

# 社会への扉

- ・自分の名前で契約できる
- ・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

## 12のクイズで学ぶ自立した消費者

### 目次

消費者が主役の社会へ	1
契約について理解しよう!	3
お金について理解しよう!	7
暮らしの安全について理解しよう!	9
消費生活センターについて知ろう!	10
あなたの行動が社会を変える!	11



# 消費者が主役の社会へ

消費者  
市民社会

今まで気付かなかった  
お店や会社が  
たくさんある!

## さあ、街を眺めてクイズに挑戦!

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商品を受け取ったとき。
- 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解約できない。
- ②レシートがあり1週間以内なら解約できる。
- ③商品を開封していなければ解約できる。

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、治療費なども含め、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

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専門家なら必ずもうかる投資を知っている。

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

食料品スーパー

旅行会社

コンビニ

ジュエリーショップ

引っ越しのトラック

損害保険会社

消費生活センター

おもちゃ屋

マルチ商法のセミナー

銀行

消費者金融ATM

スポーツ用品店

怪しい投資会社

車のディーラー

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？

## 消費者の権利

(消費者基本法から)

※消費生活における基本的需要が満たされ、  
※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
2. 選択の機会が確保されること
3. 必要な情報が提供されること
4. (消費者)教育の機会が確保されること
5. 意見が政策に反映されること
6. 被害の救済がなされること

化粧品事業者

英会話教室

エステサロン

**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 未成年者取消しができる。
- ③ 保護者が取り消しを求めたときのみ、未成年者取消しができる。

**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 事業者がウソを言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日間であれば、クーリング・オフできる。

レンタル着物店

絵画展示場

生命保険会社

**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、販売店や、メーカー、クレジットカード会社等の金融機関。

**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 商品が届く前ならクーリング・オフできる。



不動産屋

家具屋

アパート

**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

**Q6** 買い物をした後日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。

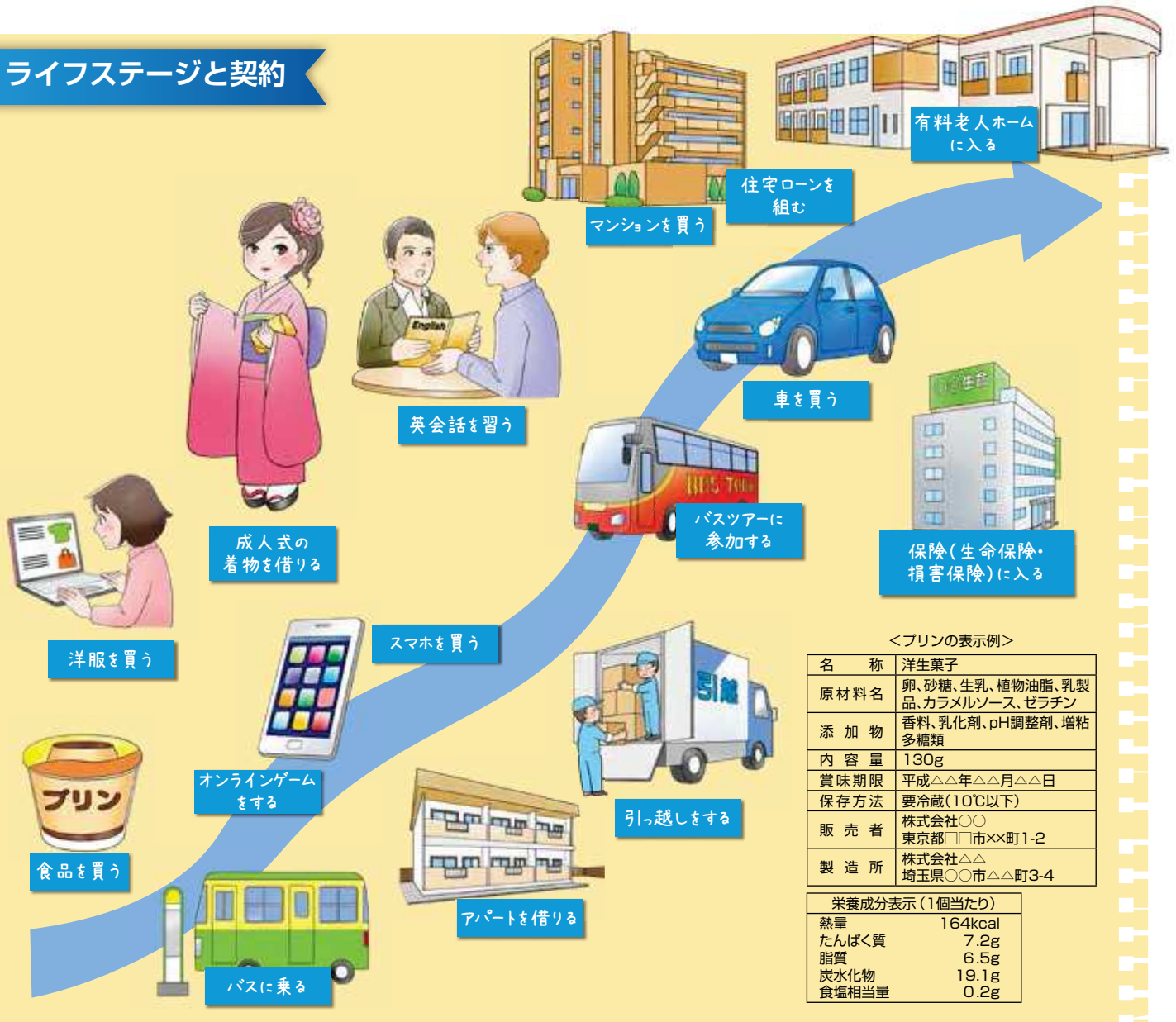
ショッピングモール

クレジットカード会社

# 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。

## ライフステージと契約



<プリンを表示例>

名称	洋生菓子
原材料名	卵、砂糖、生乳、植物油、乳製品、カラメルソース、ゼラチン
添加物	香料、乳化剤、pH調整剤、増粘多糖類
内容量	130g
賞味期限	平成△△年△△月△△日
保存方法	要冷蔵(10℃以下)
販売者	株式会社〇〇 東京都〇〇市××町1-2
製造所	株式会社△△ 埼玉県〇〇市△△町3-4
栄養成分表示(1個当たり)	
熱量	164kcal
たんぱく質	7.2g
脂質	6.5g
炭水化物	19.1g
食塩相当量	0.2g

## 1 契約をする

Q1 & A1

店で買い物をするとき、契約が成立するのはいつ?

➡ 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)について合意を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** 上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か。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選ぶこともあるだろう(上の図はプリンを表示の例)。また、自分自身は、その商品やサービスに何を求めるか。実際に契約するときのことをイメージしてみよう。

## 2

### 契約を守る

Q2 & A2

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。

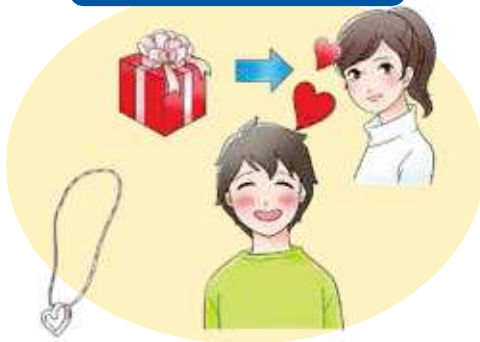
● 契約は「法的な責任が生じる約束」なので拘束力がある。

契約を守らないと、  
裁判で訴えられる  
こともある。



プレゼントを買いました。

しかし、プレゼントを渡す  
前に突然の別れ・・・



残念！  
レシートがあっても、  
開封していなくても、  
原則は解約できない。

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。

## 3

### 契約をやめる—未成年者取消し

Q3 & A3

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？



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へ返品し、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、結婚をしている者、成人であると積極的にウソをついたり、法定代理人の同意があるとウソをついたりした場合等は、未成年者取消しができない。

#### 未成年者契約と消費者被害

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、悪質業者は成人し  
て間もない人を悪質商法のターゲット  
にすることがある。



おねえさん、  
は大人っぽいけど、  
年齢を聞き出すこともある。

世間話から、年齢を  
聞き出すこともある。

消費生活で、あれっ？困った！と思ったら消費生活センター（☎188）へ

# 4

## 契約をやめる—クーリング・オフ

Q4 & A4

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？

➡ ③ 契約してから8日間であれば、クーリング・オフできる。



● 「契約は守らなければならない」のが原則だが、消費者トラブルになりやすい取引については、契約をやめることができる特別な制度としてクーリング・オフがある（特定商取引法）。理由は関係ない

● クーリング・オフをすると、消費者は受け取った商品を事業者に戻し、支払った代金は全額返金される。

● 詳しくは [国民生活センター クーリング・オフ](#)



cooling off



頭を冷やす

### ○若者がトラブルにあいやすい販売方法とクーリング・オフ期間

契約した日から

販売方法	特徴	期間
訪問販売・キャッチセールス※1・アポイントメントセールス※2	不意打ち的に勧誘される(突然家に営業マンが来る、突然路上で呼び止められる※1、突然電話があり呼び出される※2)。	8日
継続的なサービス	語学教室・エステ・家庭教師・塾など7業種。自分から店へ行って契約した場合もクーリング・オフできる。	8日
連鎖販売取引(マルチ商法・ネットワークビジネスともいわれる)	先輩、友人、知人から、「すぐに利益が出る」、「人を紹介することでバックマージンが入る」などと誘われる。最初の名目は様々だが金銭的負担を求められる。	20日

**ワーク 3** なぜ、法律では上のような取引に関してクーリング・オフ制度を定めているのだろうか。(ヒント) Q4の消費者の状況や、上の表の「特徴」に着目。

### プラスα

クーリング・オフができない場合、契約はやめられる？

- ◎事実と違う説明をされた。
- ◎メリットだけ説明され、デメリットを説明されなかった。
- ◎「帰って」と言っても営業マンに居座られて勧誘された。
- ◎「帰りたい」と言っても店から帰らせてくれず勧誘された。

➡ こんな状況で契約した場合、消費者契約法によって契約を取り消すことができる。

**【発展 1】** ○○に入る漢字二文字を考えた上で、消費者が置かれている状況について話し合ってみよう。

消費者契約法は、消費者と事業者との間の情報の質・量、交渉力の○○に着目したルールといえる。

話がかたう!



断れなかったの!



話が違う! 解約できるかな?と思ったら消費生活センター (☎188) へ

# 注意！ クーリング・オフの落とし穴 — ネットショッピングの場合 —

(ネット通販、オンラインショッピング、電子商取引ともいう。)

Q5 & A5

**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。



- ネットショッピングは法律上のクーリング・オフ制度はない。
- ただし、ネットショップ独自に、返品可否や、その条件についてのルールを定めている。
- 返品のルール (利用規約) を、注文前に必ず確認しよう。

## こんなネットショップには注意！

こんなトラブルがあります



代金を払ったのに、  
商品が届かない！



「無料お試し」を  
注文したのに、  
定期購入になっている

このほかにも…

ニセ物

連絡先不明

気を付けたいネットショップの表示



URLが不自然

(購入を希望しているサイトの  
URLと違う)

字体(フォント)に通常使用されて  
いない旧字体が混じっている

極端に値引きされている

住所が番地まで記載されていない

電話番号がなく  
連絡先がEメールしかない

支払方法が銀行振込みのみ

機械翻訳したような  
不自然な日本語表現がある

(消費者庁ウェブサイトを参考に作成)

架空請求・不当請求

- ◎ 確認画面がなく、すぐに登録となり請求された。
- ◎ 画像や年齢認証をクリックしただけで請求された。

アダルトサイトの  
閲覧でも被害発生

架空請求である  
可能性が高い。

対処法

**支払わない、連絡しない。**

- ・ 連絡すると、悪質業者から言葉巧みに、しつこく金銭の支払を要求されることになる。
- ・ インターネット上では、自分が情報を出さない(入力しない)限り、どこの誰であるか個人の特定はされない。

【発展2】

ネットショップの表示  
画面を作ってみよう。

(ヒント) 特定商取引法によるルール。  
消費者にとって必要な情報、分かりやすさがポイント。

これって、ネットトラブル?と思ったら消費生活センター (☎188) へ

# お金について理解しよう!

お金は、消費生活をする際の支払手段として欠かせない。  
自分の生活と結びつけて、お金の流れについて考えてみよう。

## 暮らしとお金



## 1 お金を支払う (カード払い)

現金以外にいろいろな支払方法がある。キャッシュレス化が進んでいるが、契約関係が複雑なクレジットカードについて理解しよう。

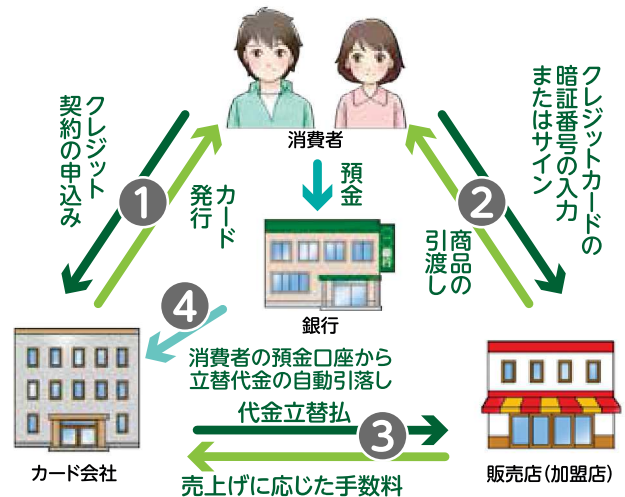
Q6 & A6

買い物をし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。**



- **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入れて、支払期日までに一括または分割でカード会社に支払う。**
- **支払期日までに、お金を用意しておく必要がある。**



○クレジットカードの支払方法と手数料 \*クレジットカードの手数料は、分割払い、リボルビング払いに発生する金銭。

支払方法		手数料
一括払い (1回払い・マンスリークリア)	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
リボルビング払い (リボ払い)	月々の支払金額を毎月一定額または残高に対して一定率に決めておいて支払う。支払回数は決まっていない。	あり

**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する。また、インターネットの普及との関係から考えてみる。



Q7 & A7

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の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。



## 2 お金を借りる

Q8 & A8

自動車教習所へ通うため金融機関から20万を年利(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？

➡ 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金に対して、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。
- 奨学金制度(返済が必要な貸与型)、住宅ローンも借金であることは同じ。  
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。

**【プラスα問題】** 20万円を年利(金利)17%で借りて、1か月(30日)後に一括して返済する場合と、毎月2万円ずつ返済する場合のそれぞれの返済総額を計算して、返済期間によって返済総額が変わることを実感してみよう。

(ヒント)◎年利(金利)とは1年間借りた場合の元金に対する利息の割合のことである。

1か月後の利息=元金(借入金額)×年利(金利)×借入期間(1/12か月)となる。

したがって、1か月後に一括返済する額は、(元金+1か月後の利息)となる。

◎毎月の返済額(元金+利息)が一定の返済方法を元利均等返済という。例えば、毎月2万円ずつ返済する場合、2万円には利息が含まれているので、2万円を返済しても元金に充当される返済額は(2万円-利息)である。翌月は、この残元金に利息が付く。残元金が0円になるまで計算を繰り返す。

### ○多重債務

複数の金融機関などから借金を繰り返すことで借金が雪だるま式に増え、返済が困難になること。



クレジットや借金で困ったら、まずは消費生活センター (☎188) へ

適切な窓口をご案内します。

# 3

## 将来のためのお金

お金には「預ける」、「備える」、「運用する(投資)」という役割もある。

預ける	備える	運用する(投資)
預貯金	生命保険、損害保険	株式、債券など



### Q9 & A9

#### 「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。



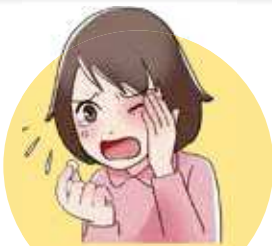
- 金融商品の中には、元本保証があるものと元本保証がないものがある。
- 一般的に高収益であるほどリスクも高くなる。また、元本以上の損失が発生する可能性のある仕組みの金融商品もある。
- 多様な金融商品が出回っているが、仕組みやリスクをよく理解できない場合は、絶対に手を出さない。
- リスクをよく理解し、認識した上で投資をすることも、選択肢の一つ。

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

## 暮らしの安全について理解しよう!

製品やサービスによる事故で、ケガをしたり、時には亡くなってしまうケースもある。安全に配慮した行動、さらに事故の再発を防ぐための行動をしよう。

### 暮らしに潜む危険



カラーコンタクトレンズで目に傷がついた



スマホ充電中にコネクターから発煙・発火



脱毛エステによるやけど

製品事故やリコール情報をチェック  
(消費者庁ウェブサイト)



### Q10 & A10

#### 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?

➡ ③欠陥による損害であれば、治療費なども含め、広く損害賠償を求めることができる。

**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。

製品やサービスで危ない!と思ったら消費生活センター (☎188) へ

# 消費生活センターについて知ろう!

Q11 & A11

消費生活について相談したいときにかける電話番号は?

いやや

**188番**

土日祝も  
つながります

➔ ②消費者ホットライン



相談できる3ケタの  
番号があったんだ…。  
おっ、つながった!

はい、消費生活  
センターです!



## 消費生活センターはこんな所です

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。

相談は、電話でも  
来所でもOK

在住・在勤・在学の  
地域の消費生活センターに  
ご相談ください!

消費生活に関す  
ることなら何でも  
相談できます!

**相談は無料**

●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間に入ってあっせん(解決のための交渉のお手伝い)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。



今の話を手紙にして、業者に  
解約を伝えてみましょう。  
消費生活センターに来てみませんか?

実は…、1か月前先輩から  
食事に誘われて…  
ネットワークビジネスって  
もうかると言われて。  
契約したんですけど…

1



契約時の状況や、  
ほしいのかま  
えましよう。

2



分  
解  
約  
に  
応  
じ  
ま  
し  
よ  
う。

相談者が送付した申出書面に基づき消費生活相談員と  
事業者の2者間で話し合いが行なわれることもあります。

3



先輩にも消費生活  
センターへの相談を  
勧めよう。

お  
金  
が  
戻  
っ  
て  
き  
た  
!

4

**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たりしてみよう。

### 【発展3】

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。会話から問題点を検討するとともに、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。

クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても、困った!と思ったら消費生活センター (☎188) へ

# あなたの行動が社会を変える！

消費者が主役の「消費者市民社会」では、消費者の行動で社会を変えることが求められている。「消費者市民社会」の一員として、自分自身の行動を考えてみよう。

Q12 & A12

消費者トラブルにあったとき、あなたならどうする？

➡ ③消費生活センターや事業者(お客様相談室)に相談する。

ワーク 8 消費生活センターや事業者(お客様相談室)に相談する意義について、下の図を参考に考えてみよう。

