

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



身近な消費生活相談窓口につながるよ！



消費者庁WEB



愛知県消費生活
総合センターWEB

消費生活に関するご相談は

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。

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）

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。

〈答え〉

- P2 ▶ 考えてみましょう：契約の取り消しは原則“できない”（理由：成人であると、積極的にうそをついているため）
- P3 ▶ いろいろな支払い方法：プリペイドカード（メリット①③ デメリット⑧） 現金（メリット④ デメリット⑥）
デビットカード（メリット①③ デメリット⑦） クレジットカード（メリット①② デメリット⑤⑨）
- P5 ▶ 悪質商法の対応方法を考えてみましょう：行きません。アンケートも書きません。
- P6 ▶ 「ポイ活」を利用する際に注意すべき事：④以外は正解です。ただし、AIの答えは必ずしも正しいとは言えません。考えてみましょう 誰かに相談しましょう。何もしないと毎月、料金を払うことになります。
- P7 ▶ インターネットの使い方を考えてみましょう：ア 保護者 イ 個人情報 ウ フィルタリング

「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（カスタマーハラスメント）の基礎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。



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～

私たちが消費者

私たちは、普段の生活の中で、お店やインターネットで買い物をしたり、いろいろなサービスを受けたりしています。

このように、商品やサービスを購入し、利用する人のことを「消費者」と言います。中学生も消費者の一人として社会に参加しています。



消費者クイズにチャレンジしてみよう

① 契約って？

コンビニでジュースとパンを買いました。これって契約ですか？



YES / NO

→ 2ページへ

② カードって？

買い物中に友達から「あなたのプリペイドカードを貸して」と言われました。貸してもいいですか？



※事前に必要な金額をチャージ（入金）して使うカード

YES / NO

→ 3ページへ

③ エシカル消費って？

右の商品についているマークは、「森の動物や植物に配慮された森林から作られたものであることを証明するマーク」ですか？



YES / NO

→ 4ページへ

④ 悪質商法って？

街を歩いていたら、「モデルにならない？」と声をかけられて、スタジオ見学に誘われました。ついて行っていいですか？



YES / NO

→ 5ページへ

⑤ インターネット通販って？

インターネット通販で、ずっと欲しかった洋服が格安で売られているのを見つけました。すぐに購入してもいいですか？



YES / NO

→ 6,7ページへ

一緒にかんガエルよ！
ふりカエルよ！



あいピョン

中学校	年	組	番
氏名			

契約ってどんなこと?

①の答え

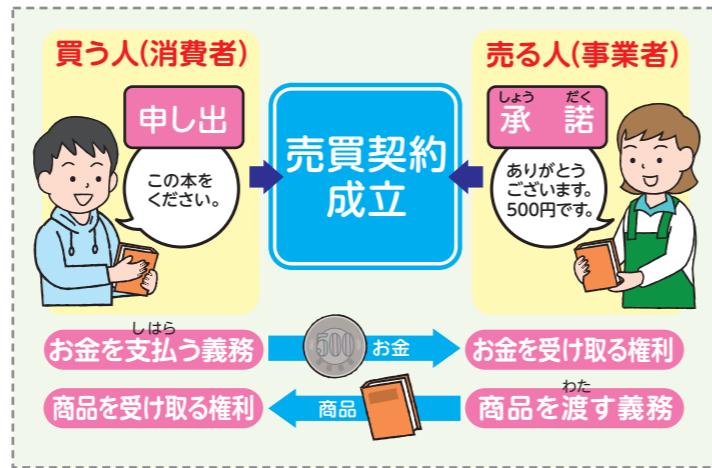


買い物は売買契約です。

契約とは

契約とは、法律上の権利と義務が生じる約束のことです。

買う人(消費者)は買う意思を表し、売る人(事業者)は売る意思を表します。お互いの意思が合ったとき(合意)に、売買契約が成立します。契約成立後は、法律上の責任が伴うため、消費者の一方的な都合で、商品を返品する(契約を取り消す)ことは、原則としてできません。



考えてみましょう

中学生のAさんは契約の取り消しができますか。「できる」「できない」のどちらかを選んで○で囲み、理由を書きましょう。



契約の取り消しは、(できる ・ できない) 理由は、

(答えは8ページにあります)

取り消しができない未成年者の契約とは

- 成人であると、積極的にうそをついて契約した場合
- 保護者の同意を得ていると、うそをついて契約した場合
- 小遣いの範囲内で契約した場合 など

成年年齢が18歳に!

2022年4月から、民法の改正により成年年齢(成人になる年齢)が、20歳から18歳に引き下げられました。

成年に達すると、保護者の同意がなくても自分の意思で様々な契約ができるようになりますが、「未成年者取消権」が適用されなくなります。契約は慎重に行いましょう。

18歳(成年)になったらできること

- 保護者の同意がなくても契約できる
- ・スマートフォンの契約をする
- ・ローンを組んで自動車を購入する
- ・クレジットカードを作る(作成には審査があります) など



20歳にならないとできないこと

- 飲酒・喫煙をする
- 公営ギャンブル(競馬、競輪、競艇)の投票券(馬券など)を買う など



記入してみましょう

私が18歳になるのは、

年 月 日

<インターネット通販での定期購入>



Point

インターネット通販で、「お試し価格で1回限りのつもりで注文したが、実は定期購入だった」というトラブルがあります。契約の詳細な内容や返品のルールをよく確認してから、注文するようにしましょう。

<SNSを介した消費者トラブル>



Point

SNS上でやりとりしている相手は本当に信頼できるかどうか分かりません。お金を支払ったとたん相手と連絡が取れなくなることもあります。SNS上の書き込み内容が本当とは限らないので、情報をうのみにしないようにしましょう。

インターネットの使い方を考えてみましょう

インターネットの適切な使い方として、次の文章のア～ウにあてはまる言葉を、文章下の□から選んで書きましょう。

- ・インターネット通販やダウンロードサイトを利用したいときは、【ア】に相談する。
- ・不用意に【イ】やうそを書き込まない。
- ・携帯電話やスマートフォンの【ウ】サービスを活用する。

保護者 個人情報 フィルタリング

(答えは8ページにあります)

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>

もしも困ったことがあったら...

- まずは周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」「怖い」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周りの大人に相談しよう。
- 消費生活センターでは、相談を受けつけているよ!
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)。

困ったら相談しよう



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

中学生に多い消費者トラブルって?

⑤の答え

購入する前に必ず利用規約などをよく読みましょう。また、代金を支払っても商品が届かないトラブルや、実在のサイトを装った偽サイトもあります。事業者名や住所、電話番号なども確認しましょう。



Point

クレジットカードを不正に利用することは、未成年者であっても責任を問われる可能性があります。オンラインゲームを始めるときは、保護者に相談して、内容や料金を確認し、遊ぶ時間や金額など、あらかじめルールを決めておきましょう。

Point

「ポイ活」とは買い物やアプリでポイントをためることです。ポイントを多くもらうため、よく考えずに登録し、無料期間終了前に解約しなかったため、有料のサブスク(毎月料金を払うサービス)に移行して困る事例があるので注意が必要です。

②の答え

プリペイドカードはお金と同じように使うことができますので、友達でも貸し借りはやめましょう。

現金以外の支払い方法って?

いろいろな支払い方法

技術の進歩によって、現金で即時に支払う以外にも、様々な支払い方法が広がってきました。その中でも、カードで代金を支払う方法は、手間がかからず便利ですが、特徴を理解しておくことが大切です。それぞれの支払い方法のメリット・デメリットをまとめてみましょう。

下の【選択肢】の①～⑨の番号から選んで、枠内に書きましょう(同じ番号を何回でも使えます)。

種類	プリペイドカード 	現金 	デビットカード 	クレジットカード
払い方	前払い	即時払い		後払い
方法	商品やサービスを受け取る前にあらかじめ支払う	商品やサービスと引き換えにその場で支払う	商品やサービスの引き換えと同時に口座から引き落とされる	商品やサービスを先に受け取り、期日が来たら代金を支払う
メリット				
デメリット				

【選択肢】

- メリット**
- 現金を持たずに買い物ができる
 - 分割払いなど自分に合った支払い方法を選べる
 - 入金している金額以上の買い物はできないので、使い過ぎを防止できる
 - 残っている金額が分かり、使い過ぎを防止できる

- デメリット**
- 使い過ぎてしまい、返済ができなくなる可能性がある
 - 持っている現金以上の買い物はできない
 - 口座にある金額以上の買い物はできない
 - カードの残高が分かりにくい
 - 支払方法によっては手数料がかかる

(答えは8ページにあります)

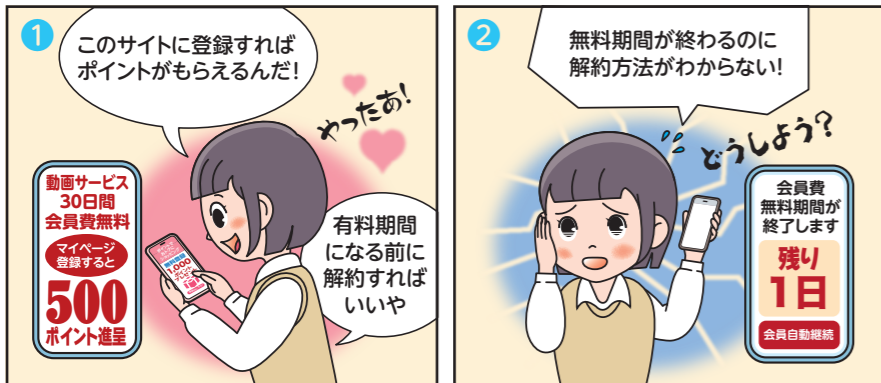
インターネットの利用と消費者トラブル

スマートフォン(スマホ)やタブレット端末などの普及によってインターネットを利用する機会が増えました。インターネットはとても便利ですが、トラブルに巻き込まれるケースが増加しています。

<オンラインゲームでの高額請求>



<ポイント獲得のつもりで気軽に登録したら解約できなくなった!>



ポイ活サイトでのトラブル対応方法を考えてみましょう

BさんとCさんは、スマートフォンでポイ活をしようとポイ活アプリを見ている。

- 「このサイトに登録すると1,000ポイントもらえるんだって!」
- 「いいじゃん!すぐに登録しよう。無料期間でやめればいいんだよね」

後日二人は、解約しようとしています。

- 「なにこれ、どうやって解約するの?解約方法がわからない!アプリの問い合わせ先もわからないよ」
- 「どうしよう、解約できない。お金を請求されちゃうよ。困ったなあ!」



この後、BさんとCさんは、どうしたらよいと思いますか?
①～⑤の番号から選び、○で囲み、その理由を書きましょう。

- サイトの連絡先を調べる
- AIに質問する
- 家族や周りの大人に相談する
- 何もしない
- 188に電話する

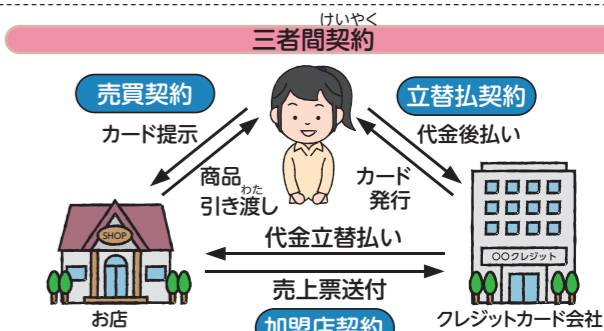
〈選んだ理由〉

(答えは8ページにあります)



◆クレジットカードの仕組みについて

クレジット(credit)とは、「信用」という意味です。クレジット契約は、クレジットカード会社が利用者(消費者)を信用して代金を立て替え、お店等に支払い、利用者が後で代金をクレジットカード会社に支払う(支払期日までに、お金を用意しておく)仕組みです。つまり、クレジットカードを使うということは、クレジットカード会社に借金をしているということです。



◆スマートフォン決済(スマホ決済)について

割引やキャッシュバックが受けられるスマホ決済サービスが増加しています。スマホ決済を利用するには十分な知識が必要です。利用規約などをしっかり読んで、仕組みを理解してから利用しましょう。

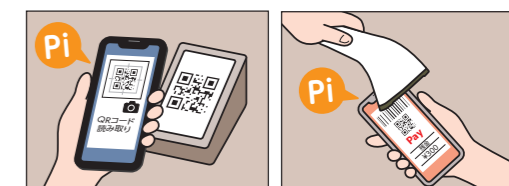
タッチ決済

スマホを読み取り機(リーダー)にかざす



QRコード・バーコード決済

スマホで店舗の液晶画面などに表示されたQRコードを読み取ったり、店舗のバーコードリーダーで、スマホに表示されたバーコードを読み取ったりする



※QRコードは、株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

エシカル消費って何?

③の答え



クイズのマークは、「国際フェアトレード認証ラベル」と言い、持続可能な生産と公正な貿易により、貧困のない持続可能な社会の実現を目指して生産されたものにつけられます。問題文はFSC®認証マークを説明したものです。



④の答え



見学後にマネジメント契約を勧めたり、高額なエステや養成スクールなどに通わせる事業者もいます。見知らぬ人について行ってはいけません。

エシカル消費とは

エシカル (ethical) とは「倫理的な」という意味で、人や社会、地域、環境に配慮した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。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する取組です。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

△ 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

人・社会

△ 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
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

△ 障害のある人が事業所等で作った製品を選ぶ
障害がある人の自立を支援する

環境

△ 環境に配慮した消費

地域

△ 地域に配慮した消費

人・社会

△ 人・社会に配慮した消費

《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

悪質商法って?

悪質商法とは

世の中には、私たち消費者を言葉たくみに誘ったり、うその説明をしたりして高額な商品やサービスを売りつける事業者もいます。このような方法でものを売りつけることは「悪質商法」といわれています。

悪質商法の例

<p>キャッチセールス</p> <p>販売の意図を隠して接近し、店舗や営業所に招き入れ、突然勧誘を開始する</p> <p>Point 知らない人にはついて行かない</p>	<p>アポイントメントセールス</p> <p>メールや電話、郵便などで約束を取りつけて店舗や営業所などに招き入れ、高額商品を売りつける</p> <p>Point むやみに約束しない</p>	<p>デート商法</p> <p>恋愛感情を利用し、それにつけ込んで、アクセサリー等の高額な商品を買わせる</p> <p>Point あやしいと思ったら、すぐに契約しない</p>
<p>マルチ商法</p> <p>誰でも簡単に高収入が得られるなどと勧誘し、次の販売員を勧誘させ、ピラミッド型に組織を拡大させる</p> <p>Point 簡単にもうかる話はないので信じない</p>	<p>ネガティブオプション</p> <p>勝手に商品を送りつけ、代金を一方的に請求したり、代金引換郵便にしたりして支払わせる</p> <p>Point 事業者から金銭の支払いを請求されても応じない</p>	<p>サクラサイト商法</p> <p>芸能人やマネージャーなどになりすまし (サクラ)、メール交換などの有料サービスを利用させる</p> <p>Point 知らないメールやサイトにアクセスしない</p>

悪質商法の対応方法を考えてみましょう

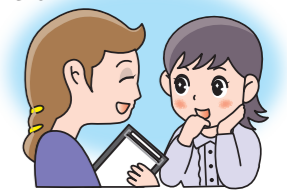
街を歩いていたら、女性から声をかけられました。必要ないと思った時に断る一言を考えましょう。

女性 「こんにちは。ちょっといいかな? 君、スタイルいいね。服のセンスもいいし。モデルとかに興味ない? このアンケートに答えてもらえる?」

あなた 「えっ!? いいです。」

女性 「いい? じゃあ、このアンケートに名前とか書いてね。このあとモデルについてくわしく説明したいし、写真も撮らせてもらいたいから、一緒に来てくれる?」

あなた 「



(答えは8ページにあります)

クーリング・オフ制度について

特定の取引 (訪問販売、マルチ商法など) で一定の条件を満たせば、商品の購入やサービスの契約をやめることができます。契約をやめたい場合、書面 (ハガキなど) または電磁的記録 (電子メールなど) により期間内に通知します。

クーリング・オフができる取引内容	可能な期間
<ul style="list-style-type: none"> 訪問販売 (キャッチセールスなどを含む) 電話勧誘販売 特定継続的役務提供 (エステティック、語学教室、家庭教師、パソコン教室 など) 訪問購入 	8日間
<ul style="list-style-type: none"> 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、モニター商法 など) 	20日間

※次の場合はクーリング・オフができません

・通信販売 (インターネット含む) で商品を購入した場合、自らお店に出かけて商品を購入した場合、クーリング・オフできる取引のうち、3,000円未満の商品を現金で購入した場合や化粧品などの消耗品を使用した場合 など

クーリング・オフは「頭を冷やす (cooling-off)」という意味なんだって!



国民生活センター WEB