

# 消費者センスを 身につけよう



## 目次

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| 1.中学生はこんな消費者トラブルに<br>巻き込まれている！なぜだろう？…… 2 | 5.消費者が権利を実現し、<br>責任を果たすとはどんなこと？ …… 10 |
| 2.たぐみにだます人がいる …… 4                       | 6.あなたの消費者センスを<br>たしかめてみよう …… 12       |
| 3.だまされない消費者になるために …… 6                   | 7.企業や行政のとりくみ …… 14                    |
| 4.安全を守るために、<br>注意することは何だろう？ …… 8         |                                       |

和歌山県

おかしいな、  
困ったなと思ったら  
なや  
一人で悩まず相談しましょう



消費者トラブル  
ひとりで悩まずすぐ相談  
消費者ホットライン

☎188



和歌山県消費生活センター ☎ 073-433-1551  
和歌山県消費生活センター 紀南支所 ☎ 0739-24-0999



制作・著作／消費者庁

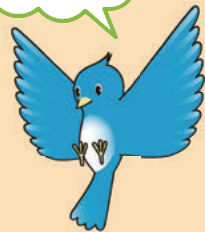
平成23年1月作成  
平成31年3月一部改定

# 中学生はこんな消費者トラブルに 巻き込まれている! なぜだろう?

## 苦情の内容は…

中学生の消費者相談件数は年間約3,000件(2017年度受付分)。ただし、トラブルなどが発生したときに消費生活センター等の窓口で相談される件数は全体の7%程度とされています。そうすると、実際には年間4万件以上のトラブルなどが発生していることになります。

なぜだろう



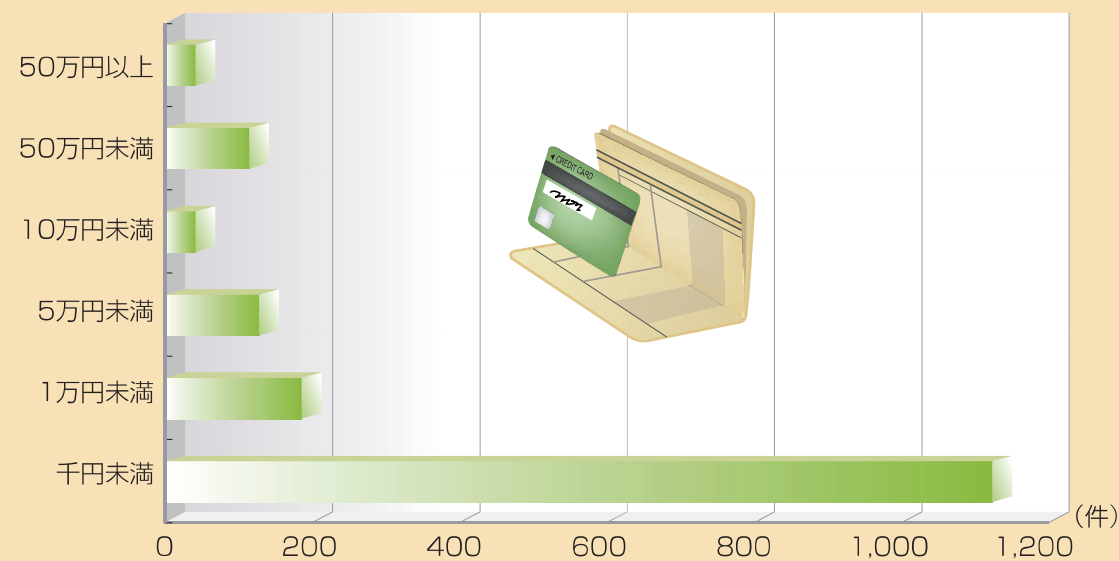
順位	商品・サービス名(大分類)	合計件数	男性	女性
1	放送・コンテンツ等 ※	1,681	1,232	416
2	健康食品	204	25	178
3	化粧品	80	18	61

※電波や衛星放送を利用した放送サービス及び電話回線やインターネットを使って情報を得るサービスに関する相談。

順位	大分類1位「放送・コンテンツ等」のうち(小分類)	合計件数	男性	女性
1	アダルト情報サイト	693	506	174
2	オンラインゲーム	565	485	68
3	内容を特定できないデジタルコンテンツ	219	123	94
4	他のデジタルコンテンツ	124	69	51
5	出会い系サイト	30	16	12

性別不明の情報があるため、男性・女性それぞれの件数を合計しても合計件数とは一致しない  
PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)に登録された、2017年度受付の契約当事者が中学生のデータにより作成(2018年12月31日までの登録分)

## 中学生の消費生活相談で、実際に支払った金額は千円未満が多い



PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)に登録された、2017年度受付の契約当事者が中学生のデータにより作成(2018年12月31日までの登録分)

次の2つの事例をみて、なぜトラブルに巻き込まれてしまったのか考えてみよう。

### 例1

無料のゲームサイトに登録したら、後から請求書が送られてきた事例(不当請求)

このゲームサイトに無料なんだって。登録してみようよ

名前(必須)  
メールアドレス(必須)  
お住まいの都道府県(必須)  
生年月日(必須) 年 月 日

有料期間になっても解約の連絡がありませんでした。  
未払い金3万円を至急お支払いください。

無料じゃなかったの!?

親にも言いつけさぞ!

### 例2

街を歩いていたら「モデルにならないか」と声をかけられ、モデル事務所とレッスン料などの高額な契約をしてしまった事例(キャッチセールス)

ねえ君、今歩いていてすごく目立ってたんだけど

モデルに興味ない?

興味はあるけど...

レッスンすればきっとモデルになれると思うよ

... そうなんだ

10万円の契約になってるけどどうしよう...

どうしてこんな勝手なことするの!

実例を参考に内容を再構成しています。



# たくみにだます人がいる

## ★だましのしかけ★

悪質業者たちは、私たち消費者の心理を操作し、たくみにだまします。だましにはどのようなしかけが隠されているのか、見てみよう。

**だまされないなんて思っていていいのかな。**

「絶対にだまされない」と自分の能力を信頼しすぎている人は、危機に対する備えがないのでだましやすい存在です。

**落ち着いて考えられないようにするのさ。**

長時間の説明で疲れさせたり、おどかさような話をしてあせらすことで、冷静な判断ができない状態にします。

**感情の揺さぶりに人は弱いんだよね。**

好意をいだいているように見せたり、おどかさことで不安や恐怖心を与え、人の感情を揺さぶります。

**有名な人やえらい人の名前を使えば、信じやすくなるのさ。**

医者や先生、警察など、肩書きや権威をしめすことで信頼させやすくします。

**こっちが親切にすると、「お返しなきゃ」と思ってくれるんだよね。**

人は、親切にされるとお返しなくては、と考えるものです。だますつもりで消費者に近づき、親切にするのです。

**集団の中にいると周りの影響を受けやすいから、だますのも簡単！**

集団の中に連れていくことで、「仲間はずれにされたくない」「みんなが言っているから正しい」といった心理状態にさせます。

➡ 自分がどのようなだましに弱いのかタイプ診断し、対策を考えよう (6ページ)

## 君は許せる？こんなだまし(悪質業者の実態)

こんなだまし許せないよ



### 例 1

お金を請求されたら、不安になって支払う人がいるんだ。不思議だよね。

冷静に考えてみてよ。何も契約してないのに、どうしてお金払うのよ。

無料から有料に切り替わる時には、契約が必要なことがわかっていない。契約していないのに、「未払い料金3万円」支払え、なんておどしに決まっているのに。

簡単にだまされる消費者がいるから、この仕事やめられないんだよね。

### 例 2

モデルにならないかって言われると、女の子はみんな嬉しそうなんだよね。

モデル事務所に入るために高額な登録料を払わせたら、こちらのもの。あとは本人の努力次第だから、モデルになれるかどうか、なんて僕にもわからないよ。

誰もが簡単にモデルになれると思う？簡単になれたら、街じゅうモデルだらけだよ。よく考えるとわかるのにね。

こんなことでだまされた、なんて言われたら困るよ。実際にモデルになっている子もいるんだから、君の力不足じゃないかな。

# だまされない消費者になるために

## ★だまされる心理とタイプ★

自分のタイプを知って、だまされない消費者になるための対策を知ろう。  
あなたはどのタイプかな。あてはまる番号に○をつけてみよう。

①詐欺にあうようなタイプではない。

②困ったとき、誰かに相談するのは苦手だ。

③後先を考えないで買い物することがある。

④不安なことやいらだつことがあるときには、手っ取り早く解決したいと思う。

⑤欲しいものができたとき、その気持ちを抑えるのが苦手だ。

⑥買い物は、そのときの気分で選ぶことが多い。

⑦他人には嫌われないよう行動する方だ。

⑧相手に強く主張されるとそのとおりにすることが多い。

⑨見栄を張ってしまうことが多い。

⑩周囲の意見が一致しているときは、それに合わせるようにしている。

⑪大勢の中で意見を言うのは苦手だ。

⑫気づかぬうちに、その場の雰囲気に合わせて行動することが多い。

⑬人の話をうのみにする方だ。

⑭テレビで有名人が言ったことを、信用する方だ。

⑮人柄や人格は見かけににじみ出るものだと思う。

冷静に考えることが大事だね



## だましの手口を確認しよう

### 例 1

「このゲームサイト、無料なんだった。」

「無料」というのは、お金をだまし取るためのワナだったんだね。

「繰り返し請求されると、怖くて支払わなければいけない気持ちになるけど、冷静に考えたら契約していなかったよね。」

名前 (必須)  
メールアドレス (必須)  
お住まいの都道府県 (必須)  
生年月日 (必須) 年 月 日

### 例 2

「ねえ君、今歩いていてすごく目立っていたんだけど…」

「レッスンをすれば、きっとモデルになれると思うよ」

私だけ特別だって思わせて、声をかけてくるなんてあやしいと思わないとね。

レッスンをしても、モデルになれないこともあると思うよ。信用できるのか冷静に考えないといけないかったかなあ。

スモデルになればとよ

## ★心理とタイプの結果★

○が多いほど、トラブルにあう危険度が高い傾向にあります。  
複数のタイプに○がついた人は、特に危険です。

①②③に○をつけた人は 「詐欺にあう危機感が低い」タイプ	私たちの身の回りには多くの消費者トラブルがひそんでいます。「私は大丈夫」と自分の能力を信頼しすぎず、だまされる危機に備えましょう。
④⑤⑥に○をつけた人は 「感情の揺さぶりに弱い」タイプ	「あなただけ」といった好意的な言葉や、おどかさような言葉をかけられると冷静な判断ができなくなってしまいます。感情の揺さぶりに耐える力をきたえましょう。
⑦⑧⑨に○をつけた人は 「自己主張するのが苦手」なタイプ	あいまいな返答や弱気な態度をとることで、悪質業者の勢いに飲み込まれやすくなってしまいます。きっちりモノがいえる会話力をつけましょう。
⑩⑪⑫に○をつけた人は 「集団の影響を受けやすい」タイプ	他の全員が賛成していると自分だけ反対しにくい、仲間はずれにされたくないという心理につけこまれてだまされる危険性があります。周りに流されない力をつけましょう。
⑬⑭⑮に○をつけた人は 「肩書きや権威に従いやすい」タイプ	「専門家」「警察」などの肩書きや外見にまどわされず、内容を厳しくチェックする習慣をつけましょう。



# 安全を守るために、 注意することは何だろう？



よく考えて

## ★商品を購入するときの注意点★

cheer

point 1

インターネットで商品を購入するときの特徴を考えてみよう。

cheer

point 2

下の図は、インターネットで自転車を選んでいるときの画面です。自転車に安全に乗るために、注意して見る情報にアンダーラインを引こう。

→解答例は15ページへ

26インチ マウンテンバイクタイプ 6段変速ギア NDS26RD

オープン価格・14,700円(税込)  
レッド 【発送の目安】3日~1週間 【送料無料】

レッド 1 購入する

- 6段変速ギア
- 前後アルミ製リム
- 1本足スタンド
- サイズ:約長さ170cm×幅58cm×高さ100cm
- サドル高さ:78~90cm
- 重量:約16.5kg
- タイヤサイズ:26インチ
- フレーム:スチール
- ※製品は90%完成状態となっております。(届いた際、ペダル、ハンドルの組み立てが必要となります)
- メーカーより直送につき、お支払いは[前入金]のみの対応となります
- [代引き・店頭引き渡し]はできませんのでご了承ください
- 商品の返品はできません
- 当社におきまして防犯登録は行っていません
- 防犯登録をご希望の方は、最寄の警察で「防犯登録協会」か、もしくは防犯登録をしてくれる自転車店をおたずねください
- 当社におきましてアフターサービスは行いません

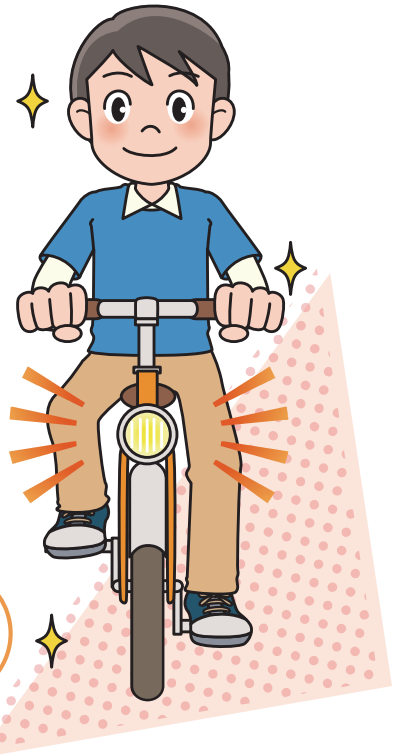
ご注文前にメーカーサイトもしくはカタログ等でご確認ください。  
商品登録時のメーカーURLです。リンク切れの場合は御容赦ください。

## ★購入後の注意点★

○購入後に気をつけなければならないことは何だろう。

### メンテナンスをしっかりと!

- ・自転車の具合を見てくれるところがありますか？  
あなたの家の近くに、調子の悪い自転車を見てくれるお店はありますか。商品を買うときには、何かあったときに対応してくれるところがあるか調べておくことも大切です。
- ・定期点検してますか？  
安全に長く自転車に乗るためには、定期的に調整が必要などころがないか確認することが大切です。「大丈夫だろう」という甘い考えが事故を招きます。



製品を安全に使用するためには  
メンテナンスはとても大切。  
でも、メンテナンスしていても  
事故が起こることがあるんだ。

### 製品の設計・製造段階に問題があって起きる事故

メーカーの設計や製造段階に問題があり、製品事故が起こる可能性があります。最近では、「スポーツ自転車に乗車中、突然車輪がはずれたため、顔面から転び、重度障害の後遺症が残った」などの例があります。自転車に限らず、食品や家電製品などでさまざまな事故が起きています。製品の欠陥による事故の場合、PL法(製造物責任法)で損害賠償の請求をすることができます。

○自転車に乗るときに気をつけなければいけないことは何だろう。

### 実際にあった事故

携帯電話のメールを見ながら歩道を走行中、歩いてきた人とハンドルが接触し、相手の腕にケガをさせた。

傘を差しながら歩道を走っていたので前方が見えず、歩いていた小学生とぶつかり、足や腕にけがをさせた。

国民生活センター「子どもサポート情報」より

### あなたが加害者になることもあります。

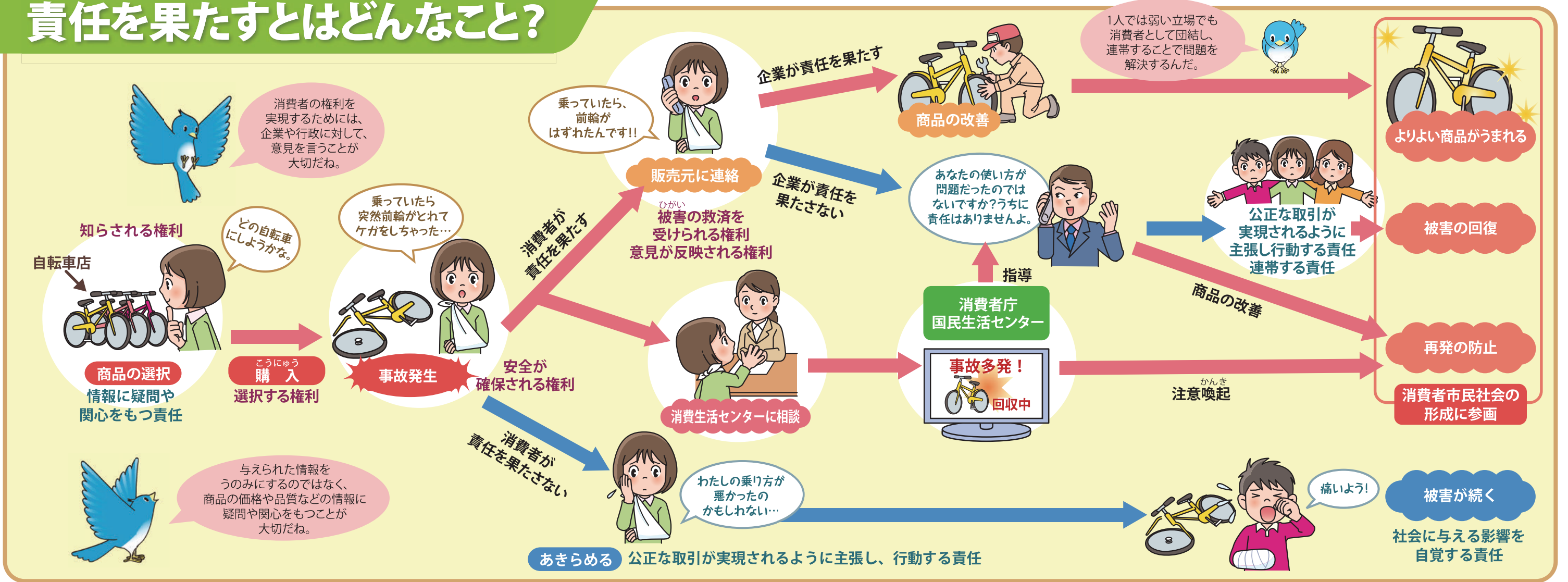
自分の安全を守るだけでなく、周囲の人の安全にも配慮しなければなりません。あなたはこんな乗り方、していませんか。



# 消費者が権利を実現し、責任を果たすとはどんなこと？

★考えてみよう★

消費者の権利を実現するために、私たち消費者は何をしたらよいでしょうか。また、消費者が責任を果たすと、どのようなことが起きるでしょうか。下の図を参考に考えよう。



権利

- ①安全が確保される権利 → 健康や命にかか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保障される
- ②選択する権利 → 自分の意思で自由に商品やサービスが選択できる機会が保障される
- ③知らされる権利 → 商品を選ぶときに、正しい表示やお店の人から適切な情報を知ることができる
- ④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
- ⑤消費者教育を受けられる権利 → 被害や事故にあわないような消費者センスを身につけるため、事前に学校や家庭で学ぶ
- 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、被害を回復するために対応策がとられる
- ⑦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
- 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

責任

- ①商品や価格などの情報に疑問や関心をもつ責任 → 与えられた情報をうのみにするのではなく「あれ？何かおかしいな？」と疑問や関心をもつ
- ②公正な取引が実現されるように主張し、行動する責任 → 買った商品に問題があったときに、販売元に問題の改善を求めたり、消費生活センターなどに相談する
- 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 → 消費者の行動は、自分だけでなく、商品を生産する人達のくらしや社会全体に影響を与えていることを自覚する
- 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選択したり、ゴミの出し方に配慮するなど、消費者の行動が環境に影響を与えることを自覚する
- ⑤消費者として団結し、連帯する責任 → トラブル解決のために、被害にあった人が一緒になって問題に立ち向かう

A.権利を実現するために消費者がすべきことは？

B.消費者が責任を果たすと、どのようなことが起きる？

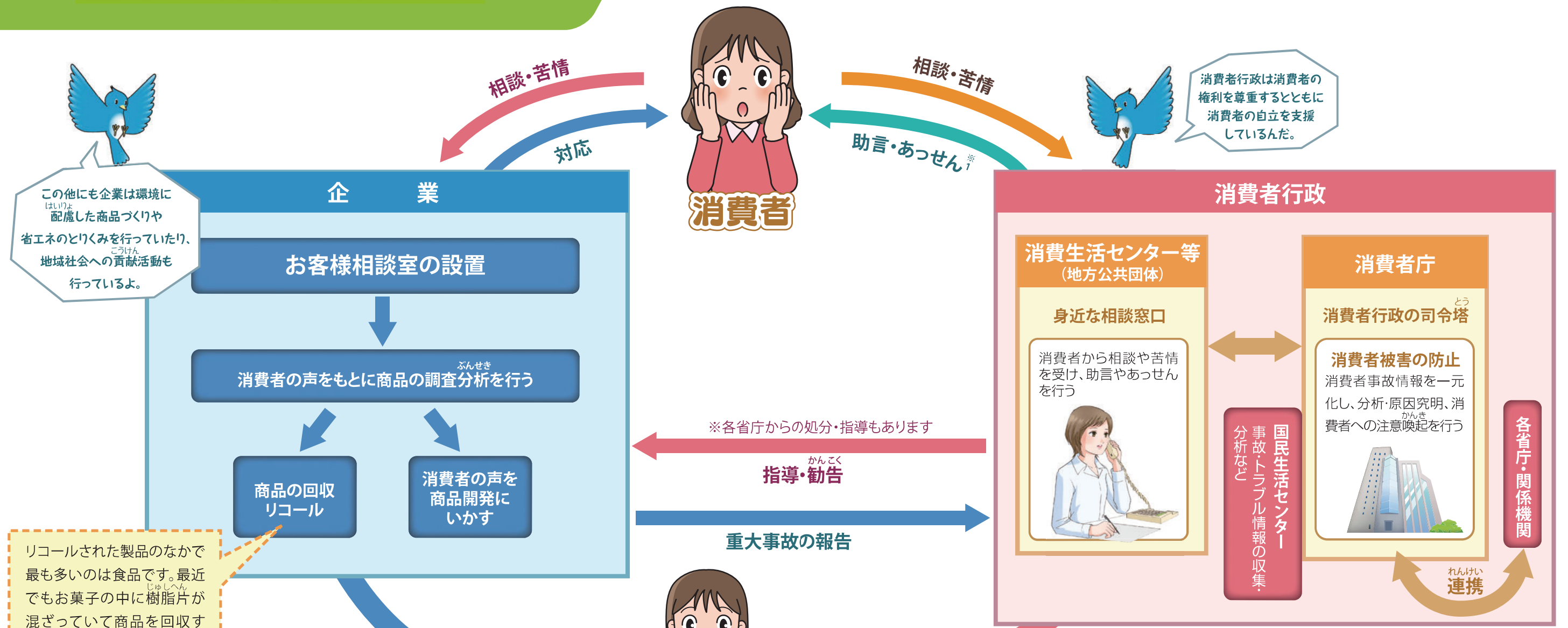
★消費者の権利は、国の消費者政策の基本方針を定める「消費者基本法」に定められています。消費者の責任は国際的な消費者運動の機関である国際消費者機構(CI)が提唱したものです。





# 企業や行政のとりくみ

消費者が企業や地域の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、企業や行政は安全で安心した暮らしを実現するためにさまざまなとりくみをしています。



この他にも企業は環境に配慮した商品づくりや省エネのとりくみを行っていたり、地域社会への貢献活動も行っているよ。

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るんだ。

リコールされた製品のなかで最も多いのは食品です。最近でもお菓子の中に樹脂片が混ざっていて商品を回収する、という例がありました。

商品の回収・リコールの情報は消費者庁の「リコール情報ポータルサイト」で確認できます。

★自分の家に回収・リコールの対象になっている商品がないか探してみましょう。

消費者が相談し苦情を声に出していくことで社会を変えることができるんだね!!

- 消費者トラブルや事故がない社会
  - 安全で安心な商品やサービスが提供される社会
  - 競争力のある民間企業や生産者が発展していく社会
  - 環境問題に配慮した持続可能な社会
- 消費者・生活者が主役となる社会へ
- 消費者市民社会

★8ページの答え★

Check POINT 1 ①買い物に行かなくても自宅に届く。②現物を見ることができない。など

Check POINT 2 ①※製品は90%完成状態となっております。②当社におきましてアフターサービスは行いません。

★10・11ページの答え★

Aの答え: 企業や行政に対して意見を言うことなど。

Bの答え: ①よりよい商品が生まれる。②被害の回復。③再発の防止。など

★12・13ページの答え★

1の答え: ①「医学博士」「モデル」など、肩書きで信用するのは危険。②「体験者の声」は、限られた人の声であり、効果がなかった人の声は書かれていない。③「毎日飲み続ければ、1カ月で身長が+5cm」といった効果に科学的な根拠があるのかわからない。④「今ならお買い得」というような「限定」する言葉に人はつられやすい。

2の答え: ①「総合情報サイト」と書いてあるだけで、これだけではサイト名がわからない。②「認可ネットワーク認証事業者センター」は存在しない。③自分を特定する情報(名前や住所など)が書かれていない。利用サイトの会社が利用者のメールアドレスだけが知らない、というのはおかしい。④会社の住所やURLなど、相手先の情報が少ない。

3の解答例: 与えられた情報をそのまま信じるのではなく、「おかしいところはないか」としっかり考えることができることなど。

★考えてみよう★の答え: Bさん

Bさんは3日前に街で声をかけられ営業所に連れて行かれ、契約をしているので、いわゆるキャッチセールスに該当し、クーリング・オフ制度を利用して解約することができる。Aさんは自ら店舗に向いて購入しているため、クーリング・オフ制度は利用できない。

→13ページの新聞記事も見てね