

あしたの消費者

～安全・安心に暮らせる社会を目指して～

第2版



千葉県消費者センター

保存版

消費者トラブル解決ブック

～はじめに～

消費生活相談窓口には、様々な消費者トラブルに関する相談が数多く寄せられています。特に情報化が進展する中で、インターネットやスマートフォンの利用が幅広い年齢層に普及していることから、インターネットトラブルなどの通信サービスに関する相談がすべての世代から多く寄せられています。また、高齢者が狙われる詐欺的な手口に関する相談が増加しているほか、社会経験が浅い若者が悪質商法の被害に遭うというケースも少なくありません。

こうした被害を未然に防止し、早期に解決するためには、個別のトラブルに対処する知識を身に付けるだけでなく、消費者トラブルの防止を社会全体の課題として取り組んでいく必要があります。そのためには、地域での見守り・連携の重要性や、自らの消費行動が社会経済や環境などに及ぼす影響を理解し自発的に行動する「消費者市民社会」についても理解を深めることが求められています。

この冊子では、消費者契約の基礎、トラブル事例と解決方法、地域での見守り、消費者市民社会などについて紹介しています。ぜひお役立てください。



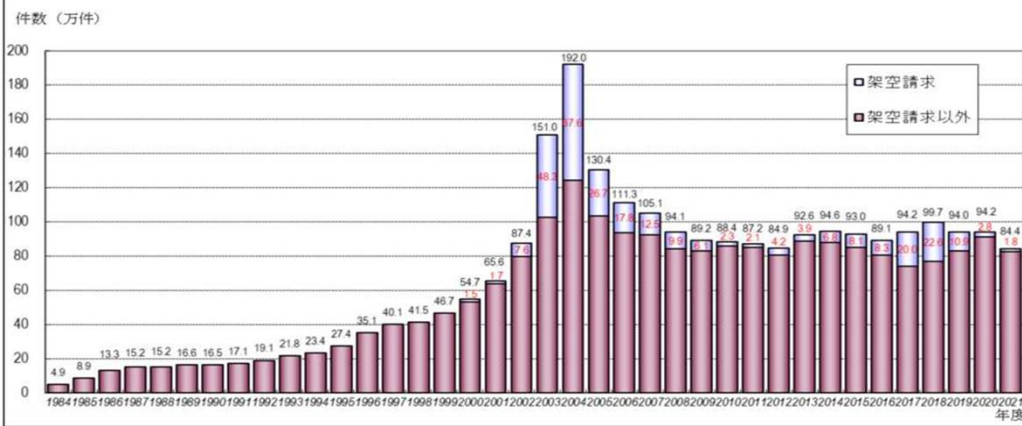
目次

はじめに	1
消費生活相談の現況	2
契約とは	3
インターネットの落とし穴	5
こんな手口に気をつけよう! パート1	7
こんな手口に気をつけよう! パート2	9
地域で防ぐ消費者トラブル	11
消費者市民社会を目指して	13

消費生活相談の現況

2022年11月

1 全国の消費生活相談件数の推移



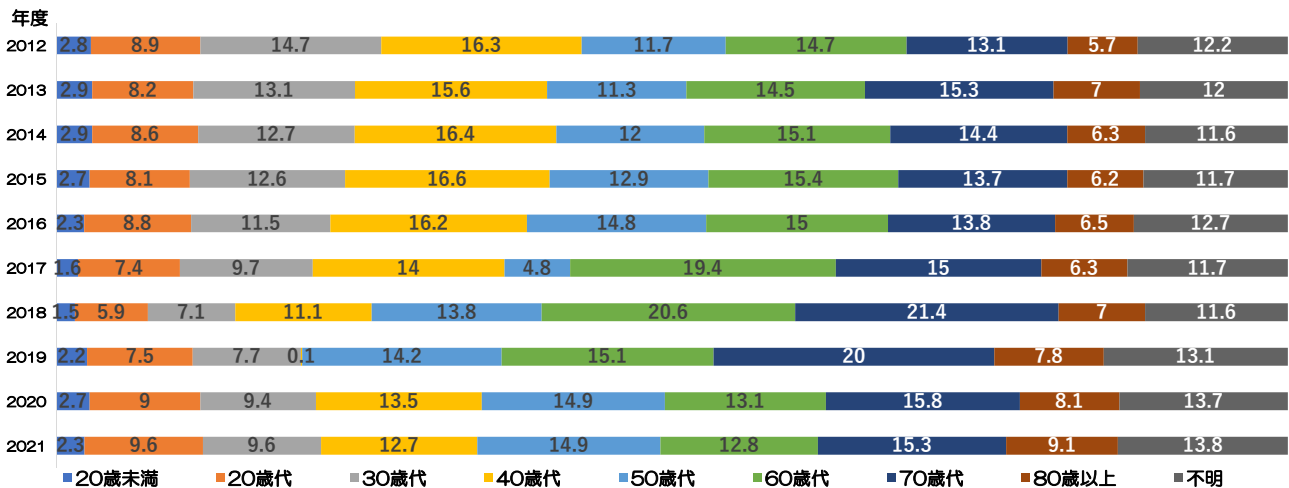
(注) 架空請求の件数は2000年度以降集計

国民生活センター 「2021年度のPIO-NETに見る消費生活相談の概要」 (令和4年8月9日発表) より

*PIO-NET (パイオネット) 全国消費生活情報ネットワークシステム

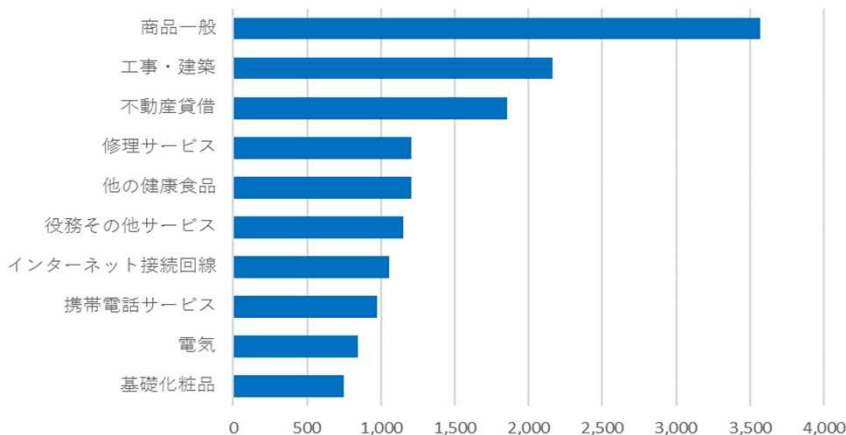
2021年(令和3年)度の全国の消費生活センターに寄せられた消費生活相談件数は84,37万件となり、前年度と比べ約10万件減少しました。架空請求の相談、新型コロナ関連の相談等が減少したためです。2021年の千葉県内の相談件数も48,618件で前年に比べ10.8%減少しました。

2 千葉県内の消費生活相談の年代別割合



- ・20歳代の相談割合は、20歳未満に比べ約4倍になっています。成人すると消費者トラブルに巻き込まれることがうかがえます。2022年4月から成年年齢が18歳に引き下げになり、中学生や高校生のうちから実生活に結びついた知識が必要となっています。
- ・70歳代が15.3%と最も多く、次いで50歳代、60歳代となっており、60歳代以上の割合は全体の4割近くを占めています。

3 千葉県内の商品・サービスごとに見た相談の状況 2021年度(令和3年度)



商品一般 携帯電話に「宅配業者を騙る不在通知」や「通販業者を騙る料金未納」がSMS(ショートメッセージサービス)で届いたり、「身に覚えのない商品代金未納のハガキが送り付けられた」など、商品を特定できないものに関する相談

他の健康食品 「1回限りと思い購入したら、定期購入だった」などの相談

役務その他サービス 「火災保険を使って住宅の修理工事をしないか」などの相談

契約とは

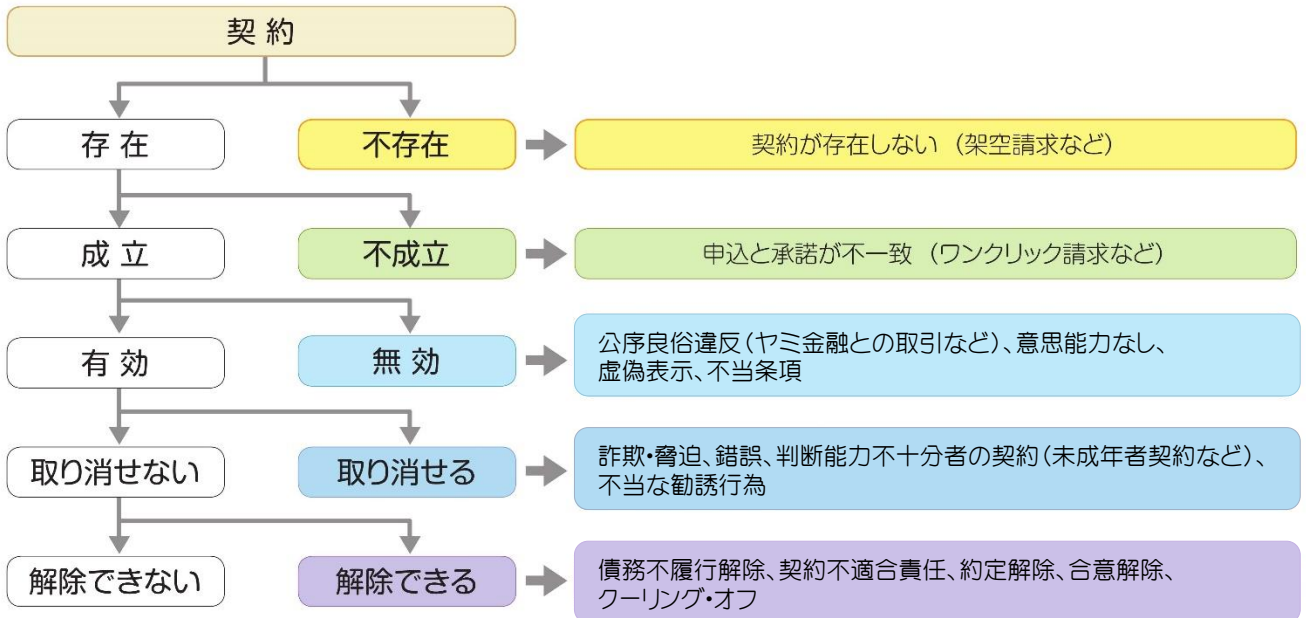
消費生活における契約

私たち消費者は、日常生活で様々な消費活動を行っています。このような消費生活は契約で成り立っています。契約は法的な拘束力を持つ約束で、申込みと承諾の意思表示が合致することで成立します。



いったん契約が成立すると、双方ともに契約を守らなければなりません。一方の都合だけで勝手にやめることはできません。解消できるのは、法律で認められているなど理由がある場合だけです。

■ 契約の成立と解消



■ 契約をやめたいとき



● **クーリング・オフ** 消費者の強い味方！消費者から無条件に契約を解除できる制度です。

■ 特定商取引法でクーリング・オフができる取引と期間

取引形態	対象	期間
訪問販売	店舗外での訪問販売 キャッチセールス、アポイントメントセールス 催眠商法 (SF商法)、展示会商法	8 日間
電話勧誘販売	電話勧誘による取引	8 日間
特定継続的役務提供*1	エステティックサービス、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 一部の美容医療*2	8 日間
訪問購入	訪問で業者が物品を買い取る	8 日間
連鎖販売取引*1	いわゆるマルチ商法	20 日間
業務提供誘引販売取引	いわゆる内職商法、モニター商法	20 日間

000-0000

〇〇県
〇〇市
〇〇番地

代表者様
株式会社

契約解除通知書

契約年月日 ○年○月○日
商品名 ○○○○
契約金額 ○○○○円
販売会社 ○○○株式会社
 ○○○営業所
 担当者 ○○

上記契約は解除します。支払済み○○○円を返金し、商品はお引き取りください。
(通知を出す年月日)
(自分の住所・氏名)

- クーリング・オフは特定記録郵便によりハガキで発信します。
 - クレジットで購入した場合にはクレジット会社にも通知します。
 - ハガキは両面のコピーをとり、特定記録郵便の控えとともに保管します。
- 注意!** 3,000 円未満の現金取引は、クーリング・オフができません。

*1 特定継続的役務提供と連鎖販売取引 (マルチ商法) はクーリング・オフ期間が過ぎた後でも中途解約ができる制度があります。

*2 一部の美容医療 ①医療脱毛 ②にきび、しみ、そばかす、ほくろ、入れ墨その他の皮膚に付着しているものの除去、または皮膚の活性化 ③皮膚のしわまたはたるみの症状の軽減 ④脂肪の減少 ⑤歯牙の漂白



店舗での購入や通信販売はクーリング・オフの適用はありません。

未成年者契約の取消

未成年者が行う契約には、原則として法定代理人(親など)の同意が必要です。同意のない契約は法定代理人又は未成年者本人から取り消すことができます。

2022年4月から
成年年齢が18歳に引き下げられました

ただし、次の場合は取消ができません。

- ・自分が成年であるとうそをついた契約
- ・お小遣いの範囲の契約
- ・親が目的を定めて許した契約
(例 学校で使う本を買いなさいと渡した金銭) など

オンラインゲーム
でトラブルが
急増中!

●その他の契約解消ができるとき

事故車ではありません

不実告知

マンションが建つけど言わないでください

不利益事実の不告知

絶対もうかります!

断定的判断の提供

痛って! 帰りたい!

不退去・退去妨害

こんなにいらぬ

過量契約

お金を払ったのに届かない

債務不履行

このままでは一生成功しない
このセミナーが必要

就職セミナー

不安をあおる告知

契約してくれないと関係が続けられない

恋愛感情を利用

社会生活上の経験不足の不当な利用

このサプリを飲まないと長生きできない!

加齢等による判断力低下の利用

もうさお竹を切ったから代金を払って

既に履行したと契約を迫る

悪霊が見える
霊を買わなければ
病状が悪化する

霊感商法

(消費者庁イラスト集より)

インターネットの落とし穴

インターネットを通じての取引も申込みと承諾が合致することで契約となります。いったん契約が成立すると契約に拘束されます。

突然の請求にびっくり!

身に覚えのない請求が

スマートフォンに有名な会社から「コンテンツ料金が未納で、連絡しないと裁判にする」とのショートメッセージが届いた。電話をすると高額請求を受けた。

アダルトサイトで高額請求

年齢認証ただけで、アダルトサイトに突然登録され、高額な料金を請求された。



対策

- 実在する事業者や公的機関を名乗り無差別にメールなどを送り付けて架空請求する手口です。契約は存在していません(P3「契約の成立と解消」を参照)。連絡した人から個人情報を聞き出し、お金を払わせるのが目的です。ハガキや封書による架空請求もあります。絶対に連絡をせず放置しましょう。
- 料金など契約内容を確認する画面がなく、高額請求する手口です。契約が成立していない以上、これも架空請求です。連絡しない・支払わないことが大切です。

ネットショッピング そのサイトは大丈夫?

お試しだと思ったのに定期購入だった

スマートフォンで「特別価格500円」という広告を見てダイエットサプリメントを注文した。1回限りだと思ったが翌月も商品が届き、4回購入が条件の定期購入とわかった。



お金を払ったのに商品が届かない

ショッピングサイトで海外ブランドのバッグを注文した。代金を振り込んだが、商品が届かず、連絡もつかない。



対策

- 「お試し」を強調し「定期購入」であることがわかりにくいためにトラブルが発生します。画面が小さいスマートフォンでは特に注意が必要です。確認画面をよく見て、契約内容を確認しましょう!
販売業者には申込・確認画面上に定期購入である旨、支払総額、契約期間、商品の引き渡し時期等を表示する義務があります。
- ネットショッピングの中には詐欺的なサイトも存在します。このようなサイトの特徴は「安価」「他では品切れなのに、在庫がある」「連絡先の記載がない」「不自然な日本語」「前払いの口座振り込み」などです。申し込む前に事業者名、所在地、電話番号などを必ず確認しましょう。



ネットショッピングを含む通信販売にはクーリング・オフの適用はありません。規約に同意をすると、その内容で契約したことになります。返品規定等をよく確認しましょう。



規約に同意します

注意!

もうけ話 きっかけはSNSやメルマガ

SNS で知り合った人に誘われて ～アポイントメントセールスに注意しよう～

SNSで知り合った投資会社の人からカリスマ投資家の講演会に誘われて参加した。講演終了後、有料の特別セミナーに勧誘されて受講契約をした。高額な受講料は負担だ。



簡単に稼げるといわれて

「簡単に稼げる方法がある」とのメルマガを見て、投資情報サイトに登録した。投資のプロが運用するので高収入が得られるというツール（情報商材）を高額で契約したが、収入が得られない。



出会い系サイトに誘導されて

SNSで知り合った人に「遺産が入ったので1億円あげます」と出会い系サイトに誘導された。メールのやり取りに高額なポイント代を払ったが、なかなか相手と会えない。



対策

●SNSを悪用したトラブル増加!

SNS上で、興味のある話題で近づき、親しくなると、高額な契約を迫るトラブルが増えています。SNSで知り合った相手の情報をうのみにせず、安易に信用しないようにしましょう。

アポイントメントセールスで契約してしまったらクーリング・オフ*ができます。

●インターネット上で売買されるビジネスや投資の情報商材には、詐欺的なものが多数あります。「簡単にもうかる」「誰でも高収入」などのことばに気をつけましょう。

※情報商材とはインターネットを通じて、もうけ話、内職などのノウハウを提供するものです。PDFのファイルをダウンロードするなどの形状で提供されます。

●出会い系サイトのトラブルでは「相談相手になったら報酬をあげる」「運気があがる」等、消費者の心理につけこみ巧妙に有料サイトに誘導し、ポイント代を払わせます。不審な請求には応じないようにしましょう。



正体不明の相手とやりとりして、契約をするのは危険です。呼び出されても行かないようにしましょう!

アポイントメントセールスとは?

メール、SNS、電話、手紙などで販売目的を告げずに営業所等に呼び出し、契約させる手口です。このような場合は、たとえ店舗や営業所で契約した場合でもクーリング・オフ*ができます。

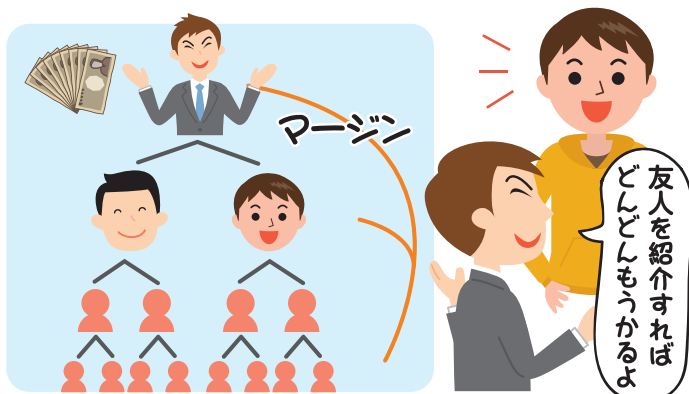
インターネットの情報ほうのみにしないで!

インターネット上には膨大な情報が公開されています。有益な情報もたくさんありますが、誇大な広告、見せかけの口コミ、詐欺サイトやウイルスが仕込まれているサイトなど、リスクもあります。情報を的確に取捨選択する**ネットリテラシー**を身に付けましょう。また、自分の個人情報を載せる場合は内容をよく考えましょう。

友達に紹介すればもうかる!と言われて

マルチ商法

「すごくいいサプリメントがある。会員になって、友達に販売すればマージンが入る。その友達が別の人に販売してもマージンが入るので利益があがる。このようにして会員を集めていくとレベルが上がりさらに利益もあがる」と友人から勧められた。



対策

商品やサービスを販売するのと同時に新たな会員を勧誘し、その会員がさらに会員を入会させて販売網を拡大していく取引を**マルチ商法**といい、特定商取引法では連鎖販売取引として規制されています。

商品やサービスの購入が先行しますが、購入資金を準備するために、強制的に学生ローンなどの消費者金融でお金を借りさせて契約させるのは違法です。加入しても必ず利益が得られるものではありませんし、簡単に人を誘えることもありません。友人や先輩などから「ネットワークビジネス」と言って誘われることも多いですが、ひとたび自分の名前で契約してしまえば自己責任です。遠慮せずにきっぱり断りましょう。

契約してもクーリング・オフ*ができ、また、その期間が過ぎた後でも中途解約ができ、条件を満たせば商品の返品もできます。

街角で呼び止められて

キャッチセールス

繁華街を歩いていたら、「モデルにならないか」と声をかけられた。事務所に行き、カメラテストをしたあと、40万円のレッスンの受講を勧められ契約した。そんな契約をするつもりはなかった。



対策

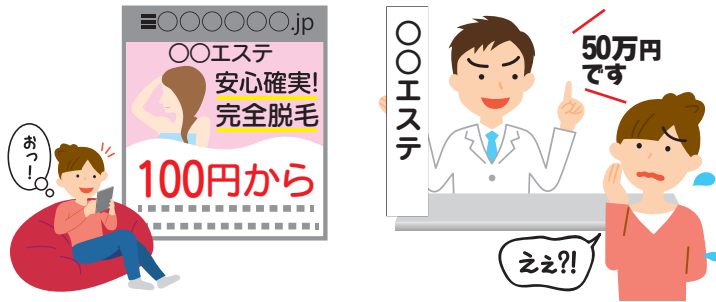
駅や繁華街で消費者を呼び止め、喫茶店や営業所に連れ込んで商品やサービスを契約させる取引を**キャッチセールス**といいます。高額なエステ、化粧品、美顔器などを契約させられることもあります。安易についていたり、個人情報伝えないようにし、いらない場合ははっきり断りましょう。

契約した場合は、訪問販売の一形態としてクーリング・オフ*ができます。

広告では安かったけど... キレイの値段

エステティックサービス(脱毛エステ)

スマホで「100円脱毛」の広告をみてエステ店に行ったが、何か所もの脱毛と、一緒に使うと効果があるという化粧品なども勧められて結局50万円の契約をしてしまった。こんなに高い契約をするつもりはなかった。



脱毛後にヒリヒリした、やけどになったなど施術自体に関する相談も寄せられています。脱毛はエステサロンや美容クリニック等で行われますが、毛乳頭、皮脂腺開口部等を破壊する行為(レーザー脱毛など)は医療行為に当たりエステ店ではできません。

対策

言われるまま契約するのではなく、施術内容や契約内容を理解したうえで契約しましょう。要件を満たしたエステティックサービスについては特定商取引法の特定継続的役務提供の一類型としてクーリング・オフ*ができます。またクーリング・オフ期間が過ぎても中途解約ができます。広告をうのみにしないようにしましょう!

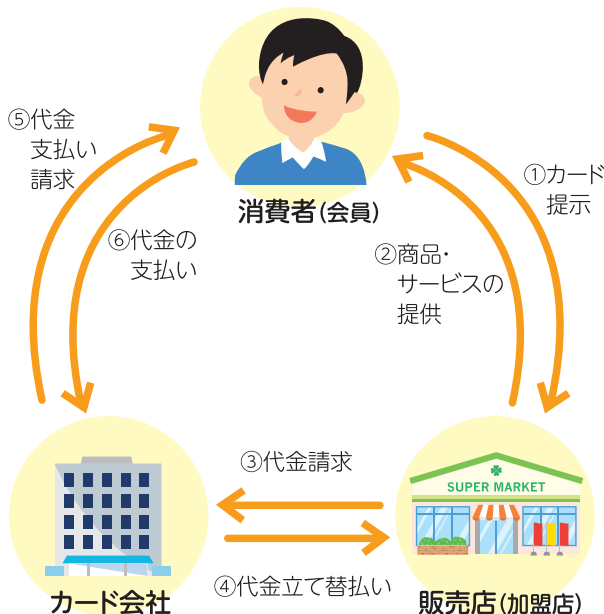
高齢者もご注意!

しわがなくなるとのチラシをみて、美容クリニックに行ったら、その場で施術をされ、100万円を超える高額な請求を受けたなど、高齢者からの相談も増加しています。即日の施術ははっきり断りましょう。

コラム1 考えましょう。お金の管理とクレジットカード

支払い手段が多様化し、クレジットカードをはじめとするキャッシュレス決済が増えています。現金がなくても買い物ができ便利な反面、現金の重みを感じづらくなっています。

収入は有限であり、使えるお金には限度があります。クレジットカードは、買い物などの代金をカード会社に立て替えてもらう仕組みで、消費者、カード会社、販売店の三者間契約です。現金がなくても商品の購入ができる、支払いを分割にできるなどの利点がありますが、安易なクレジットカードの利用は多重債務の原因となります。支払利息がかかり、さらに返済が滞ると信用情報にキズがつき、将来の生活に影響します。



注意しよう!

- ・クレジットカードの利用明細を確認する。
- ・利用した覚えがないものが請求されていないかチェックする。
- ・カードを他人に貸さない、暗証番号を教えない。
- ・クレジットカード番号のネット上への登録は慎重にする。
- ・紛失・盗難に遭ったらすぐにカード会社と警察に連絡する。
- ・カードの引落とし口座を確認する。

知っていますか?リボ払いの手数料

リボ払いは毎月のカード利用とは関係なく、月々の支払金額を一定に決め、その金額を毎月支払っていく方法です。借金をしている意識が薄れてしまうこともあります。手数料が年利換算で15%程度になっているものが多く、続けると予期せぬ返済額に膨れ上がる危険性もあります。今後の支払残高の管理をしっかりとしましょう。

無料点検で高額契約

点検商法

「屋根の無料点検」と言って業者が訪ねて来た。点検後、「台風がきたら屋根がもたない、今すぐ修理が必要!」と告げられた。不安になりその場で高額な修理工事を契約してしまった。よく考えたら本当に修理が必要なのかどうか分からない。



対策

無料点検と称して訪問し、不安をあおり契約させる**点検商法**です。業者の説明をうのみにせず家族や周囲の人に相談するなど、急かされてもすぐに契約しないよう注意しましょう。「今日契約すれば特別に安くする」との言葉も要注意です。訪問販売や電話勧誘で契約してしまった場合、クーリング・オフ*ができます。

「絶対もうかる」投資や出資は要注意

利殖商法

一人暮らしで高齢の父親が「絶対もうかる」との電話で投資を強く勧められた。「2、3年後には2倍になる」と言われ100万円を振り込んだが、その後業者と連絡がつかない。



対策

電話や訪問でもうかることを強調し、投資や出資を勧める**利殖商法**です。「仮想通貨」など話題の言葉を使って勧めることもありますが、実態がない商品が多く、判断能力が低下した高齢者がトラブルに巻き込まれるケースが増えています。簡単にもうかる話はありません。電話勧誘販売や訪問販売の場合、クーリング・オフ*で解約できる場合もあります。



投資や出資に必ずもうかるはありません。きっぱり断りましょう!

こんなトラブルにもご注意ください! 終活も狙われています!!

なんでも買い取ると言われたのに!

「なんでも買い取る」と電話があり、着物の買い取りを頼んだのに、「貴金属はないか」と家の中を探され、安く売ってしまった。
→クーリング・オフ*ができます。



チラシを見て頼んだ廃品回収!

チラシを見て、不用品処分を電話で依頼した。3万円くらいと言われていたのに、積み込みが終わった後、30万円を請求された。
→自分から業者を呼んでいるのでクーリング・オフ制度はありません。契約時や作業前に追加料金がないかを確認しましょう。



原野商法二次被害!

子どもに迷惑をかけたくないと思い、以前に購入した原野を買い取ると訪問してきた業者に売却したが、別の土地を購入させられていた。
→過去に値上がりの見込みがない原野などを買わされた被害者が、二次被害に遭う事例です。お金を払ってしまうと取り戻すことは困難です。宅地建物取引業の免許を持っていても安易に信用しないようにしましょう。



突然注文していない商品が届いた

送り付け商法

昨日突然「注文された健康食品を発送する」と電話が入った。何のことか分からず「ハイ」と言ったら今日商品が届いた。代引配達だったので仕方なく代金を払ってしまったが、申し込んだ覚えがない。



対策

注文していないのに注文したと電話をかけてきて強引に商品を送り付ける**送り付け商法**です。健康食品や海産物など高齢者を狙ったトラブルが発生しています。覚えがなければきっぱり断り、代金は支払わず受け取りを拒否しましょう。電話で承諾してしまっても電話勧誘販売としてクーリング・オフ*ができます。

光回線の勧誘トラブルにご注意

光回線の電話勧誘

契約中の大手通信会社を名乗り、今より安くなるので、変更しないかと電話があった。同じ会社のプラン変更かと思い安くなるならと思って承諾した。後日、書類が届き、別の通信会社と契約したと気が付いた。契約会社を変更するつもりはなかった。



対策

大手通信業者から光回線を借り受けた光コラボレーション事業者の参入により電話や訪問による勧誘が増加しています。今より安くなると勧誘されてもすぐ返事をせず、契約先の事業者名やサービス内容を確認しましょう。書類が届いた場合は放置せず、契約内容を確認することが重要です。光回線の契約は電気通信事業法で、初期契約解除制度の対象となり、契約書面が届いた日から8日間は契約解除ができます。

雰囲気流されて高額商品を購入

催眠商法 (SF商法)

「新商品の宣伝と粗品プレゼント!」の投げ込みチラシを見て友人と会場へ行った。日用品や食料品が安かったので、次々と購入した。最後に「血圧が下がる磁気マットレスが半額」と言われ、その場の熱気にのまれ買ってしまった。高額なうえ本当に効くか疑問だ。



対策

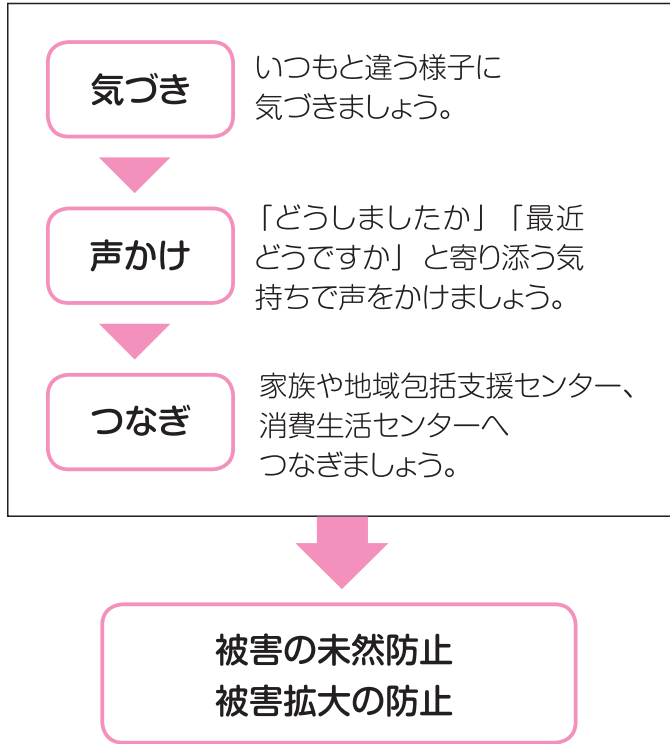
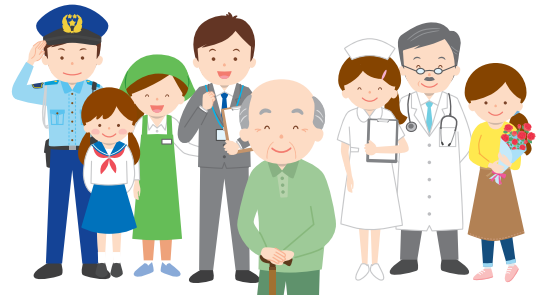
高齢者を集めて日用品や食料品などをタダ同然で販売したり配ったりして、雰囲気を盛り上げて高額な商品売りつける**催眠商法 (SF商法)**です。病気が治ると言って高額な健康関連商品などを買わせるトラブルが発生しています。その場の雰囲気に流されず、きっぱり断ることが大切です。催眠商法は訪問販売を利用した手口であり、クーリング・オフ*ができます。

* SF 商法の「SF」は最初にこの商法を行った事業者（新製品普及会）の略称に由来します。

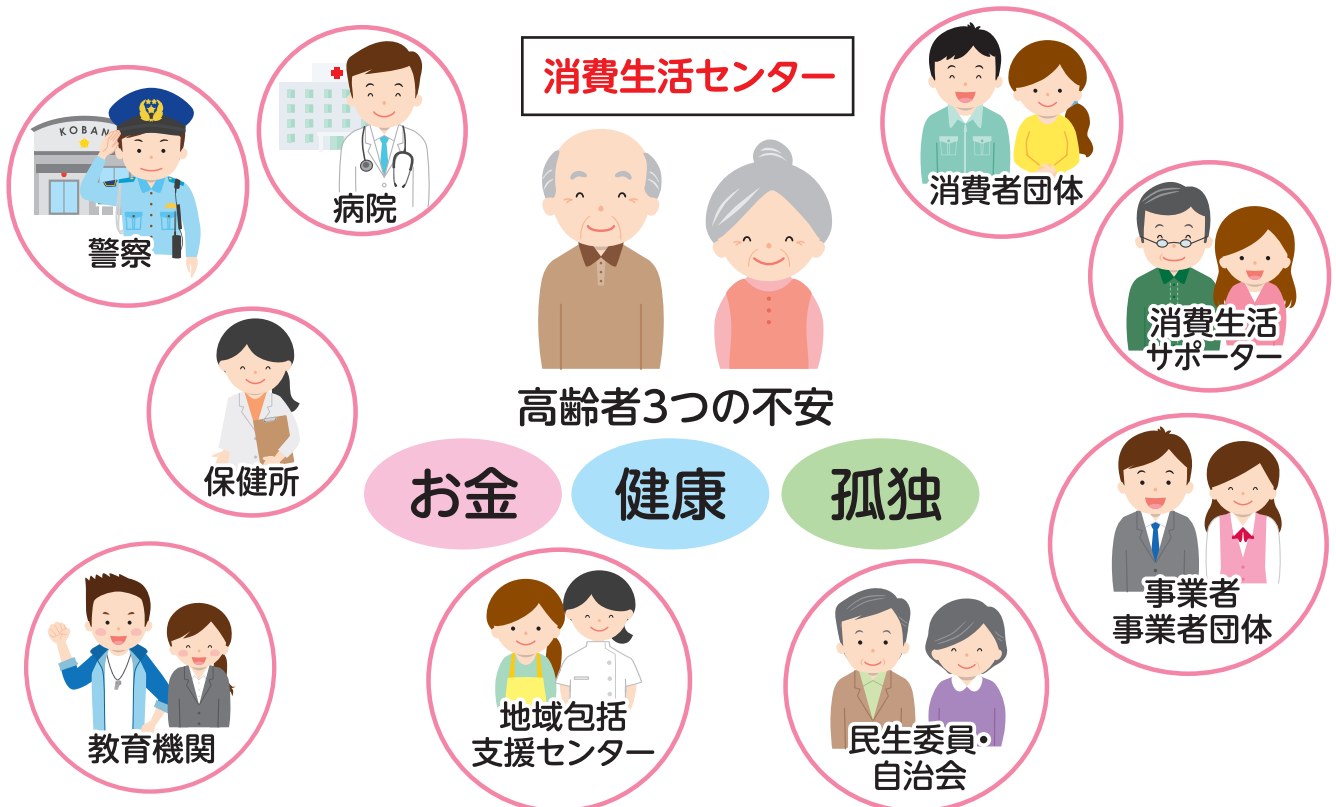
*クーリング・オフの詳細はP 4 参照

地域で防ぐ消費者トラブル

高齢化に伴い、高齢者からの相談が増え、被害額も高額になり深刻な事態となっています。高齢者の消費者トラブルを未然に防止し、拡大を防ぐ必要があり、そのためには家族や周囲の人の協力や連携、地域での見守りが必要です。



見守りネットワークのイメージ図



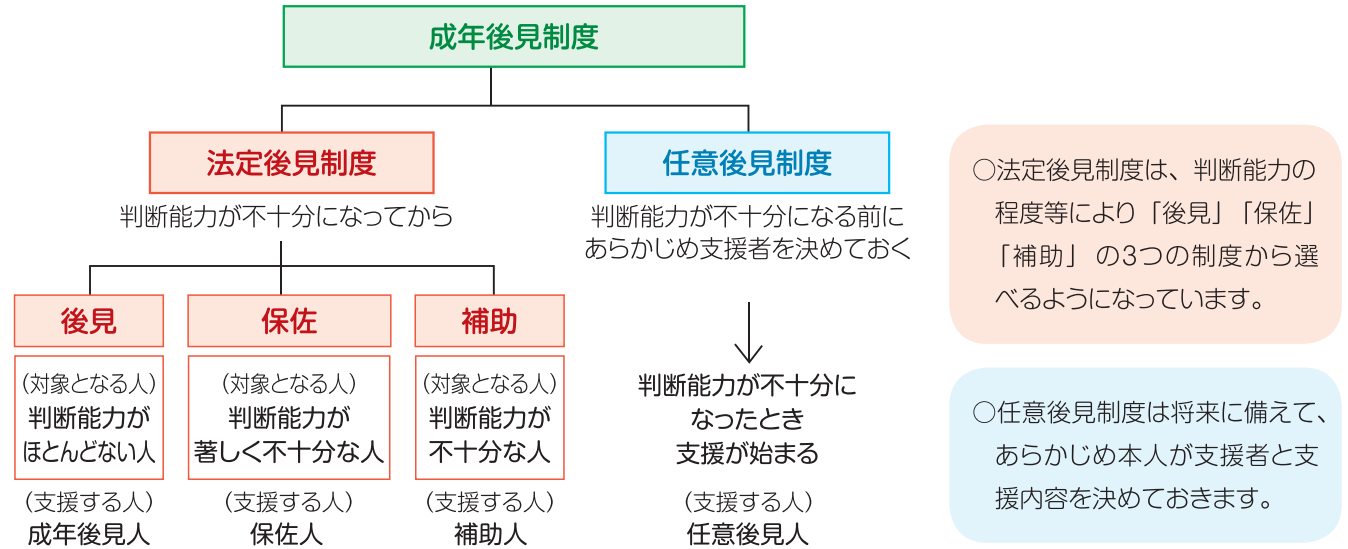
成年後見制度

判断能力が不十分な人の財産や権利を法律面や生活面から保護し、支援するための制度です。家庭裁判所に申し立てることにより選任されます。

●主な支援の内容：

財産管理（預貯金の管理、不動産の処分、遺産分割など財産に関する助言や支援）

身上監護（介護福祉サービスの利用や施設への入所の契約、日常生活の契約支援）



コラム2 製品事故が起きたら

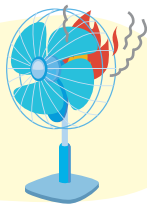
ヘアドライヤー使用中に本体付近で火花が散り手にやけどをした。



石油ストーブ使用中に炎があがった。



扇風機を一日中使っていたら出火した。



自転車のサドルが折れてケガをした。



▶製品事故に遭ったら

製品でやけどやけがをしたらすぐに医療機関を受診しましょう。発火・爆発・破損などは写真を撮るなどして証拠を残しておきましょう。消費者庁では事故情報を収集し、必要な場合は注意喚起をしています。ちょっとした被害でも、報告することによって大きな事故を防ぐことがあります。今後の被害拡大防止のためにも**消費生活センター**等に連絡しましょう。

▶リコール情報について

リコール情報の多くは、テレビや新聞により報道されます。報道があったときは、自分の身の回りに該当製品がないかどうか確認しましょう。また消費者庁ではホームページで「**リコール情報サイト**」を設けています。

消費者市民社会を目指して

消費者市民社会とは

「消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会をいう（消費者教育の推進に関する法律第2条第2項）」と規定されています。



買い物で世界を変えよう!
買い物は投票です

毎日のお買い物をちょっと考え直すだけで、消費者市民社会への第一歩になります。

考えてみよう! なぜ、消費者市民社会を目指す必要があるの?

- 大量生産・大量消費・大量廃棄の経済の波にのまれて生活してきた結果、環境破壊や資源の枯渇を引き起こしました。また、消費者も価格の安さを求めすぎた結果、安値競争を招き、発展途上国の劣悪な労働環境や児童労働を助長させてきました。
- こうしたことを見直し、一人ひとりの消費者が、自分だけではなく周りの人々、将来生まれる人々の状況、内外の社会経済情勢や地球環境まで思いをはせて消費行動をとることで、消費者市民社会の実現が可能になります。

私たちができること ステップ1

グリーンコンシューマーになる



グリーンコンシューマーとは環境のことを考え、商品やサービスを購入する消費者のことです。環境に配慮した商品や、製造・流通・販売の過程で環境への負担を減らす取組をしている事業者の商品を選択することで、環境に配慮した商品が増加し、環境保全に役立ちます。環境ラベルなどのついた環境に優しい商品を選ぶことで、あなたもグリーンコンシューマー!



環境ラベルの例



エコマーク



エコレールマーク



グリーンマーク

3Rの生活を心がけよう

- R**educe ごみそのものを減らす
- R**euse 何回も繰り返し使う
- R**ecycle 再び資源として利用する

私たちができること ステップ2

フェアトレード商品を選ぶ

フェアトレードとは発展途上国で産出された原料や製品を適正な価格で継続的に購入することで、途上国の労働者の生活改善や、児童労働をなくす貿易の仕組みのことです。チョコレートやコーヒー豆、バナナなどが知られており、商品にはフェアトレードマークがついています。

フェアトレードマークの例



国際フェアトレード
認証ラベル



私たちができること
ステップ3

消費者力をつける

- ★積極的な情報収集により、グローバル化・情報化に対応できる実践的な能力をつけた消費者になる。
- ★不公正な事業者との取引をしない。
→事業者が、よりよい製品、サービスを開発・改良し、説明責任を果たすために努力するようになる。
- ★地産地消(千産千消) 地域経済に貢献する商品を選択する。

<地産地消>
千葉県のおもいをみんなで食べよう!
新鮮でおいしい安全・安心
地元の農業・漁業の活性化、
地域経済の活性化につながります。



エシカル消費

エシカルとは**倫理的**という意味です。公正で持続可能な社会を作るための、地域の活性化や雇用なども含む社会や環境に配慮した消費行動です。商品やサービスの購入において、自分が満足するだけでなく、原材料の採取や生産方法まで配慮することで、世界全体をよくすることにつながります。消費者一人ひとりの消費行動によって、児童労働や環境問題といった地球全体の課題を解決する方法として、**消費者市民社会**の実現のためになくてはならない考え方です。



SDGsとは?

SDGsとは持続可能な開発目標の略称

2015年(平成27年)9月に国連の持続可能な開発サミットで採択された「持続可能な開発目標(SDGs)」は経済・社会・環境をめぐる広範な課題について、すべての関係者の役割を重視し、「誰一人取り残さない」世界の実現を目指す17の国際目標です。」

<消費者庁「持続可能な開発目標(SDGs)の推進と消費者政策」より>



さあ、消費者市民社会へみんなで一歩ふみだそう!

知っておこう! 消費者には消費者基本法で定められた権利と責任があります。

～ 消費者の 8 つの権利 ～

- ①安全が確保される権利
- ②選択する権利
- ③必要な情報を提供される権利
- ④消費者教育を受ける権利
- ⑤意見が反映される権利
- ⑥被害の救済を受けられる権利
- ⑦基本的な需要が満たされる権利
- ⑧健全な環境が確保される権利

～ 消費者の 5 つの責任 ～

- ①商品や価格などの情報に疑問や関心を持つ責任
- ②公正な取引が実現されるように主張し・行動する責任
- ③自分の消費行動が社会(特に弱者)に与える影響を自覚する責任
- ④自分の消費行動が環境に与える影響を自覚する責任
- ⑤消費者として団結し、連帯する責任

安全・安心に暮らせる社会を目指して

- その契約は必要ですか
- クーリング・オフはできますか
- その支払いは大丈夫ですか
- うまい話に気をつけて
- 怪しいサイトではありませんか
- 無料やお試しは落とし穴
- 周りの高齢者を見守っていますか
- 地域での連携をしていますか
- その商品は環境にやさしいですか
- エシカルな買い物ですか

消費生活センターってどんなところ？

- ★ 地方公共団体が運営する消費者のための相談機関です。
- ★ 消費生活相談員が消費者トラブルに関する相談に応じ、問題解決のための手助けをするほか、消費生活の安全と向上を図るための業務を行っています。
- ★ 相談は無料で、秘密は守られます。
- ★ 消費生活相談員が出向いて講座を行い、契約する前の注意点、知っておきたい知識なども伝えています。

注文していない
商品が届いた

突然アダルトサイトに
登録された

体験エステで高額な
契約をした

こんなときは消費生活センターに相談してください。

■ 千葉県消費者センター ☎047-434-0999

【受付時間】 月～金曜日 9:00～16:30

土曜日 9:00～16:00 (日曜・祝日・年末年始はお休み)

■ 消費者ホットライン **い や や**
188 泣き寝入り!

最寄りの消費生活相談窓口につながります

平成30年3月 初版発行

平成31年3月 第2版発行

制作・発行

千葉県消費者センター

〒273-0014 千葉県船橋市高瀬町 66-18

TEL 047-431-3811 FAX 047-431-3858

相談電話 047-434-0999

ホームページアドレス <https://www.pref.chiba.lg.jp/customer/>

監修 弁護士 洞澤美佳