若者のための消費者教育副読本

おっと！落とし穴 中学生版

～契約の先にある深い穴に落っこちないために～

消費者トラブルで困ったら！
いやや！
188番

消費の基礎知識

気をつけたいトラブル事例

トラブルに巻き込まれたら

どうして消費について学ぶ必要があるの？

2022年４月から、民法の改正により成年年齢が18歳に引き下げられました。
成年になったら、自分の意思で自由に消費生活を送れるようになる一方で、
様々な消費者トラブルに巻き込まれる危険性が高くなります。
皆さんが成年になったときに、消費者として安心して豊かな消費生活を送るために、
知っておいていただきたい契約の知識を学ぶことが大切です。

はじめに

2022年4月から、民法の改正により成年年齢が18歳に引き下げられました。

成年になったら、自分の意思で自由に消費生活を送れるようになる一方で、様々な消費者トラブルに巻き込まれる危険性が高くなります。

本書では、皆さんが成年になったときに、消費者として安心して豊かな消費生活を送るために、知っておいていただきたい契約の知識を中心に取り上げています。

目　次

1 消費者って誰のこと？ …… 3
◆消費者とは …… 3
◆「かしこい」消費者になろう …… 3
注目　18歳の誕生日を迎えた日から成年になります！ …… 4
2　契約ってなんだろう？ …… 6
◆契約クイズ …… 6
◆契約のしくみ …… 7
◆契約の基本ルール …… 7
3　手口を知って自分で防ごう！ …… 8
◆トラブル事例（不当請求） …… 8
◆トラブル事例（フリマサービス） …… 9
◆トラブル事例（ゲーム課金） …… 10
◆トラブル事例（定期購入） …… 11
コラム①「インターネットの利用に気を付けよう」 …… 12
コラム②「みんなの消費が社会を変える？！」 …… 13
4　「支払い」について学ぼう …… 14
◆いろいろな支払い方法 …… 14
◆キャッシュレス決済って？ …… 15
5　契約をやめたいときは …… 17
◆クーリング・オフ制度（特定商取引法） …… 17
◆未成年者による契約の取消し …… 18
◆その他の取消し（消費者契約法） …… 18
6　消費者の権利と責任（消費者基本法） …… 19
7　知っておこう！もしものときの相談窓口 …… 20

1 消費者って誰のこと?

◆消費者とは

「消費者」とは、お金を支払って商品やサービスを買う（消費する）人のことです。皆さんもお菓子や文房具などを自分のおこづかいで買うことがありますよね。つまり、皆さんも消費者の一人なのです。

近所のコンビニでお菓子を買う。

電車に乗って通学する。

インターネットで好きなアーティストの曲を買う。

◆「かしこい」消費者になろう

お金を使って商品を買ったりするのは、とても楽しいことです。しかし、その反面、様々なトラブルに巻き込まれる可能性もあります。トラブルを避け、安心して豊かな消費生活を送るために、自らよく考えて行動できる「かしこい」消費者を目指しましょう。

注目 18歳の誕生日を迎えた日から成年になります！

?「成年」になるとどうなるの？

成年になると保護者の同意がなくても、自分の意思で様々な契約ができるようになります。

2022年4月の民法改正による成年年齢引き下げで変わったこと・変わっていないこと

18歳になるとできること

■ 保護者の同意なしで契約できる
- 携帯電話の契約
- 一人暮らしのためのアパートを借りる
- ローンを組んで車を買う
- クレジットカードをつくる
- 消費者金融でお金を借りる　など

他にも…
- 国家資格に基づく職業に就ける
- 10年有効パスポートの取得　など

20歳にならないとできないこと（変わっていないこと）

■ 飲酒
■ 喫煙

■ 競馬、競輪、オートレース、競艇などの公営ギャンブル

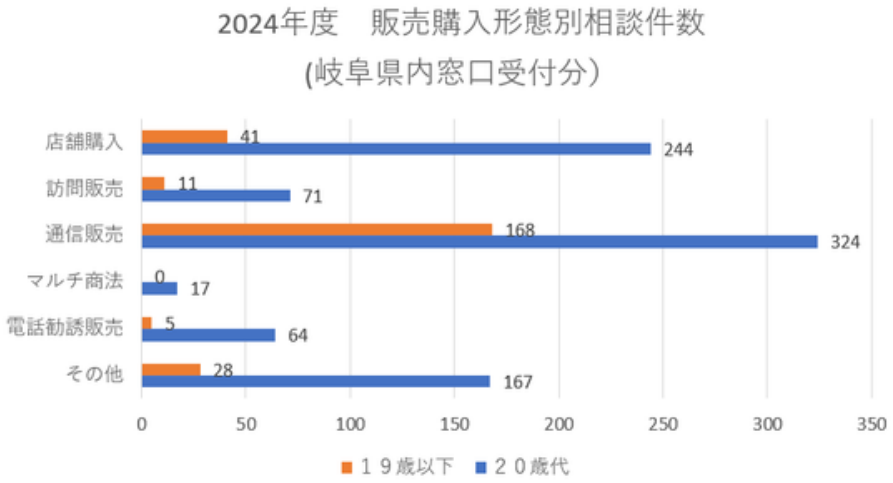
悪質商法に気を付けよう！

若者の消費生活相談件数を年齢別に見ると、20歳が一番多くなっています。一方、１６歳、１７歳と比べ成年年齢である１８歳の相談件数は増加しました。

成年になって、自分の意思だけでできる契約の幅が広がったために、悪質業者に狙われることが主な原因と考えます。

また、成年になると、未成年取り消し（P18参照）ができなくなることも、ターゲティングにされる要因です。

皆さんはどんなトラブルにあっているのでしょうか？



●購入形態別にみても通信販売による相談が年代を問わず多い！

●20歳を過ぎると店舗購入、訪問販売、通信販売、マルチ商法、電話勧誘販売など購入形態別全ての相談件数が19歳以下よりも多い。

2024年度　契約者が１２歳～１５歳の相談内容・件数【商品・サービス別】
（岐阜県内窓口受付分）

	商品・サービス	件数
１位	インターネットゲーム・スポーツ施設利用	26
２位	娯楽等情報通信サービス	5
２位	化粧品	5

２０２４年度契約者が１２歳～１５歳の相談内容としては
インターネットゲーム・娯楽等情報通信サービス・化粧品トラブルが多くなっています。

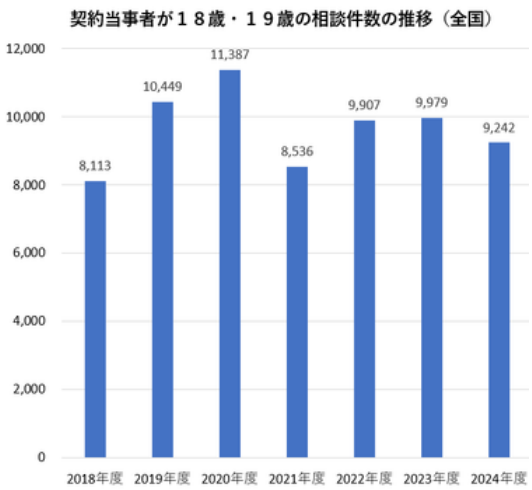
「18歳成年」から３年、18歳と19歳の消費トラブル相談の現状

成年年齢が 18 歳に引き下げられてから3年以上が経過しました。

国民生活センターによると、2024 年度に全国の消費生活センターなどに寄せられた消費者相談のうち、18 歳と 19 歳が契約者となっていた相談は合わせて 9242件で前年度と比べて700件以上減少しています。

成年年齢は、18 歳に引き下げられ、18 歳から保護者の同意なしに様々な契約ができるようになった一方で、「未成年者取消権」が使えなくなりました。

未成年者による契約の取消しについて、後（P.18）ほど詳しく説明しますが、未成年者は契約の取消しができるからといって安易に契約をすることのないように心がけましょう。



2 契約ってなんだろう？

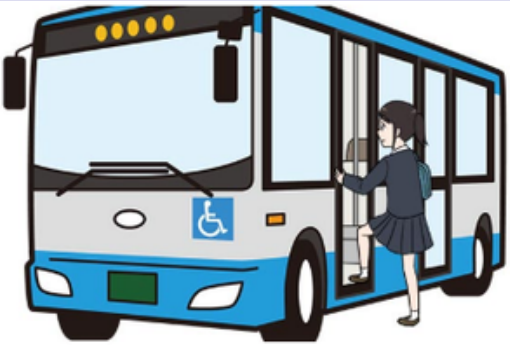
◆ 契約クイズ

次のうち契約にあたるものはどれでしょう？

❶コンビニでお菓子やジュースを買う。

❷ネット通販で服や靴を買う。

❸電車やバスにのる。



❹美容院や理容店で髪を切る。

❺塾に入る。

❻友達と遊ぶ約束をする。

契約とは？

契約とは、法的な責任（権利と義務の発生）が生じる約束事です。契約と聞くと難しいイメージを持つかもしれませんが、実はとても身近で、誰もが毎日していることです。

（契約クイズ答え）❶～❺が契約、❻は約束

◆契約のしくみ

契約は、申込みと承諾という意思の合致によって成立します。

◆契約の基本ルール

- 契約は、当事者の合意によって成立します。
- 契約は、口頭でも成立します（原則、契約書がなくても印鑑を押していなくても契約は成立します。）
- 契約が成立したらその契約を守る責任が生じます（自分の都合で、一方的に契約をやめることはできません）。

3 手口を知って自分で防ごう！

《若者が巻き込まれやすい消費者トラブル》

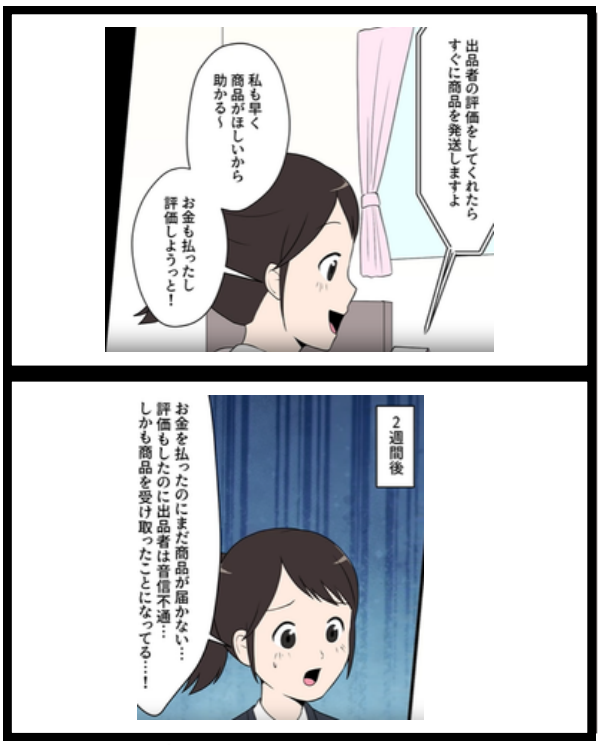
◆トラブル事例（不当請求）

Point

- 申し込む意思もなかったのに、無料サービスを選択しただけで勝手に請求をしてくるのは「不当請求」です。そもそも契約は成立していませんので、請求画面などは無視しましょう。
- 業者に連絡してしまうと、電話番号などの個人情報を知られたり、それをきっかけに支払う根拠のないお金を要求されたり、脅されたりする恐れもあります。
- 詐欺的なトラブルの解決は非常に難しいです。まずはトラブルにあわないように注意しましょう。

◆トラブル事例（フリマサービス）

【1】商品受取前に出品者の評価をさせる



【2】フリマサービスを介さない決済方法を持ちかける

Point

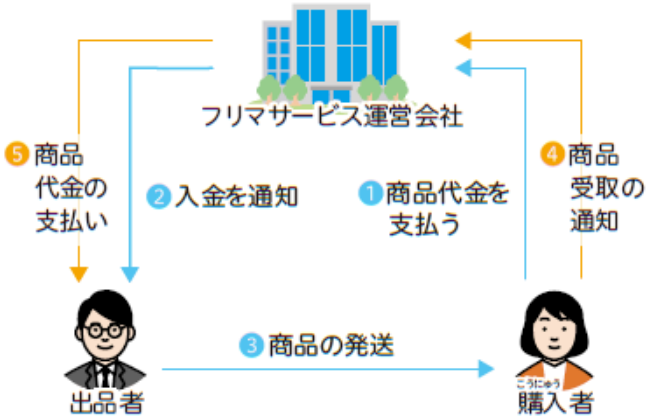
- フリマサービス運営業者によっては、利用規約で【1】や【2】のような行為を禁止している場合があります。利用規約をしっかりと確認し、禁止されていることは絶対にしないようにしましょう。
- フリマサービスは個人同士の取引です。サイト規約では、トラブル解決を当事者同士で行うよう求められることがほとんどです。
- 利用するときは保護者と利用方法を十分に話し合いましょう。

発展

エスクローのシステムを上手く利用しよう！

エスクローとは、運営業者が代金の受け渡しを代行してくれる仕組みのことです。売主と買主の間に運営会社が入ることで、商品未着や代金未払いなどのトラブルを防ぎます。

◆支払いの流れ（フリマサービスの場合）



他にもあるよ!フリマサービストラブル　～チケット不正転売の禁止～

事例　フリマアプリでコンサートチケットが定価より高い値段で売っており、どうしても行きたかったので購入した。コンサート当日、会場の入り口で「転売されたチケットでは入場できません」と言われ、会場に入れてもらえなかった。

「不正転売」とは、主催者の同意を得ずに、チケットを定価より**高い値段**で何度もくり返して他の人に売ることを言います。チケット等を不正転売することは法律で禁止されています。

×　やったらダメ

- チケットを不正転売すること
- 不正転売されたチケットだと知っていて買うこと

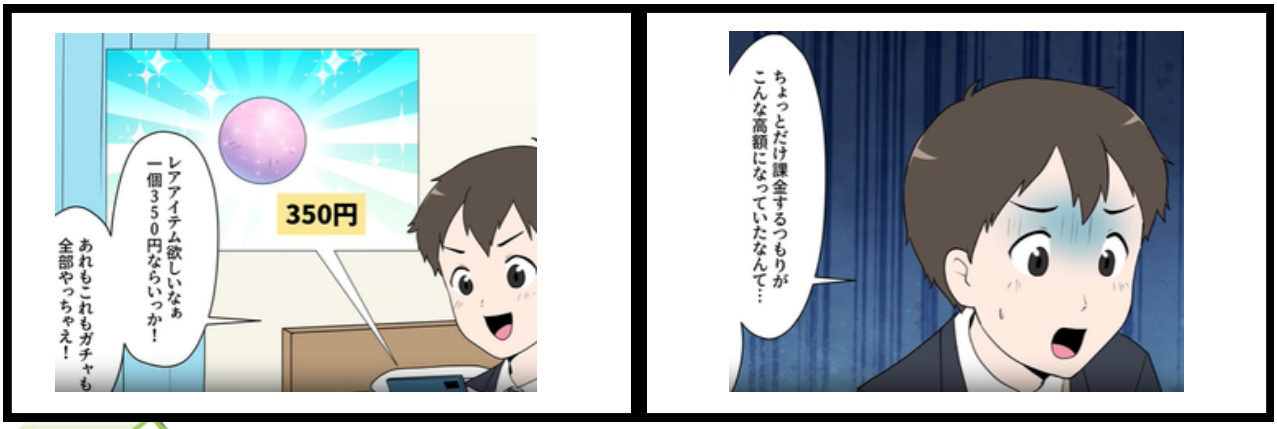
不正転売されたチケットを買ったら…

- 転売チケットでは入場できない場合がある
- お金を振り込んだのにチケットが届かない場合がある
- 公演中止、延期の際の補償が受けられない場合がある

- 法律に違反すると、1年以下の懲役もしくは100万円以下の罰金、またはその両方が科せられます。
- 他人からチケットを譲り買う場合は、公式の「リセールサービス※」などの正規のルートで買いましょう。
- 正規の価格より高い値段のものは警戒し、補償などの利用規約を細かく確認しましょう。

※チケットを買った人が急に行けなくなったときに、定価で希望者に販売するサービスのこと

◆トラブル事例（ゲーム課金）

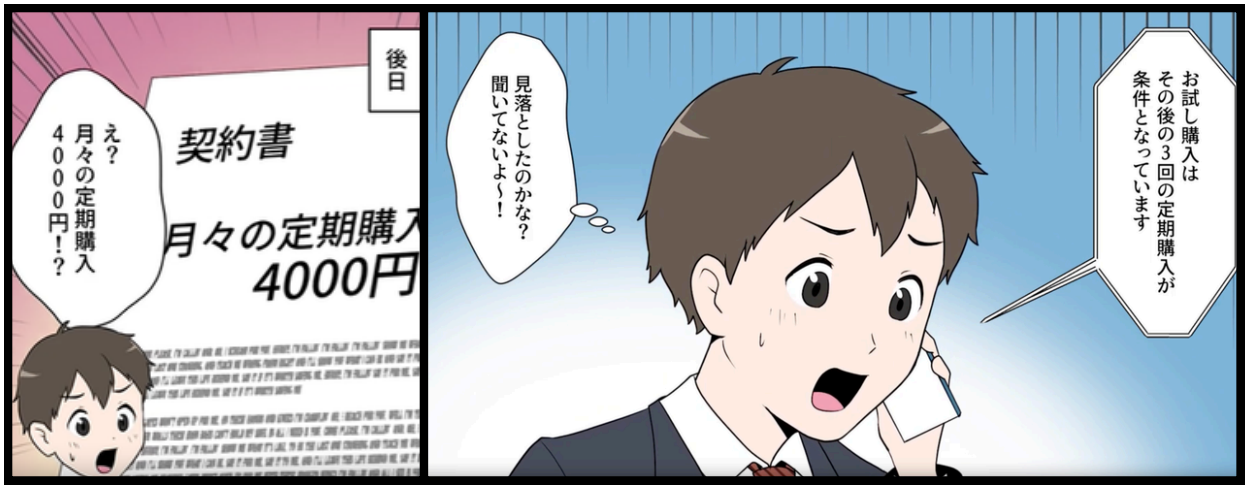


Point

- ゲームのダウンロードは無料でも、ゲームを有利に進めるためのアイテムは有料のものがほとんどです。
- ゲーム課金の場合、キャッシュレス決済（p15 参照）である場合が多いです。使い過ぎに注意しましょう。
- 有料サービスを利用する場合は、保護者とよく相談しましょう。

◆トラブル事例（定期購入）

通信販売で「お試し価格 100 円」と書かれたダイエットサプリを購入したら…



Point

- 通信販売を利用する場合は保護者とよく話し合いましょう。
- 値引きが強調された商品は、一定期間、解約ができない定期購入契約が条件となっていることがあります。
- 通信販売にはクーリング・オフ制度（p17 参照）がありません。インターネット通販では、申し込み前に以下のとおり「最終確認画面」を必ず確認してください。
- ジャドママークなどで信頼できる事業者かどうか、よく確認しましょう。
  消費者にとって通信販売を利用する際の安心・信頼の目安として見ることができます。

JADMA 公益社団法人日本通信販売協会会員

公益社団法人日本通信販売協会正会員のマーク。
会員（業者）は協会の取り決めや法律を守って取引（商売）をしています。

- 契約条件などが記載されている注文時の最終確認画面を印刷又はスクリーンショットをとり、保管しておきましょう。トラブルにあったときに役立ちます。
- 商品を使用して体調が悪くなった場合は、すぐに商品の使用を中止し、それでも改善しない場合は医師に診察してもらいましょう。

「最終確認画面」のチェックリスト

- □定期購入が条件になっていませんか？
- □定期購入が条件になっている場合、継続期間や購入回数が決められていませんか？
- □支払うことになる総額はいくらですか？
- □解約の際の連絡手段を確認しましたか？
- □「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」、を確認しましたか？
- □利用規約の内容を確認しましたか？
- □「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しましたか。
- □販売サイトに「法定代理人の同意を得ている」のチェック欄があった際は、同意を得てチェックを入れていますか。
- □年齢や生年月日を成人であると偽らず、正確に入力して申し込んでいますか？

コラム① インターネットの利用に気を付けよう

インターネットはパソコンやスマートフォンから手軽に利用でき、とても便利で身近な存在ですが、気づかないうちにトラブルに巻き込まれる危険性もあります。危険性を十分に理解し、慎重に利用しましょう。

◆フィッシング詐欺に気をつけよう！

●有名な会社を装って、アカウント情報、銀行の口座番号・パスワードなどの個人情報を盗むフィッシング詐欺が増えています。
（例）宅配便業者を装った偽の「不在通知」のショートメッセージからアクセスした偽のWeb サイトで ID とパスワードを入力してしまい、不正利用された。

●本物の会社からのメールや Web サイトとほとんど区別がつかないように偽造するなど、ひと目で詐欺であると判断できないケースが増えています。

●個人情報を抜き取ることを目的としたスマホアプリなども存在します。

●個人情報は安易に入力しないようにしましょう。

◆インターネットの取扱いに注意！

●名前や住所などの個人情報が特定されないように気を付けましょう。

●悪口やウソの情報を絶対書き込まないようにしましょう。

●他人が作ったイラストや動画、音楽などを勝手に利用しないようにしましょう。

もしトラブルに巻き込まれてしまったら、一人で悩まず、まずは保護者や先生に相談しましょう。

インターネットで困ったときの相談窓口

消費者ホットライン（契約に関するトラブル）
☎（局番なし）188（近くの消費生活相談窓口につながります）

岐阜県教育委員会学校安全課教育相談係
（いじめなどのトラブル）
☎ 058-271-3328

岐阜県警察　少年サポートセンター
（少年やその家族からの相談）
☎ 0120-783-800（本部）
☎ 0120-783-802（最寄りの地区少年サポートセンターにつながります）

岐阜県人権啓発センター
（インターネットによる人権侵害などのトラブル）
☎ 058-272-8252

コラム② みんなの消費が社会を変える？！

◆商品の選び方で社会は変わる！

消費者として大切なことは、多くの情報を集め、よく考えてから商品を選び、購入（こうにゅう）することです。私たち消費者がよりよい商品を選べば、よい商品をつくる事業者が増えていきます。私たちが商品を選ぶということは、どの事業者を支持するかという「投票」の意味も含まれているのです。

◆私たちができること

私たち一人一人の消費行動は、世界中の様々な問題につながっています。
購入をする商品の背景にある問題を考えながら、人、社会、地域や環境などを考えた消費を心がけましょう。そのような消費行動のことを「エシカル消費」といいます。

◆本来食べることができる食品が捨てられている。（食品ロスという）

国内で年間464万トン（2023年度）もの食品ロスが出ていることを皆さんはご存じでしたか？これは１日あたり10トン大型トラック1,270台分、１人１日あたり茶碗１杯程度が食べることができるのに捨てられているのです。

岐阜県では、食品ロス削減に向けて2018年度から「ぎふ食べきり運動」を展開しています。皆さんは、食品を捨てることはありませんか？ご自宅の冷蔵庫で、眠っている食材はありませんか？災害用に備蓄した食品の賞味期限切れはありませんか？あるいは外食の時に、食べることができる量の注文をしていますか？皆さんがこれらを意識することで食品ロスの削減につながります。また、こうした一人一人の行動が持続可能な社会づくりの役割を果たすことになります。

◆食品ロス削減の取り組み

３つ以上食品ロス削減の取り組みを行おう！

① 買い物の際 …… てまえどり、見切り品等の活用
② 食品の保存の際 …… 適切な保存方法、冷蔵庫の在庫管理
③ 調理の際 …… 余った食材の活用、食べ残しの削減
④ 外食の際 …… 適切な注文

大垣商業高等学校２年　成定　直起さん
最優秀賞

大垣市立東中学校　伊藤らむせさん
優秀賞

本巣市立糸貫中学校２年　泉　結衣さん
優秀賞

大垣商業高等学校２年　今西　理央さん
優秀賞

多治見工業高等学校３年　小木曽　莉菜さん
優秀賞

今年度、食品ロス削減をテーマに生徒が描いたポスターです。
このポスターが訴えたいことを考えてみましょう。

4 「支払い」について学ぼう

◆いろいろな支払い方法

技術の進歩によって、現金で支払う以外にも、様々な支払い方法が広がってきました。どのような支払い方法が便利で安心なのか、正しく理解することが大切です。

「前払い」と「即時払い」は購入するときに使える予算を考えて支払いをするので、決まった金額以上の買い物をしなくてすみます。しかし、「後払い」は商品を受け取る時に手持ちのお金がなくても、買い物ができてしまいます。支払日までにお金を準備できればよいのですが、利子や手数料が必要になったり、買いすぎてしまうと後で困ることになります。手軽で便利な反面、慎重に計画的にお金を使うことが必要です。

また、カードで代金を支払う方法は、カードの管理をしっかりとする必要があります。手間がかからず便利ですが、落としたり、盗まれたりすると他人に使われてしまうことがあります。

	前払い	即時払い	後払い
方法	商品やサービスを受け取る前に支払う。	商品やサービスと引き換えにその場で支払う。	商品やサービスを先に受け取り、期日が来たら代金を支払う。
種類	図書カード、プリペイドカード、プリペイド型電子マネーなど 	現金、デビットカード※など 二次元コードやバーコードによる決済 ※デビットカード 買物の代金を、銀行口座にあるお金から（即時に）支払いするカード 	クレジットカードなど 携帯電話やスマートフォンの使用料や公共料金の支払い

◆キャッシュレス決済って？

キャッシュレス決済とは、現金を使わずにお金を払うことです。手軽な手段ですが、悪質商法に利用されたり、複雑なしくみを理解しないまま支払ってしまったことによるトラブルが発生しています。しくみや使用方法をよく理解しないまま利用するのはやめましょう。また、セキュリティ対策もしっかりしましょう。

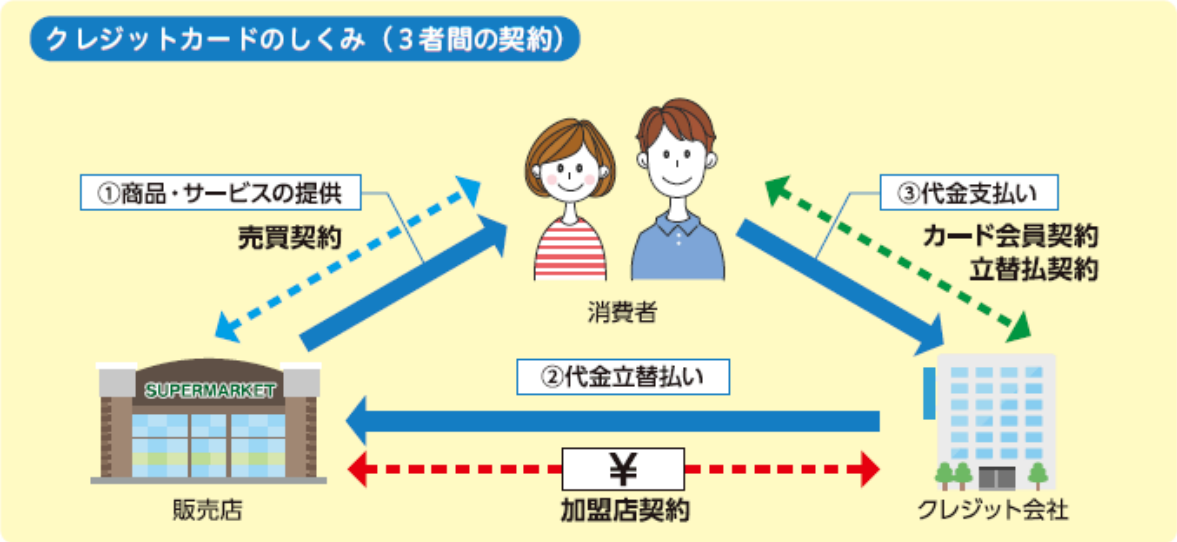
キャッシュレス決済手段　一覧

決済形態	決済サービスの例		メリット	デメリット
カード決済 (磁気・ICチップ型)	クレジットカード	VISA Mastercard JCB	・お店やインターネットなど幅広く使用できる	・後払い方式なので使い過ぎに注意する必要がある ・分割払いの場合は手数料がかかる場合がある
電子マネー決済	交通系	Suica TOICA ayuca	・切符の代わりとして使用できる ・使い過ぎをある程度防げる	・事前にチャージする必要がある ・入金したお金は基本的に戻らない ・無くしたとき、補償が受けられるかどうか確認する必要がある ・小さい店舗では使えないこともある。
	流通系	楽天 Edy WAON	・利用可能なお店が増加 ・使い過ぎをある程度防げる	
	QR･バーコード決済	Pay Pay メルペイ 楽天ペイ amazon pay など	・スマホがあれば利用できる ・チャージ(前払い)、クレジット(後払い) のどちらも使用できる	・充電していないと使用できない (災害時や通信障害の時には使えなくなる場合がある) ・不正利用の被害にあったとき、補償が受けられるかどうか確認する必要がある

クレジットカードのしくみ

クレジット（credit）とは、「信用」という意味です。クレジット契約はクレジット会社が利用者（消費者）を信用して代金を立て替え、利用者が後で代金をクレジット会社に払う仕組みです。つまり、クレジットカードを使うということは、クレジット会社に借金をしているということです。

2022 年 4 月からは、18 歳になると、保護者の同意がなくても自分のクレジットカードを作れるようになりました（クレジットカード利用者の支払い能力審査の結果、クレジットカードを作成できないこともあります。）。



リボルビング払い

クレジットカードなどの返済方法のひとつで、あらかじめ毎月の返済額を決めて支払う方法です。

たくさん購入をしても、毎月の返済額は変わらないため、手軽に買い物ができますが、その反面、返済期間は長くなり、手数料や全体の金額が分かりにくいというデメリットがあります。カードの利用状況をこまめに確認するなど計画的に利用しないと、借金をしている感覚が薄れ、いつの間にか借入額がふくれ上がってしまったということになりかねません。利用するときは、十分に注意しましょう。

スマホ決済（スマホアプリを使用した QR・バーコード決済など）

割引やキャッシュバックが受けられるスマホ決済サービスが増加しています。スマホ決済を利用するには使いこなすだけの十分な知識が必要です。利用する場合は、利用規約などをしっかり読んで理解しましょう。

スマホ決済の種類

タッチ決済

スマホを読み取り機（リーダー）にかざす

コード決済

店舗のバーコードリーダーで、スマホに表示されたバーコードを読み取る

スマホで店舗の液晶画面などに表示されたQRコードを読み取る

スマホ決済を上手に利用するためのチェックポイント

- ☐ 決済額を必ずその場で確認
- ☐ スマホ端末のロック機能やアプリのパスワード等の自己管理を徹底
- ☐ 不正利用時などの補償の有無や条件を事前に確認
- ☐ スマホ紛失時の利用停止方法と、機種変更時のデータ移行方法を事前に確認
- ☐ スマホ決済事業者への連絡方法を事前に確認
- ☐ 使用できる上限を確認し、使いすぎに注意

5 契約をやめたいときは

◆クーリング・オフ制度（特定商取引法）

クーリング・オフ（cooling off）には、「**頭を冷やす**」という意味があります。

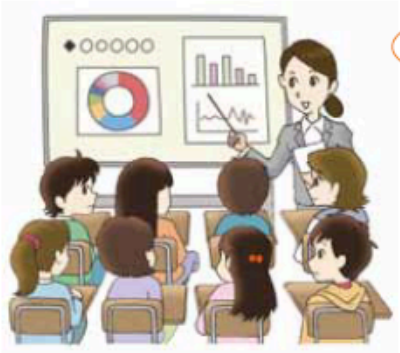
契約が成立すると、原則として、一方の都合で取りやめることはできません。しかし、強引な勧誘などでよく考える余裕がないまま契約をしてしまうことがあるかもしれません。

そのようなときのために、消費者には頭を冷やして考え直す時間が与えられています。それが、クーリング・オフ制度です。クーリング・オフをすると、一度契約をしてしまった後でも、一定期間内であれば、理由を問わず無条件に契約を取り消すことができます。

クーリング・オフができる主な取引

連鎖販売
（マルチ商法、ネットワークビジネスなど）

特定継続的役務提供
（学習塾、家庭教師、エステなど）



ほかにも…
訪問販売
電話勧誘販売　など

クーリング・オフができる期間の例

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

□ 書面（契約書または申込書）を受け取った日
○ 訪問販売など… **8日間**
○ 連鎖販売取引（マルチ商法）など… **20日間**

? 通信販売で購入した商品はクーリング・オフできないの？

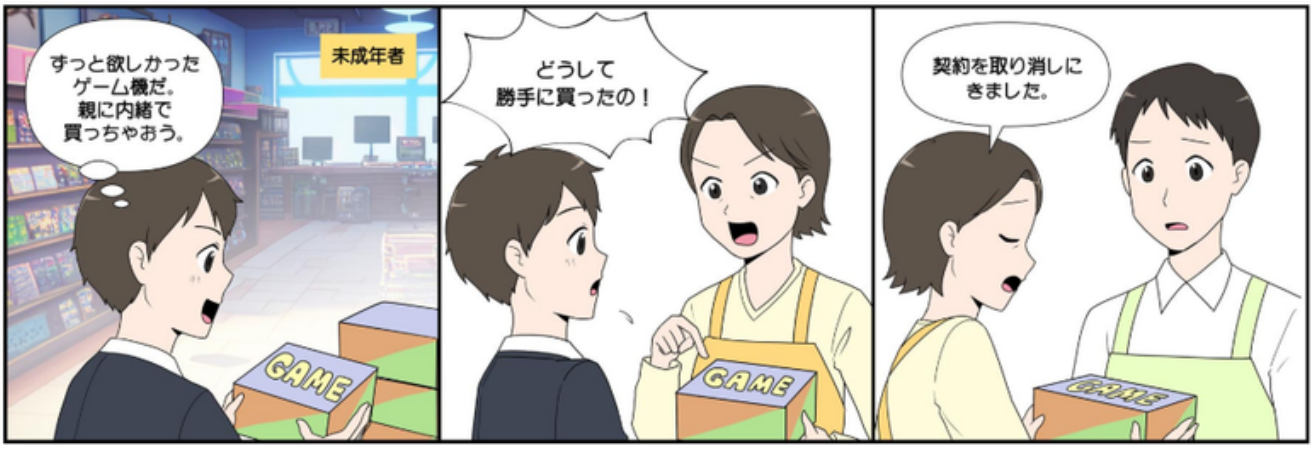
通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんが、広告に返品の条件についてなどの表示をしなければならない決まりになっています。通信販売で商品を購入するときは、必ずこれらの表示を確認するようにしましょう。

これらの表示がない場合は、商品が届いた日から数えて8日間以内であれば、消費者は事業者に対して契約申し込みの撤回や契約の解除ができ、消費者の送料負担で返品ができます。

- **返品できるかどうか**
- **返品の期間や条件**
- **返品に必要な費用**

◆未成年者による契約の取消し

未成年者が法定代理人（保護者）の同意がない契約をした場合は、その契約を取り消すことができます。



ただし、次の場合は未成年者による契約でも取り消すことができません。

- おこづかいの範囲の金額の場合
- 保護者が支払った場合
- 自分は成人しているとウソを言った場合
- 法定代理人（保護者）が同意しているとウソを言った場合　　など

◆その他の取消し（消費者契約法）

事業者が悪質な勧誘を行った場合、消費者契約法でその契約は取り消すことができます。

不安をあおることを言われた。

契約するまで帰らせてもらえなかった。

事実でないことを言われた。
「〇〇高校受験合格率100%」はウソの実績だった。

お宅の子どもさんの成績が伸びないのは、先祖の悪霊がたたっているから断ち切らないと。と不安をあおる

6 消費者の権利と責任（消費者基本法）

販売のプロである事業者と消費者では、情報の量や質、交渉力について大きな差があります。そこで、消費者の立場を守り尊重するために、８つの権利が「消費者基本法」に示されている。また、私たち消費者は国や行政に保護されるだけでなく、自らの学び、行動する自立した消費者を目指すために５つの責任が国際消費者機構において提唱されています。

消費者の8つの権利

- 安全が確保される権利
- 選択する権利
- 知らされる権利
- 意見が反映される権利
- 消費者教育を受けられる権利
- 被害の救済を受けられる権利
- 基本的な需要が満たされる権利
- 健全な環境が確保される権利

消費者の5つの責任

- 商品や価格などの情報に疑問や関心をもつ責任
- 公正な取引が実現されるように主張し、行動する責任
- 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
- 自分の消費行動が環境に与える影響を自覚する責任
- 消費者として団結し、連帯する責任

自立した消費者として

消費者が、事業者から購入した商品や提供を受けたサービスに不都合、不具合があったとき、その交換や契約の解除、取消しを求めることは、正当な権利として認められています。

また、自立した消費者として、事業者に正しく意見を伝えることは、商品やサービスの改善にもつながります。しかし、商品やサービスへの不満などから、消費者の要求や態度がエスカレートし、従業員の安全を脅かすこととなってはいけません。※事業者と冷静に話し合い、上手にコミュニケーションを取ることが、早期の問題解決につながりやすくなります。

事業者に意見を伝える場面では、次のポイントを意識して、上手に権利行使のできる、かしこい消費者を目指しましょう。

「消費者が意見を伝える」とき意識したいポイント

1. ひと呼吸、おきましょう！
   ➡ 怒りにまかせず、いったん冷静になりましょう。
2. 言いたいことを、明確にしましょう！
   ➡ 自分が何を伝えたいのか、相手に何をしてほしいのかを整理しましょう。
3. 理由を丁寧につたえましょう！
   ➡ なぜそれを伝えたいのか、相手にそれを求めるのはなぜか、分かりやすく伝えましょう。
4. 事業者の説明にも耳を傾けましょう！
   ➡ 一方的に主張せず、相手の説明も聞いて、上手にコミュニケーションをとりましょう。

★クレームとカスタマーハラスメントとの違い

クレームとは、顧客が商品やサービスの不満を合理的に伝える行為であり、企業がサービス改善に活かせるフィードバックです。一方で、カスタマーハラスメントは、合理的な目的や要求がないまま、従業員に対して暴言や暴力などを行うことを指します。

※カスタマーハラスメント

※ カスタマーハラスメント動画

7 知っておこう！もしものときの相談窓口

消費者トラブルで困ったら、
一人で悩まずに相談してください。

相談は無料！

消費者ホットライン

☎（局番なし）188（いやや！）番

いやや（188）泣き寝入り！ と覚えて下さい

☎188番に電話すると、市町村または県の消費生活相談窓口につながります。
電話は自宅の郵便番号を確認してからかけましょう。

岐阜県県民生活相談センター

☎ 058－277－1003

月～金曜日　8：30～17：00
土曜日　9：00～17：00（電話相談のみ）
（日・祝日・年末年始は休み）

ホームページに消費者トラブルの事例や
アドバイスを掲載（けいさい）しています。

岐阜県消費者の窓　検索

あなたの市町村の消費生活相談窓口の電話番号を調べて書き込もう！

若者のための消費者教育副読本
おっと！落とし穴　中学校版
令和7年度　WEB版　第2版

発行　岐阜県環境エネルギー生活部県民生活課
住所：岐阜市薮田南2丁目1番1号
TEL：058-272-1111（内3020）

監修　岐阜県教育委員会義務教育課