

# さらにかしこい消費者になるには？

## あいち暮らしWEBについて

愛知県の消費生活情報サイト「あいち暮らしWEB」では、消費者としての知識を「アニメ」や「かるたゲーム」で学ぶことや、自分が消費者トラブルに巻き込まれやすいかを心理チェックで確認することができます。ぜひ、利用してみてください！



あいち暮らしWEB  
キッズページ



## 消費生活に関するご相談は



消費生活相談

身近な消費生活相談窓口につながるよ！



消費者ホットライン「**☎188 (いやや!)**」に連絡してください。  
※あなたのまちの消費生活センター（または、消費生活相談窓口）や愛知県消費生活総合センターにつながります。



消費者庁WEB

愛知県消費生活総合センター TEL(052)-962-0999  
〒460-0001 名古屋市中区三の丸二丁目3番2号（愛知県自治センター1階）



愛知県消費生活総合センターWEB

受付時間 平日 9:00～16:30 土日 9:00～16:00 ※祝日、年末年始は休みです。

## P2 契約クイズの答え

クイズ1：③以外は全部契約（③は約束で、法的な拘束力（※）がないため）※特定の行動を制限したり強制したりすること  
クイズ2：契約が成立しているので、買った人の一方的な都合で返品する（契約をやめる）ことはできないため。

## 「消費者が意見を伝える」ときのポイント

購入した商品やサービスに不満があったとき、あなたなら自分の意見をどのように事業者に伝えますか？  
自立した消費者として、意見がきちんと相手に伝わるように、次の3つのポイントを参考にしてみてください。

### Point 1 ひと呼吸、置こう！

怒りにまかせた発言は逆効果。ひと呼吸置いて冷静に。従業員も同じ「人」として、お互いに尊重し合うことが大切です。



### Point 2 言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう！

返品したいのか、解約したいのか、またその理由を明確に、丁寧に伝えることが重要です。



### Point 3 事業者の説明も聞きましょう！

上手なコミュニケーションが解決への糸口に。一方的に主張するだけでなく、事業者の説明も聞きましょう。



## カスタマーハラスメントとは？

顧客等からの就業者に対する言動であって、就業者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであり、かつ、就業者の就業環境を害するものをいう。（「愛知県カスタマーハラスメント防止条例」より）

## 【あいちカスハラ防止対策ナビ】

カスハラ的基础知識や県の取組等の情報を発信する専用Webサイト「あいちカスハラ防止対策ナビ」を開設しました。



小学生向け

# かしこい消費者のススム

～みんなで考えよう暮らしとお金～

## わたしたちも消費者

わたしたちは、お金を払ってお店で文房具や食べ物を買ったり、バスに乗るなどのサービスを利用したりして生活しています。  
このように、商品やサービスを買ったり、買ったものを使ったりすることを「消費」といい、消費する人を「消費者」といいます。小学生も消費者の一人です。



## 消費者チェックをしてみましょう

### ① 契約って？

パン屋でパンを買いました。これって、契約ですか？



はい / いいえ

→ 2ページへ

### ② お金の上手な使い方って？

今までの買い物で失敗したことがありますか？



はい / いいえ

→ 3ページへ

### ③ 環境に優しい消費生活って？

買い物に行くときマイバッグを持って行きますか？



はい / いいえ

→ 4ページへ

### ④ プリペイドカードって？

お金と同じように支払いに使えるプリペイドカードを知っていますか？



はい / いいえ

→ 5ページへ

### ⑤ ゲーム課金って？

オンラインゲームをするためのアイテムが今日だけ50%オフの100円に。ほしいアイテムがあるけど、すぐには買いますか？



はい / いいえ

→ 6、7ページへ

いっしょにかんガエルよ！  
ふりカエルよ！



あいピョン

小学校	年	組	番
氏名			

# 契約ってどんなこと?

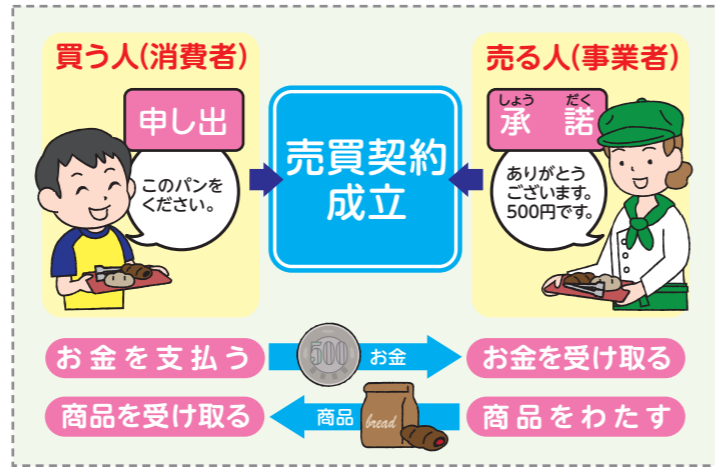
## 契約とは

契約とは、法律上の責任が伴う約束のことです。

買う人(消費者)と売る人(事業者)のおたがいの意思が合ったとき(合意)に、売買契約が成立します。

契約が成立すると、買う人はお金を支払い、売る人は商品をわたします。

※買った後は、買った人の一方的な都合で返品する(契約をやめる)ことはできません。



# お金の上手な使い方って?

## 「必要なもの (Needs) とほしいもの (Wants)」を考えよう

何か買いたいものがあるときは、まずは買いたいものを「必要なもの (Needs)」と「ほしいもの (Wants)」に分けてみましょう。その上で、限られたお金で何をかうかをよく考えましょう。

### あなたが今買いたいと思っているものを5つ書いてみましょう

①	②	③	④	⑤
---	---	---	---	---

上で書いた5つを必要なもの (Needs) とほしいもの (Wants) に分けて、自分はどの行動をとるか、下の①～⑨の番号から選んで書きましょう。

### 必要なもの Needs (ニーズ)

ないと困ってしまうもの (例)



名前	番号
・(例)水	①
・	
・	
・	
・	

### ほしいもの Wants (ウォンツ)

あったらうれしいもの (例)



名前	番号
・(例)ゲーム	⑥
・	
・	
・	
・	

- |                     |                    |               |
|---------------------|--------------------|---------------|
| ① 家族に買ってもらう         | ④ 今はがまんする          | ⑦ 家族に相談する     |
| ② おこづかいで買う          | ⑤ おこづかいを貯めて買う      | ⑧ 本当に必要かを考え直す |
| ③ しんせきの人などからゆずってもらう | ⑥ 誕生日など特別な日に買ってもらう | ⑨ その他         |



## 契約クイズ

クイズ1 契約だと思うものに○をつけましょう(○をつけた理由も考えましょう)。

- ① 本屋で本を買う      ② オンラインゲームで課金する      ③ 放課後、友だちと遊ぶ約束をする      ④ 病院でお医者さんにみてもらう



クイズ2 リュックサックを買った後のできごとです。絵を見て下の問いに答えましょう。



〈問い〉お店に返品を断られた理由を、考えて書いてみましょう。

(答えは8ページにあります)

## 買い物の仕方を工夫しよう

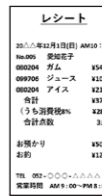
お金は、商品やサービスを買うことができる便利なものですが、使うとなくなってしまいます。お金を大切に使うために、どのようなことに気をつけたいですか。

また、買った物を長く大切に使うために、どのようなことに気をつけて買い物をしますか?

### 買い物をするときは次のことをチェックしよう

- 買う前に本当に必要かを考える。
- 予算(使ってもよいお金)を決める。
- 商品のことを調べる。
  - ・ねだん、大きさ、使いやすさ、デザイン、色など
  - ・環境のことを考えた商品か
- どこで買うのか(スーパーマーケット、コンビニエンスストア、インターネット販売など)を調べて決める。

レシートは必ずもらって保管しよう



# 環境のことを考えた消費生活って？

## 環境のことを考えよう

わたしたちは毎日当たり前のように物を買って、食べたり使ったりして生活しています。一人一人が生活の仕方を工夫し、環境を大切にしたい消費生活を送りましょう。



〈環境のことを考えた消費生活の具体例〉の中から、自分が取り組んでいることに○をつけましょう。その他にも取り組んでいることがあれば、[ ]に書きましょう。

### 〈環境のことを考えた消費生活の具体例〉

- 1 買い物の時はマイバッグを持参し、不要なレジ袋はもらわない。
- 2 必要な分だけ買うようにしている。
- 3 ごみを分別して捨てている。



## エシカル消費とは

環境に加えて、人や社会、地域のことを考えて商品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。地球の環境を守り、人々の暮らしをよりよくするための大切な取組です。

「エシカル消費」は持続可能な開発目標(SDGs)の17の目標のうち「12 つくる責任 つかう責任」などのゴール達成に貢献しています。

愛知県では、「私が変わる 未来を変える」を合言葉に「エシカル消費」に取り組んでいます。



### エシカル消費の具体例

**環境**

- リサイクル製品・エコ商品を選ぶ  
環境負荷を減らす、資源を保護する
- マイバッグを持参する  
プラスチックごみを減らす
- 必要な量だけ買う  
食品ロスを減らす
- フェアトレード商品を選ぶ  
はってんとしよこく 発展途上国の生産者・労働者の生活をよくして、自立を支援する

**地域**

- 認証ラベル・マークのある商品を選ぶ  
持続可能な森林資源や水産物の普及につながる
- 地域で生産された農林水産物を地域で消費する(地産地消)  
地域を元気にする、環境負荷を減らす
- 障害のある人が事業所などで作った製品を選ぶ  
障害がある人の自立を支援する

《参考》 エシカル消費を広めるための愛知県独自のロゴマーク

検索 エシカル消費ポータルサイト エシカル×あいち

# お金の代わりになるカードって？

## プリペイドカードとは

先に支払ったりチャージ(入金)したりして、お金と同じように支払いに使うことができるカードをプリペイドカードといいます。お金と同じように気をつけて管理しましょう。

## 知っている？身近なプリペイドカード



下の①～⑤は、「プリペイドカード」を使っている場面です。自分が使ったことがあるものに○を、家族のだれかが使っているところを見たことがあるものに○を、知らないものに×を□の中につけましょう。

- 電車やバスで  コンビニエンスストアで  インターネットで  書店で  デパートで



特徴

### IC型

お金をカードにチャージ(入金)しておき、支払う時に、端末にタッチするなどして使う。

### サーバ型

番号が記入されたカードなどを買って、その番号をウェブサイトに入力して使う。

### 磁気型・紙型

事前に買って使う。お金をチャージ(入金)することはできない。



「プリペイドカード」のメリット(よいところ)とデメリット(困るところ)、使うときに気をつけたいことを考えましょう。

	自分の考え	友だち・家族の考え
メリット (よいところ)		
デメリット (困るところ)		
使うときに気をつけたいこと		



# 小学生に多い消費者トラブルって？

## インターネットの利用と消費者トラブル

ゲーム機やスマートフォン(スマホ)などで、インターネットを利用する機会が増えています。

インターネットは便利ですが、トラブルに巻き込まれる可能性もあります。どうすればトラブルに巻き込まれないか考えてみましょう。

愛知県の小学生に多い消費者トラブルなんだって!!



### トラブル1 オンラインゲームの課金で...



どうすればよかったですか

<自分の考え>

<友だち・家族の考え>

### トラブル2 ワンクリックで高額請求が...



どうすればよかったですか

<自分の考え>

<友だち・家族の考え>

### もしも困ったことがあったら...

●まずはまわりの大人に相談しよう!

買い物をしたり、インターネットを使ったりしているときに、少しでも「おかしいな」「怖いな」と思ったら、一人で悩まずに、すぐに家族や学校の先生などまわりの大人に相談しよう。

●消費生活センターでは、相談を受け付けているよ!

消費生活センターでは、専門の相談員が相談に乗ってくれます(無料・秘密厳守)。



### トラブル3 インターネット通販の利用で...



どうすればよかったですか

<自分の考え>

<友だち・家族の考え>

### トラブル4 SNSで個人情報を書き込んだら...



どうすればよかったですか

<自分の考え>

<友だち・家族の考え>

これまで学んだことを踏まえ、どんなことを思いましたか

<自分の考え>

自分が住んでいるまちの消費生活センター(または、消費生活相談窓口)を調べて書きましょう。

名前:

電話番号:



愛知県WEB