

だまされない力

～若者の消費生活ガイド～



契約っていつ成立するのかな? **3ページへ**

18歳は成年です! **5ページへ**

ネット通販、クーリング・オフできる? **9ページへ**

消費者市民社会ってどんな社会? **19ページへ**

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/>



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

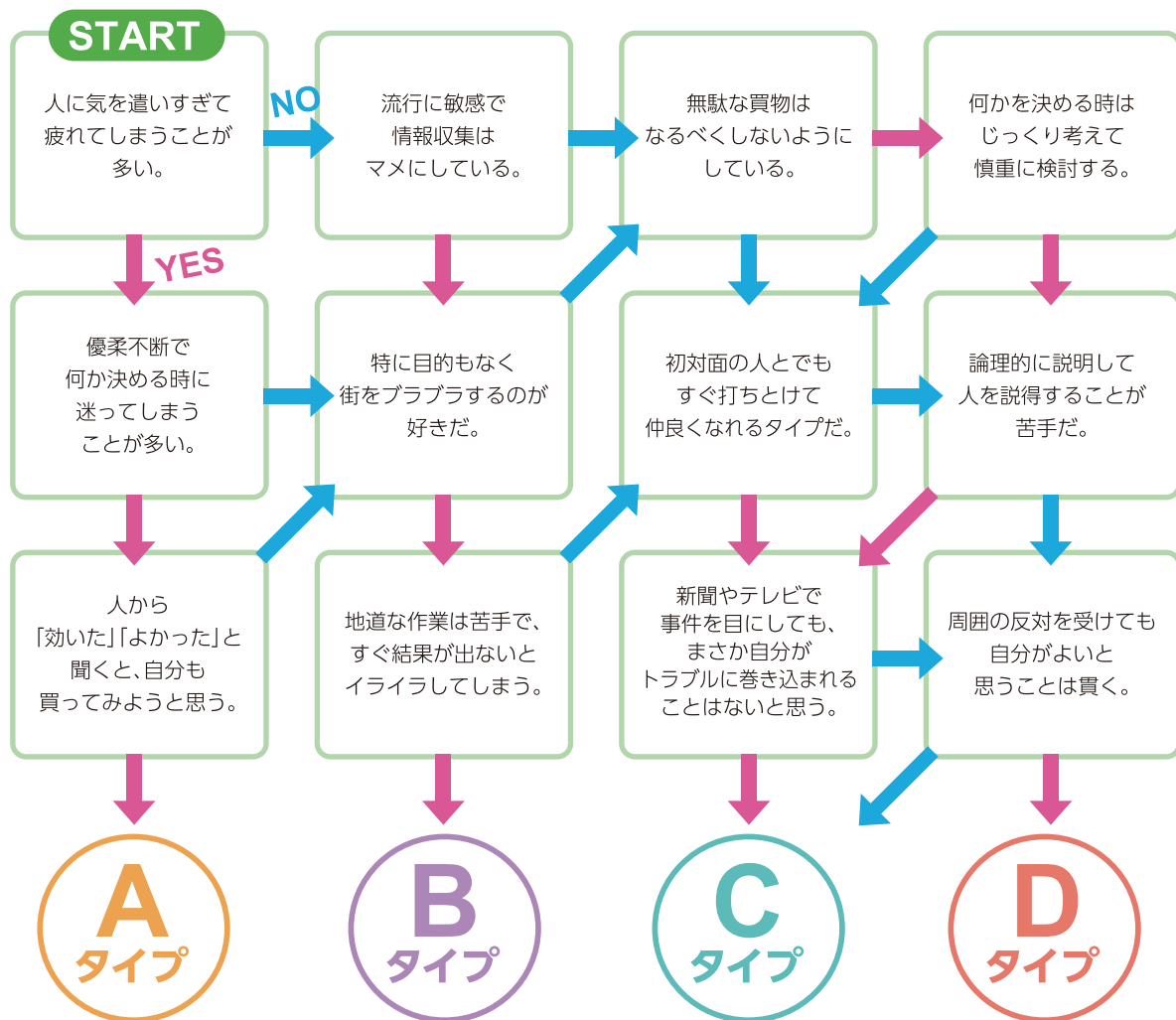
あなたも消費者	1
トラブル危険度診断 あなたはどのタイプ?	2
I. 契約と消費者トラブル	3
1. 契約ってどんなこと?	3
2. 18歳は成年です!	5
3. 未成年者による契約は原則取り消せる!	5
4. トラブルが多い販売方法	6
5. クーリング・オフを覚えておこう!	9
6. 若者に多い! こんなトラブルに気をつけて	10
7. 多様な支払方法(キャッシュレス決済)	13
8. インターネットの安全安心な利用のために	15
9. 消費者トラブルや犯罪から身を守ろう	16
II. 製品安全ガイド	17
1. 製品事故を防ぐには	17
2. 家庭で製品事故が起きてしまったら	17
III. 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こい消費者	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。もし困って悩んだ時は、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！ー」

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サブスクで音楽アプリを利用する



②友達と図書館に行く約束をする



③バス・電車に乗る



④コンビニでジュースを買う

⑤高校や大学に入学する

⑥コンサートチケットを申し込む

(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する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

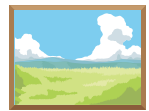
事実と違う説明をする（不実告知）

- 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言われた（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。



霊感商法など（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買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. 18歳は成年です！

18歳に達すると「成年」になり、親権者（保護者）の同意がなくても、スマートフォンを契約する、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が、成年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、法的な保護のない成年になりたての若者を狙いうちにしてい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。

3. 未成年者による契約は原則取り消せる！

未成年者が親権者の同意なく結んだ契約は取り消すことができます。契約を取り消すと、原則として未成年者は受領したものをすべて返還し、事業者は受領した代金全額を返金しなければなりません。

(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。

(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



4. トラブルが多い販売方法

販売方法には店舗で商品やサービスを販売する店舗販売のほかにも次の販売方法があります。トラブルにあわないように注意すべきことを知っておきましょう。

〈販売方法と利用上の注意〉

1. 訪問販売

事業者が自宅などを訪問して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)

自宅などで商品やサービスの説明を受けるため断りにくく、冷静な判断ができないままその場で契約してしまうことがあります。

△ POINT △

- ①必要がなければ、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（又はメール等の電磁的方法）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、営業所等と同行させて契約させる販売方法

2. 訪問購入

事業者が自宅を訪問し、物品を買い取る取引

不用品の買取りをもちかけられ、最終的に貴重品を相場より安く買い取られてしまうことがあります。

△ POINT △

- ①必要がなければ、ハッキリと断りましょう。
- ②一度売却した物品を取り返すのは非常に困難です。貴金属やブランド品などをむやみに見せないようにしましょう。
- ③売却したときは、事業者の住所、会社名、物品の種類や価格などが記載された契約書面（又はメール等の電磁的方法）を受け取って内容を確認しましょう。



3. 電話勧誘販売

事業者が電話で勧誘し、商品やサービスを契約させる販売方法

突然の電話で、安さなどを強調して勧誘され、冷静な判断ができないまま、その場で契約してしまうことがあります。

△ POINT △

- ①必要がなければ、ハッキリと断りましょう。
- ②契約する場合は、事業者の住所、会社名、契約の条件などを書いた契約書面（又はメール等の電磁的方法）を受け取り、電話で聞いた内容と同じ契約内容かを確認してから判断しましょう。



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ため、注文内容を十分に確認しないまま注文してしまうことがあります。

◆ POINT ◆

- 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しましょう。ジャドママークの有無も目安となります。
- ②商品の価格及びその単位、送料等の費用負担、支払方法と支払時期を確認しましょう。
- ③前払いは商品未着などのリスクがあります。利用可能な支払方法を事前に確認し、適切な方法を選びましょう。
- ④商品が届く時期を確認しましょう。
- ⑤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しましょう。



ジャドママークは、通信販売に関する法律を遵守している販売業者であることを示しています。消費者にとっては、安心で信頼できる販売業者か判断する際の目安になります。



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もあります。上記の注意点に加えて、次の点にも、注意が必要です。

◆ POINT ◆

- ①サイトのURLが公式のものであることを確認しましょう。
- ②入力操作は各段階で慎重に行いましょう。
- ③最終確認画面（購入回数、支払総額、返品・返金の条件など）をスクリーンショットなどで保存しておきましょう。



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

サービスの質や効果は人によって異なるため、どこまでサービスを受けるのか客観的に判断し確定することが難しいため、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ます。

POINT

- 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避けましょう。
- 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)

商品の販売を名目に、人を勧誘して販売組織に加入させ組織を広げることで利益を得る取引

高額利益を得るのは上位のごく一部の人に限り、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。

POINT

- 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ず、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。

POINT

- ①「確実に高収入を得られる」という話をうのみにしてはいけません。
- ②事業者の住所や、会社名、連絡先を確認しましょう。
- ③契約する前に、仕事の内容やリスクなどを理解したうえで慎重に検討しましょう。
- ④身分証明書のコピーなど、個人情報を安易に提供しないようにしましょう。
- ⑤商品やサービスを購入するために、借金しないようにしましょう。



5. クーリング・オフを覚えておこう！

クーリング・オフとは、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。

(1) クーリング・オフできる販売方法と期間

契約書面を受領した日を1日目として期間内に通知します。

販売方法	期 間	販売方法	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

(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。クレジットカードを利用した場合は、忘れずにカード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・オフができないと定められている化粧品、健康食品などの指定消耗品を消費した場合 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、原則商品到着後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。

ただし、事業者が定めた返品できる条件が記載されている場合は、それに従うことになります。

※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、契約を一方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。

6. 若者に多い！こんなトラブルに気をつけて！

インターネット通販のトラブル事例

一回限りと思って500円のダイエットサプリを購入した。しばらくして2回目の商品が届き、定期購入だとわかった。解約しようと業者に何度も電話したがつながらない。



- ・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しましょう。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。



通販サイトの広告を見て、ワンピースがとても安かったので注文し、代金を支払った。届いた商品は色もデザインも違っていた。通販サイトで見た広告と違うため、返品・返金を申し出たいが連絡先がわからない。

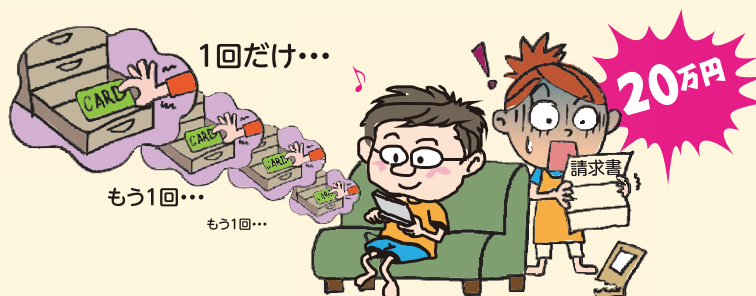


- ・極端な値引きをうたう海外の通販サイトなど、悪質な通販サイトも存在します。
- ・サイト上に事業者の名称、住所、電話番号の表記が明確にされているかなど、事業者の情報を確認しましょう。
- ・注文する前に返品・返金の条件を確認しましょう。



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。



- ・無断で保護者のクレジットカードを利用してはいけません。
- ・課金をするときのルールを家族で決めておきましょう。

不当請求のトラブル事例

SNSでアイドルの無料動画をタップしたら、突然アダルトサイトにつながり「登録完了」と表示され10万円請求された。支払わないといけなのかな。



- ・突然「登録完了」と表示されても、契約は成立していません。
- ・契約が成立していなければ支払う必要はありません。
- ・「退会処理はこちら」などと画面に表示されても、表示をタップせず、相手に連絡しないようにしましょう。
- ・個人情報を求められても教えないようにしましょう。

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、借金までして契約しないようにしましょう。

靈感商法のトラブル事例

キャンパス周辺で「ボランティアについてのアンケートに協力してほしい」と声をかけられた。その後、ボランティア活動など誘われるまま参加し、カルト的団体に入ってしまった。



- ・アンケートなどをきっかけに勧誘してきます。興味がなければきっぱり断りましょう。

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、興味があったので承認した。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を信用しないようにしましょう。
- ・簡単に儲かる話はありません。
- ・言われたとおりお金を振り込んだり、借金をしてまで契約しないようにしましょう。
- ・SNS上で安易に個人情報を教えないようにしましょう。

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」、「今だけお得」などの勧誘に安易に応じないようにしましょう。
- ・支払総額や、施術回数、期間などの契約内容について確認しましょう。
- ・中途解約時の返金条件や違約金について確認しましょう。
- ・必要がなければきっぱりと断りましょう。

7. 多様な支払方法(キャッシュレス決済)

キャッシュレス決済とは現金を使わずに、お金を支払うことです。日常の買い物で広く使われており、さまざまな決済手段があります。

(1) キャッシュレス決済の種類

支払い手段	支払時期	支払方法
電子マネー プリペイドカード	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、店の決済端末で読み取って支払う
デビットカード	即時払い (デビット)	店の決済端末でカードを読み取り、銀行口座から即時に支払う
クレジットカード	後払い (ポストペイ)	カード会社が代金を立て替え、消費者は後からカード会社に支払う
 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、銀行口座の情報を登録し、バーコードや二次元コードを読み取って支払う

☆自分の消費スタイルに合ったものを2、3種類程度に絞って利用しましょう。ID・パスワードはしっかり管理! スマホの紛失等に備え、生体認証や2段階認証等を設定しましょう。

◇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。

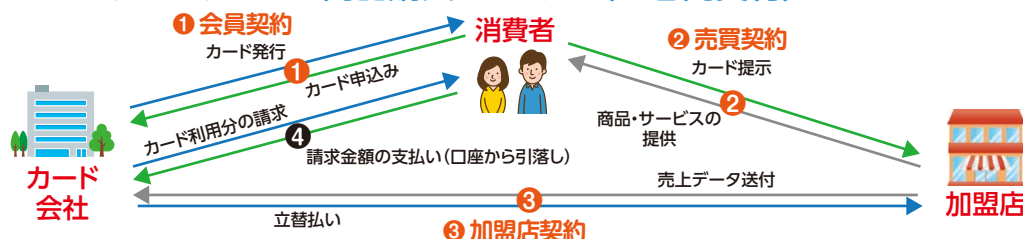


(2) クレジットって何だろう

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分かりにくい 。
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。

◇ 返済できなかったら・・・



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。

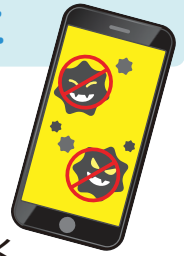
**絶対に
手を出しては
いけません！**

◇ クレジットカード利用の注意点

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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。
- ⑨ カードの管理はしっかりと！** …… カードの管理は、自己責任。
- ⑩ 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7年にSNSを利用して面識のない相手と知り合い、犯罪の被害にあった未成年者のうち約90%※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人でも安全にかしこ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7年における少年非行及び子供の性被害の状況(令和8年2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 支払い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。

9. 消費者トラブルや犯罪から身を守ろう

スマートフォンやインターネットは、手軽に情報を得たり交流することができるなど生活をより便利にしてくれる一方で、SNSに関連した消費者トラブルが増加し、中には犯罪に巻き込まれるケースもあります。

消費者トラブルを防ぐために、「簡単に稼げる」といううまい話をうのみにしてはいけません。また、SNS上の相手を信用して安易に個人情報を教えてはいけません。

さらに、「スマホを購入して送ればお金を振り込む」などと言われ、お金欲しさに自分名義で購入して送ったら、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ケースもあります。携帯電話不正利用防止法により、自分名義のスマートフォンやSIMカードを無断で譲渡することは禁止されています。他人に譲渡しても、購入代金や通信料の支払い義務は当然くなりません。自分自身が犯罪に関与したとみなされる場合もあります。

こうした消費者トラブルや犯罪に巻き込まれないために、契約は慎重に行いましょう。不審に思ったり、困ったときは、消費生活センターへ相談しましょう。

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」ときちんと伝える。

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 各種啓発動画のご案内

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

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/>

J-FLEC(金融経済教育推進機構) ～お金の知識をあなたの力に～

<https://www.j-flec.go.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」
配信中!

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、わかっていてもつい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。あるとき、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。

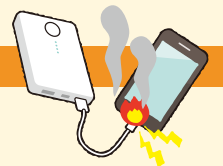


スマートフォンやモバイルバッテリーで火傷や火災に!?

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

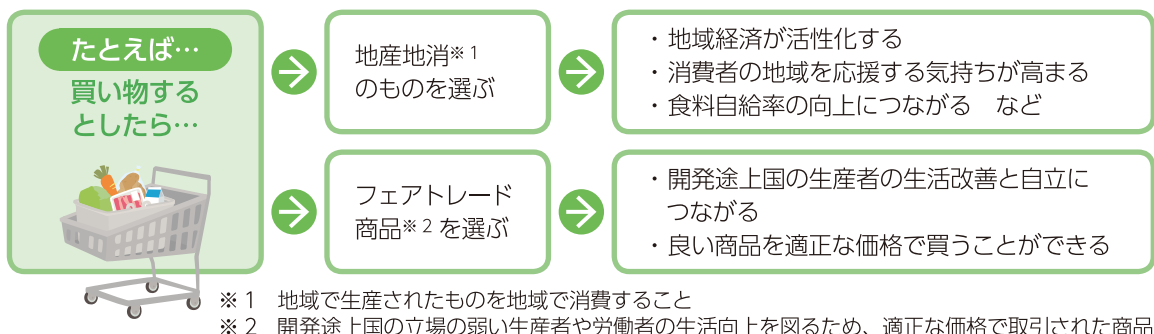
消費者一人一人が、自分だけでなく周りの人々や将来生まれる人々の状況、国内外の社会経済情勢や地球環境にも思いをはせて生活し、公正で持続可能な社会の形成に積極的に参加する社会を「消費者市民社会」といいます。具体的には、消費者が単に、受け身の立場で「買う・買わない」を決めるのではなく、自分がこの商品を買う（この事業者と取引をする）ことが、相手方の事業者だけでなく経済や環境などにも影響を与えることを意識して行動する社会のことです。

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。

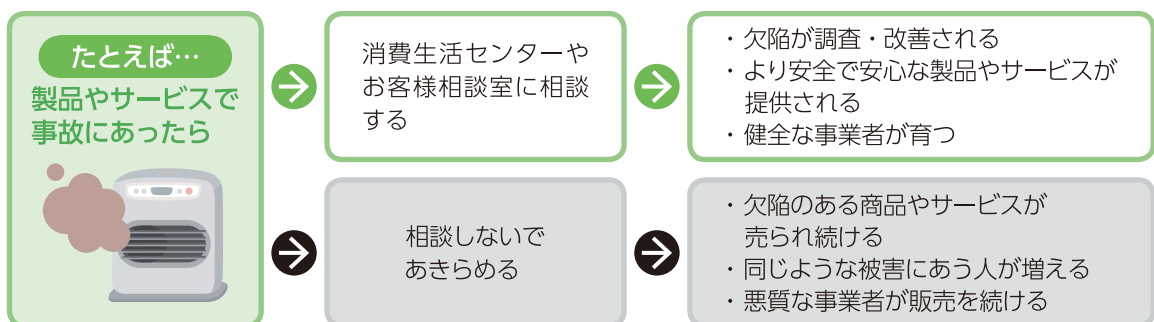
また、GDP（国内総生産）の6割近くを個人消費支出が占めていることから明らかなように、私たち消費者の行動が、経済だけでなく、社会、環境に大きな影響を与えます。

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

多くの消費者が買いすぎない
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」商品を
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。

エシカル消費と
言います※

※「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

- ☐ 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
- ☐ マイボトルを持ち歩く
- ☐ 商品やサービスを選ぶときに、
 - ①品質や原料
 - ②環境に配慮しているかどうか
 - ③長く使えるかどうか
 - ④労働者の人権を考える
- ☐ マイバッグを持参し、ビニール袋は買わない
- ☐ 省エネ・リサイクル商品を購入する
- ☐ 地元で作られたものを選んで買う
- ☐ 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
- ☐ 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

自分ができる
ことをチェックして
みよう！

クーリング・オフなどの通知文の例

付録 2

これであなたもかしこい消費者

この消費生活ガイド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 B 当事者間の合意のみ で成立する。	
2	契約が成立すると、 A 法的な責任 B 道義的なしがらみ が生じる。	
3	A 店舗販売と通信販売 B 電話勧誘販売とマルチ商法 は、法律上のクーリング・オフの対象外である。	
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 B 10万円未満 の場合は、契約取消はできない。	
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 消費者トラブルにあわないために、もう一度、この消費生活ガイドを読んでみよう！

(正解率) **A** 01 正解 (正解率) **B** 6 正解
(正解率) **B** 8 正解 (正解率) **B** 7 正解 (正解率) **B** 9 正解 (正解率) **A** 5 正解
(正解率) **B** 4 正解 (正解率) **A** 3 正解 (正解率) **A** 2 正解 (正解率) **B** 1 正解

正解

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	消費生活センター	0761-24-8071
輪島市	市民課	0768-23-1131
珠洲市	市民相談室	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	住民課	0767-32-9121
宝達志水町	税務住民課	0767-29-8120
中能登町	企画情報課	0767-74-2806
穴水町	観光交流課	0768-52-3790
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。

若者の消費生活ガイド 令和8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/>