"消費"で築く新しい日常

特集　５月は消費者月間です

●**問合先**　まちづくり課消費生活センター（☎㉓２１３６）

　新型コロナウイルス感染症の拡大をきっかけに、マスクやトイレットペーパーなどの生活用品を買い占め、必要以上に買い込むなどの異常な消費行動が発生しました。また、「マスクを買うことができるサイトがある」などといった誤った情報にだまされたり、コロナ禍の生活に対する不安から、気持ちが不安定な状態となっている消費者につけ込み、「簡単に副業ができるサイトがある」などと誘引する悪質商法の消費者被害が発生したりしています。

　このようなことから、『今だけ』、『ここだけ』、『自分だけ』の消費行動を控えて、自分のことだけでなく、社会全体のことを考えた消費行動が求められています。

　私たち一人一人が『新しい日常』でよりよい消費行動について、自分に何ができるのか考えてみましょう。

よく考えて消費行動をしよう

どのような商品を購入し、消費するかということは、個人の自由ですが、これには社会的な意味合いも含まれています。

商品を販売する事業者は、多くの時間とお金をかけて、質の高い商品を作ろうと努力しています。多くの消費者が質のいい商品を選ぶと、その事業者は利益を出して、さらによりよい商品が生み出されます。

しかし、どんなに良い物でも消費者に選ばれず、売れなければ、商品はなくなります。

普段の何気ない買い物で、消費者が何を選択するかによって、市場に大きな影響を与えると言えます。

買い物 ＝ 契約

多くの事業者は、消費者が商品を買うことで喜んでもらえるよう懸命に努力していますが、なかには説明不足で消費者に誤解を与えたり、わざとだまして利益を得ようとしたりする事業者もいます。

商品やサービスを自由に選ぶということは、私たちに与えられた『**権利**』ですが、一方では、自分の選択に対する『**責任**』を持つことにもなります。

どのような商品を選ぶべきか消費者が自分で適切な選択ができるように、正しい知識を持つことが大切です。

エシカル消費って知っていますか？

『エシカル消費』とは、直訳すると『倫理的消費』です。『消費』は、食べることや使うこと、買い物など、私たちの生活そのものです。

『エシカル消費』は、より良い社会に向けて、人や地域、環境に配慮した消費行動のことです。

市マスコットキャラクター『モーモちゃん』と、今すぐにでも始められることをやってみよう！

地産地消をしよう

マイバック・マイボトルを使おう

公共交通機関を利用しよう

食品ロスはなくそう

買いだめはやめよう

私たち一人一人が自分のできることからやっていくことで、『世界の未来』が変わります。未来を変えるのは、私たちの毎日の消費です。

さあ、今日からあなたもできることをやってみませんか。

知っていますか？

市消費生活センターには、たくさんの消費者トラブルの相談が寄せられています。

令和２年度消費生活相談トップ５

順 位	商品・役務名	件　数	内　　容
1	運輸・通信サービス	65	携帯電話やスマートフォンなどの不当・架空請求（アダルトサイトなど）、光回線やＷｉ－Ｆｉなどの通信契約、副業・占いサイトなどのトラブル
2	金融・保険サービス	63	借金問題、ヤミ金、生命保険、クレジットカードなど
3	商品一般	42	迷惑メール（宅配業者をかたる不在通知など）、不審な小包の受け取りなど
4	土地・建物・設備	35	賃貸借契約・外壁塗装・屋根工事・太陽光発電システム・新築請負住宅に関するトラブル
5	食料品	27	健康食品の定期購入に関するトラブル、注文の覚えがない食品の受領

令和２年度の年間相談件数は、388 件でした。

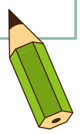
最近は、こんな相談も増えています

「台風被害の調査、点検をしている」と電話があり、業者の訪問を承諾したら、業者から「火災保険の申請をサポートする」と勧誘された。保険金がおりたら40%をサポート料として請求すると言われたため、途中で解約を申し出たら、高額な違約金を請求された。

だまされやすさ度CHECK（チェック）

私は大丈夫！と思っていませんか

1. 拝まれるようにお願いされると弱い
2. 自信たっぷりに言われると、納得してしまう
3. マスコミで取り上げられた商品は、すぐに試してみたくなる
4. 人から頼まれると断れない
5. 知らない人からの電話でも、どんな話か聞いてしまう
6. 無料だったら、いろいろ試してみたい
7. 試着や試飲をして、つい買ってしまったことがある
8. 「お買い得」「今だけ」と聞くと、つい買ってしまう



一つでも当てはまる項目があれば、十分な注意が必要です。

４つ以上当てはまった人は、消費者トラブルに巻き込まれる可能性が高いので、被害の実例を知るなどして、しっかり対策をしましょう。

トラブルを防ぐPOINT（ポイント）

「なんでだろう？」と疑ってみる

- 契約をせかされた
  ・・・　なんで急ぐの？なんで今日だけ？
- とても安い
  ・・・　なんでこんなに安いの？
- 初対面なのに優しい
  ・・・　どうして優しいの？
- みんな買っているから
  ・・・　みんなって誰？
- 誰でも簡単にもうかる
  ・・・　なんで、もうかる話を教えてくれるの？
- 年金額や個人情報を聞かれた
  ・・・　なんで、答えないといけないの？

令和4年4月1日、成年年齢が18歳になります

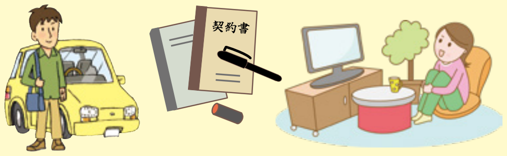
今は、未成年者（未成年者が結婚している場合は除く）が契約をするには、原則として親の同意が必要です。

未成年の人が親の同意を得ないで契約をした場合には、原則として、契約を取り消すことができます（未成年者取消権）。

未成年者取消権とは、未成年者を保護するためのもので、未成年者の消費者被害を抑止する役割を果たしています。

成年年齢が 18 歳になると、18・19 歳の人は、例えば、こんなことができるようになります

▷ 自分名義の携帯電話の購入
▷ 自分名義のクレジットカードが持てる
▷ 車などを購入するとき、ローンが組める
▷ アパートを借りるとき、賃貸借契約ができる



！

親の同意が無くても契約でがきるようになる一方で、未成年者取消権を使うことができなくなるため、悪質な業者に狙われたり、不用意に契約したりすることで、消費者被害が増える危険があります。

こんなトラブルに注意を

【事　例】

● **定期購入**

動画投稿サイトの広告を見て、お試し 300 円のダイエットサプリメントを購入した。
頼んだ覚えのない２回目の商品が届き、４か月分まとめて４万円の請求があった。

● **エステ契約**

脚を細くしたいと思って、エステで 500 円の体験を受けたところ、30 万円の全身痩身コースを勧められた。断ったが分割での支払いを案内されて、契約をしてしまった。

● **もうけ話**

ＳＮＳから、簡単に稼げるというサイトにアクセスした。
「ホームページのアクセス数を増やすことで、誰でも簡単に稼げる」と勧誘され、50 万円のマニュアルを購入したが、収入を得ることはなかった。

アドバイス

● 契約する前に、契約内容や解約条件をしっかり確認しましょう。
● 高額な契約はその場で決めず、家族や周囲の人に相談しましょう。
● 「楽にもうかる」、「誰でも稼げる」という“うまい話”はありません。
● インターネット上には、真実ではない情報も紛れ込んでいます。
情報内容を的確に判断しましょう。

『困ったな』と思ったら、まずは相談してください

一人で悩まず、消費生活センターに相談を

消費者トラブルの解決のためには、できるだけ早く消費生活センターに相談することが大切です。
ここでは、消費生活センターがどのようなところか紹介します。

消費者生活センターとは

Q どのような内容を相談できますか？

A 「商品やサービスの契約で、事業者とトラブルになった」、「製品を使ってけがをした」、「不審な電話がかかってきた」などの消費生活に関する消費者と事業者間との契約トラブルについて相談できます。
消費生活相談員が、事業者との自主交渉の方法や具体的な解決策について助言します。場合によっては、交渉の手伝い（あっせん）をすることがあります。

Q 事前に準備することがありますか？

A 契約書などの関係書類やトラブルに至った状況についてのメモ、トラブルが起きた物の写真などを用意してください。

Q 料金がかかりますか？

A 相談は無料ですが、電話による相談のときは通話料金がかかります。

Q 相談内容が漏れたりしませんか？

A 消費生活相談員には守秘義務がありますので、安心して相談してください。

問合先

- **市消費生活センター**（市役所１階　市民相談室内　☎㉓２１３６）
  相談日時　月～金曜日（年末・年始、祝日を除く）
  午前９時～正午、午後１時～４時
- **消費者ホットライン　１８８（いやや！）**
  最寄りの消費生活センターにつながります。

気軽に相談してみませんか

消費者啓発パネル展の案内

消費生活におけるさまざまなトラブルから身を守るためには、知識や情報を得ることが重要です。
この機会に、消費について知り、学んでみませんか。

- **期　間**
  ５月７日（金）～ 20 日（木）
  ※ 10・17 日を除く
- **場　所**
  市民図書館　展示コーナー

出前講座を利用してみませんか

テーマ

- 契約の基礎知識
- 悪質商法の実態と対策
- インターネット・オンラインゲームトラブル防止

消費者トラブルについて、講師を派遣して出前講座を行っています。

地区や団体などで、出前講座を活用してください。