

京都市消費生活総合センター

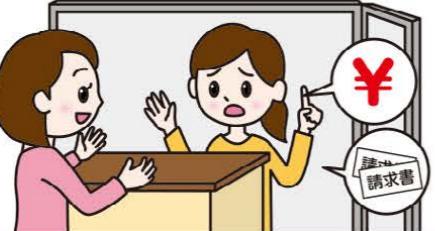
消費生活相談

☎ 256-0800

相談時間 午前9時～午後5時

暮らしの中での消費生活に関するトラブルのご相談を受付けています。

※面談による相談も受け付けています（個別の相談ブースもあります）



インターネット消費生活相談

センターのホームページ上から消費生活相談を受け付けています

京都市インターネット消費生活相談

消費生活士・日・祝日電話相談

☎ 257-9002

相談時間 午前10時～午後4時

センターが休みの土曜、日曜、祝日の緊急時に、電話による相談を受け付けています。

多重債務相談

さいむぜろ

☎ 256-3160

相談時間 午前9時～午後5時

消費生活専門相談員がご事情をお伺いしたうえで、弁護士などの法律の専門家へ橋渡しします。



法律相談

☎ 256-2007 (問合せ) 受付時間 午前9時～午後5時

弁護士による法律相談を行っています（面談のみ）。

※弁護士による法律相談の時間

開催日	時間	申込み
月・火・木曜	午後1時15分～午後3時45分	当日午前9時から整理券配付
金曜	午後1時15分～午後3時45分	前の週の月曜午前9時から電話予約
第2・第4水曜	午後6時～午後8時	前の週の月曜午前9時から電話予約

いずれも1人当たりの相談時間は20分（面談のみ）

交通事故相談

☎ 256-2140

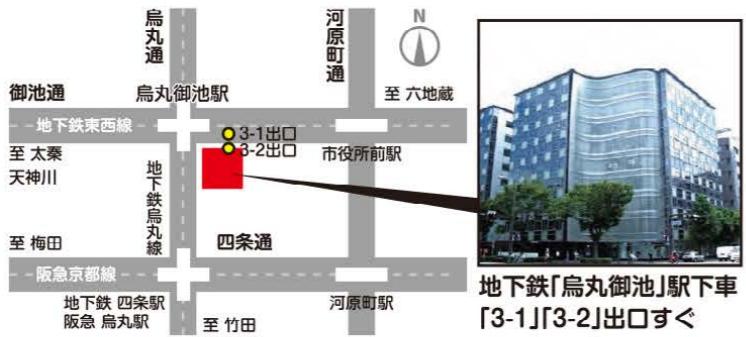
受付時間 午前9時～午後5時



※面談による相談も受け付けています。

交通案内

※駐車場、駐輪場はございません。市バス・地下鉄などの公共交通機関をご利用ください。



京都市文化市民局市民生活部
消費生活総合センター

閉庁日 土・日・祝休日
年末年始(12月29日～1月3日)

〒604-8186 京都市中京区烏丸御池東南角
アーバネックス御池ビル西館4階

TEL: 256-1110 / FAX: 256-0801

京都市消費生活総合センター

この冊子作成に当たり、京都市総合教育センター指導主事にご協力いただきました。

学年 組 氏名



発行:平成27年3月
京都市文化市民局市民生活部消費生活総合センター
京都市印刷物第263170号

この印刷物が不要になれば
「雑がみ」として古紙回収等へ！

再生紙・ベジタブルオイル
インキを使用しています

はじめに

「消費者」って誰のこと？

私たちは毎日、食料品や本などの商品を購入し、携帯電話やパソコンなどの通信サービスを利用したり、電車やバスに乗ったりして生活しています。また、電気やガス、水道などの資源を使って生活しています。私たちは、あらゆるものやサービスをお金を払って「購入」し、「消費」しています。このような消費行動をする人のことを「消費者」と言います。

会社やお店を経営し、消費者に商品を販売している人も、生活するうえで、様々なものを「購入」し、「消費」して生活している「消費者」です。

もちろん、おとなだけでなく、中学生のみなさん自身も、「消費者」です。

「消費者市民」、「消費者市民社会」ってなに？

平成24年12月に「消費者教育の推進に関する法律」が施行されました。

この法律では、誰もが、どこに住んでいても、生涯を通じて、様々な場面で消費者教育を受ける機会が提供されることを定めるとともに、私たち消費者が、自分のことだけではなく、家族や友達、さらには社会や地球環境のことも考え、自分で情報を収集し、学び考え、行動することを求めていました。

私たちの消費行動が、現在や将来にわたって日本や世界の社会情勢や、地球環境に与える影響を自覚して行動する人を「消費者市民」と言います。

私たちの暮らしは、とても便利で豊かになりました。しかしその一方で、大量生産、大量消費、大量廃棄などが原因で、石油や森林資源などに限りが見え始め、地球温暖化が進むなど環境が悪化し、このままでは私たちの暮らしは、持続していかないことが明白になってきています。

私たち一人一人が「消費者市民」となり、社会や環境のことを考え行動し、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に関わる社会を「消費者市民社会」と言います。



さあ、みなさん！
「消費者市民」になるために、
この冊子を使って一緒に
学んでいきましょう！

目次

- 1 消費者の権利と責任ってなに？** … 4

- 2 契約ってなに？** … 8

- 3 販売方法とトラブル事例を見てみよう！** … 12

- 4 色々なカードとお金の管理** … 18

(1) カードの基本的な種類について

(2) ますます増えるカードの機能

- 5 身の回りの製品を安全に使おう！** … 20

(1) 製品を選ぶとき、どうしていますか？

(2) 製品を使う前に、取扱説明書を読んでいますか？

(3) もし、製品事故に遭ったら？

(4) 製品事故やリコール情報をチェックしよう！

- 6 企業と行政の取組** … 22

- 7 情報の収集と発信** … 24

(1) マナーとルールを守ろう！

(2) 危険を回避する力とセキュリティの知識を身につけよう！

(3) 自分を守るためにルールを作ろう！

- 8 個人情報を守ることの大切さを考えよう！** … 26

- 9 自らの消費行動が社会や環境に与える影響を自覚して行動しよう！** … 27

(1) フェアトレードってなに？

(2) 環境のことを考えよう！

1

消費者の権利と責任ってなに？



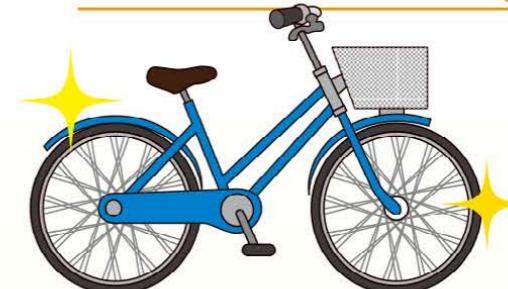
5 意見が反映される権利

6 被害の救済を受けられる権利

企業が責任を果たす

商品の改善

より良い商品ができる



企業が責任を果たさない

自転車に問題はありませんよ！
使い方に問題があったんじゃないですか？2 公正な取引が実現される
ように主張し、行動する責任
5 消費者として団結し、
連帯する責任

被害の回復

商品の改善

再発防止



被害が続く

消費者への注意喚起

社会(特に弱者)に与える影響を自覚する責任の放棄

消費者の権利

私たち消費者が、安全で安心できる消費生活を実現するために、消費者団体の国際的組織である「国際消費者機構(CI)」が次の「8つの権利」を提唱しています。このうち2~7の権利は、消費者基本法の第2条においても定められています。

8つの権利

例えどんなんこと？

1 基本的な需要が満たされる権利	■ 生活に必要なものが保障される。
2 安全が確保される権利	■ 健康や命に関わる危険な商品によって消費者が、危害を受けることがないように保障される。
3 知らされる権利	■ 商品を選ぶときに、品質や原材料などの表示を見たり、お店の人から説明を聴き、商品について情報を得ることができる。
4 選択する権利	■ 自分自身で必要な商品やサービスを自由に選択して購入することができる。
5 意見が反映される権利	■ 企業や消費生活センターなどに意見を申し出たときに、意見が反映されて対応策がとられる。
6 被害の救済を受けられる権利	■ 被害を受けて企業や消費生活センターなどに相談したときに、苦情を適切に処理してもらうことができる。
7 消費者教育を受けられる権利	■ 悪質商法などによる消費者被害や、製品事故に遭わないように、消費生活について学校や家庭で学ぶことができる。
8 健全な環境が確保される権利	■ 健全な生活環境の中で働き、生活することができる。

5つの責任

例えどんなんこと？

1 商品や価格などの情報に疑問や関心を持つ責任	■ 広告やインターネットの口コミなどから与えられた情報をうのみにせず自分で情報を集め、どの商品やサービスを選択するかを考える。
2 公正な取引が実現されるように主張し、行動する責任	■ 取扱説明書に従い、正しく使用しているにもかかわらず、すぐに壊れてしまった製品の製造業者に、改善を求める手紙を書いたり、電話をかける。
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	■ 商品を購入するときに、その商品がどのようにして作られ、公正な価格で取り引きされたものかなどを考えて選択することが、商品を生産する人たちの暮らしや社会全体に影響を与えることを自覚する。
4 自分の消費行動が環境に与える影響を自覚する責任	■ 環境に配慮した商品を購入したり、エコバックやマイカップを携帯するなど、ごみを減らすことを考える。
5 消費者として団結し、連帯する責任	■ 悪質商法や製品事故の被害に遭った人が、力を合わせて、被害を回復する行動を起こしたり、新たに被害に遭う人が出ないように情報提供等を行う。

※消費者庁発行「消費者センスを身につけよう」から



考え方!

次の出来事は「消費者の8つの権利」のうち
どれに当てはまりますか？

- ア) 消費生活センターが行うセミナーに参加し、
契約のことや最近の消費者トラブル等について勉強した。
- イ) お店で店員さんから色々なタイプの電子辞書について
機能や使い方の説明を聴いた。
- ウ) 自転車に乗っていたときに、突然ブレーキが利かなくなり、
坂道で転倒しケガをした。すぐに消費生活センターに相談し、
ブレーキが利かなくなった原因を製造業者で調べてもらうことにした。
- エ) パソコンを買う前に、値段や機能などについて、
色々なメーカーのパソコンを見比べてから買った。
- オ) 使い捨てコンタクトレンズを買うときは、必ず眼科に行き、
安全に使用できるコンタクトレンズを買っている。
- カ) 毎日の食材や、学校で使う文房具などをお店に行けばいつでも買えることができる。
- キ) 祖母や近所のお年寄りの家を訪問し、強引に貴金属を買い取っていく
業者がいるので、消費生活センターに連絡した。
- ク) 安全で安心な社会で働き、生活を続けていくことができる。

解答

①～⑧で
答えよう

ア)	イ)	ウ)	エ)	オ)	カ)	キ)	ク)
----	----	----	----	----	----	----	----

※答えはP.30

消費者の8つの権利

- ① 基本的な需要が満たされる権利
- ② 安全が確保される権利
- ③ 知らされる権利
- ④ 選択する権利
- 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 消費者教育を受けられる権利
- ⑧ 健全な環境が確保される権利



考え方!

次の出来事は「消費者の5つの責任」のうち
どれに当てはまりますか？

- ア) 中学生に人気があるかわいいバッグを買ったが、すぐに破れてしまった。
友達も同じことを言っているので、みんなでバッグを製造している会社に
改善してほしいと手紙を出した。
- イ) チョコレートの原料である豆の生産と児童労働の関係を調べ、公正な価格で
原料を買い取り製造している会社のチョコレートを買うことにした。
- ウ) 買物に行くときはバッグを持参し、レジ袋をもらわないようにしている。
- エ) 携帯電話の充電器を使用していたら、突然充電器が発火した。
すぐに消火したので火災には至らなかったが、同じような事故が起き、
被害に遭う人が出ないよう、消費生活センターに連絡した。
- オ) 広告には、「食べるだけで痩せる！」と書かれていて、実際にその商品を食べて
痩せた人の体験談が書いてあった。でも、本当に食べるだけで痩せることができるのかなと思い、商品について調べたり、友達や家族とその商品を買うかどうかを考えた。

解答

①～⑤で
答えよう

ア)	イ)
ウ)	エ)

※答えはP.30

環境のことを考えた商品や
安全に使用できる商品を選んで
購入することで、企業が次のような
取組を行うことにつながります。

- 環境に配慮した商品の開発を進める!!
- 商品が更に改善され、
より良い商品が店頭に並ぶ!!



消費者の5つの責任

- ① 商品や価格などの情報に疑問や关心を持つ責任
- 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

契約ってなに？



契約とは、法的責任を伴う約束のことです。

契約は自由にできるかわりに、いったん契約するとその内容を守らなければいけません。
一度「買います」、「売ります」と約束したら、契約が成立し、**権利と義務が発生します**。



●いつもの買い物も「契約」です。

「買います」と口に出して言わなくても、文房具やお菓子を買うときのように、商品をレジに持っていくことが「買います」の**意思表示（＝契約の申込み）**になります。

契約書がなく、□約束でも契約は成立するのに、なぜ**契約書**を作るのでしょうか？

契約書は、法律で決まっている場合や、高額な商品を買うときに作成されます。

□約束では、後で「言った」、「言わない」のトラブルになりやすいので、約束の内容を書いた書類を作り、書類にサインをしたり、印鑑を押して、合意したことをきちんと証拠として残すためです。

●契約は、自分の都合で勝手にやめられません。

- ・気が変わったなど、一方的な理由で契約をやめることはできません。
- ・やめるときは、相手と話し合って合意することが基本です。
- ・自分がやめたつもりでも、相手が了承しなければ契約は続いている。そのままにしておくと、**損害賠償**や**違約金**を請求されることがあります。

●契約前に必要な情報を集めよう。

ほかの商品と比べる

A社 新品
オンライン 中古
口コミ B社 実用性



何をポイントに選ぶか
値段 環境配慮
実用性 安全性

分からることは質問する



●広告の表示について

事実と異なる説明や、根拠もなく他社の商品よりも著しく優良であると誤解を与えるような広告は法律で禁止されています。また、健康食品の広告では、医療品のような効能をうたうことも禁止されています。

CAUTION

失敗事例

CAUTION

ケース 01

お店で買った洋服を「返品したい」と言ったけど断られてしまった！

自分がお店に行って購入したときは、ボタンが取れていたり、傷があるなど、商品に問題があるとき以外は、**お店には返品・交換に応じる義務はありません**。返品や交換に応じてくれる店もありますが、あくまでもそれは、そのお店のサービスです。

ケース 02

借りていたDVDをうっかり返し忘れたたら、
高額な延滞金を請求された！

レンタルの場合は、決められた日に借りていたものを返却する義務があります。延滞金については、契約内容に従うことになります。普段から期限などの決まりをきちんと守る習慣を身につけましょう。また、会員カードを友達に使わせたときは、友達が返し忘れたり、失くしたりした場合も、あなたが責任を負うことになります。

会員カードの貸し借りはやめましょう。



電子商取引 携帯電話やスマートフォン、パソコンなどでインターネットを利用した売買の契約



こんなとき、きみならどうする？



- ① 登録するつもりはなかったと、相手にメールや電話で連絡する。
- ② 仕方がないので、貯金やおこづかいから払う。
- ③ どうしたらいいか分からないので、ほうておく。
- ④ 家族や先生に相談する。
- ⑤ 消費生活センターに相談する。

身に覚えのない料金を請求されたときは、相手に連絡してはいけません。



相手に連絡すると名前や住所などを聞き出され、今度は郵便で「お金を支払わないと裁判にかかる」、「家に押しかける」などと脅してくる場合もあります。携帯電話やスマートフォンでは、サイトに接続することで電話番号が相手に自動的に伝わり、請求の電話がかかってくることがあります。知らない電話番号や相手から着信があったときは、電話に出ないで着信拒否設定をしましょう。

「取り消したい方はこちらにメールを」と連絡先が書かれているので、メールを送る。

何度も請求のメールが届くので、仕方なく支払う。

メール送信すると、相手にメールアドレスを教えることになり、大量の迷惑メールが送られてくることがあります。

一度支払うと次々と請求されることがあります。

相手から電話やメールが何度もあり、とても不安なので、家族や消費生活センターに相談する。

困ったときや心配なときは、一人で悩まず、すぐに相談しましょう。

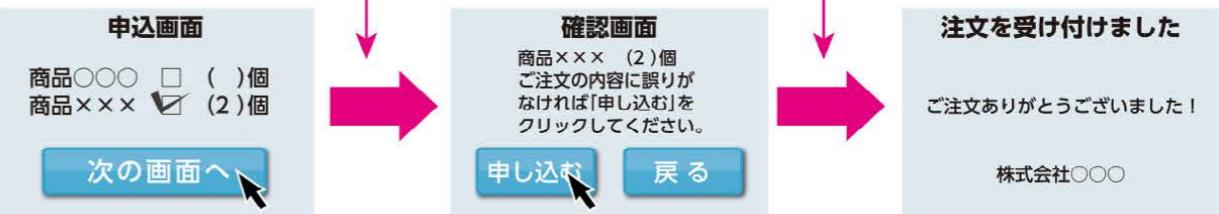
●電子商取引画面の例

携帯電話やスマートフォン、パソコンなどでインターネットを利用した売買の契約(電子商取引)では、最初に料金の表示や有料であることなどの表示があり、もう一度、「購入」又は「登録(入会)」等を確認する画面がない場合、契約は無効です。このようなときは、料金を支払う必要はありません。

例01



例02



CAUTION こんなところにも注意しよう！ CAUTION

ケース 01

インターネットの無料ゲームで遊んでいて、ゲームの中でアイテムを買ったら、翌月、高額な請求書が届いた。

ケース 02

携帯電話で人気の歌をダウンロードしたら、高額な通信料が請求された。

アイテムの一つ一つは安くても、次々と購入しているうちに、思わぬ高額になってしまうことがあります。音楽やゲームなどは、無料でダウンロードできても、通信料や利用料がかかることがあるので気をつけましょう。携帯電話やスマートフォンなどは、使い方や料金プランをどうするかなど、家族とよく相談して決めましょう。



3

販売方法とトラブル事例を見てみよう!

商品は、様々な販売方法で販売されています。どのような方法で購入する場合でも、よく考えてから購入し、困ったときは一人で悩まず、すぐに消費生活センターに相談しましょう。

訪問販売 突然、販売業者が自宅を訪問してくることがあります。



突然、業者が訪問してきたときや、業者から勧誘の電話がかかってきたときなど、心の準備ができるないときに商品を勧められ、適切な判断ができないまま契約してしまうこともあるでしょう。そのようなトラブルから消費者を守るために、本当に必要かどうかを冷静になって考え直し、一定期間内であれば無条件で契約解除ができるクーリング・オフという制度があります。

●クーリング・オフができる契約

クーリング・オフ制度は、訪問販売や電話勧誘販売、訪問購入（訪問買取り）など特定の販売形態で契約をした場合に使えます。ただし、3,000円未満のものを現金で買ったときはクーリング・オフできません。

クーリング・オフ期間

契約書交付日から8日間



訪問販売・電話勧誘販売・訪問購入の場合

※訪問購入（訪問買取り）の場合、クーリング・オフ期間中は物品の引渡しを拒むことができます。

使用しても返品できます。

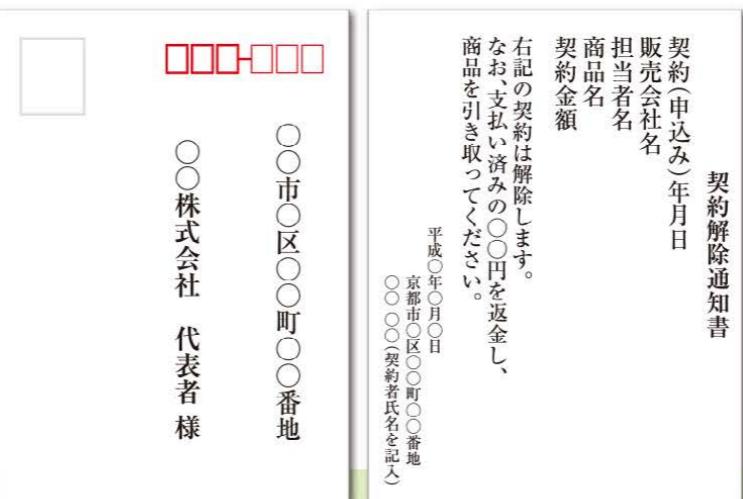
（一部消耗品を除く。）



うその説明にご用心！

「クーリング・オフはできません」など、うその説明をされたときなどは、契約書交付日から8日を過ぎてもクーリング・オフできます。

●クーリング・オフ通知の書き方



★ クーリング・オフをするときは、郵便はがきに左記の内容を記入し、特定記録郵便で出しましょう。

★ 郵便を出す前に、はがきの両面をコピーし、保管しましょう。

★ クレジット契約をした場合は、クレジット会社と販売会社へ同時にクーリング・オフ通知をする必要があります。

クーリング・オフできる契約でも…

悪質な業者では、クーリング・オフを申し出ても、一度支払ったお金がなかなか返金されなかったり、連絡がつかなくなってしまって結局、返金されなかったなどということがあります。また、訪問販売や電話勧誘販売による契約であっても、光ファイバーなどの通信契約などには、クーリング・オフ制度は適用されません。トラブルに遭わないためにも、**その場で契約したり、お金を支払わないように**しましょう。

●全ての契約にクーリング・オフ制度があるわけではありません。

お店に行って購入したり、通信販売で購入したときは、クーリング・オフ制度はありません。ただし、お店などに自ら出向いて契約した場合でも、エステ・語学教室・家庭教師・学習塾等についてはクーリング・オフや中途解約ができる場合があります。

●未成年者が契約した場合の取消

未成年者*が契約するときは、法定代理人（通常は親権者である保護者）の同意が必要です。同意のない契約は、法定代理人や未成年者本人が取り消すことができます。ただし、おこづかいの範囲内での契約や、20歳以上だとうそをついたりした場合などは取り消しできません。

*未成年者：20歳未満。ただし、結婚していれば成年者とみなされます。

CAUTION

ケース 01

街を歩いているときに、「モデルにならないか」とスカウトされた。登録料などの費用を払ったが、モデルの仕事がいくら待ってもこない。



トラブル事例

ケース 02

親に無断で、お店の人に20歳だと言ってアクセサリーをクレジットで購入した。親に怒られて、お店に解約を申し出たが、できないと断られた。



通信販売 お店に行かなくても買い物ができるることは、とても便利ですが注意も必要です。



通信販売にクーリング・オフ制度はありません。インターネット販売も通信販売の一つです。通信販売は、カタログやサイトなどの情報を基に、消費者がよく考えたうえで申し込まなければいけません。販売業者の名前や連絡先、返品できる場合の条件、支払方法などをきちんと調べ、申し込む前に必ず保護者と相談しましょう。

●インターネットによる取引の注意点

- ・インターネット取引は、事業者が相手とは限りません。相手が個人の場合は、消費者を守る特別な法律はありません。**取引には自己責任が求められます。**
- ・オークションの運営を事業者が行っている場合でも、個々の取引全てが運営する事業者によって保障されているものではありません。
- ・中には、先に代金を振り込ませて、お金をだまし取ることを目的としているような**悪質なサイト**もあります。

●サイトやカタログへの販売業者の表示義務

販売業者の責任者氏名・住所及び電話番号などの表示

返品に関する規定や商品に問題があった場合の取扱方法などの表示



●海外事業者との取引におけるトラブル

サイトが日本語で表記されているため日本の事業者だと思い、安価なブランド商品販売サイトで注文したところ、海外から**偽ブランド商品**が届いたというトラブルがあります。不自然な日本語表記がされているときは注意が必要です。また、消費者が海外の事業者に偽ブランド商品を送り返すことは、この行為自体が**関税法で禁止**されている**模倣品の輸出**に問われる可能性があります。

「商品を返送してくれたら返金する」と事業者に言われても、安易に応じてはいけません。

万一、トラブルに遭ったときは、**国民生活センター越境消費者センター(CCJ)**に、すぐに相談しましょう。

国民生活センター越境消費者センター (CCJ)

検索

※国民生活センター越境消費者センター(CCJ)のホームページは平成27年6月1日に開設されます。

CAUTION

トラブル事例

ケース 01

広告を見て気に入った商品を購入したら、翌月にも色違いの商品が届く契約になっていた。

ケース 02

料金を前払いしたのに商品が届かない。業者は「すでに送った」と言っている。



こんなところにも注意しよう!

サイズは表示されていたが、よく確かめないと購入したら、小さすぎた。
写真や画面で見た商品と届いた商品の色が微妙に違った。

申し込む前に、チェックしよう!

- 販売業者の責任者氏名・住所・電話番号などが書いてあるか。
- 返品できる場合の条件が書いてあるか。
- 商品に問題があったときにどうすればよいか確認したか。
- 値引率が大きすぎないか。
- 購入や支払方法等について、家族と相談したか。

中には、でたらめの販売業者の責任者氏名や住所、電話番号が書かれていることもあります。注文するときは慎重に！販売業者を選ぶときは、サイトや広告に表示してある次のようなマークも参考にしましょう！



個人情報を適切に取り扱っていると認定された事業者が使用できます。(マークの下に事業者の登録番号が入ります。)



インターネット上で適切な取引を行うと認定された事業者のWebページ上に付けられます。(マークの右下に事業者の認証番号が入ります。)



良心的な通信販売システムの発展のため努力している協会の会員であることを示しています。



マルチ商法 簡単にもうかる話はありません。うまい話はご用心！



「マルチ商法」は、販売組織に会員として加入させ、会費収入と商品等の販売収入で利益を得ようとする商法です。勧説・販売を行うことは、自分で新しいお店をつくることと同じです。知識や経験があっても、お金をもうけることは簡単ではありません。

「マルチ商法」には20日間のクーリング・オフ期間や中途解約をする権利があります。

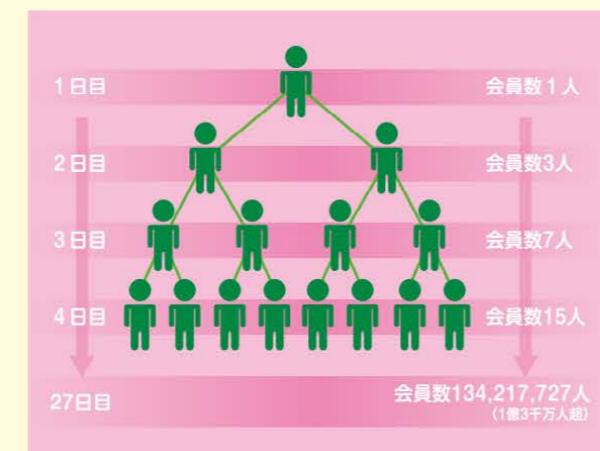
もじけ話と悪質商法

ねずみ講

金品を払わせて組織に加入させ、先に加入していた人は、後から加入した人が払った金品から配当を受け取り、新たに加入した人は次の人を加入させるという組織です。しかし、必ず破綻する仕組みであるため、組織を開設することや加入して勧説することは、法律で禁止されています。マネーボードと名称を変え、インターネットで行われる場合もありますが関わってはいけません。

マルチ商法による被害

商品等の販売実態がなく、「ねずみ講」と同じように会員を増やすことを目的とする悪質業者によるものがほとんどです。例えば、開設者が2人の会員を加入させ、その会員も次の日に2人ずつ加入させていくとすると、1箇月もたたないうちに日本国民全員が会員になることになります。



CAUTION

トラブル事例

ケース 01

「今までになかったベンチャービジネス」、「マルチ商法ではなく、ネットワークビジネスだから安心」などと業者から説明を受け、社会勉強になると思い契約したが、全くもうからず借金が増えて困っている。

ケース 02

「学生でもできる簡単なサイドビジネス」と業者に勧説され、友達に、「一緒に始めよう」と誘ったところ、後日、友達から「うそのもじけ話で損をさせられた」と訴えられた。

「簡単にもうかる」、「高い収入が得られる」など、悪質業者は、良い面ばかりを強調したり、うそを説明をすることがあります。また、冷静に判断させない状況をわざと作って、すぐに契約するよう迫ってきます。友達を勧説することで、友達関係が壊れてしまったり、間違った勧説方法等が原因で、自分が被害者になってしまこともあります。

「すぐに契約したり、お金を払わない」、「相手の説明をうのみにせず、自分で情報を集める」、「冷静に判断できているか、自分を客観的にみつめる」ことが大切です。

若者を狙う色々な商法

タダのつもりが…

無料商法

「無料」であることを強調して誘導し、最終的に高額な商品やサービスを契約させる。

アンケートだけじゃなかった…

キャッチセール

「簡単なアンケートに答えて」などと呼び止め、喫茶店などに誘い、高額な商品やサービスの契約をさせる。

キミのためにデザインしたんだ!!

デート商法

SNS^{*}などで知り合い、販売目的を隠して近づき、言葉巧みな話術で好意を抱かせて、高額な商品を買わせる。

4

色々なカードとお金の管理

(1) カードの基本的な種類について

お金の流れに着目すると大きく4つに分類できます。

①プリペイドカード

お金を先に支払って購入するカード

(例:図書カード・電車のカード・テレfonカード)



②キャッシュカード

銀行や信用金庫などに預けているお金を出し入れするカード

(定期預金などを担保に貸し付ける機能を持ったカードや、お店で代金支払いができる機能をキャッシュカードに追加したデビットカードもあります。)

③クレジットカード

商品等の購入代金をクレジット会社に立て替えてもらい、後でクレジット会社に支払うカード

(これはクレジット会社に借金することと同じですが、商品の購入ごとに借金するための面倒な手続をすることなく買い物ができます。通常、クレジット会社ごとに毎月の支払日が決まっており、一括払いにすれば手数料(利息)はかかりません。しかし、分割払いや支払いを数箇月先に延ばしてもらうときは、手数料(利息)がかかります。)

④電子マネー

カードに使う分のお金をチャージ(入金)することで、繰り返し使えるカード

(お金をチャージすることで、電車やバスに乘ったり、お店で買い物することができます。携帯電話やスマートフォンにお金をチャージして支払うこともできます。)

(2) ますます増えるカードの機能

最近では、カードに複数の機能を組み合わせたものが増えています。

カードを作るときや、新しいサービスを追加するときは、勧められるままに申し込むのではなく、自分がどのようにカードを利用するのか、どんな機能を必要とするのかなどをよく考えて手続しましょう。

また、申込時には説明をよく聴き、申込書類に書かれている内容をしっかり読んで、分からることはその場で確認しましょう。万一、カードを紛失したときのために、連絡先なども確認しておきましょう。

CAUTION

失敗事例

いつも行っているお店のポイントカードを申し込んだときに、なぜ口座番号の記入が必要なのか分からなかつたが、店員さんに言われるままに記入したら、クレジット機能が付いたカードが送られてきた。

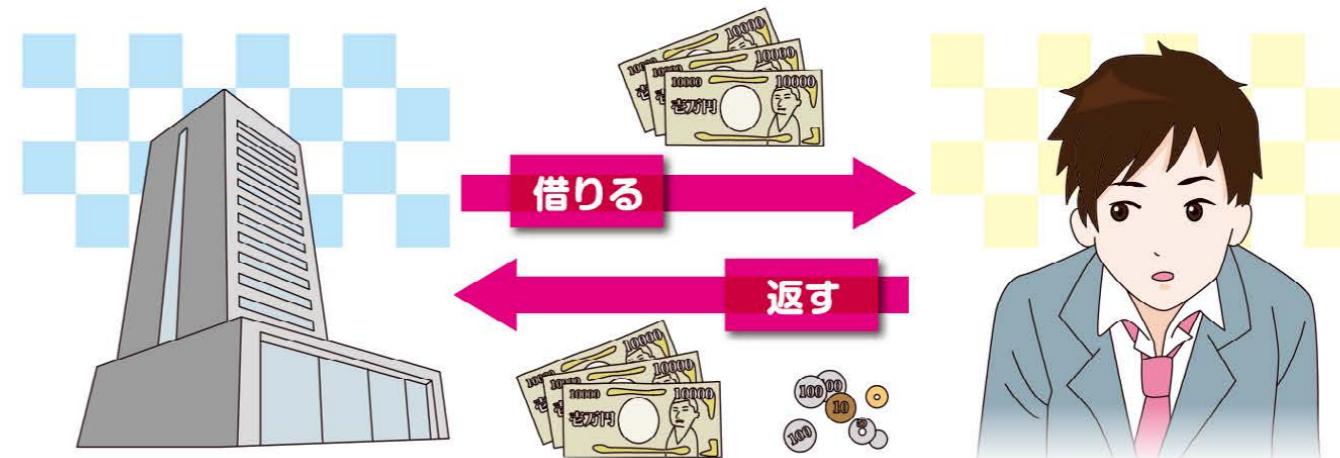
ポイントカードだけのつもりが…

カードの申込手続に限らず、何かの手続をするときは、手続内容をよく確認し、分からることは必ずその場で確認しましょう。迷ったときは、もう一度、よく考えてから手続するようにしましょう。



クレジットやキャッシング、カードローンは借金のことです！

みなさんは「借金」という言葉を聞いたときどのようなことをイメージしますか。保護者にお金を借りたときは、借りた分だけ返せば済みますが、クレジット会社等からお金を借りた場合は、借りたお金よりたくさんのお金を返すことになります。この借りたお金に足して返さなければならないお金のことを「利息」といい、借金するときは、この「利息」のことを忘れてはいけません。



もし、20万円借りたら返済額はいくら？

パソコンを買うために20万円を月1%の利率で借りて、一度に全額返す場合、単利*と1年複利*で借りたときのそれぞれの1年後・2年後・3年後の返済額がいくらになるか見てみよう。

単利*:最初の元金に対してのみ、利息を計算する方法

複利*:期間の末ごとに利息を元金に繰り入れ、合計額を次の期間の元金として利息を付ける方法

1年後



2年後



3年後



20万円借りると、1年後に返すときには24,000円も利息を付けて返さなければいけません。

欲しいものを欲しいだけ買っていては、お金がいくらあっても足りないよね。おこづかいを計画的に使う習慣を身につけよう。



5

身の回りの製品を安全に使おう！

私たちは毎日、自転車やパソコン、スポーツ用品など、色々な製品を使って生活しています。企業は色々な製品をつくり、消費者に購入してもらおうと、様々な方法で宣伝します。どの製品を購入するか、よく見て、確かめて選びましょう。

(1) 製品を選ぶとき、どうしていますか？

みなさんは、自転車や電気製品などを買うとき、どのような点に気を付けて選びますか。予算の範囲内で選ぶことも大切ですが、値段やデザインだけで決めず、安全性や品質についてもしっかり確認して選びましょう。

私たちが毎日の生活で使う製品の中には、安全や品質基準が定められているものもあり、基準に適合している製品には、適合していることを示すマークが付いています。製品を購入するときの参考にしましょう。

【製品に付いているマークの例】



ノートやヘルメットなど



家具やスポーツ用品など



おもちゃ



扇風機や電気スタンドなど

マークは
こんな所に
付いてるよ！

(2) 製品を使う前に、取扱説明書を読んでいますか？

製品の安全性や品質を高めるためには、製造や販売する事業者の自主的な取組に加えて、消費者が安全性や品質の高い製品を選び購入することが大切です。

しかし、いくらそのような製品を購入しても、誤った使い方をしたり、定期的に点検などをしないで長期間使用することは、製品事故の原因を作ってしまうことになります。使用する前には、取扱説明書をよく読み、注意事項などを守って正しく使いましょう。



【製品や取扱説明書に付いている注意事項を表す警告図記号の例】

禁止



外部の火気によって製品が発火する可能性を示す。

注意



特定の条件において、感電の可能性を示す。

指示



使用者に電源プラグをコンセントから抜くように指示することを示す。

※警告度の高い順に「禁止」。「注意」。「指示」となります。

(3) もし、製品事故に遭ったら？

製品事故とは、製品の欠陥が原因で起きる事故のことです。「欠陥」とは製品が本来備えていなくてはならない安全性が欠けていることを言い、安全性に関わらないような単なる品質上の不具合は「欠陥」には当たりません。私たち消費者は製造物責任法（PL法）に基づき、製品の欠陥によって生命・身体又は財産に損害を被ったときは、製造会社などに対して損害賠償を求めることができます。

製品事故の被害に遭ったときは、製造会社や消費生活センターに連絡し、製品に欠陥がなかったかどうかを調べてもらうよう行動を起こすことで、同様の製品事故が起きることを防止し、製造会社が安全で、より良い製品を生産することにつながります。（P.4～5 参照）

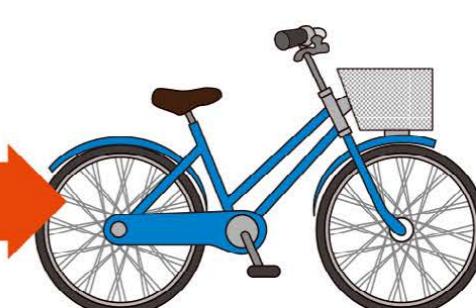


企業が責任を果たす

- ⑥ 被害の救済を受けられる権利
- ② 公正な取引が実現されるように主張し、行動する責任



製品の改善



より良い製品ができる

(4) 製品事故やリコール情報をチェックしよう！

みなさんは、新聞などで、電気製品や車などの製造会社が、製品に欠陥があることを公表し、製品の回収を呼び掛けるリコールについての記事を読んだことはありますか。もし、みなさんが回収対象品を使っていたときは、すぐに使用を止め、問合せ先に連絡しましょう。

消費者安全課 消費者庁

検索

消費者庁リコール情報サイト

検索

今までに起きて
いる
製品事故や
リコール情報
を
調べてみよう！



6

企業と行政の取組

消費者が、企業や消費生活センター等に苦情や相談を行うことが出発点となって、企業や行政が行う安全で安心な暮らしを実現するための様々な取組が進んでいきます。

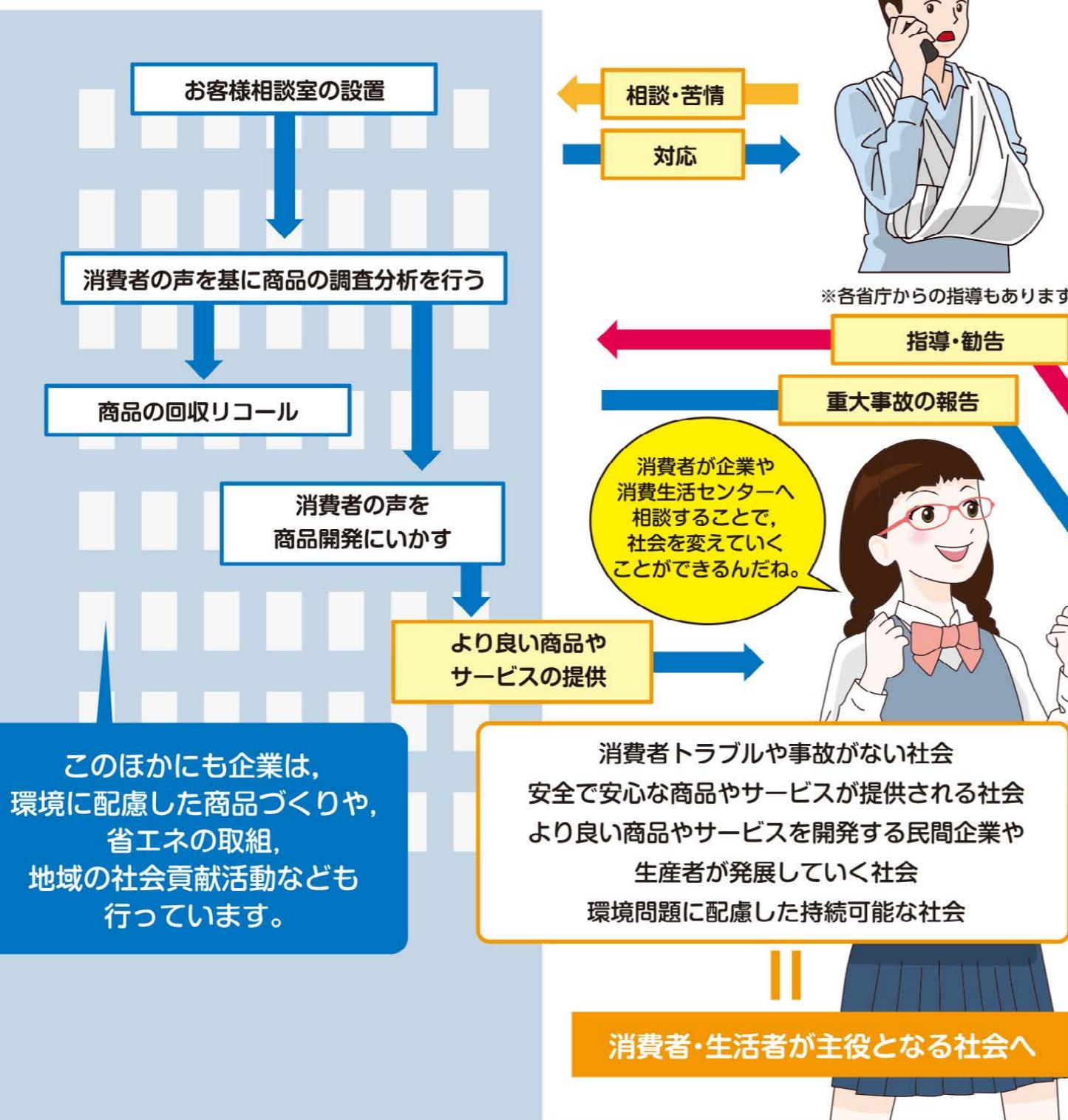
企 業

消費 者

消費者行政は、消費者の権利を尊重するとともに、消費者の自立を支援しています。



消費 者 行 政



消費 生活 センター

身近な相談窓口
消費者から相談や苦情を受け、助言やあっせんを行う。
※あっせん：企業との交渉



京都市消費 生活 総合 センター



図書やDVDの貸出もしています。

國民 生活 センター

全国の消費生活センターから寄せられた事故やトラブル情報の収集・分析などを実施する。

消費者庁
消費者行政の司令塔

消費者被害の防止
消費者事故やトラブル情報を一元化し、分析・原因究明、消費者への注意喚起を行う。

連携

各省庁・関係機関

事故やトラブル情報の公表・注意喚起、消費者教育

※消費者庁発行「消費者センスを身につけよう」から

情報の収集と発信

私たちは毎日、新聞や雑誌、コマーシャル、友だちとの会話など、色々な所から情報を得ています。また、インターネットの普及により、様々な情報を瞬時に収集、発信することができるようになりました。そして、身近な人だけでなく、見知らぬ人や海外の人とも、メールや掲示板などでコミュニケーションを取り、情報を得ることができるようになりました。

とても便利になった反面、様々なトラブルも起きています。

日々進化する情報社会の中で生活するために、パソコンやスマートフォンなどの利便性と危険性を十分に理解し、正しく使う知識を身につけるとともに、得た情報が正しいかどうかを見極める力も身につけましょう。



(1) マナーとルールを守ろう！

対面で人と話をしたり、写真を見せて、それは相手の記憶に残るだけですが、例えばそれをメールでやり取りした場合、話の内容や写真は記録に残ります。インターネット上では、時にはそれが瞬く間にたくさんの人の目に触れる状態になり、予期せぬことを引き起こしたり、誤解が生じる原因になる場合もあります。

一度書き込んだ内容や掲載した写真を完全に削除することはできません。さらには、それらの内容が、何年もたった後に、再び誰でも閲覧できる状態になり、就職や人間関係に悪い影響を与えたり、与えられたりすることもあります。また、著作権や人権侵害で、相手から訴えられることもあります。**ネットへの書き込みや情報発信には責任を持ちましょう。**



(2) 危険を回避する力とセキュリティの知識を身につけよう！

私たちは、いつでもどこにいても、ネット上でたくさんの人と知り合うことができ、趣味や日常の出来事などについてやり取りができるようになりました。しかし、ネットを利用した犯罪が増加し、たくさんの人が被害に遭っています。トラブルに巻き込まれないためにも情報を使うのみにせず、正しい情報かどうかを見極める力を身につけましょう。また、使用している機器をウイルスなどから守るために、常に**セキュリティソフトは最新の状態にしておき、スマートフォンは動作環境(OS)を最新の状態にしておきましょう。**

こんなところにも気を付けよう！

□ ネットで知り合った人に、安易に個人情報や悩みなどを話さない。

□ ネット上に個人情報や位置情報の付いた写真を載せない。

□ 「登録すればもれなくプレゼント」というような広告に、むやみにアクセスしない。

□ スマートフォンで利用するアプリは信用できるところからインストールする。

□ パスワードやIDは使い回しをせず人に教えない。



(3) 自分を守るためのルールを作ろう！

パソコンやスマートフォン等には、様々な機能があり、私たちの生活はとても便利になり、勉強や遊び、趣味などに役立てられています。しかし、その一方で、**ネット依存**になり、勉強やクラブ活動に身が入らなくなってしまうといったことが起きています。

大切な自分の人生が、便利な機器に振り回されないためにも、ルールを決め、その**ルールを守る意志の強さ**も養いましょう。



CAUTION

失敗事例

ケース 01

インターネットで探したお店で、格安のカラーコンタクトレンズを購入し使用していたら目が痛くなったり、眼瞼に傷がついていた。

カラーコンタクトレンズは、高度管理医療機器です。製造販売をするためには、厚生労働大臣の承認が必要です。また、眼障害を起こしやすいといったリスクを十分に理解したうえで使用しなければいけません。商品を購入する前には、商品のメリットやデメリットなどの情報を収集し、「きちんと承認を受けた相手か」、「本当に必要なものか」をよく考えましょう。

ケース 02

芸能人のファン同士の交流サイトで「コンサートのチケットが取れなかった」と書込みをしたら、「チケットを譲ってあげる」と連絡があった。相手の銀行口座にお金を振り込んだがチケットは届かず、相手と連絡も取れなくなった。

ファン同士
信じたのに…

相手が個人の場合は、消費者を守る特別な法律はありません。取引には**自己責任が求められます**。お金を取り込む前に、相手の住所や連絡先、信用できる情報かを確認するなど、落ち着いて、よく考えましょう。



個人情報を守ることの大切さを考えよう!



年齢や家族構成・職業などの個人情報は商品やサービスを売り込むときに、ダイレクトメールを送ったり、電話勧誘したりするための情報となります。個人情報が悪質な業者の手に渡り、いろいろなダイレクトメールがたくさん届いたり、しつこい電話勧誘や訪問販売に悩まされるといった被害があります。しかし、一度流れた個人情報を完全に削除する方法はありません。個人情報は不意に漏らさないように注意しましょう。

個人情報を利用した悪質商法

アポイントメントセールス



送りつけ商法(ネガティブ・オプション)



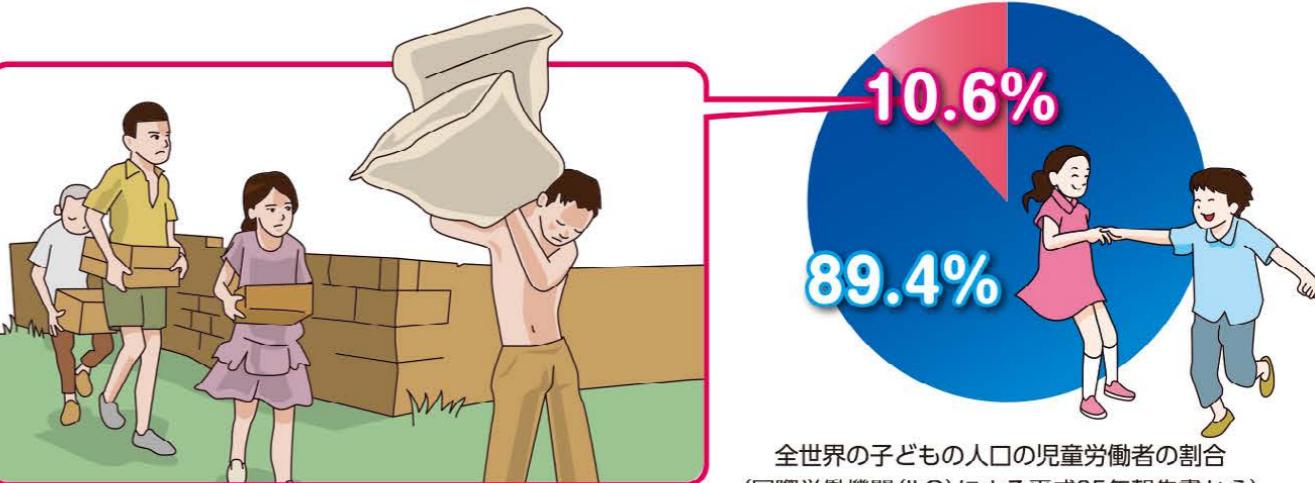
自らの消費行動が社会や環境に与える影響を自覚して行動しよう!

私たちは、毎日様々なものを購入し、それらを消費して生活しています。企業は消費者が購入する商品を通して消費者のニーズを把握し、更に多くの消費者に購入してもらえる商品を製造し販売します。このことは消費者がどのような商品を購入するかで、企業が販売する商品を変えていくことができるとも言えます。

私たちの消費行動が、日本や世界の社会情勢や、地球環境に与える影響を自覚し、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に関わっていきましょう。

(1) フェアトレードってなに?

「フェアトレード」とは、発展途上国で生産された作物や製品を適正な価格で継続的に取り引きし、生産者の持続的な生活向上を支える仕組みです。発展途上国の中には、生産者が十分な生活ができない賃金で労働を強いられている所があり、そのことが多くの子どもたちが暮らしを支えるために働くを得ない状況を生み出しています。



児童労働者数: 1億6,800万人

現在、一部の企業でコーヒー、チョコレートなどのフェアトレード商品を販売しています。私たちが、正当な価格で取り引きされたフェアトレード商品を購入することで、その国の人たちの暮らしを支援し、子どもたちが学校で教育を受ける機会を与えることができます。

しかし、私たちがフェアトレード商品を購入することで、すぐにその国の人たちの暮らし改善されるものではないため、このような支援をブーム的なもので終わらせてはいけません。



国際フェアトレード認証ラベル

※フェアトレード商品に付いています。
※企業が独自で基準を設けて「フェアトレード」と標記されている商品もあります。

(2) 環境のことを考えよう！

私たちの生活は交通手段の発達やライフラインが整備されたことなどにより、とても便利で快適になりました。しかしその一方で、あらゆるもののが**大量生産・大量消費・大量廃棄され、深刻な環境破壊**が進んでいます。商品等の生産や、ごみ処理、車での移動など、毎日私たちは生活するうえで大量のエネルギーを消費し、大量のCO₂を大気中に排出しています。CO₂などの温室効果ガスが増えると、地球温暖化につながると言われています。

地球で暮らす全ての人たちの暮らしを持続可能なものにするために、私たち一人一人が自らの暮らしを見直し、CO₂の排出やエネルギーの消費量を抑え、地球温暖化などによる環境破壊防止のために行動を起こさなければいけません。

かけがえのない地球を守り、大切な資源を次の世代へ引き継いでいくために、今、私たちにできることから実行していきましょう。



環境のことを考えて
行動することも
消費者として
大切なことなんだよ

できることから始めよう！

●省エネに取り組もう！



誰も見ていないテレビは消す



夏は28°C 冬は19°Cを目安にする

●3 Rに取り組もう！



Reduce

リデュース



Reuse

リユース



Recycle

リサイクル

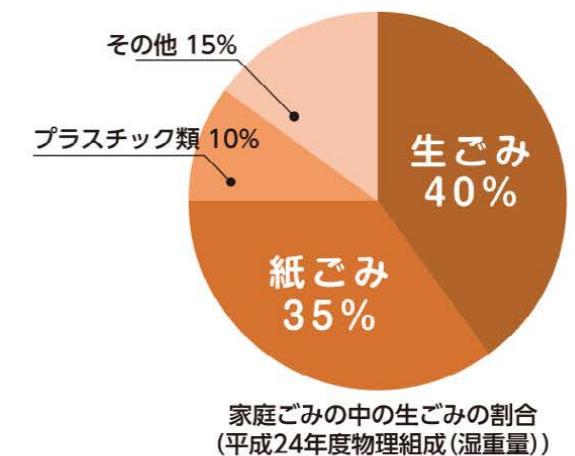
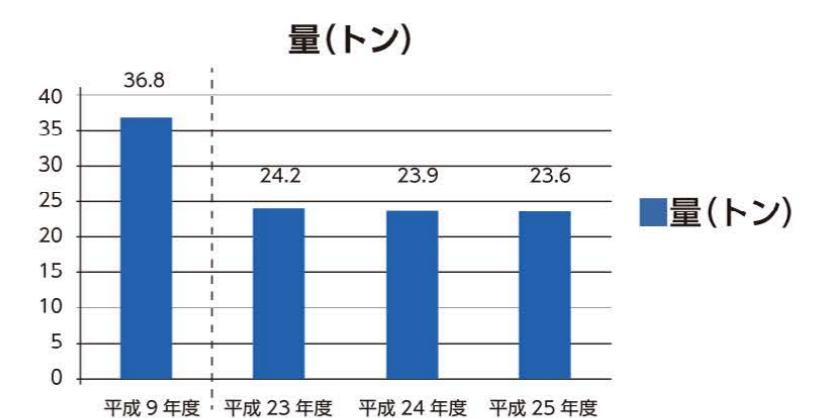
●家庭から出るごみを減らそう！

京都市の家庭から排出されるごみの量は、ピーク時の平成9年度から年々減ってきています。ごみを減らすことによって、資源・エネルギーの有効利用、環境負荷の低減、ごみ処理にかかる費用の削減を図ることができます。

各家庭から出されるごみの中の「燃やすごみ」には、生ごみ、紙ごみ、プラスチック等が入っていますが、中でも、生ごみの割合が高く、その生ごみの中には、たくさんの手を付けていない食品が含まれています。



78世帯3日分の手付かずの食品



京都市では、
ごみを出さない循環型社会を
築くために、様々な取組をしているよ。
どのような取組が行われているのか
調べてみよう！

京都市ごみ減量推進会議
-手をとりあってごみを減らそう！

検索

京都生ごみスッキリ情報館

検索



悪質商法や消費者トラブルから身を守る

6つの心得



あまい言葉にご用心！
うまい話は疑う！



困ったときは一人で悩まず
家族や先生
消費生活
センターに相談しよう！

京都市消費生活総合センター

検索

- 京都市民の方からの消費生活に関する相談の受付や消費者啓発、情報提供などを行っています。

消費者庁ホームページ

検索

- 消費者事故の調査、分析、情報の発信、消費者に対する注意喚起などを行っています。

国民生活センター

検索

- 消費者トラブルや製品事故、商品テストなどの情報提供を行っています。

京（みやこ）エコロジーセンター

検索

- 環境に関する体験・図書コーナーの設置やイベントなどを実施しています。

サイバー対策情報セキュリティ広場：警視庁

検索

- セキュリティ対策、サイバー犯罪事例などの情報提供を行っています。

法務省：人権相談

検索

- 人権に関する相談窓口を案内しています。

総務省：違法・有害情報相談センター

検索

- インターネット上の誹謗中傷、名誉棄損などのトラブルや削除方法などの相談窓口

困ったときの相談や
もっと調べたいときは
こちらをチェック
してね。

くれぐれも
悪質なサイトに
誘引されないように
注意して
ください。



おわりに

みなさんはこれからも色々なことを学び経験し
やがては社会人として自立し、生活することになります。

インターネットなどの通信機能がますます発達し、
日本国内だけでなく、海外の人との交流や事業者との取引の機会が、
今まで以上に増えるかもしれません。

国や世代を超えて、たくさんの人と会話をしたり、情報を収集し発信することは、
とても楽しく、また、家にいながら買い物ができるることはとても便利です。

しかし、暮らしが豊かで便利になる反面、
悪質な事業者などに、みなさんの大切な情報や財産を
不正な手段で奪い取られるといったトラブルに巻き込まれる可能性が、
高くなることも予想されます。

自分でなく家族や友達が、このようなトラブルに遭わないために、
与えられた情報をうのみにせず、自分自身で情報の真偽を見極める力、
悪質商法等によるトラブルから身を守る力、もしトラブルに遭っても、
解決するために行動する力を身につけましょう。

また、自らの消費行動が社会や環境に与える影響を考え、
どのような商品を購入し、
どのように廃棄するかを考えて行動するために、
安さや便利さの裏側にあるものを見る力、
自分がどのような商品を購入するかによって、
市場で販売される商品を
変えることにつながることを知る力、
ごみやエネルギー消費量を
減らすことを考える力を身につけましょう。

これら之力を持つことで、自分のことだけでなく
周りの人々や次世代のこと、社会、経済、環境に影響
することまで考えて行動する消費者をめざしましょう。

めざせ! 消費者市民!

