力の面で劣ってしまいます。そこで、事業者が消費者にウソの説明をしたなど不当な勧誘をした場合は、その契約は取り消すことができる。「消費者契約法」は定めています。

しかし、消費者がその勧誘が不当であったことを証明しなければならず、現実には簡単にできるものではありません。**契約は慎重に行わなければなりません。**

消費者契約法 / 契約を取り消すことができる不当な勧誘

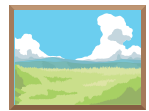
事実と違う説明をする（不実告知）

- 例 事故車ではないと言うので買った中古車が実は事故車だった。



必ず値上がりするとされた（断定的判断の提供）

- 例 「数年後に売りに出せば、倍の価格で売れる」と言われて、高額な絵画を買ってしまった。



不利になることを言われなかった（不利益事実の不告知）

- 例 隣にマンションを建てる予定を隠して日当たり良好と説明され、住宅を買った。



お願いしても帰ってくれない（不退去）

- 例 学習教材の訪問販売で帰ってと言ったのに居座られ、しかたなく契約した。



帰りたいのに帰してくれない（退去妨害）

- 例 呼び出されて出向いた宝石の展示会で、帰りたいと言ったのに帰してもらえず、契約してしまった。



就職セミナー商法など（不安をあおる告知）

- 例 就職活動中の学生の不安を知りつつ、「このままでは一生成功しない、この就職セミナーが必要」と勧誘され申込してしまった。



デート商法など（好意の感情の不当な利用）

- 例 SNS で知り合って好きになった男性に「買ってくれないと関係を続けられない」と言われ、宝石を買ってしまった。



高齢者等が不安をあおられる（判断力の低下の不当な利用）

- 例 認知症で判断力が著しく低下した高齢者が、「この食品を食べなければ、健康が維持できない」と勧誘され、健康食品を買ってしまった。



靈感商法など（靈感等による知見を用いた告知）

- 例 占いをしてもらったら「私には霊が見える。あなたには悪霊がついている。この数珠を買えば悪霊が去る」と言われ、契約してしまった。



契約前なのに強引に代金を請求されるなど（契約締結前に債務の内容を実施等）

- 例 ガソリンを入れようとガソリンスタンドに行ったところ、店員が「ワイパーのゴムが外れている」と言いながら頼みもしないのにワイパーを交換し、代金を請求された。



通常の量を著しく超える購入を勧誘する（過量契約）

- 例 着物の展示会で「外出は買物程度で、普段、着物を着ない」と言ったのに強引に勧められ、結局、何十着も契約してしまった。



退去困難な場所へ誘導

- 例 理由を告げずに旅行に誘われ、山奥の別荘に連れて行かれて商品を買わされた。

おどすような言動を交えて相談の連絡を妨害

- 例 ウォーターサーバーをかうか親に相談したいと言ったのに、それはダメだと迫られ相談を妨げられた。

2. いろいろな販売方法

販売方法（取引類型）には、いろいろなものがあります。これらの販売方法と、契約時の注意事項を見てみましょう。

〈販売方法（取引類型）と利用上の注意〉

1. 店舗販売

店舗で商品やサービスを販売する販売方法



商品を選ぶときには、店頭で商品を確認できるので、マークや文字で書かれた品質などの表示も確認しましょう。また、不明なことは店員に聞いてみましょう。

2. 訪問販売

販売員が自宅を訪問するなど店舗外で商品やサービスを契約させる販売方法

（アポイントメントセールス*1やキャッチセールス*2などの不意打ち性の高い勧誘方法での店舗内または店舗外での販売方法も含む）

悪質な販売業者ばかりではありませんが、トラブルが多い販売方法です。

- ①必要がなければ、いつまでも話を聞かないで、ハッキリと断りましょう。
- ②契約する場合は、販売業者の住所、会社名、契約の条件などを書いた契約書面を受け取って内容を確認しましょう。

※1 電話や郵便、SNS 等で販売目的を明示せずに消費者を呼び出したり、「あなたは特別に選ばれました」等、ほかの者に比べて著しく有利な条件で契約できると消費者を誘って、営業所等に呼び出したりして契約させる販売方法

※2 路上等営業所以外の場所で「アンケートに協力してください」などと呼び止め、営業所等に同行させて契約させる販売方法



3. 電話勧誘販売

事業者が勧誘電話をかけて、商品やサービスを契約させる販売方法

相手はセールストークのプロです。ちょっと話を聞いてみようかと軽く考えていると、相手の話術に乗せられてしまいます。

- ①相手の言葉に乗せられず、自分にとって本当に必要か判断しましょう。必要がなければ、「いりません」、「お断りします」とハッキリ言いましょう。
- ②契約する場合は、電話で聞いた話と実際の契約内容が同じか、契約書面を受け取って確認しましょう。



4. 通信販売

消費者がテレビ・雑誌・新聞・インターネットなどの広告を見て、郵便・電話・ファックス・インターネットなどを使って、商品やサービスを購入する販売方法

商品の実物を見ることができないので、注文は慎重に行わなければなりません。
次のことを確認しましょう。

- ①販売業者の住所、会社名、電話番号等を確認し、信頼できる会社かどうかを判断する。ジャドママークの有無も目安となる。
- ②商品の価格及びその単位、送料、支払方法と支払期間、銀行振込の場合は振込先と振込手数料を確認する。
支払は、なるべく、購入現品確認後の後払いが望ましい。
- ③商品が届く時期を確認する。
- ④返品できるかどうか、返品できる場合はその条件を必ず確認する。

(ジャドママーク)
JDMA
Japan Direct Marketing Association
公益社団法人日本通信販売協会

パソコンやスマートフォンを利用したインターネット通販では、商品が届かない、突然サイトがなくなる、偽物が届くといったトラブルが多発しています。上記の注意点に加えて、次の点にも、注意が必要です。

- ①サイトのURLが公式のものであることを確認する。
- ②入力操作は各段階で慎重に行う。
- ③最終確認画面（購入回数、支払総額、解約や返品の条件など）を、印刷やスクリーンショットなどで保管しておく。
(トラブル解決のための証拠として)



5. 特定継続的 役務提供

次に示す7つのサービスで、契約期間及び契約金額が一定の条件を満たすもの

- ①エステティック ②美容医療 ③語学教室 ④家庭教師 ⑤学習塾
- ⑥パソコン教室 ⑦結婚相手紹介サービス

サービスの内容を客観的に確定するのが難しく、契約が長期間となり、代金も高額になりがちです。契約期間が長い場合、消費者の事情により途中でサービスを利用できなくなることがあり得ます。

- ①契約をする前に十分に説明を受け、
本当に自分に必要なものかどうかを検討しましょう。
- ②割引などの言葉につられて安易に契約せず、
必要のないものは勇気をもってはっきり断りましょう。
- ③あまり長期間の契約はさげましょう。
- ④契約するときは、中途解約する場合の解約手数料について
確認しておきましょう。

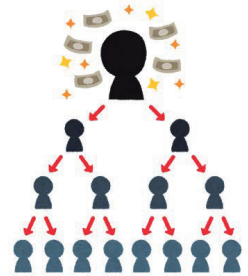


6. 連鎖販売取引 (マルチ商法)

「他の人に商品を転売すれば利益が得られる」などと言って商品を買わせたり、加盟金等の金銭的負担をさせる契約

高額利益を得るのは上位のごく一部の者に限られ、末端の加入者が被害を受ける危険性が高い取引のため注意が必要です。

- ① 「簡単にもうかる」などの甘い言葉をうのみにしてはいけません。家族に相談するなど、いったん冷静になって考えましょう。
- ② 友人や知人から勧誘されても、その場で契約せず、きっぱりと断りましょう。自身が友人を勧誘することにより、人間関係を壊すおそれもあります。



7. 業務提供誘引 販売取引 (内職商法)

「高収入を得られる仕事を紹介する」などと勧誘し、仕事のために必要と言って商品やサービスを契約させる販売方法

実際には、仕事が難しすぎたり量的に少なすぎたりして思ったほど収入を得られないことが多く、購入した商品やサービスの代金の支払いが難しくなる可能性があります。契約する際は慎重に検討しましょう。



3. クーリング・オフを覚えておこう！

クーリング・オフ (Cooling off) とは、訪問販売などで買った商品などが本当に必要かどうかを冷静に考える期間 (クーリング・オフ期間) を設けた、法律上の制度のことです。期間内であれば、消費者が無条件でその契約を解除できます。解除の理由は問いません。



(1) クーリング・オフできる取引類型と期間

クーリング・オフ期間は次のとおりです。ただし、契約時に事業者から事実と違う説明があった場合などでは、期間を過ぎていても解約ができる場合があります。

あきらめずに相談窓口にご相談してみましよう。

取引類型	期間	取引類型	期間
訪問販売 電話勧誘販売 特定継続的役務提供 訪問購入※	8日間	連鎖販売取引 (マルチ商法) 業務提供誘引販売取引 (内職商法)	20日間

※事業者が自宅などを訪れて、貴金属などの物品を購入する取引

(2) クーリング・オフの通知の出し方

クーリング・オフは、書面（ハガキでも可）、電磁的記録（メール、FAX、ウェブサイト上の専用フォーム等）で通知します（21 ページ「付録1 クーリング・オフなどの通知文の例」参照）。証拠として、書面のコピー（ハガキの場合は両面のコピー）を取って、郵便局窓口から特定記録郵便または簡易書留などで送りましょう。クレジットを利用した場合は、忘れずにクレジット会社にも同じように通知しておきましょう。

送付する書面（はがきの場合は両面）は、コピーを取って保管します。電磁的記録で通知する場合、電子メールであれば送信メールを保存し、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等であれば画面のスクリーンショットを残しておきます。

(3) クーリング・オフできない場合

- × 店舗販売、通信販売で買った商品
- × 契約金額が 3,000 円未満の現金取引
- × 自動車、電気通信サービス（スマートフォンなどの契約）
- × 消費したらクーリング・オフができないと記されている政令指定消耗品（化粧品、健康食品など）を消費した場合 など

※ただし、学習塾、エステなど一定のサービスについては、店舗販売や通信販売でもクーリング・オフが可能な場合があります。

※通信販売では返品の可否や条件が適切に表示されていない場合に限り、商品到着後8日以内であれば消費者が送料を負担することで返品できます。また、事業者が自主的にクーリング・オフや返品に応じてくれる場合もあります。

※テレビの通販番組や動画配信サイト・新聞広告等を見て、買いたい商品を電話で申し込むときに、広告にはなかった無関係の商品を勧められて考える暇もなく契約してしまった…という事例が多発したため、令和5年6月からこのような取引は電話勧誘販売としてクーリング・オフの対象となりました。

例

中古車の購入契約をしたが、数日後、別の店でもっと良い車を見つけたので、契約をキャンセルしたい。

→自動車はクーリング・オフできない商品なので、契約を一時的に取り消すことはできません。

(4) クーリング・オフを妨害されたら…

消費者がクーリング・オフしようとするのを、事業者がウソの説明をしたり、脅して妨害した場合は、クーリング・オフ期間を過ぎていても、その事業者が改めて「クーリング・オフできる」ことを書いた書面を交付するまでは、クーリング・オフできます。

4. 18 歳は成年です！

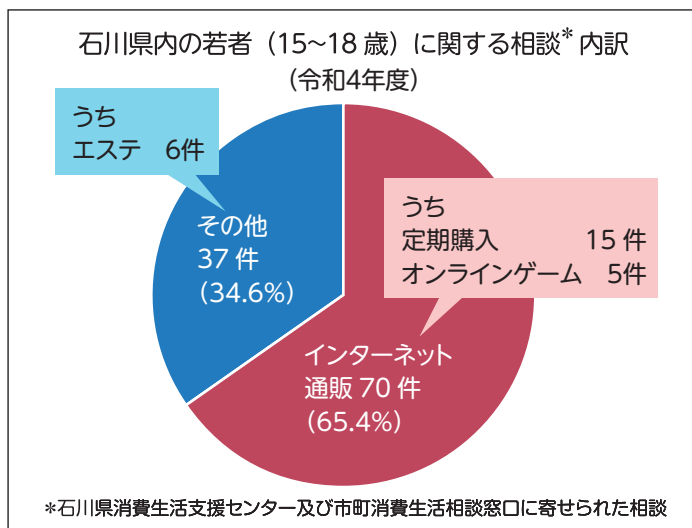
成年年齢に達すると、親権者の同意がなくても、携帯電話を契約する、一人暮らしの部屋を借りる、クレジットカードをつくる、高額な商品を購入したときにローンを組むなど、自分だけの判断で契約を結ぶことが可能になります。未成年者の場合、親権者の同意なく結んだ契約は、原則取り消すことができます（→12 ページ）、成人になると未成年者契約取消権による保護はありません。契約を結ぶかどうかを決めるのも自分なら、その契約に対して責任を負うのも自分自身になります。

社会的経験に乏しく、法的な保護のない新成人を狙い打ちにする悪質な事業者もいることから、トラブルに遭わないよう、より一層の注意が必要です。

5. こんなトラブルに気をつけて！

(1) 石川県内の若者の消費生活相談状況 (令和4年度)

令和4年度の石川県内の若者（15～18歳）に関する消費生活相談は、107件でした。そのうち約2/3がインターネット通販のトラブルでした。



犯罪に加担しない!

最近では、「スマホを購入して送ればお金を貸す」などと言われて、お金欲しさに自己名義で購入して送付したら、そのスマートフォンが特殊詐欺などの犯罪に利用されたといったケースも発生しています。

携帯電話不正利用防止法により、自己名義の携帯電話（SIMカード）を無断で譲渡することは禁止されています。他者に譲渡しても、契約した携帯電話の購入代金や、通信費などの利用料全の支払い義務は当然なくなりません。それどころか、携帯電話販売店から携帯電話やSIMカードをだまし取ったとして、詐欺罪に問われる場合もあります。

インターネット通販（定期購入）のトラブル事例

スマホからお試し100円のサプリを購入したが、数日間飲んで体調が悪くなったので途中でやめてしまった。しばらくして2回目の商品の発送通知メールが届き、事業者に問合せたところ、「初回お試し100円は、3回の定期購入が前提で、2回目以降は定価での購入となる。4回目からはキャンセルできる。申込時の画面に記載してある。」と言われた。「未成年者なので、定価では支払いできない。親も同意していない。」と言ったところ、「未成年者の場合、親の同意を得ているかどうか確認しており、同意ありにチェックしてある。」と言われ、キャンセルに応じてもらえない。



- ・通信販売は、クーリング・オフはできません。
- ・契約内容や解約条件など最終確認画面をしっかりと読んでから注文すること！
なお、見えにくい場所に小さく表示されているなど、誤認させる表示があった場合、申込んだ後でも契約を取り消せる可能性があります。
- ・親が同意しているなどウソをついて契約した場合、未成年者契約取消（→12ページ）ができないことがあります。

不当請求のトラブル事例

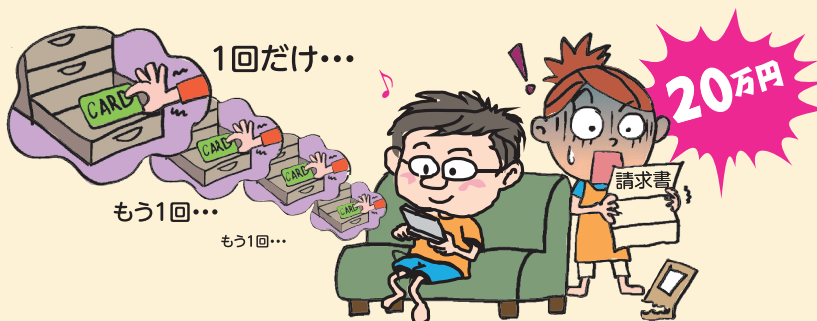
SNS のアイドルの無料動画を見ようとしたら、突然、アダルトサイトにつながり、シャッター音がして、9万8千円の請求画面が表示された。慌てて「退会はこちら」をタップしたら、メールの送信画面になったので「退会したい」とメールしたところ、「至急連絡ください。連絡がない場合は、自宅や学校を調べて集金に行く。それでも支払わなければ裁判所で法的手続きをとる。」というメールが何通も来るようになり、とても怖い。



- ・契約した覚えがない場合、契約は成立していない可能性があります (→3ページ)。
- ・「退会処理はこちら」などと表示されても、絶対に相手に連絡しないこと!

オンラインゲームのトラブル事例

無料のオンラインゲームを利用していたが、勝つために有料の強いアイテムが欲しくなったため、無断で親のクレジットカードを使い、アイテムを購入した。1回だけのつもりが何回も購入してしまいカード会社から20万円もの高額請求が届き、親にひどく怒られてしまった。



- ・保護者のクレジットカードを勝手に使うことはドロボウと同じ!
- ・有料アイテムを購入するときは、家庭でルールを決めて使い過ぎないように注意!

(2) 成年になると巻き込まれやすいトラブル

マルチ商法のトラブル事例

高校時代にお世話になった先輩から、「簡単に儲かるビジネスがある。一緒にやろう」と勧められた。先輩の仲間の男性から「友達を紹介したら手数料をもらえる」と説明され、興味がなかったが先輩に悪くて断れず、契約書にサインしてしまった。「すぐに元がとれる」と消費者金融に連れていかれ、50万円を借金して登録料と化粧品代を支払った。

知人に勧めてみたがうまく行かず、自分にはやはり無理だとわかった。解約して返金してほしい。



- ・「誰でも儲かる」「絶対に儲かる」というビジネスは存在しません!
- ・将来の儲けをアテにして、借金をしないこと。多重債務に陥る危険があります!

SNS での勧誘によるトラブル事例

SNS を始めたところ、知らない人から「らくらく儲かる方法教えます!」というメッセージとともに友達申請があり、興味があつたので承認した。SNS 上のメッセージで、「1日3回クリックするだけで3万円がもらえる」と勧誘され、信用して会員登録し、登録料とマニュアル代を合わせて3万円支払った。

内容がよくわからないため問い合わせをすると、20万円のサポート契約と20万円の作業効率化ツールを購入するよう勧められ、代金は消費者金融で借りるよう言われた。稼いだ金で返せると思い契約したが、サポートを受けられず、儲からない。返金してほしい。



- ・SNS 上で知り合った相手の書き込み内容等をすべてうのみにしない!
- ・SNS に表示される広告や自分が登録する個人情報はよく確認する!

エステティックサービスのトラブル事例

広告を見てエステの無料体験に行った。美肌エステの体験後、感想を聞かれ悪くなかったと伝えたところ、「続ければもっと効果がでる。お得な 24 回コースが、キャンペーン中なのでさらに半額になる」と繰り返し勧誘された。「お金がない」と断ったが、「分割払いにすれば大丈夫」と強引に勧められて断りきれなくなり、総額 20 万円をクレジットで契約してしまった。

月々 2 万円程度の支払いならなんとかかなと思ったが、負担が大きく、仕事が忙しくてエステに通う時間もない。解約したい。

続ければ効果は
テキメン！
さらに割引になるので
お得ですよ～



- ・「無料でお試し」と言われても、勧誘が目的であることを忘れずに！
- ・必要がなければきっぱり断りましょう！

6. 未成年者による契約は原則取り消せる！

未成年者は取引の経験、知識、判断能力が不足しているという理由から、**親権者（保護者）の同意のない契約**であれば取り消すことができます。契約を取り消すと、原則として消費者は受領したものをすべて返還し、事業者からは支払った代金全額が返金されます。

(1) 未成年者契約取消の通知の出し方

未成年者契約取消は、事業者あてに、契約当事者が未成年者であり、契約について親権者の同意を得ていなかったことを書面で通知します（21 ページ「付録 1 クーリング・オフなどの通知文の例」参照）。

この通知は、契約者本人だけでなく、親権者からでも出すことができます。

契約取消通知は証拠を残すため、内容証明郵便などで出しましょう。

× ウソつき!!

(2) 未成年者契約取消できない場合

- × 総額がおこづかいの範囲内である場合
- × 「成年だ」、「親が同意している」などとウソをついて契約した場合
- × 未成年者のときの契約だが、成年となった後に代金を払っている場合
- × 婚姻の経験がある場合（経過措置）



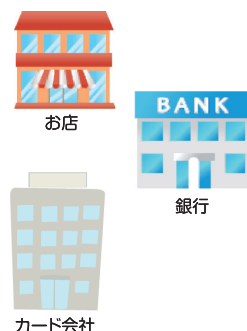
7. 多様な支払方法

近年、クレジットカードや電子マネーなどのキャッシュレス決済サービスが多様化しており、スマートフォンを利用したいいわゆる「スマホ決済」にも多数のサービスが存在しています。

(1) キャッシュレス決済の種類

〈支払時期による分類〉

前払い (プリペイド)	カードやスマートフォンに前もってチャージ（入金）し、店の機械で読み取るなどして支払う（電子マネー、プリペイドカードなど）
即時払い (デビット)	店の機械でカードを読み取るなどし、銀行口座から即時に支払う（デビットカードなど）
後払い (ポストペイ)	クレジット会社が代金を立て替え、消費者は後からクレジット会社に支払う（クレジットカードなど）



〈支払手段による分類〉

電子マネー／プリペイドカード	デビットカード	クレジットカード
様々な会社が独自に発行している電子のお金で、スーパー、コンビニ、改札機等でタッチするなどしてお金を支払うことができる。	店の機械でカードを読み取るなどして支払うと、代金が銀行口座から即時に引き落とされるカード。	お店での買い物などで使うと、その場で支払うことなく商品やサービスを受け取ることができ、後で代金を請求される（後払い）カード。

スマホ決済

スマートフォンに、クレジットカード、電子マネー、銀行口座などを登録し、お店での支払いなどに使用する。例えば、スマートフォンをタッチする、あるいはバーコードや二次元コードを読み取ったりして支払うことができる。



◇プリペイドカードの分類◇

磁気式 プリペイドカード	事前に一定額を支払ってカードを購入すると、その額の範囲内で使用できる。 (例：QUO カード)
IC カード型 プリペイドカード	カードに繰り返しチャージして、何度でも利用できる。 (例：ICOCA、ICa、Edy、nanaco、waon など)
サーバ型 プリペイドカード	価値がカード自体ではなく、カード発行会社の管理するサーバに記録される。必ずしも物理的なカードが発行されるとは限らず、カードに記載された番号等をインターネット上に入力して使用できるものもある。 (例：Appleギフトカード、Google Playギフトカード、amazonギフトカードなど) ☆プリカ詐欺に注意! 不当請求や詐欺の決済手段として利用される消費者被害が発生しています。電話やメールなどでプリペイドカードの番号を伝えることや、指示された番号にチャージすることは、しないようにしましょう。

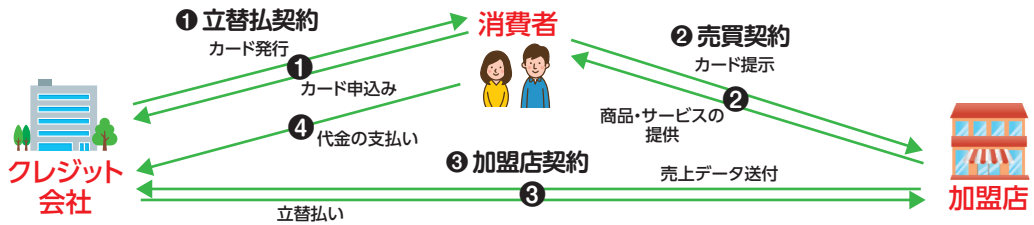


(2) クレジットって何だろう

クレジットには「信用」という意味があり、商品などの代金を後で返済する約束のことです。一度には支払えない高額な商品を分割で買えるなどとても便利です。

しかし、クレジットはあくまでも借金の一つです。分割払いは利息が付き、返済金額が大きくなるので、十分注意をしてください。

◇ クレジットカードによる商品購入のしくみ（三者間契約）



◇ クレジットカードの支払い方法

一般に、カード利用の翌月やボーナス時に一度で支払う方法は金利がゼロですが、それ以外の支払い方法では手数料という名の利息が付きます。

分割払い	代金と利息を合わせた額を、3回以上、2カ月以上にわたって支払う方法で、6回払いや12回払いなどいろいろある。
リボルビング払い (リボ払い)	毎月の返済額を一定に設定する支払い方法。返済中にさらに買い物をして月々の返済額は変わらないが、返済回数が増加していくために利息がふくらみ、支払いがいつ終わるのかわかりにくい。
キャッシング	カード会社や金融業者などから現金を借りる「キャッシング」の機能は、ほとんどのクレジットカードに付いている。ATMなどで簡単に現金を借りられるが、金利はかなり高く、多重債務になりやすいので利用は慎重に。

◇ 返済できなかつたら・・・



多重債務

借金の返済のために何枚ものカードで借金をするといった「借金返済のための借金」を繰り返すうちに、利息の支払いがかさんで雪だるま式に借金が増える状態のこと。

自己破産

借金の返済に行き詰まったとき、裁判所に破産の申し立てをし、借金返済を免除してもらうこと。返済を免れても、社会的な信用を失ってしまう。

ヤミ金融

出資法の上限金利（年20%）を超える高金利でお金を貸し付ける悪質な金融業者。暴力的、脅迫的な取り立てが家族や職場に及ぶこともある。

絶対に
手を出しては
いけません！

◇ クレジットカード利用の注意点

- 何枚もカードを作らない！ …… 特典に惑わされず、必要最小限の枚数に。
- カードの裏にすぐサイン！ …… カード規約に必ず目を通してサイン。
- 暗証番号は秘密の番号に！ …… 誕生日や電話番号などは使わない。
- 支払い方法はよく考えて！ …… 分割払いやリボ払いの金利に注意。
- 金額を確認してサイン・暗証番号入力！ …… 利用の内容をよく見て、伝票は捨てずに保管。
- オンラインでも利用明細の確認を！ …… 利用伝票と突き合わせてチェック。
- 支払いの期限を守る！ …… 延滞金だけでなく、信用情報機関に記録される。
- カードや名義を人に貸さない！ …… 支払いは全て自分（名義人）に課せられる。
- カードの管理はしっかりと！ …… カードの管理は、自己責任。
- 紛失したらすぐ警察とカード会社に連絡！ …… 緊急連絡先はあらかじめ控えておく。



8. インターネットの安全安心な利用のために



令和4年にSNSが原因で被害にあった未成年者のうち約88%※1はフィルタリング※2を利用していませんでした。

法律※3では、携帯電話事業者は、未成年者が利用する携帯電話等には、原則、フィルタリングサービスを提供することとされています。自分1人でも安全に賢く活用ができるように、家族で話し合いながらルールを見直しましょう。

※1 令和4年における少年非行及び子供の性被害の状況（令和5年3月 警察庁生活安全局人身安全・少年課）

※2 スマートフォン等を安全に使用できるよう、不適切なサイト（暴力その他公序良俗に反するサイト、アダルトサイト、出会い系サイトなど）へのアクセスを制限する機能のこと

※3 青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律（平成20年6月18日法律第79号）

Q1 身に覚えのない料金請求や覚えのない人からメールを受信してしまった場合には、どうすればいいの？

A1 支払を請求するメールが来ても、契約した覚えがまったくなければ、支払う必要はありません。不審なメールが送られてきたら、次の3つを守りましょう。

①メールを開かない ②メールに記載されたURLをクリックしない ③個人情報を入力しない

Q2 迷惑メールを受信しないようにするためにはどうしたらいいの？

A2 迷惑メールを受信しないために、次の3つを守りましょう。

①メールアドレスを安易に公表しない ②サイトの利用に不用意に同意（登録）しない
③推測されにくいアドレスを使う

携帯電話事業者などが提供する迷惑メールフィルタサービスを利用することも有効です。

Q3 SNSを利用するにあたって気を付けることは？

A3 以下の3つに注意しましょう。

- ①SNSに載せる情報は、よく確認する（個人情報の流出や炎上などのトラブルに発展する危険がある）。
- ②SNSで知り合った相手の書き込み内容等をうのみにせず、不審な勧誘やもうけ話、写真の要求などはきっぱり断る。
- ③一度書き込んだ情報は完全に取り消すことができないため、慎重に利用する。

ネットオークション、チケット転売サイト、フリマアプリのトラブル

インターネット通販は事業者との取引ですが、ネットオークション、チケット転売サイト、フリマアプリなどは、売り手と買い手が直接の契約当事者となる個人間取引が基本です。

商品が届かない、届いた商品の状態が悪い、商品を送付したのに受取り手続きをしてくれず代金を受け取れないなどのトラブルが起きてても、「場」を提供する運営会社は介入せず、当事者間で解決するものと定めているケースが多くみられます。

これらの個人間取引では、次の点に注意しましょう。



- ・個人間取引は、事業者との取引よりリスクがあることを十分認識したうえで利用する。
- ・取引相手や商品などについて十分情報を収集し、取引は慎重に行う。
- ・利用規約をよく読んで、ルールとマナーを守って利用する。

9. 消費者トラブルにあわないために

これまで見てきたように消費者トラブルは数限りなくあり、次々と新しい手口が出てきています。すぐに人を信用してしまう人、相手に嫌われたくないために「No」が言えない人、契約を簡単に考えてしまう人などは要注意です。

トラブルにあわないための5カ条 ~おいしい話にはウラがある!~

① 知らない人の急接近には要注意!

親しげな態度や SNS のやりとりだけで相手を信用してはダメ。電話やメールでの呼び出しに応じたり、自分や友人の個人情報を教えることはキケン。

② 断るときはきっぱりと!

あいまいな返事は相手の思うツボ。断るときは「いりません」、「お断りします」ときちんと言え。

③ セールストークに乗せられない!

「ただいまキャンペーン期間中」、「あなただけ特別に…」、「月々たったの…」などのセールストークにだまされない。

④ 契約するなら総額で考える!

「クレジットなら払えるよ」とすすめられても、総額がいくらになるのか、長期にわたって最後まで払えるかをちゃんと見極める。

⑤ すぐに契約せず、困ったら相談!

その場では契約せず、家族や友人に相談する。困った場合は、すぐに最寄りの相談窓口相談する。

石川県消費生活支援センター ~石川県の消費生活情報はここから!~

<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/shohicenter/>

消費者庁

<https://www.caa.go.jp/>

(独)国民生活センター ~くらしの総合窓口 最新情報がいろいろ!~

<https://www.kokusen.go.jp/>

中学生・高校生のみなさんへ(金融庁) ~経済や金融について学ぼう!~

<https://www.fsa.go.jp/teach/chuukousei.html>

知るぽると(金融広報中央委員会) ~お金やカードについて学ぼう!~

<https://www.shiruporuto.jp/>

IPA((独)情報処理推進機構)

情報セキュリティポータルサイト ~ここから セキュリティ!~

<https://www.ipa.go.jp/security/kokokara/>

もっと調べて
みましょう!!

登録無料

メールマガジン

「消費生活ほっと情報」
配信!

消費者トラブルの最新
情報などを月2回程度、
電子メールでお届け



登録はこちら

Ⅱ. 製品安全ガイド

様々な製品が市場にあふれ便利で豊かな生活を送るために活用されています。その一方で、製品事故も発生しています。製品事故が起きないように次のことを心がけるとともに、万が一、事故が発生した場合の対処方法も学んでおきましょう。

なお、平成6年に制定された消費者保護のための製造物責任法（PL法）により、製品の欠陥を証明できればメーカー保証が過ぎてからでも流通後10年間までは損害賠償が請求できます。

1. 製品事故を防ぐには

(1) 製品を購入するときの主な留意点

- ①無駄な買い物にならないように、購入したい製品の最低限必要な機能を決めておく。
- ②カタログや展示品の操作、店員の説明などにより、購入したい製品の安全性や品質、機能をよく把握し、予算内で、より良いものを選択する。

(2) 使用上の留意点

- ①使用前に必ず取扱説明書を読み、禁止事項などを確認し、必要なときにすぐに取り出して読めるように、取扱説明書を保管しておく。
- ②メーカー等が記載している点検や手入れなどの周期・内容を必ず守り、日頃使っている製品に異常はないか、定期的にチェックする。
- ③家電製品等は使用していなくても経年劣化するので、長年が経過した家電製品等に異常が見られたら、使用をやめて電源プラグを抜き、販売店やメーカーに相談する。

〈こんな症状が出たら要注意！〉

異常な音がする

異常に熱い

焦げくさい

ビリビリ電気を感ずる

など…

2. 家庭で製品事故が起きてしまったら



(1) 現場の状況を記録する

発生の日時、場所、状況をメモし、事故状況をカメラやビデオで詳細に撮っておく。現場にいた人に証人になってもらう。けがなど身体に被害がある場合は病院の診断書をもらう。火が出て周囲が燃えた場合は消防署へ連絡する。

(2) 原因究明のため事故品を手元に保管する

事故品は安易に捨てないようにし、消防署に引き渡す場合でも、預かり証をもらっておく。

(3) 事故情報を消費生活センターはじめ関係機関やメーカー等に連絡する

最寄りの消費生活センターやメーカー（火災を伴う場合、最寄りの消防署にも）に事故情報を連絡する。製品の購入時期や使用状況などの経緯を簡潔にまとめ、関連資料（取扱説明書、保証書、契約書、パンフレットなど）もひとまとめにしておく。

便利な自転車「ついつい、うっかり、あわてて」使用し、事故に!

日常の点検の怠りや、調子が悪いけど少しの間なら…などと、わかっているもついうっかり使用したことが原因と思われる自転車の事故が発生しています。あつとき、修理しておけば…と後悔しても遅いのです。自転車には、走行先の人や物を事故に巻き込んだり、他車の事故に巻き込まれる危険性があります。日常のメンテナンスを十分に!

事例

クイックリリースハブ（工具を使わなくても車輪が着脱できる仕組み）が搭載された自転車で、固定が不十分だったため、走行中に前輪が外れて転倒し負傷した。

アドバイス

- ・乗車前にチェーンのたるみ、ブレーキのきき、車輪やペダルの取り付けなどの点検を必ず行いましょう。
- ・日常的な点検整備のほかに、少なくとも1年に一度を目安に販売店などで定期的な点検整備を行いましょう。
- ・走行時はヘルメットをかぶりましょう。
- ・自転車保険に加入しましょう。



スマートフォンやモバイルバッテリーで火傷や火災に!?

スマートフォンやタブレット端末、モバイルバッテリーなどに使用されている「リチウムイオン電池」は、充電して繰り返し使用でき、小型で多くのエネルギーを蓄えられるなど便利な一方、発煙、発火といった事故も発生しており注意が必要です。

事例

就寝中にスマホを充電していたら、起きたときに焦げ臭いにおいがして、充電器とスマホの差し込み口が焦げていた。



アドバイス

- ・充電端子が熱くなったり、異臭がするなど異常を感じた場合は直ちに使用を中止しましょう。
- ・リチウムイオン電池に膨張がみられたら使用を控え、交換または適切に廃棄しましょう。
- ・充電器の定格出力を確認し、接続するスマートフォンやモバイルバッテリーなどの仕様に応じて適切な充電器を使うようにしましょう。
- ・使用中や充電中は発熱することを認識し、熱がこもる環境に置かないようにしましょう。
- ・製造・販売元・型式が明示されていない商品や、仕様が不明確な商品を購入するのは避けましょう。
- ・使用済みモバイルバッテリーはリサイクルに出しましょう。やむを得ず廃棄する際には自治体のルールに従い家庭ごみと区別して出しましょう。ごみ収集車やごみ処理施設で押しつぶされると、発火し、作業員がけがをしたり、火災の原因になります。

Ⅲ. めざそう! 消費者市民社会

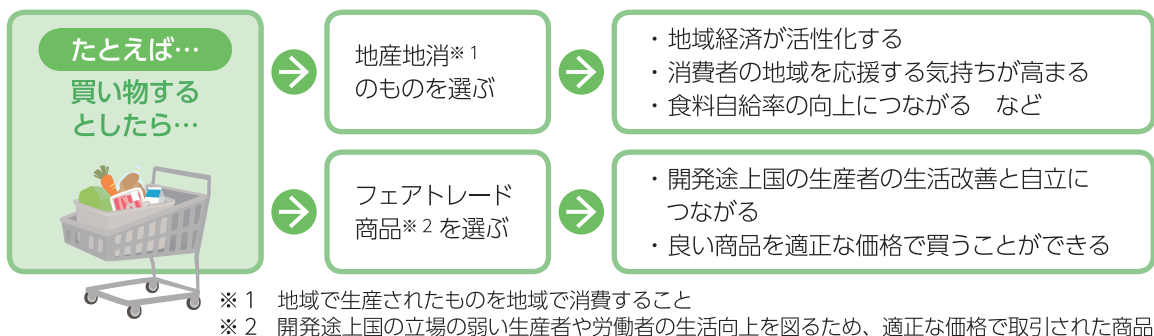
消費者一人一人が、自分だけでなく周りの人々や将来生まれる人々の状況、国内外の社会経済情勢や地球環境にも思いをはせて生活し、公正で持続可能な社会の形成に積極的に参加する社会を「消費者市民社会」といいます。具体的には、消費者が単に、受け身の立場で「買う・買わない」を決めるのではなく、自分がこの商品を買う（この事業者と取引をする）ことが、相手方の事業者だけでなく経済や環境などにも影響を与えることを意識して行動する社会のことです。

1. 消費の持つ影響力

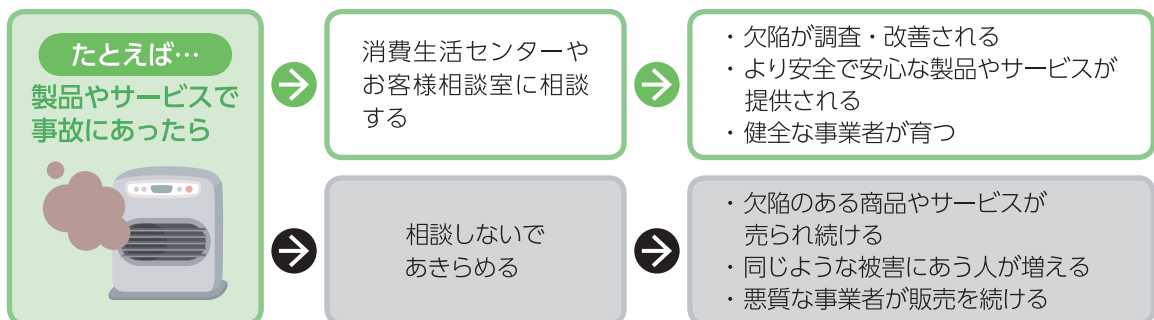
私たちは、毎日いろいろな商品やサービスを買う「消費者」です。

また、GDP（国内総生産）の6割近くを個人消費支出が占めていることから明らかに、私たち消費者の行動が、経済だけでなく、社会、環境に大きな影響を与えます。

こんなときどうする？



**商品を選択することは、事業者に対して「お金を投票」していることと同じです。
私たちが何をを選ぶかによって、経済だけでなく、社会や環境にも大きな影響を与えます。**



消費生活センター等に相談することは、個人の問題解決のためだけでなく、次の被害者を減らすことにつながります。

2. 「消費者市民社会」をめざすためには？

良い商品・サービスを選ぶ

事業者は商品を改善し、
悪質な商品やサービスは減っていきます。



石川県エコ・リサイクル
認定製品マーク



国際フェアトレード
認証ラベル

必要なものを 必要な分だけ買う

多くの消費者が買すぎない
ことを心がければ、必要な人に
商品が行き渡り、資源の無駄を
省くことができます。



必要のない サービスは断る

マイバッグを持参し、
過剰な包装を断れば
事業者も包装を簡素化し、
ゴミの減少につながります。



環境、人、社会に 「やさしい」商品を選ぶ

環境、人、社会に「やさしい」商品
事業者が積極的に販売するようになり、
環境問題や労働問題の改善、地域経済の活性化
などにつながります。

人や社会、環境に配慮したものやサービスを選んで消費することを**エシカル消費**といいます。
「エシカル (ethical)」とは、「倫理的な・道徳的な」という意味です。



このような取組を通して

- ・健全な事業者が育ち、良質で安全な商品・サービスが増える
- ・消費者の積極的な行動によって安全、安心に暮らすことができる
- ・消費者市民社会の実現

気づいてる？未来を創る消費の力

消費者市民社会



石川県の「消費者市民社会」シンボルマーク

消費者市民としての行動で社会を変える

できることから始めてみよう

自分ができる
ことをチェックして
みよう！

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 商品やサービスを選ぶときに、本当に必要かどうか考える | <input type="checkbox"/> マイバッグを用意し、無駄な包装を断る |
| <input type="checkbox"/> 商品やサービスを選ぶときに、
①品質や原料 | <input type="checkbox"/> 省エネ・リサイクル商品を購入する |
| ②環境に配慮しているかどうか | <input type="checkbox"/> 地元で作られたものを選んで買う |
| ③長く使えるかどうか | <input type="checkbox"/> 商品を廃棄する際には、住んでいる自治体の区分に従って分別する |
| ④労働者の人権を考える | <input type="checkbox"/> 商品やサービスに対して、店やメーカーに意見や要望を言う |

付録 1

クーリング・オフなどの通知文の例

クーリング・オフの場合

●ハガキで行う場合

〈販売会社あて〉

郵便はがき □□□-□□□□

切手

販売会社の住所
○○株式会社
代表者様

契約解除通知

契約年月日 令和○○年○月○日
商品名 ○○○○
契約金額 ○○○○円
販売会社名 ○○株式会社 ○○営業所
右記日付けの契約は解除します。
支払済の○○円を返金してください。
商品は引き取ってください。
令和○○年○月○日
(契約者住所) ○○市○町○丁目○番地
(契約者氏名) ○○○○氏

〈クレジット会社あて〉

郵便はがき □□□-□□□□

切手

クレジット会社の住所
○○クレジット会社
代表者様

契約解除通知

契約年月日 令和○○年○月○日
商品名 ○○○○
契約金額 ○○○○円
販売会社名 ○○株式会社 ○○営業所
クレジット会社名 ○○クレジット会社
右記日付けの契約は解除します。
令和○○年○月○日
(契約者住所) ○○市○町○丁目○番地
(契約者氏名) ○○○○氏

- ① ハガキの両面をコピーする。
- ② 郵便局に行き、特定記録郵便または簡易書留で送る。

●電磁的記録で行う場合

- ① 契約書面で通知方法を確認し、それを参照して通知する。
- ② 送信したメールやウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等のスクリーンショットを保存しておく。

未成年者契約取消(親権者から発信)の場合

内容証明郵便	未成年者契約の取消通知書
令和○○年○月○日	貴社の販売員○○氏と私の子供△△△△と
○市○町○丁目○番地	の間で締結した後記商品の購入契約は、未成年
○氏名	者が親の同意を得ずに行った行為であり、未成
	年者が親の同意を得ずに行った行為であり、未成
	親権者として取り消します。本人も取り消し
	を希望しており、支払い済みのお○○円を直ちに返金
	し、商品を引き取ってください。

郵便局に行き、内容証明郵便で送る。

付録 2

これであなたもかしこい消費者

このハンドブックで学んだことをふり返りましょう。正しいのは **A** **B** のどちらでしょうか。

	問 題	回答欄
1	契約は、 A 契約書への署名・なつ印 で成立する。 B 当事者間の合意のみ	
2	契約が成立すると、 A 法的な責任 が生じる。 B 道義的なしがらみ	
3	A 店舗販売と通信販売 は、法律上のクーリング・オフの対象外である。 B 電話勧誘販売とマルチ商法	
4	誤ってアダルトサイトにアクセスし、高額な登録料を請求されたら、 A 「誤操作の方はこちら」のリンクを開く B 登録する意思表示をしていないので、無視する	
5	未成年者による契約でも、 A おこづかい程度 の場合は、契約取消はできない。 B 10万円未満	
6	30万円を年利18%の元利均等方式のリボ払いで毎月5千円ずつ返済する場合の返済総額は？ A 約40万円 B 約77万円	
7	青少年が携帯電話等を利用する場合、フィルタリングサービスを、 A 設定しなくても安全 B 危険を避けるために有効なので設定した方がよい	
8	「今だけ」「あなただけ」特別に安くすると言われたら、 A お買い得なのですぐに契約 B ウラがあるかもしれないのでいったん家族に相談 する方がよい。	
9	製品事故が起こったら、 A 今更どうしようもないので誰にも言わない B メーカーや最寄りの消費生活センターに連絡する 方がよい。	
10	消費者トラブルの相談窓口「消費者ホットライン」の電話番号は、 全国共通で、 A 188番 B 118番 である。	

全問正解 文句なしでかしこい消費者です！これからもその調子で世間の荒波を乗り切ろう！

6~9点 かしこい消費者まであと一歩！各種メディアや当センターのメルマガ「消費生活ほっと情報」（→16ページ）などで消費者トラブルをチェックしよう！

0~5点 消費者トラブルに遭わないために、もう一度、このハンドブックを読んでみよう！

(誤答率←) **A** 01 読 読 (誤答率←) **B** 6 読 読
 (誤答率←) **B** 8 読 読 (誤答率←) **B** 7 読 読 (誤答率←) **B** 9 読 読 (誤答率←) **A** 5 読 読
 (誤答率←) **B** 4 読 読 (誤答率←) **A** 3 読 読 (誤答率←) **A** 2 読 読 (誤答率←) **B** 1 読 読

読 読

困ったときは すぐ相談!

相談するときのポイント

- トラブルかも?と思ったらすぐに相談する
- できるだけ契約した本人が相談する
- 契約書などの証拠書類をそろえておく

毎日の生活の中で「あれっ?」「困った!」と思ったときには、一人で悩まずにご相談ください。
恥ずかしがらずに、気軽に利用しましょう。



消費者ホットライン

消費者ホットラインは、お住いの市町の消費生活相談窓口、県消費生活支援センター、国民生活センターのいずれかの相談窓口につながります (開設時間内)。

イヤヤ!
(188)



消費者庁 消費者ホットライン 188
イメージキャラクター イヤヤン

石川県

消費生活支援センター (076-255-2120)

市・町

在住地の消費生活相談窓口をご利用ください。

在住地	相談窓口	相談電話
金沢市	近江町消費生活センター	☎ 076-232-0070
七尾市	消費生活センター	☎ 0767-53-1112
小松市	くらしあんしん相談センター	☎ 0761-24-8071
輪島市	市民課	☎ 0768-23-1131
珠洲市	市民課	☎ 0768-82-7760
加賀市	消費生活センター	☎ 0761-72-7857
羽咋市	消費生活センター	☎ 0767-22-5941
かほく市	消費生活センター	☎ 076-283-7144
白山市	消費生活センター	☎ 076-274-9507
能美市	消費生活センター	☎ 0761-58-2248
野々市市	消費生活センター	☎ 076-227-6054
川北町	福祉課	☎ 076-277-8388
津幡町	消費生活センター	☎ 076-288-2104
内灘町	住民課	☎ 076-286-6701
志賀町	商工観光課	☎ 0767-32-9341
宝達志水町	税務住民課	☎ 0767-29-8120
中能登町	企画課	☎ 0767-74-2806
穴水町	環境安全課	☎ 0768-52-3770
能登町	住民課	☎ 0768-62-8510
奥能登広域圏事務組合※	奥能登広域消費生活センター	☎ 0768-26-2307

※輪島市・珠洲市・穴水町・能登町在住の方が利用できます。

若者の消費生活ハンドブック 令和5年9月 発行

石川県消費生活支援センター
〒920-0968 金沢市幸町12番1号
石川県幸町庁舎3階

TEL (076)255-2120 FAX (076)255-2397

<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/shohicenter/>

年 組 名前



この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。