

賢い消費者になるために!

# 消費者 トラブル対策

～若者編～

こんな経験  
ありませんか?

無料だと思って  
アクセスした  
占いサイト。  
年齢確認ボタンを  
おしたところ…



なにこれ~!?



あなたなら  
どうする?

## ① 問合せる

間違えたって説明すれば  
取り消してもらえるよね…



## ② 無視する

お金がかかるなんて  
どこにも書いてなかったよね



## ③ お金を払う

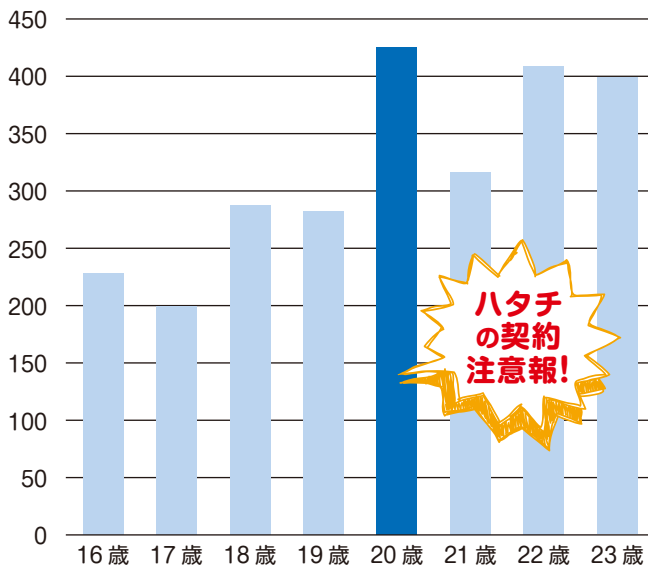
間違えた自分が  
悪いんだ…



→ 正解はP2に

# 20歳になると悪質商法のターゲットに!

年齢別相談件数  
(平成22年度～平成26年度岐阜県窓口受付分)



ハタチの契約  
注意報!

## なぜ若者が狙われるの!?

社会経験が少なく  
トラブルに  
巻き込まれやすい

親元を離れ、  
生活費を自分で  
管理し始める人も…

20歳からは未成年者  
取消が適用されない  
(→詳しくはP6へ)

## みんなはどんな トラブルに遭ってるの!?

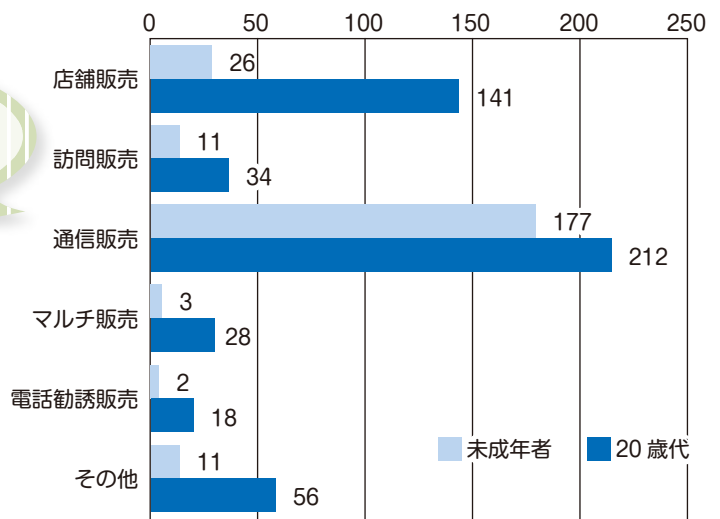
最も多いのは  
通信販売のトラブル  
(→詳しくはP2へ)

お金を  
振り込んだのに…



いつ  
になったら  
届くの?

販売購入形態別相談件数  
(平成26年度岐阜県窓口受付分)



## INDEX

20歳になると悪質商法のターゲットに! …… 1

消費者トラブル事例  
～もし消費者トラブルに巻き込まれたら～

- ① 不当請求トラブル(ワンクリック詐欺) …… 2
- ② ネットショップでの通販トラブル
- ③ アポイントメントセールス …… 3
- ④ キャッチセールス
- ⑤ エステサービスをめぐるトラブル …… 4
- ⑥ マルチ商法
- ⑦ アフィリエイト・ドロップシッピングを利用した手口 …… 5
- ⑧ 賃貸借契約に関するトラブル

### 【基礎知識編1】

- 〈1-1〉 契約について知ろう! …… 6
- 〈1-2〉 クーリング・オフ制度 …… 7
- 〈1-3〉 特定商取引法 …… 10
- 〈1-4〉 消費者契約法 …… 11

### 【基礎知識編2】

クレジットカードのこと知っていますか? …… 12

### 【基礎知識編3】

消費者には社会を変える力があります。 …… 14

消費生活センターを活用しよう

## ① 不当請求トラブル (ワンクリック詐欺)

いきなり請求画面になってもあわでないで!

スマートフォンで無料サイトを閲覧していたら、年齢確認画面になった。「18歳以上」をクリックしたところ、突然「登録完了」となり、高額な料金の請求画面が消えなくなった。



**POINT!** 料金を支払う必要はありません。

無料だと思ってクリックした場合、有料契約は成立していません。

「誤操作はこちらへ」と書かれていても連絡をとってはいけません。



**ADVICE!**

- パソコンやスマホなどの広告で「無料」を強調しておいて、アクセスした途端に登録料を請求してくる手口です。
- 解決策を調べようとネット検索したら「ワンクリック詐欺を解決する」というコンサルティング会社を見つけた。被害防止とアドバイスの委託契約を結んで言われるままにお金を振り込んだが、これは必要のない契約だったと後で気づいた。こうした二次被害を引き起こさないように注意しましょう。(消費生活センターへの相談は無料です。)

- スマホ等の画面から請求画面が消えなくなってしまったら情報処理推進機構 (IPA) に相談しましょう。

※IPAはパソコンやスマホなどのインターネットトラブル解決のお手伝いをする機関です。




表紙のケースの場合、②が正解です。

①は、問合せをすることであなたの個人情報が相手に知られてしまう危険があります。③は、そもそも料金を支払う必要はありません。不安であれば消費生活センターに相談しましょう。

## ② ネットショップでの通販トラブル

前払いには注意!  
商品が届かない!  
偽物が届いた!!

ネットショッピングでブランドのバッグを購入し、商品が送られてきた。実物を見てみたら、明らかに偽物とわかる粗悪品だった。



**POINT!** 信頼性の高い業者を選びましょう!

事業者の住所、電話番号、責任者が正しく記載されているかを確認しましょう



**ADVICE!**

- 通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。
- 事業者の住所や電話番号の記載がない、記載があっても実在しない、日本語に不自然な点があるなど、不審だと思えば取引をひかえましょう。
- メールだけのやり取りしかできない業者とは連絡が取れなくなることがあります。前払いするときは注意しましょう。
- 海外ネットショップでトラブルにあったら国民生活センター 越境消費者センター (CCJ) に相談しましょう。

※CCJとは、海外の窓口となる機関と連携して、消費者と海外事業者との間のトラブル解決のお手伝いをする機関です。






### ③ アポイントメントセールス

知らない異性からの呼び出しには要注意!

SNSで知り合った男性と喫茶店で会うことになった。その後、男性の勤務先の店舗に行くことになり、アクセサリーを売りつけられてしまった。

**POINT!** クーリング・オフ  
ができます

書き方等はこちら(→P8)

SNSで知り合った彼からメールが届いた。



このネックレス、どう? 君のためにデザインしたんだ。

私のためなんて言われたら...

店長からは30万円で売られて言われてるけど、是非君に着けて欲しいから、特別に20万円どう?



**ADVICE!**

- 販売目的を隠して、店舗等に相手呼び出し、商品やサービスの契約を勧誘する方法は「アポイントメントセールス」と呼ばれ、クーリング・オフの対象となります。(→P7)
- クーリング・オフの期間が過ぎても、消費者契約法(→P11)により契約を取り消すことができる場合があります。あきらめずに交渉しましょう。

### ④ キャッチセールス

街で声をかけられたら要注意!

街頭で「アンケートに答えてくれたらプレゼントをあげる」と声をかけられ、連れて行かれた店舗でウォーターサーバーの契約をさせられてしまった。

**POINT!** クーリング・オフ  
ができます

書き方等はこちら(→P8)



タダならいいか...

プレゼントも差し上げますよ

あれっ...?

このお水は最高ですからね  
良い買い物されましたね

**ADVICE!**

- 路上などで声をかけ、店舗等に同行させて高額な商品やサービスの契約を勧誘する方法は「キャッチセールス」と呼ばれ、クーリング・オフの対象となります。(→P7)
- クーリング・オフの期間が過ぎても、消費者契約法(→P11)により契約を取り消すことができる場合があります。あきらめずに交渉しましょう。



## 5 エステサービスをめぐるトラブル

高額・長期の契約は慎重に!

友人から無料エステに誘われ、サロンに行った。無料エステの後で高額な契約をしてしまった。

**POINT!** 契約前にサービス内容  
料金についてしっかり  
確認するようにしましょう。

タダだし  
来てよかった~  
気持ちいい~



あれっ...?

では、  
10万円コースの  
契約になります。



**ADVICE!**

- エステサービスは、  
(1)サービスの提供期間が1か月を超える  
(2)金額が5万円を超える  
契約であれば『特定継続的役務提供』にあたり、クーリング・オフの対象となります。(→P7)
- 契約期間中は、自由中途解約できます。解約手数料の上限も定められています。
- クーリング・オフの期間が過ぎていても、契約を取り消すことができる場合があります。
- エステに必要と言われ契約した化粧品等の関連商品についても、未使用であれば、中途解約できます。

## 6 マルチ商法

友人や先輩からの誘いでも、  
断る勇気が必要!

友人に誘われてネットワークビジネスのセミナーに参加した。「友達を紹介するだけでお金がもらえる」と説明を受け、高額な健康食品を購入して会員になった。健康食品も全然売れないので解約したい。

**POINT!** 誰でも簡単に  
成功するような  
ビジネスはありません。

夢のビジネス、  
一緒に始めよう!

海外でも  
人気の商品でさあ、  
絶対売れるから  
一緒に始めないか?



いら  
ないよ

興味  
ないね!!



**ADVICE!**

- 商品等を販売する組織がピラミッド状に増えていく、いわゆるマルチ商法と呼ばれるものは、特定商取引法の「連鎖販売取引」に該当し、20日以内であればクーリング・オフの対象となります。(→P7)
- いつでも中途解約できます。
- 友人、知人を巻き込んで、人間関係を壊してしまうことがあります。



## 7 アフィリエイト・ドロップ SHIPPING を利用した手口

ネットで始める  
サイドビジネス  
の勧誘

高額収入をうたう業者とアフィリエイトビジネスの契約をした。すぐに元が取れると言われ高額な情報商材を購入したが、まったく収入が得られなかった。



**POINT!** 勧誘時に説明された収入をあてにした、無理な契約はやめましょう。

**ADVICE!**

- 「仕事を提供するので収入が得られる」という口実で誘引し、
- 仕事に必要な理由で、商品等を買って金銭負担を負わせる  
取引であれば「業務提供誘引販売取引」にあたり、20日以内であればクーリング・オフの対象となります。(→P7)
- 近年アフィリエイトという言葉を使って「知り合いを勧誘して会員を増やせば収入が得られる」といった、マルチ取引的な勧誘も多くなっています。

### 【アフィリエイトの仕組み】

- 自分の開設しているウェブサイト、ブログ等でスポンサー業者(広告主)の商品やサービスの広告を行う。
- 自分のサイトを通じて業者サイトにアクセスした件数や購入実績で広告報酬がもらえる。

### 【ドロップ SHIPPING の仕組み】

- スポンサー業者の商品やサービスの広告を行うサイトを自分で開設。
- サイトを見た人からの注文を受け付ける。
- 商品の発送や在庫管理をスポンサー業者が実施。

## 8 賃貸借に関するトラブル

引越しの際の  
敷金返還トラブル!

引越して現在住んでいるアパートを引き払うことになった。それほど汚していないはずなのに、原状回復費用として高額な修繕費を請求され、敷金を返してもらえない。



**POINT!** 「原状回復」=「借借人が借りた当時の状態に戻すこと」ではありません。

**ADVICE!**

- 借主にとって大きなトラブルになるのは、退去時の「原状回復」です。入居時には物件の状況をよく確認しておきましょう。
- 経年変化や借借人の通常の使用による損耗等の修繕費用は賃料に含まれています。

※国土交通省では、原状回復の費用負担の考え方について、「原状回復を巡るトラブルとガイドライン」で示しています。

原状回復 ガイドライン



# 契約について知ろう!

～契約をするときは慎重に!～

クイズに挑戦!

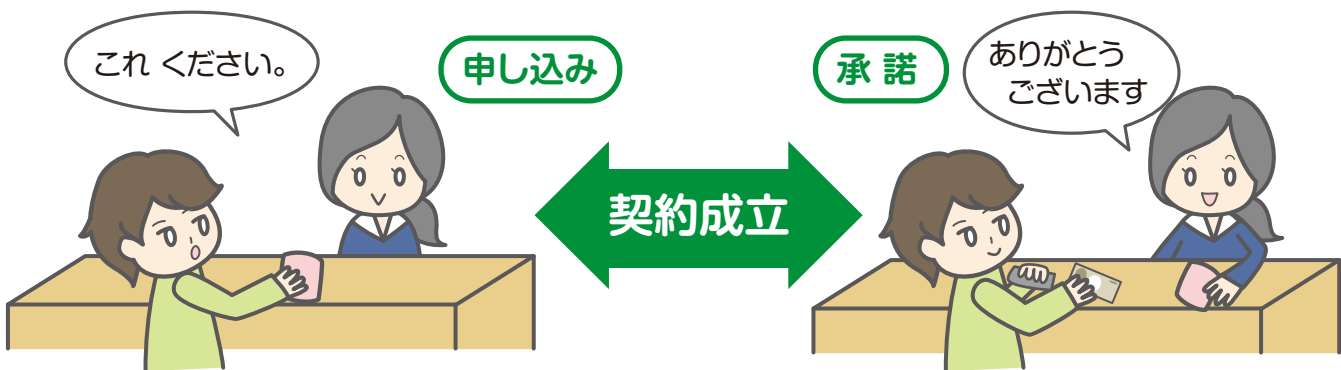
この中で契約にあたるのはどれでしょうか?

- ① コンビニでパンを買う
- ② 電車に乗る
- ③ 図書館で本を借りる
- ④ レンタルショップでDVDを借りる

答えは  
このページの  
右下に!

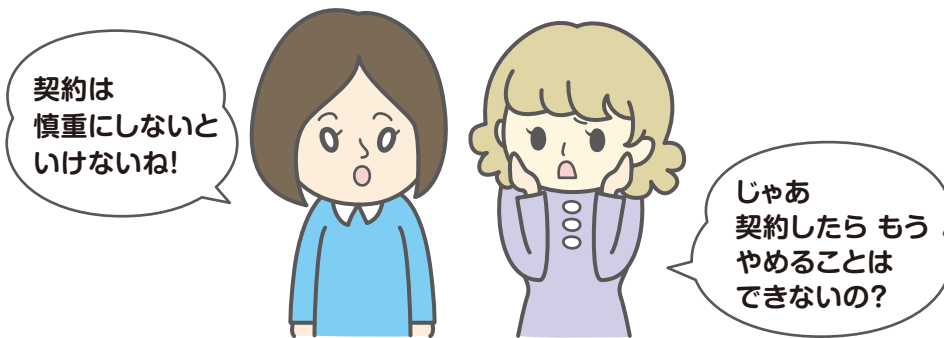
## 契約とは

契約は「申し込み」の意思表示と「承諾」の意思表示が合致して成立します。



☆契約は契約書のような書類を作らなくても口約束だけでも成立します。

☆いったん契約が成立すると、一方的に契約を取りやめたり、内容を変更したりすることができません。



クーリング・オフ制度による取り消し→P7へ

消費者契約法による取り消し→P11へ

☆ただし、契約そのものを「無効」とできる場合や「取り消し」「解約」ができる場合があります。

## 未成年者契約って何?

### ◆未成年者は契約の取り消しができる?

民法では、20歳未満の未成年者が契約するには親(法定代理人である親権者)の同意が必要と定められており、同意がない契約は取り消すことができます。

### ◆未成年者でも取り消しができない契約

- ・小遣い程度の金額の契約
- ・20歳以上であるとうそを言った場合
- ・親が支払った契約
- ・結婚している場合(成年とみなされる) など

クイズの答え:「すべて契約」です。

# クーリング・オフ制度

～消費者の最強の味方!!～

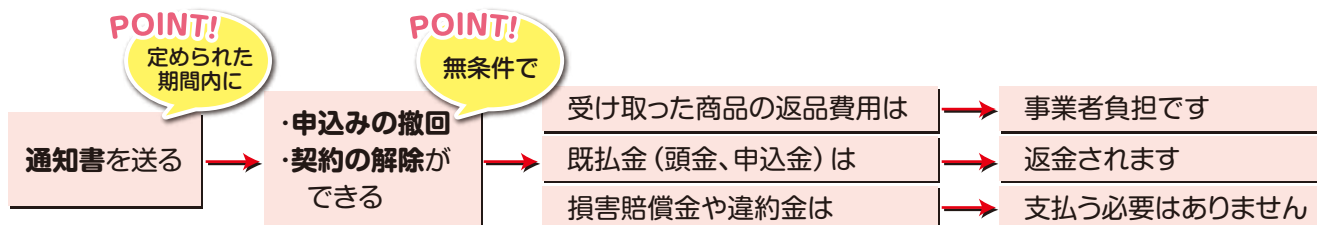
クーリング・オフ (cooling off) とは、「頭を冷やして考えなおす」という意味です。一定期間内であれば理由がどうであれ、無条件で申込みの撤回または契約の解除ができる制度です。

## ◇クーリング・オフできる取引内容と期間 (→詳細は「特定商取引法 (P10)」へ)

取引内容 (この冊子での事例紹介)	期 間
訪問販売 (アポイントメントセールス、キャッチセールス→P3)	8日間
電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供 (エステサービス→P4)	8日間
訪問購入	8日間
連鎖販売取引 (マルチ商法→P4)	20日間
業務提供誘引販売取引 (アフィリエイト・ドロップ SHIPPING を利用した手口→P5)	20日間

## ◇クーリング・オフの方法と効果

- (1) 販売会社へ書面で通知します。  
(クレジット契約の場合は、クレジット会社にも同様の通知を出します。)(→実際の記入例はP8へ)
- (2) クーリング・オフは通知を発信した時に効果が発生します。
- (3) 全額返金してもらったかを確認し、商品は販売会社へ引き取ってもらいます。



## ◇クーリング・オフできない場合も!

### 【クーリング・オフができない場合の例】

- 自分から店に出向いて購入した場合
- 通信販売で購入した場合
- 指定された消耗品 (健康食品、化粧品、せっけん、洗剤など) を自ら使用した場合
- 現金取引で3,000円に満たない場合
- 電気通信サービス
- 自動車
- 電気、都市ガス、葬儀 など

- 契約方法や内容によってクーリング・オフができる条件は異なります。
- また、クーリング・オフできなくても、契約を取り消すことができる場合があります。

→まずは消費生活センターへご相談ください。

## ◇クーリング・オフを妨害された場合

クーリング・オフはできないと言われたり、脅されて手続きができなかった等、クーリング・オフを妨害された場合は、8日間を過ぎてもクーリング・オフができます。妨害された場合は、事業者から改めてクーリング・オフできる旨を記載した書面をもらい、口頭でも説明を受けた日から8日間経過するまではクーリング・オフできます。



# クーリング・オフ通知を 実際に書いてみよう!

通知書を発信した時に  
クーリング・オフの  
効果が発生します。

(期間内に相手に  
届いていなくても有効)

クーリング・オフの通知は、自分で書くことができます。  
書き方や、手続きの方法が分からない時は、  
消費生活センターに相談しましょう!

- (1) クーリング・オフの手続きは必ず書面(ハガキ、手紙)で行います。
- (2) クレジットを利用している場合はクレジット会社へも同時に通知します。
- (3) 送る前に必ずコピーを取っておきます。
- (4) 「特定記録郵便」または「簡易書留」など、記録の残る方法で送付します。

	宛先への配達方法	受取人の受領印又は署名	料金
特定記録郵便	郵便受箱へ配達	なし	160円
簡易書留	手渡し	あり	310円

書き  
方  
例

クレジット会社宛て

販売会社宛て

郵便はがき

□□□ □□□□

○  
○  
市

○  
○  
町

○  
○  
番地

信販株式会社

代表者様

□□□□□□

郵便はがき

□□□ □□□□

○  
○  
株式会社

代表者様

○  
○  
市

○  
○  
町

○  
○  
番地

□□□□□□

表

裏

## 契約解除通知書

契約日：平成○年○月○日  
書面受領日：平成○年○月○日  
商品名：○○○  
契約金額：○○円  
販売業者名：○○○○○○○  
上記日付の申込は撤回し、契約は解除します。

(通知を出した年月日)

(自分の住所・氏名)

## 契約解除通知書

契約日：平成○年○月○日  
書面受領日：平成○年○月○日  
商品名：○○○  
契約金額：○○円  
上記日付の申込は撤回し、契約は解除します。

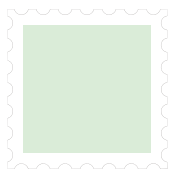
なお既払金の○○円を返金し、商品を引き取ってください。

(通知を出した年月日)

(自分の住所・氏名)

既払金がある  
場合や、商品  
を受け取っている  
場合は、書きます。

郵便はがき

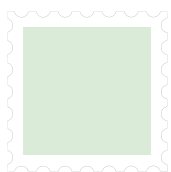


□ □ □ □ □ □ □ □

□ □ □ □ □ □ □ □

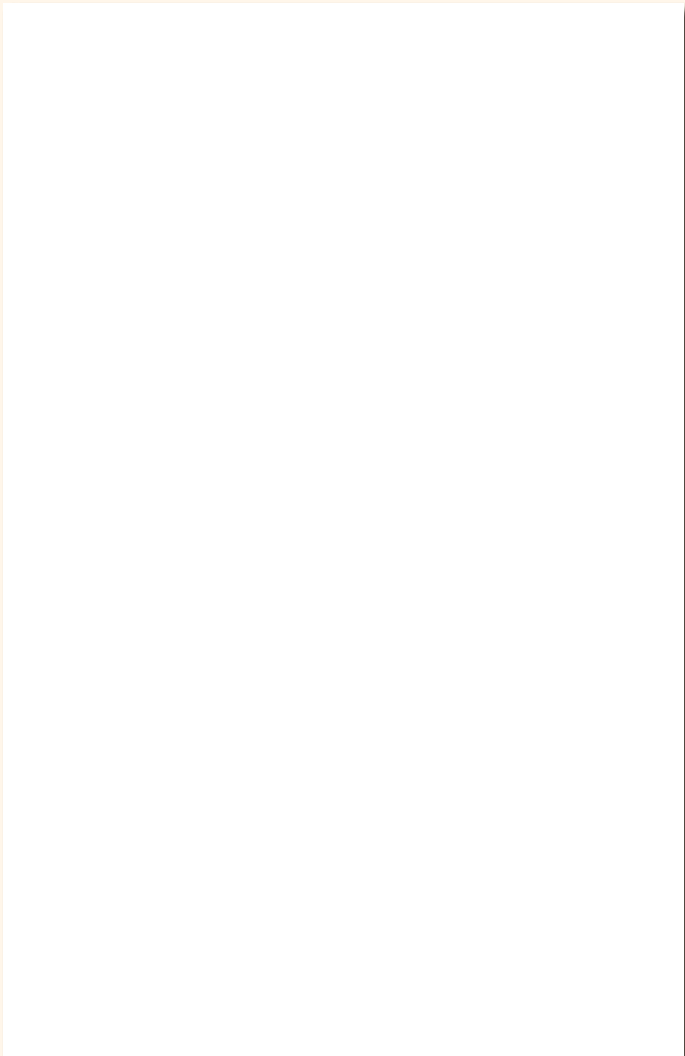


郵便はがき



□ □ □ □ □ □ □ □

□ □ □ □ □ □ □ □





# 特定商取引法

勧誘方法に不意打ち性があるなど、トラブルが生じやすい7つの取引形態（特定商取引）について、様々な規制をかけることで、消費者に損害が生じることを防止し、利益を保護するための法律です。

この法律では、取引の種類によって、再勧誘の禁止、契約書面の交付義務、申込みの撤回又は契約解除（クーリング・オフ）等のルールが定められています。

特定商取引法に定める取引の種類	勧誘方法・契約内容	主なルール		
		書面交付義務	クーリング・オフ（期間）	クーリング・オフ期間経過後の中途契約
訪問販売	自宅などへの訪問、キャッチセールス（営業所以外の場所から誘い、同行させる）、アポイントメントセールス（販売目的を隠し、特別有利だといって誘い出す）	○	○ （8日間）	— ※1
通信販売	テレビ、雑誌、カタログ、インターネットなどの広告を見て、郵便、電話、インターネット等で申込みを受ける	確認画面の表示	— ※2	—
電話勧誘販売	電話で勧誘し、申込みを受ける （電話を切った後の郵便・電話等による申込みを含む）	○	○ （8日間）	—
特定継続的役務提供（6つの役務）	エステティック、語学教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービス、パソコン教室（エステは1か月、その他は2か月を超える期間、5万円を超える金額の契約）	○	○ （8日間）	○
連鎖販売取引（マルチ商法）	個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させるというかたちで、販売組織を連鎖的に拡大させながら商品やサービスを販売する	○	○ （20日間）	○
業務提供誘引販売取引	「仕事を提供するので収入が得られる」という口実で誘引し、仕事に必要な理由で商品等を売って、金銭負担を負わせる	○	○ （20日間）	—
訪問購入	自宅などを訪問して貴金属等物品を購入（買取）する	○	○ （8日間）	—

※1 過量販売による契約解除・・・日常生活において通常必要とされる分量（回数、期間）を著しく超える商品等の売買契約の場合、契約から1年間は解除できます。

※2 通信販売の返品制度・・・通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。事業者は広告に返品に関する事項として返品の可否、返品の期間等条件、返品に係る費用負担の有無（返品特約といいます）について表示しなければなりません。  
これらの表示が無い場合は、商品が届いた日から数えて8日間以内であれば、消費者の送料負担で返品ができます。

## 「ネガティブ・オプション」

注文していない商品を勝手に送り付け、その人が断らなければ買ったものとみなして、一方的に代金を請求する販売方法です。

- 特定商取引法では、商品を受け取ってから14日間保管した後は、自由に処分してよいこととされています。
- また、事業者に取り取りを申し出てそれでも引き取らない時は、申し出日から7日間経過した後は自由に処分してよいこととされています。

# 消費者契約法

～クーリング・オフがダメでもあきらめないで！～

消費者と事業者の間にある情報の質や量、交渉力の格差を埋めることにより、消費者の利益を擁護するための法律です。労働契約を除く、すべての事業者・消費者間の契約に適用されます。

## 事業者の不適切な勧誘により締結した契約は取り消しができます

※取り消し…有効に成立した契約を、契約当初にさかのぼって無効とすること

### ◆どんな場合に取り消しができるの？

#### 【その1】

販売時の説明がウソだった（不実告知）



「事故車ではない」と説明され中古車を購入したが、実際は事故車であることがわかった。

#### 【その2】

絶対に儲かるって聞いたのに！（断定的判断の提供）

営業マンに電話で勧誘され、未公開株を購入した。「絶対儲かる。上場することは確実。」と言われたのに、いつまでたっても上場せず、大損した。



#### 【その3】

都合の悪いことはわざと教えない（不利益事実の故意の不告知）



南側に高層ビルが建設されると知っていた業者から「眺望・日当たりよし」と言われ、家を買ってしまった。

#### 【その4】

契約しないと帰ってくれない、帰らせてもらえない（不退去、退去妨害）

絵の展示会で長時間勧められ「帰りたい」と言ったのに帰らせてもらえず、仕方なく契約した。



**取り消すことができる期間は、気づいた時から6カ月、契約をしたときから5年間！**

**不当な条項は無効です。** ※無効…初めから効力が発生しないこと

### ◆無効となる契約条項とは？

- 【その1】 事業者の損害賠償の責任を免除する条項  
(例: 当社はいかなる理由があっても一切損害賠償責任を負いません。)
- 【その2】 消費者契約の解除に伴って不当に高額な損害賠償や違約金を定める条項  
(例: 契約後にキャンセルする場合には、サービス利用前であってもサービス代金の全額を申し受けます)
- 【その3】 消費者の支払いが遅れたことに対して、不当に高額な支払い額の損害賠償や違約金を定める条項  
(年率14.6%を超える部分) (平成28.1.1現在)  
(例: 毎月の家賃(70,000円)は、当月20日までに支払うものとする。  
前記期限を過ぎた場合には1ヶ月の料金に対し年50%の遅延損害金を支払うものとする。)
- 【その4】 信義誠実の原則※に反して消費者の利益を一方的に害する条項  
(例: この規定の運用並びに規定外の判断は管理会社である当社が全て行う)

※信義誠実の原則…「権利の行使及び義務の履行は、信義に従い誠実に行わなければならない。」とする民法の基本原則(第1条第2項)

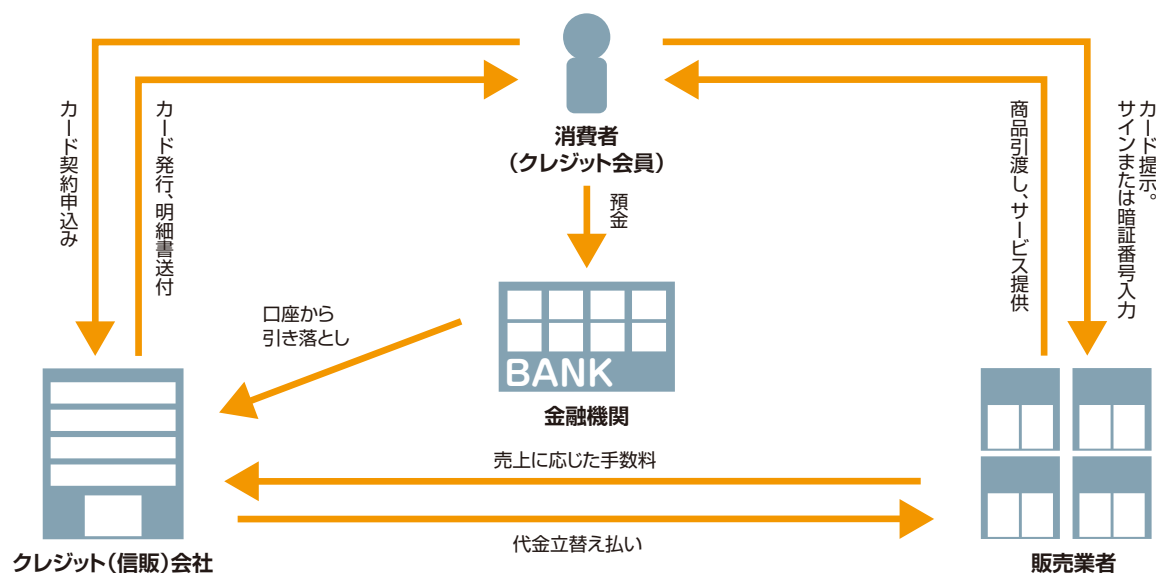
# クレジットカードのこと 知っていますか？

クイズに挑戦!

答えはP13へ→

- ① クレジットカードは誰のもの？  
(契約した消費者のもの or カード発行会社のもの)
- ② クレジットカードを人に貸してもいい？ (YES・NO)
- ③ クレジットカードでの買い物は借金になる？ (YES・NO)
- ④ 通帳にお金が無くてもカードは利用できる？ (YES・NO)

クレジット (credit) とは「信用」という意味で、  
私たち消費者が信用によってお金を借りるシステムです。



## 知っていますか？

～クレジットカードにはいろいろな機能があります～

- ①ショッピング…買い物をした代金をカード会社に立て替えてもらい、後日、支払うもの。  
通常、1回払いには手数料はかかりませんが、分割回数が多いほど手数料は高くなります。
- ②キャッシング…クレジットカードを使って現金を引出すもの。

### ◆クレジットカードを利用するためのチェックシート

- 契約時に会員規約を読みましたか？
- 利用明細書は確認していますか？
- ショッピングやキャッシング利用枠を確認しましたか？
- 利用金額は自分で支払いができる範囲の金額ですか？
- 支払が遅れた場合、遅延損害金が発生する恐れがあることを知っていますか？
- 返済を怠った場合、個人情報に傷がつく恐れがあることを理解していますか？

カードを持つことのメリットだけでなく、支払う責任と借入のリスクを理解して上手に利用しましょう。



## ◆クレジットカードの支払い方法

- ・翌月一括(1回)払い
- ・ボーナス一括(1回)払い
- ・分割払い
- ・リボルビング払い

## ◆リボルビング払いってなに?

※利用するカード会社によって、1回払い、分割払い、リボ払い等の支払方法を選択することができます。ポイント加算や特典の多い「リボ払い専用カード」もあります。毎月の支払額が一定で家計管理がしやすいというメリットがありますが、支払いがいつ終わるのか分からない、手数料がかかる等のデメリットもあります。

## ◆その他のさまざまなカード

## 【プリペイドカード】

ギフトカードや図書カードのように、事前に一定額を支払って購入し、その額の範囲内で使用できるカード。

## 【チャージ型カード】

交通機関の利用やコンビニエンスストアでの支払いなどで使えるカード。あらかじめ一定額の現金をカードにチャージし、不足を生じたらチャージ対応機で入金できる。

## 【デビットカード】

取引の際に使用すると代金が預金口座から引き落とされる即時決済のカード。

前ページクイズの  
解答・解説

- ① カード発行会社のものです。  
カード発行時に一緒に送付されてくる「会員規約」に「会員に貸与する」と記載されています。
- ② NO 他人に貸与、譲渡してはいけません。  
他人が利用した分も自分で支払わなければなりません。
- ③ YES カード会社が利用者に代わってお店に代金の支払いをしているので、利用者はカード会社に借金をしていることになります。
- ④ YES 銀行のキャッシュカードと違って、原則翌月払い  
※なので、利用時に残高が無くても買い物ができます。  
ただし、支払い日までに引き落とし口座に入金していないと、遅延損害金が発生します。  
また、信用が損なわれるため、カード利用や新たなカード発行ができなくなることがあります。

# 消費者には社会を変える力があります。

わたしたち消費者が商品やサービスを選択すると、それはその企業や提供者を応援することになります。消費者が未来のこと、世界の様々な人のこと、環境のことを考えて行動することで、社会を持続可能な形に変えていくことができます。このことを自覚して、だれもが社会の発展と改善に向けて積極的に参加していく社会=「消費者市民社会」をつくっていきましょう。

## 消費者市民の行動事例

買う前に  
考えよう!

### 環境・人・社会に「やさしい商品」を選択する

- 原材料が環境にやさしいか
- 生産や廃棄の際に大量の廃棄物が出ないか
- 児童労働など不当な搾取がおこなわれていないか
- 地域経済に貢献する商品か



買すぎない  
無駄な買い物はしない

### コンプライアンスに欠ける企業の商品は買わない

- 偽ブランド商品
- 安全性が十分に確認できない商品等

消費者被害や問題のある商品・サービスについて報告、相談をする

企業に声を  
届けよう!

## 社会への影響

環境・人・社会にやさしい商品の販売拡大

- 環境保護
- 公正な市場形成
- 地域の活性化

適正な供給

資源の有効活用

不公正な企業や商法の淘汰  
企業姿勢や商品の改善

- 安全・安心の確保
- 被害拡大防止

# 公正で持続可能な社会

## 消費者の積極的な関与

### 消費者の8つの権利

1. 消費生活における基本的な需要が満たされる権利
2. 健全な生活環境が確保される権利
3. 安全が確保される権利
4. 選択の機会が確保される権利
5. 必要な情報が提供される権利
6. 教育の機会が提供される権利
7. 意見が施策に反映される権利
8. 被害の救済がなされる権利

消費者の8つの権利は「消費者基本法」で規定しています。

### 消費者の5つの責任

1. おかしいな?.....  
批判的意識(問題意識)を持つ!
2. こうして欲しい!.....  
主張し行動しよう!
3. 生産者の生活はどうだろう?.....  
社会的弱者への配慮も忘れず!
4. 生産地の自然環境を破壊してない?...  
環境に配慮しよう!
5. 困っているのは自分だけじゃない!.....  
消費者同士で団結しよう!

消費者の5つの責任はCI(国際消費者機構)が提唱しています。

ひとりでできることには限界があります。みんなで協力していきましょう!!

# 消費生活センターを活用しよう!

消費生活センターは県や市町村が設置しており、「無料」で専門の相談員が様々な消費生活に関する相談に乗っています。消費に関する相談であれば、気軽に相談してください。あなたからの情報が他の相談者のトラブル解決につながることもあります。

※岐阜県内すべての市町村に「消費生活相談窓口」が設置されています。最寄りの市町村役場に相談しましょう。

相談は無料、秘密は厳守します。

相談は電話や面談等で受け付けていますが、面談の場合は予約が必要な窓口があります。

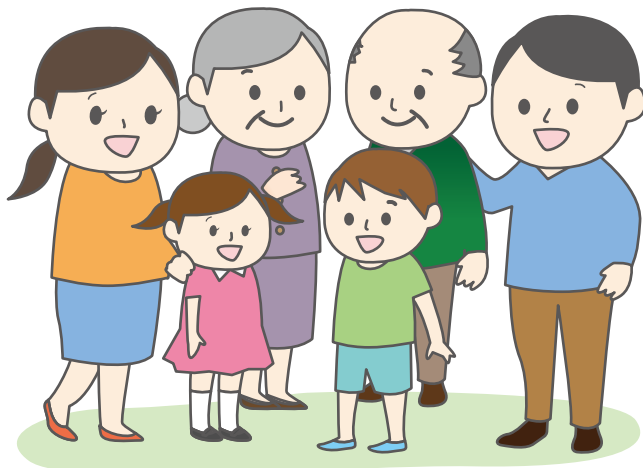
## 相談する時は、手元に契約書類を持って!

- ・販売者の名称
- ・買った日、契約した日
- ・買った場所、契約した場所
- ・商品名
- ・金額
- ・その時の状況を明確にしてください



## 消費者ホットライン 「☎188」

～いやや(188)、泣き寝入り!～  
と覚えてください  
最寄りの消費生活センターに  
つながります。



## 岐阜県県民生活相談センター

〒500-8384  
岐阜市葦田南5-14-53 ふれあい福寿会館 1棟5階

☎ 058-277-1003 (消費生活相談窓口)

月～金曜日 8:30～17:00

土曜日 9:00～17:00 (電話相談のみ)

※祝日・年末年始・ふれあい福寿会館休館日を除く

消費者トラブルの事例やアドバイスが掲載されています。  
ホームページをご覧ください。

岐阜県消費者の窓

検索

発行 / 岐阜県環境生活部県民生活相談センター