

## お役立ち情報

### ○ 困ったときはひとりで悩まず相談しよう！

#### <消費生活相談>

- ・全国共通ダイヤル 「消費者ホットライン」 「局番なし 188(いやや!)」
- ・長崎県消費生活センター TEL.095-824-0999
- ・全国の各都道府県や県内各市町にも消費生活センターと相談窓口があります。



#### <消費生活センターの役割>

「契約のトラブル」「問題商法の被害」「架空・不当請求」「クレジット契約」「多重債務」「ネットトラブル」などの相談と解決の支援を行なっています。

#### ★あなたが住んでいる県や市町の消費生活相談窓口の名称と電話番号を書こう

県

TEL

市  
町

TEL

#### <サイバー犯罪相談>

長崎県警察本部サイバー犯罪相談窓口 TEL.095-820-0110  
(内線) 3493~4

#### <食品関係相談>

長崎県食品110番 TEL.0120-492-574

### ○ 生活の新しい情報を得よう！ ホームページにアクセス



消費者庁	<a href="http://www.caa.go.jp/">http://www.caa.go.jp/</a>
国民生活センター	<a href="http://www.kokusen.go.jp/">http://www.kokusen.go.jp/</a>
ながさき消費生活館	<a href="http://www.nagasaki-shouhi.jp/">http://www.nagasaki-shouhi.jp/</a>
長崎県食品の安全・安心と食育のHP	<a href="http://www.pref.nagasaki.jp/shokuhin/">http://www.pref.nagasaki.jp/shokuhin/</a>
長崎県環境政策課	<a href="http://www.pref.nagasaki.jp/section/kankyo/">http://www.pref.nagasaki.jp/section/kankyo/</a>
長崎県廃棄物対策課	<a href="http://www.pref.nagasaki.jp/section/haitai/">http://www.pref.nagasaki.jp/section/haitai/</a>
居住する都道府県等のホームページ	

## sapo之助がサポート 若者の「生活力アップ」

めざそう！

# 賢い消費者



皆さん、僕は「sapo之助」。

皆さん、「賢い消費者」になるようにサポートするのが僕の役目だ！

私たちは、いろいろなものを買ったり、パソコンやインターネットを利用したりして生活しているよね。

私たちは、生まれてから一生をとおして、ものを「買う」「使う」「食べる」「捨てる」を繰り返している「消費者」なんだよ。

就職や進学で社会に出ると、自分で決めなければならない「消費」の機会が増え、若者が消費者トラブルに巻き込まれるケースも増えてくるよ。

「消費行動」は、社会や経済の仕組みを担い、将来の地球環境にも影響するとても重要なことなんだ。

私たち一人ひとりがそのことを自覚して、消費者が主役になる「消費者市民社会」をめざそう。



## あなたは消費者トラブルにあわない自信がありますか? あなたの生活力をチェックしてみよう!

1. 衝動買いをしてしまうことがよくある。

YES · NO

--	--

2. モノを買うときはブランド名にこだわる。

--	--

3. 表示を見ないで、モノを買うことが多い。

--	--

4. 人から勧められると断れない。

--	--

5. 取扱説明書なんてめんどくさいから読まない。

--	--

6. 口で約束したくらいなら、契約にはならないと思う。

--	--

7. 携帯電話で長時間電話をしたり、メールをしていることがある。

--	--

8. クーリング・オフって何のことか知らない。

--	--

9. 親友にならクレジットカードを貸してあげてもいいと思う。

--	--

10. 「省エネ」っていうけど、私一人ぐらいなら・・・って思うことがある。

--	--



### ★診断 YESが 0～2個の人

あなたの生活態度は優秀! その調子でこの冊子を読んで、もっと知識を増やして、まわりの人にも賢い生活を勧めよう。



### ★診断 YESが 3～5個の人

あなたの生活態度はなかなかのもの! あとは、この冊子で知識をしっかり身につければ、もっと賢い生活がおくれるよ。

### ★診断 YESが 6～7個の人

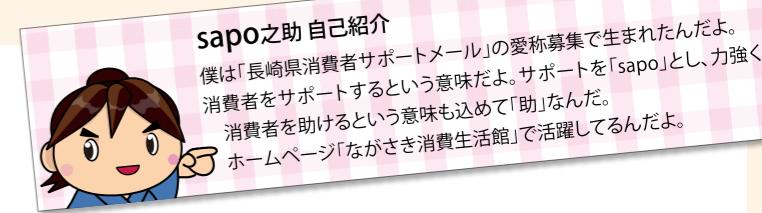
あなたは頭の中ではわかっているんだけど、実行が伴わないタイプ。この冊子を読んで、誘惑に負けない賢い生活を送って欲しいな。

### ★診断 YESが 8～10個の人

あなたの生活は少々問題があるようだね。この冊子を読んで、賢い生活を送るための知識をしっかり身につけよう。

※このチェックシートの内容は、兵庫県作成の「消費生活のキホン」に掲載されたものです。

目 次



### sapo之助 自己紹介

僕は「長崎県消費者サポートメール」の愛称募集で生まれたんだよ。  
消費者をサポートするという意味だよ。サポートを「sapo」とし、力強く  
消費者を助けるという意味も込めて「助」なんだよ。  
ホームページ「ながさき消費生活館」で活躍してるんだよ。

## I 暮らしの中の安全

- 1. 身近に起る製品事故 3
- 2. 衣類のクリーニング(洗濯)のトラブル 5
- 3. 食品の情報源「食品表示」について 6

## II 契約・取引

- 1. デパートで洋服を買った。これって契約? 9
- 2. 契約トラブル解決の基礎知識 10
- 3. 若者に多い消費者トラブル 12
- 4. ネットショッピング(通信販売)、ネットオークションのトラブル 14

## III お金のこと

- 1. クレジット契約は借金? 15
- 2. 借金と多重債務 17

## IV 情報発信

- 1. 携帯電話やパソコンに請求メール 不当・架空請求? 18
- 2. インターネットのトラブル 19

## V 環境に配慮した暮らし

- 1. 地球温暖化対策 CO<sub>2</sub>を減らす生活をしよう! 20
- 2. ごみの減量 買い物とごみでCO<sub>2</sub>を減らす 21

## 消費者力クイズ(復習)

## お役立ち情報

# I-1 身近に起こる製品事故

日常使用する便利な製品も、使い方を誤ると事故につながる危険が！



## ① 「カラーコンタクトレンズで目が痛くなり、眼科に行くと眼球に傷がついているといわれた」

レンズの形状等が目に合っていないことや品質（素材や着色剤）が原因で眼障害が起こったという報告があります。目に異常を感じた場合は、直ちに使用をやめ眼科を受診しましょう。また、レンズの使用方法やケア方法を守り、異常がなくても定期検査を受けることが大切です。



## ② 「自転車で走行中、タイヤがロックして前方に転倒し、けがをした」

自転車のハンドルに下げていた傘が前輪にまきこまれたため、前輪が急にロック状態になり転倒したと考えられます。自転車のハンドルに傘や荷物をかけないようにしてください。前輪ロック事故を防止する「前輪ガード」をとりつけるのも有効です。



## ③ 「電子レンジで加熱したコーヒーを飲もうとしたら、突然噴き出し、火傷した」

飲み物用ではなく食品用の温めキーで加熱したため、過熱し過ぎとなり、飲もうとした際に突沸現象を起こしたと考えられます。飲み物（水・牛乳・酒・コーヒーなど）やカレー、シチューなどのとろみのあるものなどは、加熱中や加熱後に突然沸騰して飛び散ることがあるので、取り出す時は注意してください。

これ以外にも、脱毛エステやまつげパーマでの事故、外国製健康食品による健康障害などの事故がおこっています。長崎県では、2013年2月にリコール対象製品の加湿器が火元とされるグループホーム火災が起き、5名が死亡、7名が重軽傷を負いました。



### もし事故がおきたら？

事故原因は、製品の問題、使い方など様々です。調査が必要な場合もあるので、次のような対応が必要です。

- ① 事故品は写真を撮るなどしてそのまま保存する。
- ② 事故時の状況や使用状況を整理して記録に残す。
- また、事故の被害によっては、
  - 燃えた場合などは消防署へ連絡する。
  - ケガがあれば医師の診断を受け、診断書を受け取る。
  - 食品による被害の場合は保健所にも連絡する。

他にも同様な事故が起こっているかもしれません。メーカーや消費生活センター等に事故情報を伝えることで、事故防止に役立てることもできます。

### 同じ様な事故がおきていないか調べる

行政機関が保有する生命・身体に係る消費生活上の事故情報データバンク <http://www.jikojoho.go.jp>

製品の回収情報を調べる 消費者庁リコール情報サイト <http://www.recall.go.jp>



## (知識) 製造物責任 (Product Liability) 法 (PL法)

製造物の欠陥により損害が生じた場合の製造業者等の損害賠償責任について定めた法律です。製造業者の過失が無くても、製品に欠陥があることで、生命・身体・財産に損害を被ったことを被害者が立証した場合に、製造業者等に対して損害賠償を求めるることができます。

- ・ **設計上の欠陥** 設計に問題があり、製造物がみな同様の安全性に欠ける場合
- ・ **製造上の欠陥** 製造段階で粗悪な材料が混入した場合や、組み立てに誤りがあった等の原因により製造物が設計・仕様通りに作られず安全性を欠く場合
- ・ **指示・警告上の欠陥** ラベルや取扱説明書の不備など消費者側で防止・回避するために適切な情報を製造者が与えなかった場合

商品を購入するときに選ぶ基準となるマークです。

### (損害賠償制度のあるマークの例)

<b>SGマーク</b>	(財) 製品安全協会が定めた対象商品ごとの安全性認定に合格した生活用品に付けられる。(乳幼児用製品、福祉用具製品、家具・家庭用品、厨房用品、スポーツ・レジャー用品など)
<b>STマーク</b>	(社) 日本玩具協会の安全基準に合格したおもちゃに付けられる。
<b>BAAマーク</b>	(社) 自転車協会が定めた自転車安全基準に適合した自転車に付けられる。
<b>TSマーク</b>	自転車安全整備士が点検・整備し、道路交通法令に定められた大きさ、構造、性能等の基準に適合した普通自転車に付けられる。有効期間は点検・整備の日から1年。期限が切れたら点検、整備を受けることで更新できる。

### (安全を保証するマークの例)

<b>PSCマーク</b>	「消費生活用製品安全法」に定めた、生命・身体に対し特に危害を及ぼすおそれが多い特別特定製品について、同法の基準に適合したものに付けられ、このマークが無いものは販売禁止。(乳幼児用ベッド、レーザー応用装置、浴槽用温水循環器、ライターの4品目)
<b>PSCマーク</b>	同上 特定製品(家庭用圧力なべ及び圧力がま、乗車用ヘルメット、登山用ロープ、石油給湯器、石油ふろがま、石油ストーブの6品目)
<b>PSEマーク</b>	「電気用品安全法」に定めた、構造又は使用方法、使用状況などから特に危険又は障害の発生するおそれが多い特定電気用品について、同法の基準に適合したものに付けられ、このマークが無いものは販売禁止。(電気温水器、電熱式電動式おもちゃ、電気ポンプなど116品目)
<b>PSEマーク</b>	同上 特定電気用品以外(電気コタツ、電気冷蔵庫、音響機器など341品目)



誤った使い方や、不注意での事故を防ぐため、製品についているラベルや、「取扱説明書」に書いてある注意事項を確認してから使用することが大事です。

## I-2 衣類のクリーニング(洗濯)のトラブル

お気に入りの大切な洋服を長く着るためには・・

### ① 「お気に入りのセーターをクリーニングに出したら、全体に縮んでしまった。」

セーターが縮みやすいものだった(製造上の要因)、クリーニング店が高温で乾燥した(処理上の要因)、水に弱い素材なのに雨で濡らしてしまった(使用上の要因)等、様々なことが原因として考えられ、これらの要因が複合的に関わっている場合もあります。まずは、クリーニング店とよく話し合ってください。



### ② 「Tシャツを自分で洗ったら、色落ちしてしまった。」

衣類が色落ちしやすいものだった(製造上の要因)、または水洗いできない衣類(※)を洗濯してしまった(使用上の要因)等が原因として考えられます。取扱い絵表示を確認し、メーカーに品質について問い合わせが必要な場合があります。

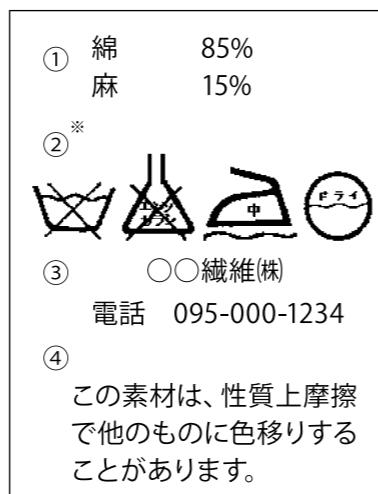
**Point  
ポイント**



#### <衣類を買うとき>

色、デザイン、価格とともに、素材や洗濯方法、クリーニングなどの手入れ方法やそのコストも考えて選択します。衣類に縫い付けられたタグや下げ札には様々な情報が書かれているので、購入前に確認する習慣を付けましょう。

- ① 組成表示 使用されている繊維名とその混用率
- ② 取扱い絵表示<sup>\*</sup> 洗い方、塩素漂白の可否、アイロンのかけ方、干し方などを表す記号
- ③ 表示者名及び連絡先
- ④ デメリット表示 取引上の注意事項



#### <着るとき>

着用中、気付かぬうちに食べ物や整髪料などが付着し、時間の経過によりシミになってしまうことがあります。シミや汚れは放っておくとそれなくなるので、早く処理しましょう。

#### <洗濯(クリーニング)するとき>

どのような洗濯方法が適しているのか、水洗いできる(□)、ドライクリーニング(○)など「取扱い絵表示」を確認します。クリーニングに出す場合は、シミや汚れがある場所、特殊な加工がされているかどうかをきちんと伝えます。

Sマーク(クリーニング業の標準営業約款に基づいて営業している店)やLDマーク(クリーニング環境衛生同業組合加盟店)のあるクリーニング店は、トラブルが生じたとき、「クリーニング事故賠償基準」に基づいて対応してくれるので安心です。



#### <保管するとき>

汚れやシミがないかチェックします。クリーニング後のビニール袋は運搬中の埃よけなので、取り除いて風を通してから保管します。また、防虫剤は、異なる成分のものを組み合わせるとシミになることがありますので、1種類だけを使用してください。

※平成28年12月から表示が変わります。詳しくは、消費者庁HP「新しい洗濯表示」を参考にして下さい。

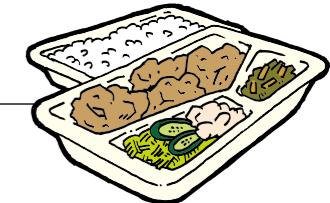
## I-3 食品の情報源「食品表示」について(食品表示法)

食品表示は、食品を購入するとき、選ぶために役立つ情報源!

コンビニ等で弁当を買うとき、パックに貼ってあるラベルを見ていますか?

包装された食品のラベルに記載されている「食品表示」の見方を理解することで、食品の選択に役立ちます。

### ① 弁当の表示



**ポイント1**

#### 唐揚げデラックス弁当

消費期限: 17.1.23 午前 9時 レンジ加熱目安  
1.22 正午製造 1500W 35秒  
500W 105秒

520円

栄養成分表示 1食(000g)当たり  
熱量 ■kcal 蛋白質 △g 脂質 ●g 炭水化物 ☆g  
食塩相当量 ▽g

**ポイント2**

名 称: 唐揚げ弁当

原材料名: ご飯(国産)、鶏唐揚、煮物(里芋、人参、ごぼう、その他)、焼鮭  
エビフライ、ポテトサラダ、付け合せ / 調味料(アミノ酸等)  
PH調整剤、着色料(カラメル)、香料、膨張剤、保存料(ソルビン酸K)  
(一部に小麦・卵・大豆を含む)

**ポイント3**

消費期限: ラベル上部に記載

保存方法: 10℃以下

製 造 者: ●●●株式会社  
長崎県□□市□□町○○一〇  
TEL ○○○一○○○一○○○○

**ポイント4**

**ポイント5**

**ポイント6**

**Point  
ポイント**

### ポイント1 期限表示とは?



消費期限: 腐敗、変敗その他の品質の劣化に伴い、安全性を欠くこととなる恐れがないと認められる期限を示す年月日をいいます。(例:弁当、惣菜、サンドイッチ等)

賞味期限: 期待される全ての品質の保持が十分に可能であると認められる期限を示す年月日をいいます。ただし、期限を超えた場合であっても、これらの品質が保持されていることがあります。(例:スナック菓子、ジュース等)



食品の期限表示は、未開封で、定められた方法で保存した場合の期限です。

開封したら期限に関わらず早目に食べましょう。

## ポイント2 原材料名とは？

商品を製造する際に使用した原材料を**重量の多い順**に表示します。

**何の原材料が使われているかがわかる重要な情報が表示されています。**

弁当類にのりの佃煮、ごまのように付け合わせ的に少量添えられるものは「付合せ」と記載できます。また、弁当の外部から見て、その原材料がわかるおかずについては「おかず」と記載できます。

## ポイント3 米の原産地表示とは？

平成23年7月1日から米トレーサビリティ法の施行により、事業者は米飯類や米加工品の産地情報を伝達する義務があります。

## ポイント4 原材料と添加物の区分は？

添加物は新たに表示項目を設けて表示することが原則ですが、原材料名の欄で、原材料と添加物を「／」又は改行で明確に区分して記載できます。

## ポイント5 食品添加物とは？

食品添加物とは、それ自身のみで食品として通常食べられることはなく、また食品の典型的な材料として用いられないもので、食品を製造、加工する際、いろいろ目的で食品に添加されるものです。食品添加物を食品に使用した場合は、原則としてすべて表示することとなっています。

食品添加物は食品に含まれ、毎日口にするものですから、安全なものでなければいけません。そのため、食品衛生法で添加物の成分や使用量について厳しく規制されています。

### (食品添加物の使用目的と分類)

- |                   |   |
|-------------------|---|
| ・食品の味を向上させる       | 調味料、甘味料、酸味料、苦味料                             |
| ・腐敗や化学変化等による変質を防ぐ | 保存料、酸化防止剤、防かび剤                              |
| ・栄養価の維持向上         | アミノ酸類、ビタミン類、ミネラル類                           |
| ・食品を美化し魅力を増す      | 着色料、漂白剤、発色剤、光沢剤、香料                          |
| ・食品の製造加工に必要       | 増粘剤、イーストフード、ガムベース、かんすい、豆腐凝固剤、乳化剤、PH調整剤、膨張剤等 |

## ポイント6 アレルギー表示とは？

アレルギー物質を含む食品は、消費者の健康危害の発生を防止する観点から、これらを含むことの表示をすることが義務づけられました。

**食物アレルギーがある人にとって、とても重要な情報です。**

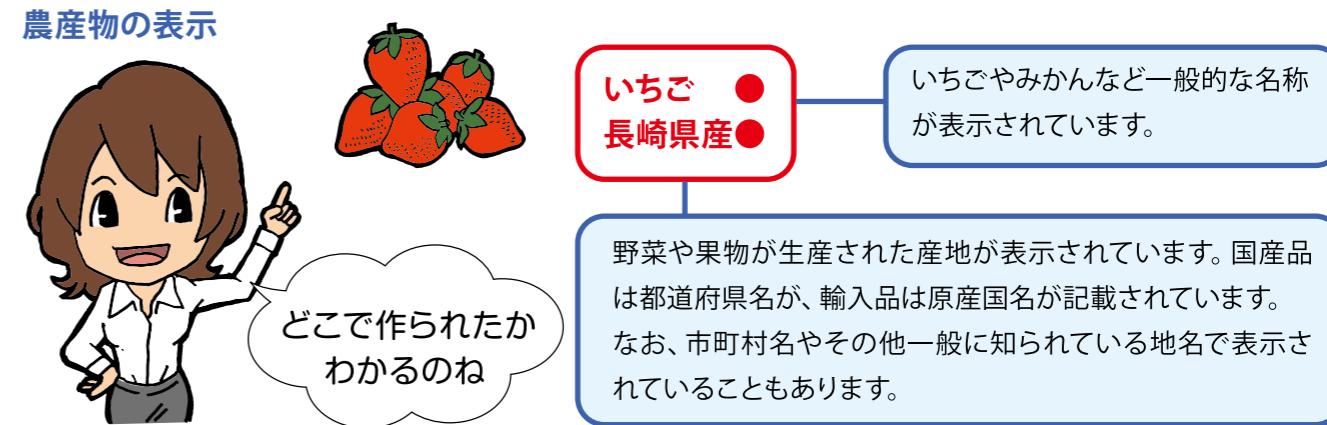
表示が義務づけられたもの	えび、かに、小麦、そば、卵、乳、落花生 7品目
表示を奨励するもの	あわび、いか、いくら、オレンジ、キウイフルーツ、牛肉、くるみ、さけ、さば、大豆、鶏肉、バナナ、豚肉、まつたけ、もも、やまいも、りんご、ゼラチン、カシューナッツ、ごま 20品目



## ② 生鮮食品の表示

消費者に販売されているすべての生鮮食品に、名称と原産地が表示されています。

### 農産物の表示



パックしてある鶏卵、肉などには食品衛生の面から詳しい表示が義務づけられています。

①名称 ②原産地 ③消費期限又は賞味期限 ④保存方法 の他それに決められた項目



### (知識) 知っていますか？ 鶏卵の期限表示



鶏卵の期限表示は生で食べることができる期限です。

期限が過ぎても十分加熱すればある程度の期間は食べられますが、いつまでも食べられるわけではないので、加熱する場合も期限後は早めに食べるようにしてください。

## ③ 加工食品の基本的な表示（スナック菓子などで確認してみましょう）

消費者に販売されている加工食品のうち、パックや缶、袋などに包装されているものには、名称、原材料名、添加物、内容量、期限表示、保存方法、製造者が表示されています。

また、加工食品には栄養成分表示（熱量、たんぱく質、脂質、炭水化物、塩分相当量）が義務化されています。（栄養成分表示の省略が認められている場合があります）

名 称	商品の内容を表す一般的な名称を表示
原 材 料 名	原材料の重量の多い順に表示 アレルギー表示（使用している場合）
添 加 物	添加物の重量の多い順に表示 ※原材料名欄で原材料と／や改行で区分して表示が可能
内 容 量	重量(g, kg)、体積(ml, L)、内容数量(個、本等)を表示
期 限 表 示	賞味期限、消費期限を表示
保 存 方 法	開封前の保存方法を表示
製 造 者	製造者氏名、製造者所在地を表示

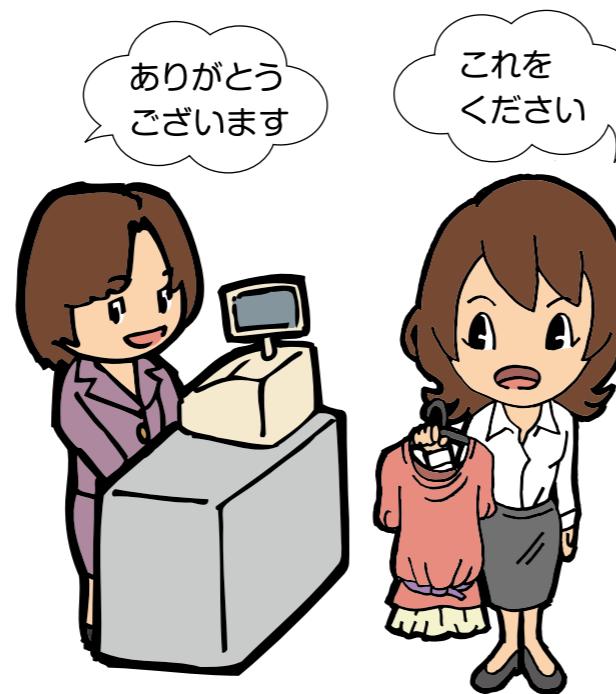
平成27年4月に、これまでの食品の表示に係る規程を一元化した「食品表示法」が施行されました。施行に伴い、平成32年3月末まで加工食品に経過措置期間が定められ、施行前の旧基準による表示が認められており、旧基準と新基準が混在しています。

## II-1 デパートで洋服を買った。これって契約？

スーパーで買い物をする。レンタルショップでDVDを借りる。携帯電話を利用する。みんな契約です。

### ① 契約とは？

法律による責任が生じる約束のこと  
私たちはあまり意識していませんが、毎日多くの契約を繰り返して生活しています。  
いろいろな商品を購入する、サービスを利用するなど、これらは全て契約です。



### ② 契約はいつ成立するの？

商品やサービスなどを「買う人」「売る人」双方の意思が合致（合意）したときに成立します。

「口約束」でも成立します。

契約が成立すると、一方の都合だけで勝手に取り消すことはできません。相手の合意が必要です。

また買う人、売る人双方に権利と義務が生じ、これを守らない場合は法律により強制されたり、「損害賠償」の責任を負うこともあります。

### Point ポイント

**契約書を作り、署名や印鑑を押すことが契約の成立ではありません。**

契約書は、契約の内容を文書に定め、後でトラブルを防ぐために作ります。

また、法律で事業者に契約書の交付義務がある契約もあります。

契約書を作る場合は、「契約書の内容で契約する」ことになるので、署名や押印する前に契約書をよく確認する必要があります。



### (知識)

#### 未成年者の契約について

未成年者が契約をするときは、原則として法定代理人（親または後見人）の同意を得なければならないとされています。（民法第5条）

親などの同意のない契約は、親や本人が取り消すことができます。

**しかし、未成年者でも次の場合は契約の取消しはできません。**

1. お小遣い等許された範囲での契約
  2. 「成人である」「親の同意を得ている」と自分から騙した場合
  3. 結婚している場合
- など

## II-2 契約トラブル解決の基礎知識

契約は簡単に取り消せない。でも、消費者から契約を解除できるのは？

### ① 訪問販売、電話勧誘など不意打ち的に契約した場合に、クーリング・オフ制度が利用できます。

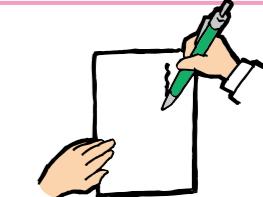
（特定商取引法）

#### クーリング・オフとは？

訪問販売などで消費者が契約した場合、冷静に考え直す（頭を冷やして考える）時間を与え、**契約書面を受け取った日から一定期間内**であれば無条件で契約を解除できる制度です。

クーリング・オフできる取引（3000円未満の現金取引や乗用自動車など一部を除く）

取引内容	対象	期間	中途解約
訪問販売	原則店舗外での訪問販売の契約（キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠商法などにも適用）	8日	
電話勧誘販売	電話勧誘による契約	8日	
連鎖販売取引（マルチ商法）	ほかの人を加入させれば利益が得られると言って商品やサービス等を買わせる契約	20日	○
特定継続的役務提供	エステ、外国語教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービスを継続的に行う契約（5万円を超える金額で、2ヶ月（エステは1ヶ月）を超える契約）	8日	○
業務提供誘引販売取引	仕事の紹介や、仕事に必要といって商品やサービスにお金を払わせる契約	20日	
訪問購入	店舗以外の場所で、貴金属を含む原則すべての物品を事業者が消費者から買い取る契約	8日	



#### クーリング・オフはどうするの？

- ① ハガキなど書面で通知する。
- ② コピーを保存する。
- ③ 特定記録郵便など記録の残る方法で送る。
- ④ クレジット利用の場合はクレジット会社と販売会社に同時に通知する。

#### クーリング・オフしたら

契約は無かったことになり、払ったお金は返金される。

商品の引き取りや原状回復は業者負担となり、商品を使用したり、サービスを利用したり、工事が終わっていても契約は解除できる。

（但し化粧品、健康食品などの指定消耗品は未使用の分のみ解除が可能）

#### クーリング・オフの妨害

「クーリング・オフはできない」と言われた、脅されて手続きができなかった、など事業者から妨害があった場合は、期間が過ぎてもクーリング・オフが可能。

## ※クーリング・オフのはがきの書き方

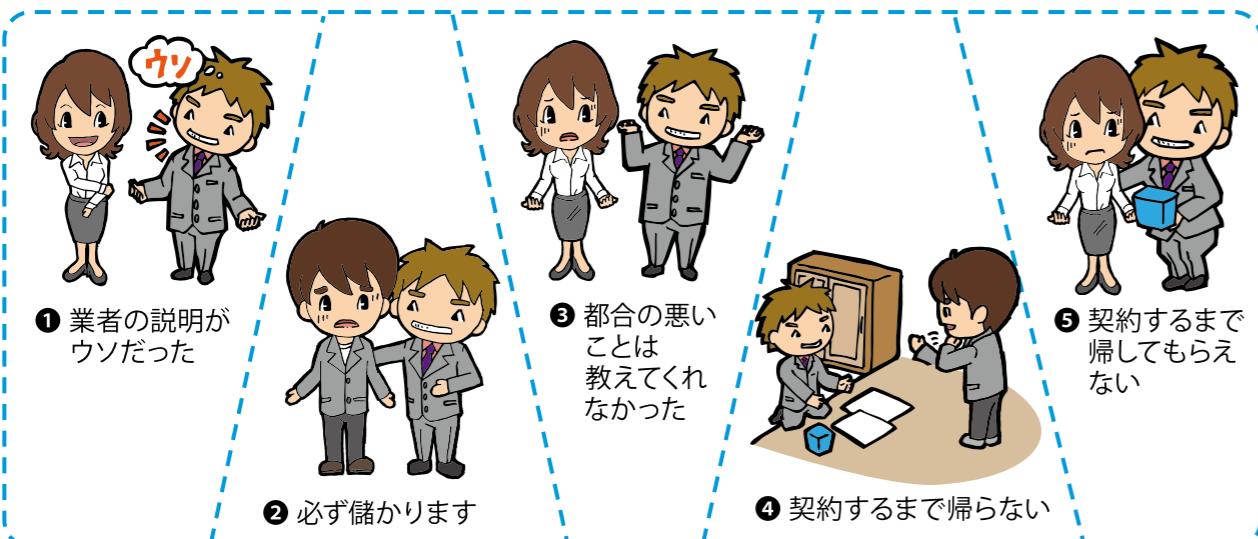
□□□□□□	○○市○○町○丁○番地 ○○株式会社様 ○○代表者会社 ○○	契約解除通知書 契約日 平成〇〇年〇月〇〇日 商品・役務名 契約金額 〇〇〇〇円 販売会社名 (担当者名) 上記の契約を解除します。 すみやかに支払済の〇〇〇〇円を返し、 商品を引き取ってください。 申し出日 平成〇〇年〇月〇〇日 (契約者) 住 所 氏 名
--------	---	---

- ② クーリング・オフの期間が過ぎても、事業者の不適切な勧誘で結んだ契約は、一定期間なら取り消すことができます。

(消費者契約法他)

消費者契約法は消費者と事業者間で締結されるあらゆる契約（消費者契約）が対象となっています。

事業者に下記の理由を示して取り消しの意思表示を通知しますが、一方的に取り消しできるものではありません。



※取り消すことができる期間

「ウソの説明など問題のある勧誘で誤認（勘違い）して契約したと気が付いた時から6ヶ月間、不退去（帰ってくれない）や退去妨害（帰してもらえない）の場合は拘束を解かれた時から6ヶ月間」

- ③ 消費者の利益を一方的に害する契約書の条項は無効です。

(契約自体が無効ということではない)

- ・ 損害賠償の責任を業者が一切取らない
- ・ 不正に高額な解約料、支払いが遅れた場合に法の定めを超える遅延損害金を取る。など

★消費生活センターでは、「特定商取引法」「消費者契約法」などの法律を根拠に消費生活のトラブルの解決を支援しています。

## II-3 若者に多い消費者トラブル

### 必要のない勧誘にはきっぱり「NO！」

#### ① 会ってお話ししたい・・・アポイントメントセールス（デート商法）

(アクセサリー、宝石など)

販売の目的を隠し、電話や、出会い系サイトなどで親しげに誘い、言葉巧みに断りにくい雰囲気で契約させる商法で、相手は行方をくらませることが多い。



(相談) 携帯のSNSで知り合った人に会おうと言われ、会に行くと、「自分がデザインしたものを見つけて欲しい」と巧みに勧められ、高額なアクセサリーを契約してしまった。  
→ 契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフできる

#### ② アンケートにこたえて！・・・キャッチセールス

(化粧品、美顔器、エステ契約など)

(相談) 繁華街の路上で「アンケートにこたえて」と声をかけられ、「アンケートなら」と応じると、「お礼にエステの無料体験を」といわれ営業所へ連れて行かれた。  
そこで強引に化粧品を勧められ契約してしまった。  
→ 契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフできる。



#### ③ 簡単に儲かるよ！・・・マルチ商法（ネットワークビジネスともいう）

販売組織の加入者が、消費者を組織に加入させ、さらにその加入者が新たに人を加入させることにより、組織を連鎖的に拡大し、バックマージンで儲かるという商法。

(相談) 「いいアルバイトがある」「会員を増やせば簡単に儲かる」と誘われ、副収入が得られるなら販売組織に加入し、化粧品をたくさん購入した。「儲かったらすぐ返せるから」と、購入資金は学生ローンを借りるように勧められた。

しかし、勧誘時の儲け話とは違って商品は思うように売れず、借金と在庫を抱えてしまった。友人を無理に誘い、友達もいなくなった。

→ 契約書面を受け取った日から20日間はクーリング・オフできる。

またクーリング・オフ経過後も中途解約できる場合がある。



#### ④電話勧誘で「就活に役立つ」と言われ・・・資格商法（サムライ商法ともいう）

「受講すれば資格がとれる」「就活に有利」と行政書士などの国家資格取得を電話勧誘で勧め、無理やり高額な教材や講座受講の契約をさせる商法。架空の資格や民間資格が「まもなく国家資格になる」と説くケースもある。

さらに以前の契約者に「受講が未終了」「資格を取得するまで契約は続く」といって、退会手続きの費用や、新たな契約をせまる二次被害が発生している。

→ 契約しても、契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフできる。

#### ⑤点検商法で高額な布団の契約・・・悪質な訪問販売

(相談) 「布団のクリーニングです」「どんな布団を使っていますか」と業者が突然訪問してきて、つい布団を検査してもらった。  
「こんな布団に寝ているのですか」「ダニが多く不潔ですよ」「クリーニングもできない」と言われ、不安になって高額な布団を契約してしまった。  
→ 契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフできる。

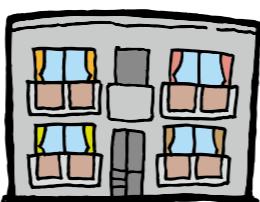


#### ⑥無料体験に行って、高額な契約を勧められ・・・エステの契約

(相談) エステの「無料体験」に行ったところ、「美しくなるためには」といろいろと勧められ、お金が無いと断ったが、分割払いができるからといわれ、高額なエヌテコースや化粧品の契約をしてしまった。  
→ 5万円以上で1ヶ月を超えるエステ契約は、契約書面受領日から8日間はクーリング・オフできる。また、中途解約をすることができ、解約手数料の上限も決められている。

#### ⑦賃貸アパートの退去で 敷金精算のトラブル

(相談) 入居当初12万円の敷金を支払い退去時に返還されるものと思っていたら、「敷金は壁紙の張り替え、ハウスクリーニング代などリフォームに充てる」といわれ、さらに不足分を請求された。  
→ 國土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では、賃貸契約が終了すると、借主は住居を原状回復して貸主に明け渡す義務があるが、原状回復とは「借りた当時の状態に戻す」ことではなく、通常の使用による畳、壁紙などの損耗については借主が負担する義務はないとしている。  
ガイドラインに法的な強制力は無いが、トラブルが発生した時は、このガイドラインを基に、話し合いによる解決をすることになる。



## II-4 ネットショッピング（通信販売）、ネットオークションのトラブル

### ①ネットショッピング

ネットショッピングは、テレビショッピング、カタログ販売等と同様、「通信販売」です。

購入する品物の現物を見ないで申し込むため、思っていたものと違っていたなどというケースもあり、トラブルとなります。



通信販売の場合は、返品について表示する義務があり、返品の条件に従って返品できる場合があります。注文するときは、必ず返品特約を確認してください。

**返品の表示がなければ、商品を受取った日を含めて8日間は送料負担で返品できます。**

お金を振り込んだのに商品が送ってこない、連絡が取れないなどのトラブルも起こっているため、代金の「前払い」は避けて下さい。



#### ※インターネットを利用した契約の特例

いわゆる「電子契約法」では、事業者が注文確認画面などを設けて、消費者が注文を再確認し、訂正できる措置を取らなかった場合には、誤謬（操作ミスなど）による無効を主張できると定め、消費者を保護しています。有料サイトの登録もネット契約に該当します。

### ②ネットオークション

ネットオークションは使用しなくなったものを売却したり、逆に中古品を安価で購入できるので便利ですが、相手がわからない事が多く、トラブルが起こっています。



①新品同様と説明されていたのに、壊れて使用できないバッグ



②サイズLとなっていたのに、縮んで着られない洋服



③代金を振り込んだのに商品が送ってこない



「写真と実物が違う」「説明と違う」「お金を払ったのに商品が送ってこない」などのトラブルや、「ノークレーム・ノーリターンと書いてあるのだから、いかなる場合も返品は受け付けない」などといったトラブルが多く起こっています。個人間の取引の場合は特別な法規制はなく、個人で解決するしかありません。

オークションサイトによっては補償制度が用意されていますが、各サイトにより厳しい条件があります。



ショッピングサイトが信頼できるかどうかの判断は難しく、返品条件、店舗の住所、電話番号等の連絡先がきちんと表示されているか、利用規約などよく確認して注文する必要があります。また、海外事業者が運営するサイトでのトラブル・被害も急増しています。海外とのトラブルには消費者庁越境消費者センター（CCJ）を利用して下さい。



**必要なければハッキリ断る「必要ありません」「いりません」**  
**必要なない契約をしてしまったとき、疑問に思ったときは、早めに消費生活センターに相談!!**

## III-1 クレジット契約は借金?

手元にお金がなくても欲しいものを買うことができるので便利、でも借金と同じ。

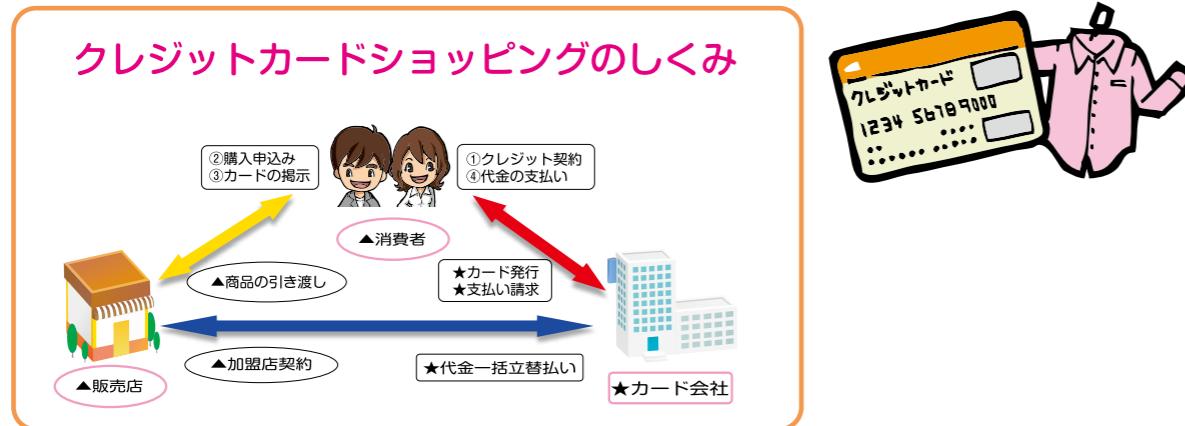
クレジット契約は、商品（サービス）を購入するとき、あなたを信用して、クレジット会社が代金を立替払いし、後日あなたがクレジット会社に返済する契約で、返済額には手数料名目の利息が加算される、つまり借金の契約と同じです。

商品購入の都度クレジットの申込をする「個別クレジット」と、「クレジットカード」があります。

**クレジットカードについて 「カードで後払い！ちょっとかっこいいけど？」**

あらかじめクレジットカードを発行してもらい、カードの加盟店でカードを提示して利用限度額の範囲内で商品を購入できます。

クレジットカードの契約は消費者と販売店、クレジット会社の三者間の契約です。



### ① クレジットカードショッピングの主な支払い方法

- 翌月に一括支払い、2回払い、ボーナス一括払い・・・一般的に手数料無し
- 3回以上の分割払い・・・支払い回数に応じた手数料がかかる
- リボルビング払い・・・残高に応じた手数料がかかる

※分割払い 月々の支払い額を考えて支払い回数を選ぶ。

※リボルビング払い

月々の支払額を一定額、または残額に対し一定率に決めておく方式。

毎月の支払い「〇〇円」と気軽なようで、複数の契約に利用すればどの商品の支払いが終わったかわかりにくい面があり、また常に限度額いっぱいの借金となり、いつまでたっても返済が終わらず、多重債務の一因となるおそれがある。



### ② クレジットカードを利用する場合に注意すること

- 借金をしてまで購入する必要があるものかよく考える。
- 購入時には利用伝票をチェックする。たとえ間違っていてもサインした金額が利用額になる。

- 利用伝票を保管し、クレジット会社から送られてくる利用明細と照合する。不審な請求があればすぐに会社に連絡する。
- 支払いは確実に。銀行引き落としの場合入金を忘れない。支払いができなかった場合高額な遅延損害金を払うことになる。
- お金を借りる「キャッシング」は、消費者金融から借金することと同じで即利息がかかる。

### ③ クレジットカードの管理上注意すること

- 紛失、盗難、使いすぎを防ぐため必要以上のカードを持たない。
- カード会社の連絡先やカード番号を確認しておく。
- 紛失したり盗まれたりしたらすぐにクレジット会社と警察に届ける。
- 届け出をしておけば不正に利用されても保険により支払いを免れることができる。
- カードはたとえ家族であっても、人に貸さない。（利用規約で禁止されている）
- 暗証番号は他人にわかりにくい番号にする。



#### 名義貸し

「クレジットカード」や消費者金融などの「キャッシングカード」を友達に貸して、友達が手続きをしても、請求されるのは、名義人であるあなたです。（他人に貸すことは禁止）

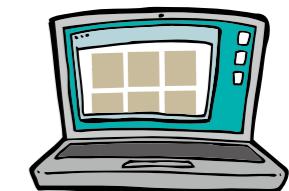
また、「支払いは自分でするから名前を貸して」と頼まれ、自分の名前でカードを作ったところ、友達は支払えず、自分に督促がきたが払えない、という相談もあります。  
親しい友達であっても、絶対にカードや名前を貸さないこと。



現金の代わりに支払いをデジタルデータで行うものが電子マネーです。

ICカードや携帯電話、電子マネー運営会社のサーバーなどにチャージして使用します。

あらかじめ現金をICカードなどにチャージする「プリペイド（前払い）方式」と、使ったあとに金融口座から引き落とされる「ポストペイ（後払い）方式」があります。



#### ※ サーバー型（ネットプリカ）

コンビニ等やウェブ上で、ID番号を購入し（便宜的に磁気カードを発行する場合もある）ネットショッピング等のサイトでID番号を入力すると利用金額がそのIDから差し引かれるしくみ。

#### ◎電子マネーで購入したら

- 「電子マネー決済の証票」（伝票）は保管しておくことが大事。

#### ◎電子マネーを紛失したら

- 無記名・前払い式電子マネーカードは基本的に補償が無い。小銭をいたれた財布と同じ。
- 記名・前払い式電子マネーカード（クレジットカード一体型、おサイフ携帯など）は、届け出等により利用停止が可能。

## III-2 借金と多重債務

簡単に借金ができるけど、お金を貯めて、欲しいものを買うことが基本です。

消費者金融やクレジットの無計画な利用などで、借金が雪だるま式に増え、返済できないほど借金を抱えてしまう「多重債務者」の増加が社会問題となっています。

### ① 借金の金利について

- 消費者金融、クレジットカードのキャッシングは簡単に借りられる、しかし金利は高い。

利息制限法、貸金業法の上限金利	10万円未満	20%
	100万円未満	18%
	100万円以上	15%

**★高い金利** 消費者金融(サラ金)で100万円(年利15%)借りて、毎月2万5千円返済する場合  
4年8ヶ月かかり 総額 約139万円を返済



- 「ヤミ金融」法律に違反して超高金利で貸し付ける金融業者で、暴力的な取り立てにあう。

金利 トサン 10日で3割 ※10万円借りて10日で3万円の利息  
トロク 10日で6割 など

【相談例】ネットで「低利で貸し付け」という広告を見た。

大手銀行と似た会社名で安心し、5万円を借りてしまったが、ヤミ金で、利息ばかり何度も払い、取り立てが止まらない。

### ② 将来、借金をして高額なものを購入する場合もでてきます。

まずは、計画的なお金の使い方を身につけ、お金を貯めることが基本です。

※銀行が貸し付ける、用途が決まったローン(住宅ローン、教育ローン、マイカーローンなど)は比較的金利は低いですが、高額なお金を借りることになります。

### ③ 多重債務者にならないために

- 借金返済のための借金は絶対にしてはいけません。速やかに相談窓口で解決方法を相談してください。

相談窓口：弁護士会、司法書士会、消費生活センターへ



#### 保証人の責任

借金やクレジット契約に保証人になってと頼まれても安易に引き受けないこと。  
保証人は、借り手が返済しなかった場合に、代わって借金を支払わなければならない。  
特に連帯保証人は、借り手本人と同格みなされ、本人に代わって請求を受ければ、拒むことはできない。



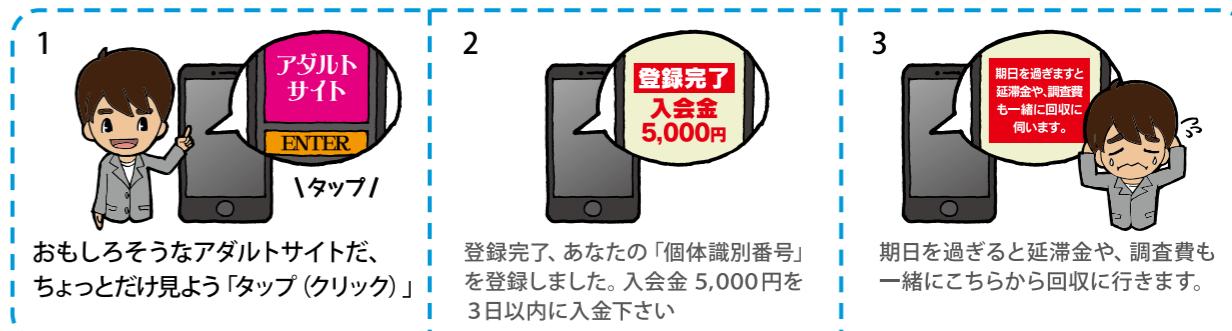
## IV-1 携帯電話やパソコンに請求メール 不当・架空請求？



不当・架空請求は振り込め詐欺の一種です。

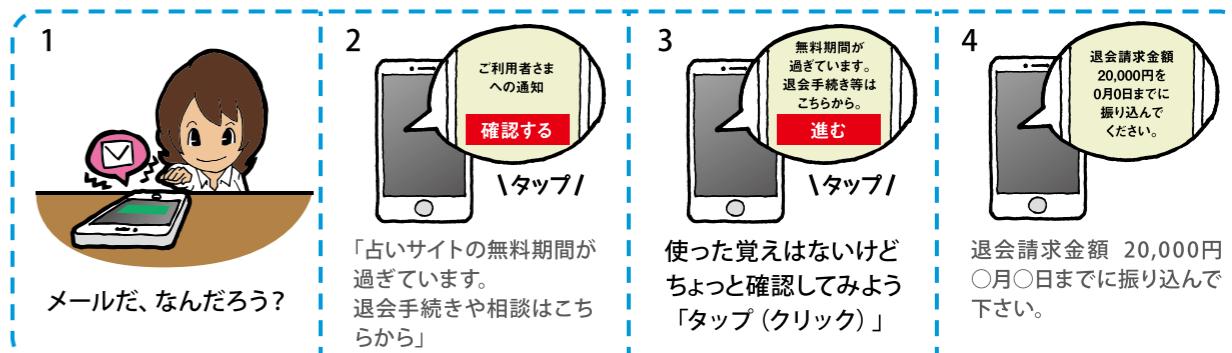
### 不当請求(アダルトサイト)

- 広告メールが届いたので試しにのぞいてみたら、突然登録になり、高額な登録料が請求された。



### 架空請求

- 全く利用した覚えのない有料サイトの利用料金が請求された。



### 不当請求・架空請求にあつたら

- 契約成立とはいえないでの支払う必要はありません。無視してください。
  - 相手に絶対連絡してはいけません。連絡することで相手に電話番号、メールアドレスなどの個人情報を教えることになり、さらに支払いをするように誘導されます。
  - 1度支払えば、多くの請求を受けるようになり、被害が大きくなります。
  - パソコン上で請求画面が表示され削除出来ない場合は、ウィルスに感染させられているので、システムの復元を自己責任で行ってください。
- (「独立行政法人 情報処理推進機構(IPA)」のHPを参照)

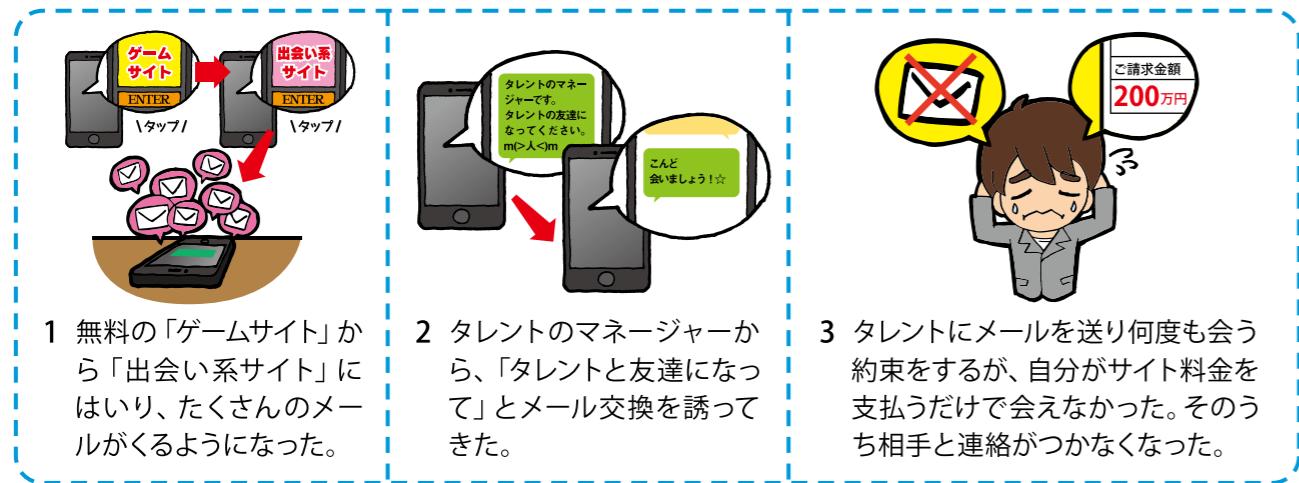


有料情報提供サービス(サイトの利用)は「通信販売」に当たります。利用規約をよく読んでから契約(登録)するようにしてください。

ネット契約では、事業者が注文確認画面などを設けて、消費者が注文を再確認したり、訂正できる措置を取らなかった場合には、錯誤(操作ミスなど)による無効を主張できると定めているので、突然登録された場合は、錯誤による無効を主張できます。

## V-2 インターネットのトラブル

### ① 出会い系サイトのトラブル



※メールのやりとりで相手を信用させ次から次にポイントサービスを使わせ、高額な利用料金を払わせる、いわゆる「サクラ」を使ったと思われる詐欺です。

「資産家です。お金をあげます」「〇〇円当選しました」「開業医です、メールの相手をしてもらえばお礼をさしあげます」などと誘ってくる例もあります。



出会い系サイトでは「うそ」や「なりすまし」が簡単にできます。そこには悪意を持つて「なりすます人」がいて、犯罪に巻き込まれるケースが跡を絶ちません。  
「お金をあげる」「利用料は私が払う」などの言葉を安易に信じてはいけません。  
事業者と返金交渉をする場合は証拠となるWEBサイトやメールの写しが重要になります。サイト情報やメール内容は印刷するなどして保存しておくといいでしょう。

### ② スマートフォンを安全に使用するために

スマートフォンは利用者が目的にあわせてアプリを自由にインストールして独自にカスタマイズができます。一方で、個人情報流出やウイルス感染、フィッシング詐欺等の危険性も大きいので一層の注意が大切です。

#### 〈スマホ5つの注意〉

- ① 盗難・紛失対策  
万一の盗難・紛失に備えた対策を
- ② ウイルス対策  
パソコンと同様のウイルス対策が必要です。
- ③ 無線LANスポットの利用に注意  
不特定多数の人が使える無線LANスポットでは個人情報漏えいの危険性があります。
- ④ SNSで書いた内容は誰が見ているかわからない  
SNSで自分や友達の個人情報を流出させてしまったり、誹謗中傷を受けるなどのトラブルに発展することもあります。
- ⑤ 無料通話アプリは安全?  
知らない人からのメッセージから悪質サイトに誘導されるケースもあります。



## V-1 地球温暖化対策 CO<sub>2</sub>を減らす生活をしよう!

私たちは電気や石油などのエネルギーを消費し、便利で快適な生活をしていますが、その結果、地球温暖化の原因となる多くのCO<sub>2</sub>を排出しています。

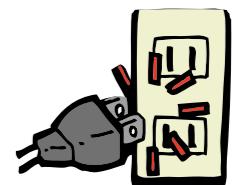
生活中でCO<sub>2</sub>を減らすためには、身の回りの省エネが大事です。



### 生活の中での省エネ対策

#### ① 電気の使い方で減らす

- 日常生活に必要な電気の多くを作る火力発電所では、石油や石炭が利用されています。
  - ・使っていないときに電源プラグをコンセントからこまめに抜き、待機電力を減らす。
  - ・冷房は28°C以上、暖房は20°C以下に設定する。
  - ・必要のない電灯は消す。
  - ・冷蔵庫にものを詰めすぎない。
  - ・洗濯はまとめてする。など



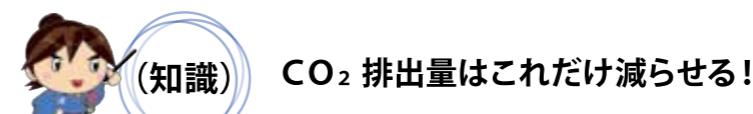
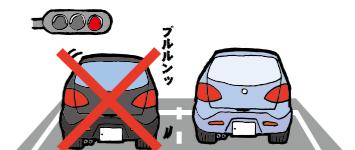
#### ② 水道の使い方で減らす

- 水道水の送水にはたくさん電気が使われています。また、水をお湯にするのにも、ガスや電気を使います。
  - ・シャワーは出しっぱなしにしないで、こまめに止める。
  - ・ふろのお湯を再利用する。・水道の蛇口をきちんと閉める。など



#### ③ エコドライブでガソリンや軽油の使用を減らす

- ガソリンや軽油を自動車の燃料として使用するとCO<sub>2</sub>が発生します。
  - ・やさしい発進(ふんわりアクセル)と早めのブレーキ(アクセルオフ)
  - ・アイドリングストップなど



### CO<sub>2</sub> 排出量はこれだけ減らせる!

CO<sub>2</sub>の量ってどのくらい?  
CO<sub>2</sub> 1gが  
500ml ペットボトル 1本

冷房の設定温度を27°Cから28°Cに上げる →1世帯あたり 約12.7kg／年	暖房の設定温度を21°Cから20°Cに下げる →1世帯あたり 約22.2kg／年	家族全員がシャワーを使う時間を1日1分減らす →1世帯あたり 約73.0kg／年	マイバッグをもち、省包装の製品を選ぶ →1世帯あたり 約58.0kg／年
(杉の木1本)	(杉の木1本半)	(杉の木5本)	(杉の木4本)

(参考) 1世帯あたりの家庭でのCO<sub>2</sub>排出量は年間約5,000kg。

★杉の木1本のCO<sub>2</sub>吸収量は14kg／年です。

## V-2 ごみの減量 買い物とごみでCO<sub>2</sub>を減らす

わたしたちの日常の消費行動は、商品の生産・使用・廃棄を通して環境に負荷（影響）を与えています。環境のことを考えて買い物をすることが大切です。

ごみは、集める、燃やす、埋め立てるときにもCO<sub>2</sub>を排出しています。また、レジ袋は、作る際にも、再生・廃棄する際にもCO<sub>2</sub>を排出しています。



### 環境を守る行動として、ごみを減量する取組「4つのR」でごみを減らす。

#### Refuse (リフューズ) 断る

ごみになるものを家庭の中に持ち込まない。



- ・レジ袋を断る。
- ・不要な包装を断る。
- ・不要なものは買わない。



#### Reduce (リデュース) 減らす

ものを大切にし、ごみを出さない。増やさない。



- ・使い捨て商品は使わないようする。（マイバッグ、マイ箸を携帯する）
- ・食べ物を残さない。
- ・壊れたものは修理して使う。



#### Reuse (リユース) 再使用

使えるものは繰り返し何度も使う。そのままの形で再利用する。



- ・牛乳びんやビールびんなど、再使用できる容器のものを利用する。
- ・小さくなった洋服は、他の人に使ってもらう。



ごみの再生利用のためには、ごみの分別のルールを守ることが基本です。

分別の方法は居住する市町などにより異なっているので、住まいが変わったときは、まず確認して、ルールを守って生活しましょう。



#### 買い物をするときは、環境への配慮を示すマークを確かめよう！



・エコマーク 生産から廃棄に渡る全体を通して環境への負荷が少ないと認められた商品に表示



・グリーンマーク 古紙を原則40%以上原料に使用した製品に表示。トイレットペーパー、ティッシュペーパーは100%、コピー用紙、新聞紙は50%以上



・牛乳パック再利用マーク トイレットペーパーやティッシュペーパーなど牛乳パック 再利用製品に表示



・ペットボトルリサイクル推奨マーク 使用済みペットボトルからリサイクルされた衣料品、繊維製品などに表示



## 復習 消費者力クイズ



最後に復習クイズに挑戦！あなたの生活力はアップしたかなー

**Q1** 電話勧説で化粧品を勧められ、「はい買います」と答えた。  
電話口で言っただけだから契約は成立していない。  
YES NO

**Q6** 友達がバイクを買うのに「保証人になって」と頼まれ引き受けた。  
友達が支払いをしなければ、私も請求がくる。  
YES NO

**Q2** 加工食品には「製造年月日」を表示しなければならない。  
YES NO

**Q7** ごみの出し方（分別）は居住する市町によって異なっている。  
YES NO

**Q3** 衣類の取扱い絵表示で~~水洗~~は、水洗いできることを意味する。  
YES NO

**Q8** きのう、新聞販売店員が家に来て、1年間の購読契約をした。後で不要だと思ったが、クーリング・オフできる。  
YES NO

**Q4** 店で靴を5千円で買った。別の店で同じ靴を4千円で売っていた。  
先に買った靴は解約できる。  
YES NO

**Q9** 友達に「支払いは自分がするから迷惑はかけない」と頼まれ、クレジットカードを貸した。私は商品を受け取っていないので支払う義務はない。  
YES NO

**Q5** 広告メールが届いたのでクリックしてみたら、登録完了となり、高額な登録料が請求された。支払わなければならない。  
YES NO

**Q10** ネットショッピングで洋服を買ったが似合わなかった。返品したいが、クーリング・オフ制度は無いので返品できない。  
YES NO

### 消費者力クイズ 答え

Q1 NO (P9参照) 契約は口頭でも成立します。不要なものはきっぱり断りましょう。

Q2 NO (P8参照) 加工食品には期限表示が義務付けられています。

Q3 YES (P5参照) 衣類に付けられたタグや下げ札に書かれている洗い方の表示です。

Q4 NO (P9参照) 契約は一方の都合で解約できません。店が承諾すればできます。

Q5 NO (P18参照) 不当請求なので、支払うことも相手に連絡することもしてはいけません。

Q6 YES (P17参照) 友達が支払わなければ保証人が支払わなければなりません。

Q7 YES (P21参照) 自分が居住する市町の担当窓口に確認して下さい。

Q8 YES (P10参照) 訪問販売であり、契約書をもらった日を含め8日間クーリング・オフできます。

Q9 NO (P16参照) クレジットカード利用の支払い義務はカードの名義人です。

Q10 NO (P14参照) ネットショッピング（通信販売）は「返品特約」により返品できる場合があります。