

みやこ
京・くらしの安心安全情報 第128号

京都市消費生活総合センター

～ 目 次 ～

消費者月間事業～デジタル社会と消費者のくらしについて考える（1面）
新生活で気を付けてほしい 消費者トラブル（2・3面）
エシカル消費普及啓発イベントを開催しました（4面）

消費者月間事業

デジタル社会と消費者のくらしについて考える
～安心で豊かな消費生活のために～



スマートフォンやパソコンは、私たちのくらしを便利に、豊かにしてくれます。
一方、SNSを介した犯罪やインターネットトラブルも発生しており、デジタルサービスを利用するリスクや様々な情報を正しく読み解く情報リテラシーが必要とされています。
便利なデジタルサービスを安心・安全に正しく利用するために注意すべき点や活用事例について学べる、講演と対談を開催します。

日 時：令和5年5月27日（土） 午後1時30分～午後3時40分
会 場：ウィングス京都2階 セミナー室A・B ※オンライン同時配信
参加方法：①会場 定員50名 ②オンライン配信（Zoomウェビナー）

<第1部>

【講演1】「デジタル社会で安全にくらすために SNS・ネットのリスクと対策」
講師 高橋 暁子 氏（ITジャーナリスト、成蹊大学客員教授）

【講演2】「子どもの主体的な学びを引き出すデジタルコンテンツの開発」
講師 岸田 蘭子 氏（滋賀大学教職大学院特任教授、京都市教育委員会指導部参与）

<第2部>

【上記2氏による対談】「安心で豊かな消費生活とは？」

◆申込方法等の詳細は右記の二次元コードから御確認ください◆

主 催：京都市、京都府及びNPO法人コンシューマーズ京都（京都消団連）



★消費生活クイズ★

契約に関する基本的な知識を確認してみましょう。（全3問）
→答えは3ページ目

第1問

店舗で買い物をするとき、契約が成立するのはいつ？
1-商品を受け取ったとき 2-代金を支払ったとき
3-購入したい商品を伝え、店員が「かしこまりました」と言ったとき

新生活で気を付けてほしい 消費者トラブル —入学・就職など新生活のスタートでつまづかないために—

新年度になり、多くの大学生や社会人が一人暮らしを始めています。昨年4月から成年年齢が引き下げられ、18歳・19歳の若年者自らが成人として契約することになり、住居の賃貸借契約や引越しの契約などで戸惑うことが多かったかもしれません。

今回は、新生活のスタートでつまづかないよう、初めての一人暮らしで気を付けてほしい消費者トラブルを紹介します。困ったことがあれば、消費生活総合センターへ御相談ください。

◆住宅の賃貸借契約トラブル(退去時の原状回復など)◆

事例

学生だった息子が2年間居住した賃貸マンションを退去した。親である自分が退去後の立ち合いをし、相手方から「問題ない」と言われていたが、その後、原状回復費用を請求された。息子が覚えがないと言っている箇所もあり、納得できない。

アドバイス

- 契約時：契約書類の記載内容や賃貸住宅の現状をよく確認しましょう
- 入居中：入居中にトラブルが起きたら、すぐに貸主側に相談しましょう
- 退去時：精算内容をよく確認し、納得できない点は貸主側に説明を求めましょう

◆通信契約トラブル(スマホやネット回線など)◆

事例

社会人となり、賃貸アパートで一人暮らしをしている。

光回線の販売代理店が来訪し、「インターネットの利用料金が安くなる。説明を聞いてほしい」と言うので聞いたところ、「説明を聞いたというサインが必要だ」と言われ、書面に氏名と住所などを記入した。

その後、不審に思い、光回線の事業者で電話で問い合わせたところ契約になっていた。



アドバイス

- 料金プランやサービス内容を書面でもしっかり確認し、説明を受けましょう
- 転居時にネット回線契約を変更する際にも、契約条件などをよく確認しましょう
- 電気通信事業法に基づき、契約を解除できる場合があります、

第2問

店舗で商品を購入した客から、返品したいとの申し出があった。店の対応として法律上正しいものは？

- 1ー返品は受け付けなくて良い
- 2ーレシートがあり、1週間以内なら返品を受け付けなければならない
- 3ー商品を開封していなければ、返品を受け付けなければならない

◆訪問販売トラブル◆

事例

大学1年生で一人暮らしを始めた。
突然、換気扇フィルター販売業者が訪問し、不安だったが帰ってほしいと言えず、言われるがまま契約してしまった。「お金がたまる4か月後くらいに支払ってもらえばいいので、その頃に集金に来る」と言われた。
怖いので二度と来てほしくない。

アドバイス

- その場ですぐに契約せず、不安や不審な点があれば家族や身近な人に相談！
- 不要な契約であればきっぱり断りましょう
- 訪問販売で契約した場合はクーリング・オフができる場合があります



◆修理契約トラブル(鍵や水回りなど)◆

事例

・自宅の鍵を紛失したことに気づき、インターネット検索で「〇千円～」と表示する事業者に連絡した。自宅に来た作業員から「特別な鍵だから」と1万円以上の料金を請求された。支払わなければならないか。

・夜に自宅のトイレが詰まり、インターネット検索で見つけた事業者に修理を依頼した。排水管の確認や再発防止のための特殊な作業が必要と、作業員に言われるがままに応じ、最終的に55万円を支払った。考えてみるとあまりに高額で納得できない。

アドバイス

- 現場の状況次第では、広告に記載された料金で依頼できるとは限らないため、金額表示はうのみにしないようにしましょう
- 当初の想定とかけ離れた料金であれば、無理にその場で判断せず、作業を断りましょう
- 支払ってしまった後でも、クーリング・オフができる場合があります
- 緊急時に備えて、信頼できる事業者（メーカー修理代行店、自治体の紹介窓口等）の情報を調べておきましょう

第3問

ネット通販で洋服を注文したが、似合わない気がするので購入をやめたい。クーリング・オフはできる？
1ー商品が届く前ならできる 2ー契約から14日以内ならできる 3ーできない

★消費生活クイズ 答え★

第1問 3 「申込み」と「承諾」の意思表示で契約が成立します。口約束でも成立しますが、トラブルを防ぐためにも、契約内容はできるだけ書面などに残しましょう。

第2問 1 原則として、一方の都合だけで契約をやめることはできません。あらかじめ契約内容や条件についてよく確認しましょう

第3問 3 通信販売にクーリング・オフ制度はありません。返品特約に従うことになります。

京都生活協同組合との連携協定に基づく

エシカル消費普及啓発イベントを開催しました！！

○クイズイベント「エシカルな商品を探せ！」

コープさがのを会場に206組の方々が参加。

普段何気なく購入しているものが、実はエシカル消費につながるものだった、という参加者の声も多く、エシカル消費を身近に感じていただく機会になりました。



○「マイバッグを持参してフラゴミ削減を目指そう！」

をテーマに募集したイラストとキャッチコピーの最優秀作品を紹介！

(応募総数118作品 (イラスト53作品、キャッチコピー65作品))

<イラスト> ペンネーム：松本 さん

<キャッチコピー> 石井 彩加 さん



はじめよう。
マイバッグから。
エシカル消費。

みんなもお気に入りのマイバッグを持参して、
エシカルなマークを参考に買い物してみよう！



【編集後記】クイズの結果はいかがでしたか。実は、これらの知識は小中学校家庭科の教科書に掲載されている内容です。切符を買って電車に乗るのも、ネットショッピングも契約であり、権利義務が発生します。自ら考え行動する「自立した消費者」への第一歩として、身近な契約について考えてみましょう。

京都市消費生活総合センター

075-366-1319 (消費生活相談専用)

075-366-1316 (多重債務相談専用)

〒604-8588

京都市中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町521 中京区総合庁舎3階

ホームページ <http://kyoto-soudan.jp/> ツイッターアカウント @kyoto_soudan

相談受付時間

月～金 (祝・休日を除く。)

午前9時～午後5時

この印刷物が不要になれば
「雑がみ」として古紙回収
等へ！



*土日祝休日 (年末年始を除く。) の緊急時のご相談は、

消費者ホットライン 188 (局番なし) 午前10時～午後4時 (電話相談のみ)

※独立行政法人国民生活センターの相談窓口につながります。



京都市文化市民局くらし安全推進部消費生活総合センター

令和5年4月発行 京都市印刷物 第054105号