

社会への扉

とびら

- 自分の名前ですべての契約ができる
- 消費生活センターを活用できる
- 消費者の行動が社会を変えることに気付く

1,2のクイズで学ぶ 自立した消費者

★消費者が主役の社会へ
 ★契約について理解しよう！
 ★お金について理解しよう！
 ★暮らしの安全について理解しよう！
 ★消費生活センターについて知ろう！
 ★あなたの行動が社会を変える！

消費者庁

消費者が主役の社会へ

消費者が主役の社会へ

あなたも私も、みんな消費者。一人ひとりの消費者の行動は、社会や経済などに大きな影響を与えます。消費者が生き生きと暮らし、消費者が主役の社会「消費者市民社会」を実現していくために、あなたにできることは？

★自立した消費者になるためにまず、このクイズにチャレンジしてみよう。

Q1 店で買い物をするとき、契約が成立するのはいつ？
 ① 商品を手に取ったとき、
 ② 代金を払ったとき、
 ③ 店員が「はい、かしこまりました」と言ったとき。

Q2 店で商品を買ったが、使う前に不要になった。解約できる？
 ① 解約できる。
 ② レシートが残り1週間以内なら解約できる、
 ③ 商品を返品していなければ解約できる。

Q3 17歳の高校生が、保護者に内緒で10万円の化粧品セットを契約した。この契約は取り消せる？
 ① 取り消すことはできない。
 ② 未成年者取扱いができる。
 ③ 保護者が取り消しを求めたときのみ、未成年者取扱いができる。

Q4 街で呼び止められ、展示会場に行ったら勧誘され、断れなくて10万円の絵画を契約してしまった。この契約をクーリング・オフすることはできる？
 ① 募集者がワゴンを持って勧誘した場合は、クーリング・オフできる。
 ② 絵画を飾るなど、商品を使用していなければ、クーリング・オフできる。
 ③ 契約してから8日前であれば、クーリング・オフできる。

Q5 ネットショップでTシャツを買ったけれど似合わない。クーリング・オフできる？
 ① クーリング・オフできない。
 ② 契約してから14日間ならクーリング・オフできる、
 ③ 店員が近く前ならクーリング・オフできる。

消費者庁

消費者が主役の社会へ

消費者が主役の社会へ

あなたも私も、みんな消費者。一人ひとりの消費者の行動は、社会や経済などに大きな影響を与えます。消費者が生き生きと暮らし、消費者が主役の社会「消費者市民社会」を実現していくために、あなたにできることは？

★自立した消費者になるためにまず、このクイズにチャレンジしてみよう。

Q6 買い物をした後に代金を支払うことになるのはどれ？
 ① デビットカードで買う。
 ② クレジットカードで買う。
 ③ プリペイドカードで買う。

Q7 クレジットカードの支払方法で、1つ1つの商品の残高が分かりにくいのは？
 ① 36回分割払い
 ② リボルビング払い（リボ払い）
 ③ ボーナス1回払い

Q8 自動車教習所へ通うため金融機関から20万円を年利（金利）17%で借りた。毎月5,000円ずつ返済した場合の返済総額は？
 ① 約23万円
 ② 約26万円
 ③ 約29万円

Q9 「必ずもうかる投資」ってあるの？
 ① 「必ずもうかる投資」はない。
 ② マルチ商法の仕組みを使った投資は必ずもうかる。
 ③ 専門家に必ずもうかる投資を知っている。

消費者庁

消費者が主役の社会へ

消費者が主役の社会へ

あなたも私も、みんな消費者。一人ひとりの消費者の行動は、社会や経済などに大きな影響を与えます。消費者が生き生きと暮らし、消費者が主役の社会「消費者市民社会」を実現していくために、あなたにできることは？

★自立した消費者になるためにまず、このクイズにチャレンジしてみよう。

Q10 製品による事故が発生したとき損害賠償を求めることができる？
 ① 損害賠償はされない。
 ② 製品の代金のみ返金を求めることができる。
 ③ 欠陥による損害であれば、賠償なども含む。広く損害賠償を求めることができる。

Q11 消費生活について相談したいときにかける電話番号は？
 ① 消費者ホットライン 118番
 ② 消費者ホットライン 188番
 ③ 消費者ホットライン 189番

Q12 消費者トラブルにあったとき、あなたならどうする？
 ① 自分が我慢すればよいことなので何もしない。
 ② ネット上に事業者を誹謗中傷した書き込みをする。
 ③ 消費生活センターや事業者※（お客様相談室）に相談する。

※「企業」、「売り手」という言葉が使われることもある。具体的には、販売店、メーカー、クレジットカード会社等の各組織。

消費者の権利

※消費生活における基本的な権利が保障され、※健全な生活環境が確保される中で、

1. 安全が確保されること	4. (消費者) 教育の機会が確保されること
2. 選択の機会が確保されること	5. 意見が反映されること
3. 必要な情報が提供されること	6. 被害の救済がなされること

(消費者基本法から)

消費者庁

契約について理解しよう!

毎日の暮らしで私たちは消費者として事業者と契約をしている。消費生活から契約について考えてみよう。

インターネットと契約

インターネットで商品を注文する
携帯電話の料金と契約
バスに乗る
車を借りる
電気を契約する

契約の種類	契約の相手	契約の場所	契約の時期
インターネットで商品を注文する	事業者	インターネット	いつでも
携帯電話の料金と契約	事業者	店頭・インターネット	契約時
バスに乗る	事業者	バス	乗車時
車を借りる	事業者	店頭	契約時
電気を契約する	事業者	店頭	契約時

1 契約をする

Q1 店で買い物をするとき、契約が成立するのはいつ?

A1 ③ 店員が「はい、かしこまりました」と言ったとき。

◎ 消費者と事業者とが、お互いに契約内容（商品の内容・価格・引き渡し時期等）について合意すれば契約は成立する。つまり、口約束でも契約は成立する。契約書や印鑑・サインは証拠を残すためのもの。

ワーク1 右の図のそれぞれの契約をする場合、どこから、どのような情報を収集して商品やサービスを選択すればよい。また、契約をすることで消費者と事業者には、それぞれどのような権利と義務が発生するだろうか。

ヒント 商品やサービスに関する情報はどこで得られるか。例えば、お菓子の箱の表示を見て商品を確認することもできるだろう（右の図はプリンが表示の例）。また、自分自身は、その商品やサービスに目を求めるか。実際に契約することの可否をイメージしてみよう。

消費生活で、あれ??と悩んだら消費生活センター（03-5561-8111）へ

2 契約を守る

Q2 店で商品を買ったが、使う前に不要になった。解約できる?

A2 ① 解約できない。

◎ 契約は「法的な責任が生じる約束」なので拘束力がある。

契約を守るために、権利が認められることもある。

プレゼントを買いました。しかし、プレゼントを返す前にお礼のメール...

残念! シートがあっても、封封しているだけで、返却は解約できない。

ワーク2 一旦締結した契約は、なぜ守らなくてはならないのだろうか。

(ヒント) 消費者、事業者の立場になって考えてみよう。

消費生活で、あれ??と悩んだら消費生活センター（03-5561-8111）へ

3 契約をやめる—未成年者取消し

Q3 17歳の高校生が、保護者に内緒で10万円の化粧品セットを契約した。この契約は取り消せる?

A3 ② 未成年者取消しができる。

- ◎ 社会経験の少ない未成年者が法定代理人（親権者などの保護者）の同意を得ずに契約した場合、契約を取り消すことができる。
- ◎ 未成年者取消しは、未成年者自身からでも、法定代理人からでもできる。
- ◎ 取消しにより、未成年者は受け取った商品があれば事業者に返品し、支払った代金があれば返金される。

※ただし、小遣いの範囲の少額な契約、締結している者、成人であることと継続的に関与していたり、法定代理人の同意があるという事実を立証した場合は、未成年者取消しができない。

事業者にとっては、未成年者契約であったことを理由に、契約を取り消されては困る。そこで、事業者は成人しなくてもいない人をターゲットにすることがある。

成人は契約できる。未成年者は契約できない。

消費生活で、あれ??と悩んだら消費生活センター（03-5561-8111）へ

1 お金について理解しよう！

あなたは、消費生活をする際の支払手段として欠かせない、お金の流れについて考えてみよう。

好きなように使えるお金は意外と少ない！

税金
食費
水道代
ガス代
家賃
社会保険料
電気代

働いて収入を得る。

クレジットや現金で買ったら、まずは消費生活センター（☎136）へ
消費生活センターへお問い合わせ。

1 お金を支払う(カード払い)

買った後日に代金を支払うことになるのはどれ？

② クレジットカードで買う。

① カード会社が代金を立て替えて販売店に支払う。消費者は先に商品を手に取り、支払期日まで一括または分割でカード会社に支払う。

② 支払期日までに、お金を用立ておく必要がある。

クレジット会社
消費者
販売店(加盟店)
銀行
代金立替社

クレジット会社から消費者の預金口座から立替代金の自動引落とし
消費者の預金口座から立替代金の自動引落とし
販売店(加盟店)に売上に応じた手数料

ワーク4 ①クレジットカードのメリット・デメリットを、消費者、販売店、カード会社の立場で考えてみよう。②クレジットカードで購入した商品は、カード会社への支払が完了するまでは誰のものか。③クレジットカードの普及は、消費生活にどのような影響をもたらしたのだろうか。(ヒント) 上のクレジットカードの仕組みの図を参考に。また、インターネットの普及との関係から考えてみる。

支払方法	代金を一括で支払う	なし
一括払い (現金・クレジットカード)	代金を一括で支払う	なし
分割払い	代金を何回かに分けて毎月支払う	あり
リボ払い (リボルビング払い)	月々の支払金額を毎月一定額または前月の残高に一定割合で加えて支払う。支払額は変動している	あり

クレジットカードの手数料は、分割払い、リボ払いにのみ発生する。

クレジットや現金で買ったら、まずは消費生活センター（☎136）へ
消費生活センターへお問い合わせ。

1 お金を支払う(カード払い) (続き)

クレジットカードの支払方法で、1つ1つの商品の残高が分かりにくいのは？

② リボルビング払い(リボ払い)

● リボ払いは、月々の支払を一定額または残高に対する一定の割合に抑えられるが、支払期間が長くなりがちなので、手数料がかさみ、その結果支払総額も増える。

● リボ払いは定期的な支払が続き、残高が分かりにくくなる。

ワーク5 キャッシュレス時代の様々な支払方法を特徴を調べてみよう。

(ヒント) プリペイドカード(電子マネーを含む)、デビットカードの具体的な例をあげてみる。

クレジットカードを使ったキャッシングは、消費者金融からお金を借りるのと同じ。

カードの使い過ぎに注意

クレジットや現金で買ったら、まずは消費生活センター（☎136）へ
消費生活センターへお問い合わせ。

2 お金を借りる

自動車教習所へ通うため金融機関から20万を(金利)17%で借りた。毎月5,000円ずつ返済した場合の返済総額は？

③ 約29万円 (60か月(5年)で完済(返済が終了)する。)

● 金融機関からお金を借りたら利息を付けて返す。
利息=借りた金額(元金)×年利(金利)×借入期間

● 月々決まった金額を返済した後の残高に対して、また利息が付くので、少額ずつ返済する場合は返済期間が長くなり返済額の合計は高くなる。

● 貸付金制度(返済が必要実質型)、住宅ローンも借入であることは同じ。借りる前に、金融機関が提示する返済計画表を確認し、目的の実現後の返済計画を具体的に考えてみよう。

(アラスカ問題) 20万円を年利(金利)17%で借りて、1か月(30日)毎に一定額を返済する場合、毎月2万円ずつ返済する場合はどれだけの返済総額を計算して、返済期間によって返済計画が異なることを実感してみよう。

(ヒント) 元金(元金)と1か月毎の返済額(返済)に等しい利息を返済することである。1か月毎の返済(返済)×年利(金利)×借入期間(12か月)となる。したがって、1か月毎に一定額を返済する額は、(元金×12)÷年利(金利)となる。

借入金の返済額(元金+利息)が一定の返済方法(元金均等返済)である。例えば、毎月2万円の返済をする場合、2万円の返済が返済されている中で、元金返済している元金返済額は返済総額(2万円×12)である。返済は、この返済額と元金返済額が一致するまで返済が完了する。

④ 多量返済
借入の金額が大きい場合、返済の金額が多くなる。返済の金額が多くなるほど、返済が完了するまでにかかる期間が長くなる。返済の金額が多くなるほど、返済が完了するまでにかかる期間が長くなる。

クレジットや現金で買ったら、まずは消費生活センター（☎136）へ
消費生活センターへお問い合わせ。

3 将来のためのお金

貯める	残る	運用する(投資)
預貯金	生命保険、損害保険	株式、債券など

「必ずもうかる投資」ってあるの？

① 「必ずもうかる投資」はない。

- 金融商品の中には、元本保証があるものと元本保証がないものがある。
- 一般的に高収益であるほどリスクも高くなる。また、元本以上の損失が発生する可能性がある仕組みの金融商品もある。
- 多様な金融商品が出回っているが、仕組みやリスクをよく理解できない場合は、絶対に手を出さない。
- リスクをよく理解し、認識した上で投資をすることも、選択肢の一つ。

金融商品で分からないことがあったら、契約する前に消費者生活センター(188)へ

暮らしの安全

製品やサービスによる事故で、ケガをしたり、物にはじかれてしまったりケースもある。安全に配慮した行動、さらに事故の再発防止のための行動をしよう。

暮らしの安全対策

- カラーコンタクトレンズで目に傷がつかない
- スマホ充電中にコンセントから発熱・火災
- 乾物エスチによるケガ

製品による事故が発生したとき損害賠償を請求することができる？

③ 欠陥による損害であれば、治療費なども含め、広く損害賠償を請求することができる。

ワーク6 イラストにあるような事故があったとき、消費者にはどのような行動が求められるだろうか。周囲と相談して考えてみよう。

(ヒント) 身体への危害発生、火災等の事故発生時には、まずどこへ連絡をし、どのような行動をとる必要があるか。次に、消費者自身に損害が生じた場合の補償、事故の再発防止に関する連絡先を考える。

製品やサービスについて分からないことがあったら、契約する前に消費者生活センター(188)へ

消費生活センター

消費生活について相談したいときにかける電話番号は？

② 消費者ホットライン 188番

土日休日もつながります

消費生活センターはこんな所で

全国の都道府県・市町村に約800か所あり、各地方公共団体が設置しています。

都道府県・市町村の地域の消費生活センターに相談ください！

消費生活に関することなら何でも相談できます！

出先で相談

●どのような人が対応してくれるのですか？
A: 国家資格を持った消費生活相談員やそれに準じた専門知識・技術を持った人が対応します。

●消費生活相談員は、どんな対応をしてくれるのですか？
A: 消費者関連の法律に基づき、解決のためのアドバイスをしたり、必要に応じて事業者との協定に入っております(解決の目的の及ぶお手厚い)を行ったりして被害の回復を図ります。

●秘密は守られるのですか？
A: 守秘義務があるので、伺った情報はしっかり守られます。外には漏れません。

フリーダイヤル・オフフリーが通じているので、困ったと思ったら消費生活センター(188)へ

消費生活センター

ワーク7 最寄りの消費生活センターを訪問し、消費者被害について調べたり、消費生活相談員から話を聞いてみましょう。

(注意) 上のマンガでは、消費者が消費生活センターにネットワークビジネスに関する相談をしている。会話から相談点を抜き取ることも、消費生活センターから情報を得るなどして、1コマ目のシーンに関してロール・プレイングのシナリオを作って演じてみよう

フリーダイヤル・オフフリーが通じているので、困ったと思ったら消費生活センター(188)へ

