

あいち暮らしっく

2015年
No.115

若者向け特集号

キミの行動が社会を変える!

社会、経済、環境への影響力を理解し、
積極的に行動できる **消費者市民** をめざそう!



消費者市民って？

例えば…



あなたならこんなとき、どうしますか？

※トラブルにあわないためのアドバイスはP5を参照してください。

1 行動しない

注文とは異なるものの、商品は送られてきた。めんどくさいし、しかたがないので、あきらめる。



2 行動する！

注文と違う商品が送られてきたなんて、納得できない！買ったお店（事業者）に問い合わせる！



事業者が対応しない

あきらめない！

消費生活相談窓口相談する
トラブル情報を提供する

・他の消費者への注意喚起
・国や自治体による悪質な事業者への指導・処分

事業者が対応

原因が究明されて、再発防止が図られる

再発を防止、被害を縮小！

・健全な事業者が育つ
・良質な商品やサービスが増える
・安全・安心な社会になる

不正な取引、被害が減らない！

・改善策がとられない
・悪質な事業者が取り締まられない
・粗悪な商品やサービスが増える

あきらめる

＼キミの行動は、社会を変えるチカラを持っている！／

消費者一人ひとりが、消費行動を通じて、社会全体の改善や発展に積極的に参加していく社会を「消費者市民社会」といいます。

消費者としての権利と責任を消費者一人ひとりが自覚し、積極的に行動することで、社会・経済・環境などを変え、より良い社会をつくりあげていくことができるのです！

「消費者市民社会」に向けた取組の例として、他にも次のようなものがあります。

○社会や環境に配慮した商品を購入する

- (例) ・詰替え用や簡易包装商品、リサイクル品などのエコ商品
- ・地元で生産された商品(地産地消)
- ・フェアトレード(※)商品
- ※ 発展途上国の農産物などを、適正な価格で継続的に輸入・消費する取組。

○買いすぎない・無駄な買い物はしない

【公正で持続可能な社会へ】

- 環境・人・社会にやさしい商品の販売拡大
- ・環境保護
- ・地域の活性化
- ・公正な市場形成
- 適正な供給、資源の有効活用

契約って何だろう？

「契約」について理解し、消費者トラブルを防ごう！

契約クイズ？

Q1 次のうち、契約はどれでしょう？

1 お店で物を買う

2 電車に乗る

3 自動販売機で
ジュースを買う

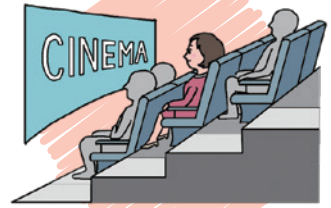
4 友人と遊ぶ約束をする

5 映画館で
映画を観る

6 英会話教室へ通う

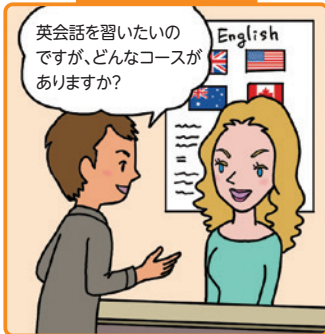
7 ピザの宅配を頼む

8 携帯電話を利用する



Q2 次のうち「契約」が成立したのはいつでしょう？

シーン1



シーン2



シーン3



シーン4



契約って何？

契約とは、「**法的な責任が生じる約束**」のことです。いろいろな商品を買ったり、サービスを利用するのも契約です。

契約が成立するのはいつ？

商品の売買やサービスの利用について、客(消費者)とお店(事業者)の間で商品の内容や価格、引渡し時期などについて**お互いが合意したときに、契約は成立します。**

契約書などが必要？

原則として**口約束でも契約は成立します。**契約書や印鑑、サインは証拠を残すためのものです。

売ります！

事業者

お金を受け取る権利

商品・サービスを渡す義務

合意
契約成立

お金を渡す義務

買います！

消費者

商品・サービスを受け取る権利

お互いが合意した「契約」は、原則として自分や相手の都合で勝手にやめることはできません(P4を参照)。

契約をする前には、よく考えましょう！

これって契約？ 支払わないとダメ？

トラブル事例 ワンクリック請求



トラブルにあわないためのアドバイス

- ・興味本位で、知らない人からのメールを開いたり、記載されているURLにアクセスしたりしない。
 - ・**契約は売り手と買い手の合意が必要**。この場合は、**契約が成立していないから、身に覚えのない請求は無視しよう!**
 - ・「誤作動・解約の場合はこちら」という表示がでていても、**絶対に問い合わせない**。まだ知られていない個人情報を引き出され、別の手段で請求される可能性あり。
- ※請求画面が消えない場合は、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)のホームページなどを参考にしてみてください。
<https://www.ipa.go.jp/security/topics/alert20080909.html>

注意!

支払いのためプリペイドカード(電子ギフト券)をコンビニ等で購入し、カード番号を教えるよう要求するケースが増えています!

- ・他人から言われてプリペイドカードを購入したり、カード番号を伝えたりしないこと。
- ・トラブルに気づいたら、早めにカード発行会社に連絡し、消費生活相談窓口にご相談すること。



購入(契約)した後でも、契約をやめられる?

お互いに合意した「契約」は、原則として自分や相手の都合で勝手にやめることはできません。

ただし、右記の場合は契約をやめることができます。

- ①相手が契約を守らない場合
- ②相手がウソをつくなどして、だまされて契約してしまった場合
- ③相手に脅かされて、怖くなって契約してしまった場合
- ④双方で「契約解除」の合意があった場合



未成年者がした契約は、取り消すことができる?

未成年者(既婚者を除く)が親の同意を得ないで結んだ契約は、取り消すことができます。ただし、次の場合(右記)は取り消すことができません。

- ①あらかじめお小遣いとして渡された範囲内での契約
- ②親から任されている営業取引に関する契約
- ③20歳以上と自ら偽ってした契約
(事業者から指示された場合は取り消せません。)

トラブルにあって困ったときは、まずは早めに最寄りの消費生活相談窓口(P8)へ相談しましょう!

若者に多い消費者トラブルとアドバイス

トラブル事例 キャッチセールス



トラブルにあわないためのアドバイス

- ・街で声をかけてきた人に簡単についていかない。
- ・安易に連絡先を教えない。
- ・強引な勧誘はきっぱり断る。
- ・**契約する前に、本当に必要なものかよく考える。**
- ・解約したい場合は、クーリング・オフ制度(P6)を参考にする。
- ・エステの場合、サービス利用した後も、契約金額5万円・期間1カ月を超えるものは中途解約が可能(特定継続的役務提供にあたるため)

トラブル事例 インターネット通販

主な事例

- ・お金を払ったのに商品が届かない。注文内容と異なる商品が届いた。
- ・ブランド品を頼んだら偽物が届いた。
- ・注文後、問合せや返品をしようとしても販売店と連絡が取れない。

こんな相談も
増えています

「お試し」で無料だと思って注文したら高額な定期購入になっていた!



トラブルにあわないためのアドバイス

契約(購入)前に、内容をよく確認することが大切!!

- ・購入前に、必ず運営者の氏名、所在地(番地まで記載)、電話番号などが記載されているかを確認すること
連絡方法がメールのみの場合は購入を控えましょう。
- ・代金支払い方法の選択肢が多いショップを選ぶこと
初めて利用する場合は、なるべく前払いでなく代金引換にする方が賢明。
- ・極端に価格が安い場合は、模倣品でないか十分注意すること
- ・**通信販売はクーリング・オフ制度(P6)がないため、購入する前に、サイト上の表示や返品特約(「〇日間返品可能」「返品不可」など)をよく確認すること**

POINT!



- ① ネットの世界はワナだらけ ② 身に覚えのない要求は無視 ③ もうけ話、うまい話には注意
- ④ 無料に惑わされないで ⑤ 契約前にもう一度確認!

若者に多い消費者トラブルとアドバイス

トラブル事例 マルチ商法

SNSで友達申請を承諾した友人からリアルで会おうと誘われた。



待ち合わせた場所に行くと、友人が知らない人物を連れてくる。



トラブルにあわないためのアドバイス

- ・「楽に」「簡単に」もうかるようなおいしい話はない。
- ・「あやしい」「ちょっと変」と思ったら、行かない。
- ・ネット上で知り合った人を簡単に信用しない。
- ・安易に話に乗らない。
- ・解約したい場合は、クーリング・オフ制度(下記参照)を参考にする。

SNSの知人が
きっかけとなった
トラブルが増えて
います!

クーリング・オフ制度

クーリング・オフは、特定の取引方法による契約について、消費者がいったん契約した場合でも一定期間内であれば無条件で契約を解除することなどができる消費者保護制度です。

クーリング・オフ対象	期 間
訪問販売(キャッチセールス、アポイントセールス、催眠商法を含む)	8日間
電話勧誘販売	
特定継続的役務提供(いわゆるエステティックサロン、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス)	20日間
訪問購入(店舗以外の場所で、貴金属など原則すべての物品を事業者が消費者から買い取る契約)	
連鎖販売取引(マルチ商法) 業務提供誘引販売(内職・モニター商法)	

クーリング・オフは、すべての契約に認められるわけではありません。たとえば、**お店で商品を購入した場合や通信販売で商品を注文した場合は、この制度は利用できません。**

●クーリング・オフの方法

期間内に必ず書面(ハガキで可)で、契約をやめたい旨を書いて業者に通知します。発信したことが証明できるように、「簡易書留」(内容証明郵便でも可)や「特定記録郵便」で送ります。証拠として必ず両面のコピーをとっておき、「簡易書留」などの受領証や契約書と一緒に大切に保管しましょう。クレジット契約をしている場合は必ずクレジット会社へも書面を送りましょう。

●トラブルにあってもあきらめないで!

クーリング・オフ期間を過ぎても、契約を取り消すことができる場合があります。

契約解除通知

次の契約は解除します。

契約年月日 平成〇年〇月〇日
書面受領日 平成〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇円
販売会社名 〇〇株式会社
担当者〇〇氏
支払った代金〇〇〇円を返金し、
商品を引き取ってください。
(通知を出した年月日)
(自分の住所・氏名)

ハガキ裏面

ハガキ表面

郵便はがき

事業者住所
代表者名
様

「おかしい、納得できない」と思ったら、早めに消費生活相談窓口(P8を参照)に相談しましょう。

スマートフォンを**安全**に使う!



その1

OSは最新の状態に!

スマートフォンの基本ソフトであるOSにセキュリティ上の弱点が見つかったと、それを修正するためのアップデートが販売元から提供されますので、早めにアップデートしましょう。アップデートをしないで使っていると、パソコンと同じで、攻撃に遭う危険性が高まります。

その2

改造行為を行わない!

OSなどを改造して使用し、端末に不具合があった場合、十分な保証を受けられない場合があります。また、改造したスマートフォンのみには感染するウィルスもあります。

その3

信頼できるサイトからアプリをインストール!

さまざまなアプリをダウンロードし、自分好みにカスタマイズできるのがスマートフォンの良さですが、なかには個人情報を抜き取ることを目的とした悪質なアプリもあります。アプリは、携帯電話会社が開発元が運営する信頼性の高いサイトからインストールしましょう。

その4

アプリのアクセス許可を確認!

不自然なアクセス許可や疑問に思うアクセス許可を求められた場合には、同意せず、アプリのインストールを中止しましょう

その5

セキュリティ対策をしよう!

スマートフォンを小さなパソコンと考え、パソコンと同様に管理するようにしましょう。

- ・購入後すぐに、端末にパスワードを設定してロックをかける
- ・ログイン情報の使い回しや、他人との共同利用はしない
- ・重要な情報はスマートフォンに入れて持ち歩かず、別の場所に保存する
- ・ウイルス感染の危険性を下げるためにセキュリティソフトを利用する など

その6

個人情報は記載しない!

不特定多数の人が利用するインターネット上で、むやみに氏名・住所・年齢・学校名・メールアドレスなどの個人を特定できる情報を書き込むことは危険です。写真の掲載も、その位置情報から個人を特定される可能性があります。もし個人情報が流出してしまえば、直接的・間接的な嫌がらせを受けたり、あなたになりすまして悪いことをされたりするなどの危険があります。自分だけでなく、家族や友人など身近な人の個人情報についても十分に注意しましょう。

SNSにひそむワナ! 身の上情報の掲載には十分注意を!

最近のSNSでは、友達同士が手軽につながれる機能が人気ですが、友達の友達は赤の他人! 友達に読ませるつもりで書いたりつぶやいたりした内容が、悪意のある知らない人に、個人を特定される可能性があります。SNSの公開範囲の設定には、細心の注意を払いましょう。

また、SNSを利用した出会い系サイトへの誘導、マルチ商法などへの勧誘、といった消費者トラブルに巻き込まれるケースが多発しています。友人の「なりすまし」にも気をつけましょう!



無料で講師を派遣します!

学校等における消費者教育を推進するため、教員の消費者教育研究やPTA・生徒向けの研修・授業等へ、無料で講師を派遣しています。



教員・指導者向け講座

- ・消費者市民社会を目指す消費者教育のあり方
- ・効果的な指導方法の工夫や教材の活用法 など

生徒・PTA・一般消費者向け講座

- ・消費者市民社会の考え方について
- ・消費者トラブルの紹介と対処法
- ・インターネット・スマートフォンのトラブルについて
- ・持続可能な消費の実践 など

授業等で是非ご利用ください

～消費者教育・啓発用映像教材を貸出しています～

契約・クレジット・悪質商法・消費者教育・衣食住・環境など、消費者問題に関する映像教材(DVD・ビデオ)の貸出を行っています。

社会科(公民)・家庭科・商業科などの授業や研修等で、是非ご利用ください。貸出予約も承ります。

教材リストはこちら

<http://www.pref.aichi.jp/0000032843.html>



お問い合わせはお気軽に、県民生活課まで!

☎(052)954-6603 (消費者教育・啓発グループ)

困ったときは早めに相談しましょう!

身近な相談窓口につながります

消費者ホットライン ☎188 (イヤヤ!)

	消費生活相談窓口	電話番号
愛知県	愛知県消費生活総合センター	☎(052)962-0999
	尾張消費生活相談室	☎(0586)71-0999
	海部消費生活相談室	☎(0567)24-9998
	知多消費生活相談室	☎(0569)23-3300
	西三河消費生活相談室	☎(0564)27-0999
	東三河消費生活相談室	☎(0532)52-0999
	新城設楽消費生活相談室	☎(0536)23-8701
市町村 <small>原則それぞれ市内にお住まいの方を対象としています。</small>	名古屋市消費生活センター	☎(052)222-9671 土・日:(052)222-9690
	豊橋市消費生活相談室	☎(0532)51-2305
	岡崎市消費生活相談室	☎(0564)23-6459
	一宮市消費生活相談窓口	☎(0586)71-2185
	瀬戸市消費生活相談室	☎(0561)88-2679
	春日井市市民活動推進課消費生活相談室	☎(0568)85-6616
	豊川市消費生活センター	☎(0533)89-2238
	豊田消費生活センター	☎(0565)33-0999
小牧市消費生活センター	☎(0568)76-1119	

注・目・情・報

マイナンバー制度に便乗した不審な電話等にご注意ください!

もっと消費生活について学ぶには

「あいち暮らしWEB」を活用しよう!

消費者問題を始め、暮らしの情報サイトとして、お子様から高齢者の方まで幅広くご利用いただける総合サイトです。是非ご利用ください。

パソコンサイトはこちら

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>



スマートフォンサイトはこちら

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/sp/>

スマートフォンからも消費生活情報あいち暮らしWEBの情報をご覧いただけます。



消費者教育ポータルサイトのご案内

消費生活に関する教育のヒントが満載! 消費者教育の基盤整備として、消費者教育に関する様々な情報を消費者庁が提供するサイトです。消費者教育ポータルサイトはこちら <http://www.caa.go.jp/kportal/index.php>