

消費生活ガイド

—かしこい消費者を目指して—

保存版



はじめに

私たちは、物を生産し、消費することで日々の生活を営んできました。

しかし、経済社会の進展は生活に便利さや快適さをもたらす一方で、消費者と事業者との間に情報の質と量・交渉力などの構造的な格差を生みだし、消費者の安全や利益を損なう様々な消費者問題が発生し、それに対処すべく多くの法律や制度が整備されてきました。

平成16年には、消費者保護基本法を改正した「消費者基本法」が制定され、消費者は、被害にあわないよう保護される立場から、6つの権利の主体として、自主的かつ合理的に行動できる自立した消費者を目指すとして位置付けられました。平成24年には、「消費者教育の推進に関する法律」が制定され、自分の消費行動が社会に与える影響について自覚し、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する「消費者市民社会」が定義されました。

石川県でも、平成27年3月に、「消費者市民社会」すなわち安全安心な消費生活社会づくりの実現に参画できる消費者の育成を目指した「石川県消費者教育推進計画」を策定しています。

本書は、この計画の基本目標の一つである体系的な消費者教育の推進を図るため、大学等や職域における消費者教育の実践的な教材として、金沢弁護士会と連携して作成したものです。

本書が、「かしこい消費者」を目指す皆さまの一助となることを願っております。

平成28年2月
石川県消費生活支援センター

監修者のことば

私たちの日常の生活は、様々な契約から成り立っています。最近ではインターネットやスマートフォンの普及などにより、手軽に商品やサービスの購入ができるようになった反面、トラブルも多発発生しています。

そのようなトラブルに巻き込まれないためには、契約の基本的なルールを知っておくことが重要です。

本書では、契約の基本的なルールを網羅的に説明し、またよくあるトラブルの事例を紹介しています。読んでみて、難しいと思うところもあるかもしれませんが、是非最後まで読んでいただき、日常の消費生活に役立てていただければと思います。

平成28年2月
金沢弁護士会

消費者の権利

消費者基本法
(第2条)

- ① 安全が確保される権利
- ② 自主的、合理的な選択の機会が確保される権利
- ③ 必要な情報が提供される権利
- ④ 消費者教育の機会が提供される権利
- ⑤ 消費者の意見が政策に反映される権利
- ⑥ 消費者被害が救済される権利

Chapter 01 契約のルールを知る 1

契約の基本 -民法-	1
消費者を守るための契約ルール -消費者契約法-	3
トラブルの生じやすい取引類型 -特定商取引法-	6
① 訪問販売	7
② 訪問購入	7
③ 通信販売	8
④ 電話勧誘販売	8
⑤ 連鎖販売取引(マルチ商法)	9
⑥ 特定継続的役務提供	9
⑦ 業務提供誘引販売取引(内職商法)	10
クーリング・オフ	11
トラブル事例	
①無料のつもりが、強引な勧誘で高額エステ!	14
②ネット通販 クーリング・オフできる?	15
③先輩からマルチ勧誘、断りきれずにローンを組んだ!	16

Chapter 02 ネット社会のルールを知る 17

インターネット取引における特別ルール -電子消費者契約法-	17
インターネットを安全に楽しく利用するための7カ条	18
トラブル事例	
①アダルトサイトで突然、高額請求画面!	19
②激安サイトで注文したブランド品が届かない!	20
③SNSで知り合った友人に買わされた!	21
④電話で遠隔操作?プロバイダ変更契約	22

Chapter 03 お金の基本ルールを知る 23

収入と支出を把握する -自由に使える金額を知る-	23
クレジットや金利のしくみ -多重債務に陥らないために-	24

Chapter 04 めざそう!消費者市民社会 27

消費の持つ影響力	27
かしこい消費者を目指して	28

消費者トラブルに
あわないための
5カ条

- ① うまい話やしつこい勧誘、見知らぬ人の急接近には要注意!
- ② いらないときは、はっきり「NO」と言う!
- ③ 個人情報(電話番号、住所、メールアドレス、学校、家族構成など)は安易に教えない!
- ④ 高額なクレジット契約は最後まで払えるか慎重に考える!
- ⑤ 不安に思ったら、親や友人、相談窓口に早めに相談を!