

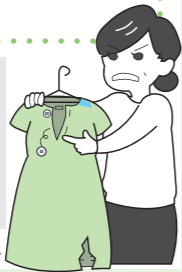
消費者が豊かな消費生活を送るためには、賢い消費者にならなければなりません。つまり、消費生活に関する知識や判断力を身に付けて、適切な選択ができる「消費者力」を身に付ける必要があります。毎年5月は消費者月間となっており、全国で消費者力を向上させる様々な企画が開催されています。このたび、消費生活に関するクイズをつくりましたので、皆さんもチャレンジして消費者力を向上させましょう! ※答えは右のページにあります。

Q1 以下の文はクリーニング事故について述べたものです。()にあてはまる語句の組み合わせを選んでください。

クリーニング事故賠償基準は、トラブルがクリーニング店の責任によるものであれば、「物品の(ア) × 補償割合 = 賠償額」を参考にして賠償されるが、消費者が洗濯物を受け取った日から(イ)を経過したときは、賠償を求めることはできない。

- | | |
|------------|-------|
| ① ア 減価償却価格 | イ 3か月 |
| ② ア 再取得価格 | イ 6か月 |
| ③ ア 購入価格 | イ 1年 |
| ④ ア 希望価格 | イ 3か月 |

出典：(一財)日本消費者協会 「第11回消費者力検定」応用コース



Q2 循環型社会形成のために必要な3R(リデュース、リユース、リサイクル)を環境負荷の小さい順に並べたものを選んでください。

リデュースの具体例

マイバック持参、簡易包装品の選択

リユースの具体例

ビン回収製品を選択、リサイクルショップ利用

リサイクルの具体例

決められた分別回収を守る、事業者のリサイクルに協力

小 ← 環境への負荷 → 大

- | |
|------------------------|
| ① リサイクル < リユース < リデュース |
| ② リユース < リサイクル < リデュース |
| ③ リデュース < リユース < リサイクル |
| ④ リサイクル < リデュース < リユース |

Q3 次の事例の対処法として最も不適切なものをを選んでください。

携帯電話に知らないサイトから「あなたが会員登録したサイトの無料利用期間が終了し、登録料99,800円が発生しています。3日以内に至急連絡してください。連絡が無い場合は法的手続きをとります。」というメールが届いた。退会したいとメールの連絡先に電話をすると、「登録料を払わないと退会できない」と言われた。困ってしまいインターネットで検索したら相談窓口を見つけた。

- ① 携帯電話のメールアドレスや電話番号を変更する。
- ② 登録をした覚えはないので放置して無視する。
- ③ 法的手続きをとられたら困るので、登録料を急いで支払う。
- ④ インターネットの相談窓口は信用性が分からないので、地元の消費生活センターや警察に相談する。

詐欺解決センターです!
相談はコチラ



料金が未納です!
至急連絡をして下さい。
000-0000

Q4 クーリング・オフについて述べた文のうち、適切なものがいくつあるかを選んでください。

- (ア) 電話があった日から8日以内ならクーリング・オフできる。
- (イ) 通信販売で購入したバッグは原則クーリング・オフできない。
- (ウ) 電話でインターネットの光回線を勧められて契約したが、契約書も書いていないのでクーリング・オフできる。
- (エ) 店で洋服を購入。翌日タグをとっていない状態でレシートを持参すればクーリング・オフできる。

- | | |
|------|------|
| ① 1つ | ② 2つ |
| ③ 3つ | ④ 4つ |



Q1 正解 ②

衣料の変色や型くずれ、破損などのクリーニングトラブルを解決するために、全国クリーニング生活衛生同業組合が中心となって賠償額などを定めたものを「クリーニング事故賠償基準」と言います。トラブルがクリーニング店の責任によるものであれば、以下の基準を参考にして賠償されます。

「物品の再取得価格」×「補償割合」=賠償額

- 補償割合は製品の平均使用年数と購入時からの経過月数に応じて定められています。
- 消費者が洗濯物を受け取った日から6か月を経過したときは賠償を求めることはできません。
- この賠償基準は全国クリーニング生活衛生同業組合の加盟店で適用されます。

Q3 正解 ③

問題事例のような架空請求の相談が増えています。身に覚えが無ければ無視をしましょう。業者はランダムにメールを送りつけてきていることも多く、消費者のメールアドレスが知られているとは限りません。連絡をすることにより、自ら個人情報や連絡先を伝えてしまう事になりますので**絶対に連絡を取らないようにしましょう。**

また、インターネットで検索すると色々な相談窓口が出てきますが、「無視をしていたらとんでもないことになる!解決してあげるがお金がかかる」などと消費者をさらに追い詰めるようなことを言って料金を請求してくる悪質な事業者もいます。ネット上の情報に振り回されず、不安なことがあれば消費生活センターに相談してください。

いかがでしたか? 何問正解できたでしょうか?

消費生活センターでは、7月から衣食住・契約等の身近な暮らしの基礎知識を自分のペースで楽しく学べる「消費者力向上通信講座」をスタートします! トラブルにまきこまれない、暮らし上手な消費者を目指してみませんか? 希望者は受講修了後、今回の様な問題が出題される消費者力検定を団体受験できます(別途受験料要)。

※詳しくは「市民と市政6月1日号」をご覧ください。

Q2 正解 ③

環境負荷が最も少ないのはリデュース。ムダな消費そのものを減らすことによってゴミの発生そのものを減らすので環境への負荷もありません。次がリユースで、同じ用途に何度でも利用することでゴミの発生を抑えます。リサイクルはゴミを他のものに作り変える過程で多くのエネルギーを消費するので、ほかの2つより環境負荷が多いと言えます。

Q4 正解 ①

(ア)× クーリング・オフとは電話勧誘や訪問販売などの不意打ち性がある契約等に無条件解約ができることをいいます。**法律で定められた書面(法定書面)を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフが可能です。**

(イ)○ **通信販売による契約は原則クーリング・オフできません。**ただし、どのような場合に返品できるかなどの条件を記載していなければ、8日間、送料消費者負担で返品が可能です。事業者によっては自主的にクーリング・オフの規定を作っているところもあります。

(ウ)× 電話勧誘であっても**光回線やプロバイダのような通信契約はクーリング・オフできません。**また、契約書を書かず口頭だけでも契約は成立しますので、一度承諾してしまうと当然に無条件解約をすることはできません。

(エ)× 店で購入した商品はクーリング・オフできません。なお、未開封の商品とレシートを持参しても、事業者は返品や解約に応じる義務はありません。

