

おっと!落とし穴

高等学校向け

～契約の先にある深い穴に落ちこないとために～

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。



学びを深めよう! ▶▶▶

「未成年者取り消し(成年年齢引き下げ)」
(4分53秒)



目 次

☆注目☆ 18歳の誕生日を迎えた日から成年になります！	・・・ 1
◆同じ高校生でもこんなに違う！「成年」と「未成年」の違い	
◆未成年者による契約の取消し	
◆悪質商法に気をつけよう	・・・ 2
◆みんなはどんなトラブルにあっているの？	
消費者市民社会の実現	・・・ 3
① 契約ってなんだろう？	・・・ 4
② 消費者トラブル事例（インターネットトラブル）	・・・ 5
【1】不当請求トラブル	
【2】ゲーム課金のトラブル	
【3】フリマサービスのトラブル	・・・ 6
【4】定期購入のトラブル（通信販売）	・・・ 7
コラム〈インターネットの利用に気をつけよう〉	・・・ 8
②消費者トラブル事例（悪質な様々な取引の手口）	・・・ 9
【1】訪問販売①（アポイントメントセールス）	
【2】訪問販売②（キャッチセールス）	
【3】特定継続的役務提供（エステ、学習塾、家庭教師など）	・・・ 10
【4】連鎖販売取引（マルチ商法・ネットワークビジネス）	・・・ 11
【5】業務提供誘引販売取引（内職・モニター商法）	・・・ 12
②消費者トラブル事例（③貸借契約）	・・・ 13
③消費者を守る法律のしくみ	・・・ 14
（1）特定商取引法	
◆クーリング・オフ制度	
（2）消費者契約法	・・・ 16
④暮らしとお金・生活設計	・・・ 17
◎生活設計 人生に必要な資金を計画的に考える	
◎奨学金は将来への投資？	
◆クレジットカードでお金を支払う	・・・ 19
◆リボルビング（リボ払い）って便利？	
◆投資について考えてみよう	
◎キャッシュレス決済	・・・ 20
◆スマホ決済	
◎多重債務 ～返済のための借金は消えない借金に！～	・・・ 21
◎あなたはどんなタイプ？（1）こんな人は多重債務に陥りやすいかも！	
⑤「消費者」としての情報収集・情報提供	・・・ 22
◎事故を防ぐために	
◎情報を正しく読み解こう！	・・・ 23
◎あなたはどんなタイプ？（2）情報力を試してみよう！	
⑥消費者の権利と責任 ～みんなの消費が社会を変える？！～	・・・ 24

☆注目☆18歳の誕生日を迎えた日から成年になります！

◆「成年」になるってどういうこと？

18歳からできるようになること

◆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



20歳からできるようになること (変わっていないこと)

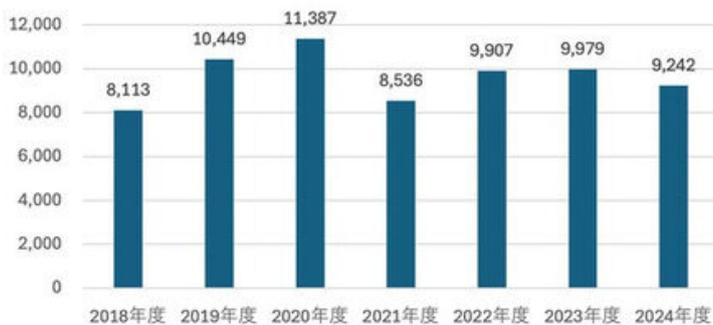
- ◆飲酒
- ◆喫煙
- ◆競馬、競輪、オートレース、競艇などの公営ギャンブル など



◆同じ高校生でもこんなに違う?! 「成年」と「未成年」の違い

未成年が契約をするときは、保護者の同意が必要ですが、成年になると、自分だけでいろいろな契約ができるようになります。自分だけでできることが増えて、うれしく思うかもしれませんが、単純には喜べません。なぜなら、未成年が保護者の同意を得ずにした契約は、失敗したと思ったら、後から取り消すことができますが、成年がした契約は自分の責任となり、特別な理由がない限り取り消すことができないからです。契約する責任とは、契約を守らなければならないということです。

契約当事者が18歳・19歳の相談件数の推移（全国）



左のグラフから気づいたことを述べてみましょう。

PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より

◆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）の同意を得ずに契約をした場合は、その契約を取り消すことができます。しかし、取り消すことができるからといって、よく考えずに契約をして良いわけではありません。

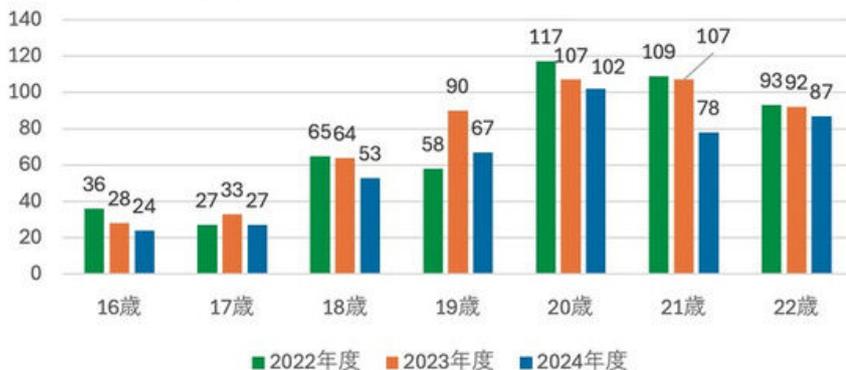
契約は基本的に、一方的に取りやめたり、内容を変更できないことを理解し、未成年も責任を持って契約をすることが重要です。

こんな場合は取り消せない！

- ・おこづかい程度の金額の場合
- ・自分は成人しているとウソを言った場合
- ・保護者が支払った場合
- ・法定代理人（保護者）が同意をしているとウソを言った場合 など

◆悪質商法に気をつけよう！

成年年齢前後の若者が契約当事者の相談件数
(岐阜県内窓口受付分)

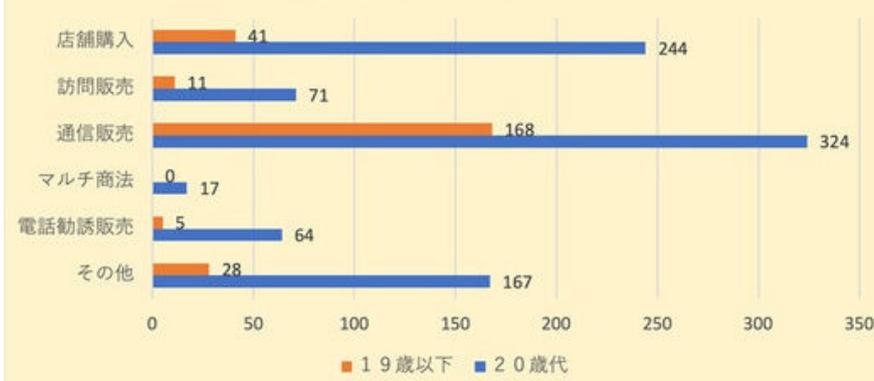


悪質業者は、社会経験が浅く、契約を取り消せない「新成年」を狙います。

成年年齢前後の消費生活相談件数を年齢別に見ると、20歳代は、相対的に相談件数が多いが、18歳新成年の相談件数が増加している。

◆みんなはどんなトラブルに悩んでいるの？

2024年度 販売購入形態別相談件数
(岐阜県内窓口受付分)



クーリング・オフは
できません

・購入形態別にみても通信販売に関する相談が年代問わず多い！

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

2024年度 契約者が16歳～18歳の相談内容・件数【商品・サービス別】(岐阜県内窓口受付分)

順位	商品・サービス	件数
1位	インターネットゲーム等	13
2位	化粧品	10
3位	紳士・婦人洋服	8
3位	理美容	8

消費者市民社会の実現

○ 消費者市民社会の構築



○ 「消費者市民社会」の実現

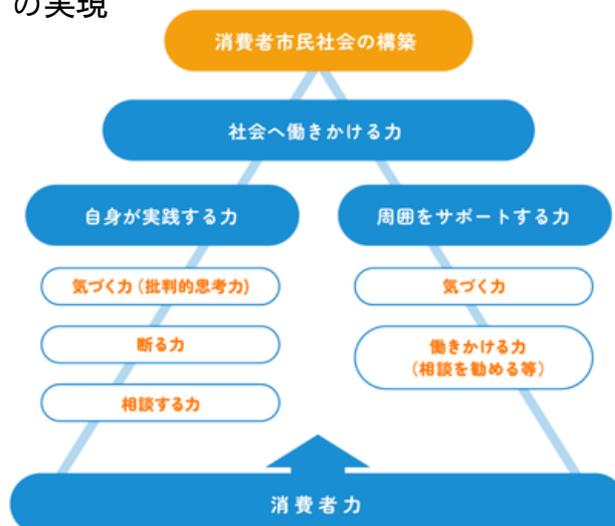
現代社会には、地球環境、エネルギー・資源問題など、消費生活をめぐる問題が山積しています。その中において、消費者は、市場に提供された商品やサービスをただ「受動的に消費」するのではなく、自らの消費が社会に与える影響を自覚して、公正な市場の形成、持続可能な社会の実現に積極的に関与しようとする姿勢が求められています。「消費者市民社会」とは、このように消費者一人一人が、自分だけでなく周りの人々や、将来生まれる人々の状況、内外の社会経済情勢や地球環境にまで思いを馳せて生活し、社会の発展と改善に積極的に参加する社会を意味しています。



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ます。消費者一人一人が積極的に行動し、安心・安全に暮らせる社会を目指しましょう。

- 自立した消費者の育成と消費者市民社会の実現 (消費者庁サイト)
- 消費者市民社会とは (金融広報中央委員会 知るぽるとサイト)
- 消費者市民社会とSDGs (日本弁護士連合会)

○ 「消費者市民社会」の実現



1 契約ってなんだろう？

◆契約クイズ

次の契約について、YES・NOで答えてみましょう。ヒントはカッコ内の各ページにあります。

- 1 コンビニでパンを買うことは契約である。(p4)
- 2 契約書に印鑑を押さなければ契約は成立していない。(p4)
- 3 お店で服を買ったが、別の店で同じような服が安く売っていた。返品できる？(p4)
- 4 アダルトサイトらしいネット広告を興味本位でクリックしたら、突然、「お申込みありがとうございます。代金9万8千円をお支払いください。」と表示された。契約は成立している？(p5)
- 5 インターネットでブランドの靴が50%オフで売っていたので購入した。サイズが合わなかったので返品したいけど、ホームページに返品についての記載がない。商品が到着した当日に返品できる？(p15)
(クイズの答えは27ページ)

【契約とは？】

契約とは、法的な責任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、実はもっと身近で、誰もが毎日していることです。

◆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り成立し、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は、基本的にできません。自分の契約に責任を持ちましょう。

2 消費者トラブル事例 ①インターネットトラブル



【1】不当請求のトラブル



ポイント

- 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。
- 動画の再生ボタンや無料会員登録画面などを、安易にクリックしないように気を付けましょう。
- 慌てて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。



【2】ゲーム課金のトラブル



ポイント

- 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 (p20) であることが多いです。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、未成年の方は、保護者とよく相談しましょう。



【3】フリマサービスのトラブル

(1) 商品受け取り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



～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ぐことができます。

ポイント

- フリマサービス運営事業者によっては、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。このような行為を勧められても絶対に応じないようにしましょう。
- 利用規約で、禁止行為やトラブル発生時の運営事業者の対応・補償制度などをよく確認しましょう。
- フリマサービスは個人同士の取引であり、サイト規約上では、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。交渉が進まない場合は、消費生活センターなどに相談しましょう。
- 商品の売り手側としても、相手とトラブルにならないように気を付けましょう。

デジタル・プラットフォーム

フリマサービス、インターネットオークションなど、個人間・個人と事業者間の取引の「場」を提供するサービスをデジタル・プラットフォームといいます。デジタル・プラットフォームが関係する取引においてトラブルが発生した場合は、原則、消費者と売り手側が直接交渉することとしているため、トラブル解決に介入しないケースが多く見られます。

デジタルプラットフォーム法

「特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律」

巨大なデジタルプラットフォーム（ECモール、アプリストア等）と、そこで取引する事業者との間の情報格差・力関係の不均衡を是正し、取引の透明性と公正性を確保することを目的としています。

◆チケットの不正転売は法律で禁止されています！

「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。

チケットの不正転売は、「転売されたチケットでは会場に入れなかった」、「お金を振り込んだのにチケットが届かない」など、トラブルのもとになります。また、自分が不正転売をすることで、加害者となり、罰をうけたり、他人に迷惑をかけてしまう可能性もあります。

やったらダメ 法律違反！

- チケットを不正転売する
- 不正転売されたチケットだと知って買う

トラブルにあわないために

- 公式の「リセールサービス※」などの正規のルートで買しましょう。
- チケットの価格だけではなく、キャンセルや転売条件などに関する情報を確認しましょう。

※リセールサービスとは
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



【4】定期購入のトラブル（通信販売）

通販で「お試し価格100円」と書かれたダイエットサブリを購入したら…



ポイント

- 通信販売を利用する場合は、未成年の方は、保護者とよく話し合いましょう。
- 値引きの強調された商品には、一定期間、中途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。「定期購入が条件となっていないか」など契約内容をよく確認しましょう。
- 「ジャドママーク」などで安全な事業者かどうか、よく確認しましょう。

ジャドママーク  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。

- 通信販売にはクーリング・オフ制度（p15）がありません。返品・交換条件を必ず確認しましょう。
- 契約条件などが記載されている注文時の画面を印刷、保存しておきましょう。トラブルにあったときに役立ちます。

◆こんなネットショップには注意！

URLが不自然

購入を希望しているサイトのURLと違う

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

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

支払い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。

参考：消費者庁『社会への扉』

こんなトラブルになる可能性が…

- 代金を支払ったのに商品が届かない。
- 業者と連絡が取れない。
- 偽ブランド品だった。

コラム「インターネットの利用に気を付けよう」

◆自分の個人情報を守ろう！

●個人情報を容易に「登録」しない！

<個人情報の流出>

- ・個人情報を登録して会員になることで、様々なサービスを受けられるのには理由があります。利用規約などをよく確認して、自分の個人情報がどのように利用されるのかを確認しましょう。
- ・企業の個人情報漏えいの事件が後を絶たない中で、自分の個人情報が第三者へ流出するリスクも考え、情報の提供先として適切かどうか見極める力をつけることも大切です。

<会員規約> (例)

-
- 3 会員の個人情報の利用目的
 (1) 会員の趣味、関心に応じたサービス提供のため及び会員へのサービスの向上・改善等を目的とした会員情報分析のため。

- 4 第三者への個人情報提供について
 会員は、当社が、以下に記載する条件に従って、個人情報を、下記に定める提供先に対して提供することにつき、同意します。
 (1) 当社の関連企業
 (2) 会員向けサービスを提供する提携先企業

注目！

●個人情報を安易に「入力」しない！

<フィッシング詐欺>

有名な会社名を名乗って偽の電子メールを送りつけ、偽のWebサイトにアクセスさせるなどの方法で、個人情報を盗むフィッシング詐欺が増えています。

詐欺メールをよく確認すると、おかしい日本語が使用されていたり、URLが公式ホームページと異なっていることが分かります。

- ・URL等は安易にクリックせず、事前に公式ホームページを検索して確かめるようにしましょう。
- ・メールで送られてくる送信者欄やURLを簡単に信用しないようにしましょう。



◆インターネットの閲覧履歴は保存されている？！

ウェブサイト閲覧中、自分の好きなブランドや趣味に関する広告が表示された経験はありませんか。

私たちがいつも利用しているウェブブラウザには、ユーザーログイン情報や閲覧履歴などの情報をパソコンやスマホに保存するクッキー (Cookie) という仕組みがあります。このクッキーに蓄積された情報をもとに、ユーザーの関心の高い広告が表示されるようになっています。

このような広告は個人情報を特定しているわけではありませんが、自分の閲覧履歴などが広告に活用されることを不安に思う人もいるかもしれません。自分に関わる情報がどのように利用されているのかを知り、必要に応じて利用できないように設定するなど、プライバシーを保護しましょう。

◆SNSの取扱いに注意！

- 悪口やウソの情報を書き込まないようにしましょう。
- SNSに投稿した文章や写真から、名前や住所、通っている学校などが特定され、犯罪に巻き込まれてしまう危険性もあります。十分に注意して利用しましょう。

★インターネットトラブル疑似体験

URL https://gakuen.gifu-net.ed.jp/subject/50_others/40_syouhi/net_trouble-experience/index.php



インターネットの利用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)
TEL 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)
TEL 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)
TEL 0120-783-800 (本部)
TEL 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)
TEL 058-272-8252

2 消費トラブル事例 ②悪質な多様な取引の手口



【1】訪問販売①（アポイントメントセールス）



本当の恋人はあなたに物を売りつけない！

手口

～販売目的を隠した勧誘～

- ① 販売目的を告げずに、店舗や事務所などに相手呼び出して商品やサービスの契約をさせる。
- ② 密室で何人かの店員に囲まれ、契約せずには会場から出られない状況にする。
- ③ 親しい人からの勧誘により「断りにくい」という心理を利用する。

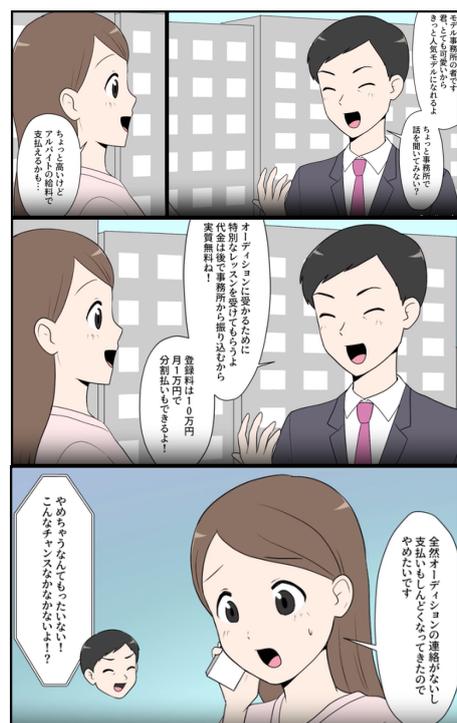
これだけは知っておこう！

- 販売目的を隠して、一般の人々が自由に入出入りしない場所に誘い込んで勧誘することは法律で禁止されています。

★クーリング・オフ制度の詳細はp15
★困った時は188に相談！詳細はp27



【2】訪問販売②（キャッチセールス）



個室に連れて行かれたらキケン！ 素敵な営業スマイルの裏にある 悪意を見抜け！

手口

～外出先での不意打ちの勧誘～

- ① 街頭などで、親近感を感じる同年代をターゲットに声をかけ、店舗や事務所まで連れて行く。
- ② 販売員数名が熱心に勧誘し、勧誘を断っても「こんなに説明したのに…」などと、断りにくい雰囲気にする。

これだけは知っておこう！

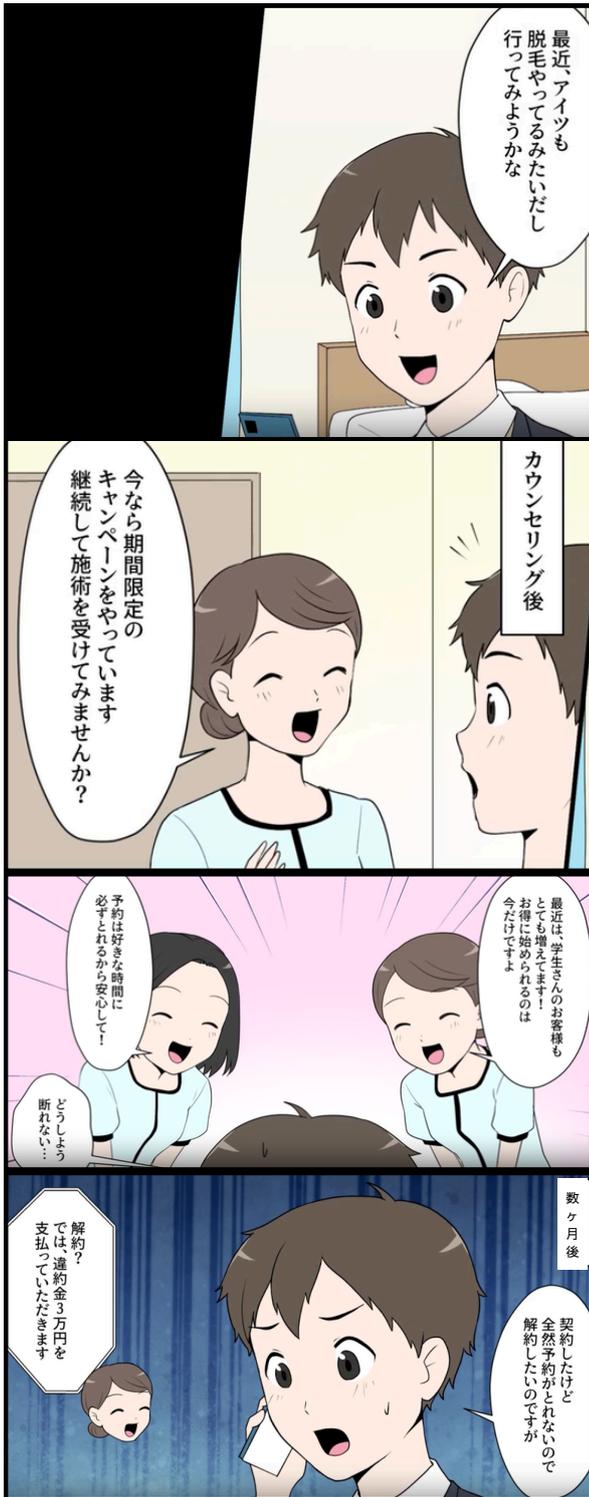
- 販売目的を隠した勧誘や威圧的な勧誘は法律で禁止されています。
- タブレット等で契約の手続きをした場合でも、契約書や契約の内容が記載されている書面を受け取るようにしましょう。

★クーリング・オフ制度の詳細はp15
★困った時は188に相談！詳細はp27



【3】特定継続的役務提供（エステ、学習塾、家庭教師など）

脱毛エステの場合



「無料」「激安」魅力的な言葉の先には、高い契約が待っている！

手口

- ① 「無料体験」「お試し価格」など、気軽に抵抗感なく受けられる商品やサービスで客を誘い、値段の高い商品やサービスの契約を勧める。
- ② 先に無料サービス等の提供をして、負い目を感じて断りにくい状況にする。
- ③ しつこい勧誘により、相手に「面倒だ」「断らずにこのまま円満に帰りたい」と思わせる。
- ④ 支払えないと断っても、クレジットの分割払いなどを勧められて、契約してしまう。

これだけは知っておこう！

- 「いりません！」という勇気を持ちましょう。
- その場ですぐ契約をせず、契約書面をしっかりと確認して、家族と相談してから契約しましょう。
- ネット上の広告や口コミなどを鵜呑みにせず、分からないことは事業者にしっかりと確認しましょう。
- 中途解約する場合は違約金が発生することもあります。

★クーリング・オフ制度の詳細はp15
★困った時は188に相談！詳細はp27

実際にこんな相談がありました

駅前で男性から「無料でスキンケアチェックをしませんか。」「皆、気軽にやっていますよ」などと声をかけられ、店舗まで連れて行かれた。

スキンケアチェック後、店舗内の個室で3人の店員から「このままだと間違いなくシミが出てくる」「自分にお金をかけられない人ほど成功しない」などと言われながらエステ契約について勧誘を受けた。

断ったが「シミだらけのおばさんになってもいいの?」「今、契約するなら50%オフだよ!」「クレジットを組めば月々たったの5千円」などと説得が続いた。だんだん、契約しないことがおかしい事のように思えてきて、契約書にサインをしてしまった。

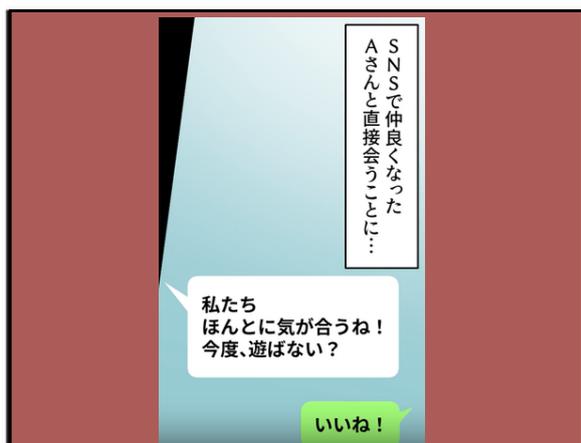
高額なので、やっぱり解約したい。



10歳代：女性



【4】連鎖販売取引（マルチ商法・ネットワークビジネス）



甘い言葉に要注意！ 「お金」も「友情」も手放さないで！

手口

- ① 「簡単にもうかる」などと勧誘し、商品やサービスを契約させる。
- ② 友人・知人からの誘いがきっかけである場合が多い。
- ③ 人を紹介すれば報酬を得られることばかりが強調されるが、もうけ話の実態はよく分からない。
- ④ 借金をしてまで契約するよう勧める場合もある。

これだけは知っておこう！

- 実態や仕組みが分からない投資やビジネスの契約は、しないようにしましょう。
- 友人・知人から誘われてもきっぱり断りましょう。
- 友人を勧誘してしまうと、相手をトラブルに巻き込んだり、人間関係のトラブルになることがあります。自分が加害者にならないようにしましょう。
- 安易にクレジットカードの高額決済や借金をしないようにしましょう。
- 投資や副業など、モノを扱わないマルチ商法の相談も増えています。

★ クーリング・オフ制度の詳細はp15
★ 困った時は188に相談！詳細はp27

実際にこんな相談がありました

～アフィリエイト※などの副業を利用した手口～

ある高校生が、自分の趣味で使っている文房具やゲームについて、ブログや動画で感想を発信しています。その中で、「この商品はとても使いやすかったです」と紹介し、広告であることを明示したリンクを掲載しました。読者がそのリンクから商品を購入すると、販売会社から**紹介料（報酬）**が支払われる仕組みです。

その後、表示が分かりにくい、動画の説明欄の下の方にしか書いていない、「PR」「広告」の意味が視聴者に伝わっていないといった場合、視聴者から「だまされた」「広告だと思わなかった」として相談が寄せられました。

高校生

※アフィリエイトとは

インターネットを用いた広告手法の一つ。ウェブサイトに企業や特定の商品・サービスの広告を掲載。閲覧者がその広告をクリックして商品やサービスを買うと成果報酬が入る。

・ステルスマーケティング

インターネット上の記事の中で本当は広告なのに消費者には広告でないように見える「ステルスマーケティング（ステマ）」かもしれません。本当かなと疑問に思ったら公式サイトを確認したり、信頼できる情報と照らし合わせて判断しましょう。



【5】業務提供誘引販売取引（内職・モニター商法）



「簡単に高収入」はありえない！

手口

～ネットで始めるサイドビジネスの勧誘～

- ① 簡単な作業で高収入を得られることを強調し、消費者を勧誘する。
- ② 仕事をするために必要であるとして、マニュアル代や登録料と称して、高い契約を結ばせる。

これだけは知っておこう！

- クレジット契約や借金をさせてまで高額な契約を結ばせる場合もあります。
- 保証がないにもかかわらず、確実に収入が得られるなどといった事実と反する説明は法律で禁止されています。
- インターネットを利用した様々なビジネスが生みだされており、法整備が追い付かないために、被害にあっても救済されない場合もあります。
- 仕組みが複雑で、自分で理解できないような商品やサービスには手を出さないようにしましょう。

★クーリング・オフ制度の詳細はp15
★困った時は188に相談！詳細はp27

実際にこんな相談がありました

SNSで「タップするだけで稼げる内職の紹介」と記載のあるアカウントをフォローするとメッセージが届き、「開始5分で2万円以上の報酬を受けられる」と、マニュアルの購入を勧められた。その後も実際に入金されている通帳の画像などが送られてきたので、簡単にかせげるのだと信じてしまい、マニュアル代1万8千円を支払った。

その後、マニュアルの説明会と称した電話があり、「追加プランを契約すれば、月額100万円の仕事になる」「クレジットも余裕で返済できるから大丈夫だ」と勧められ、誘導されるように60万円のプランをクレジットカード決済した。

しかし、マニュアルは役に立たない情報ばかりで、報酬も全然もらえない。

10歳代：男性



注意 甘い誘いには落とし穴がある！

「急募高収入、裏バイト、闇バイト、即金、即日、日払いのバイト。1日5万～今年最高500万」「本気で人生を変えたい方、困っている方からのDMお待ちしております。」という書き込みがSNSになされている闇バイト募集は、犯罪に入り込む入口となりがねない。

2 消費者トラブル事例 ③ 賃貸借契約



賃貸借契約に関わるトラブル



借主にとって大きなトラブルとなるのは、退去時の「原状回復^{*}」です。トラブルを未然に防止するために、入居時に物件の状況をよく確認しておきましょう。また、原状回復などの契約条件を、貸す側、借りる側の双方でよく確認しておくようにしましょう。

※原状回復とは

「元の状態に戻す」という意味ですが、「賃借人が借りた当時の状態に戻すこと」ではありません。通常の使用による傷や汚れまで借主が負担する必要はありません。

国土交通省では、民間賃貸住宅について「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を作成し、借主が負担すべき費用について下記のように例示しています。

	賃貸人（貸す人）の負担となるもの	賃借人（借りる人）の負担となるもの
床 (畳・フローリング・カーペットなど)	<ul style="list-style-type: none"> ○畳の裏返し、表替え（特に破損していないが、次の入居者確保のために行うもの） ○フローリングのワックスがけ ○家具の設置による床へのこみ、カーペットのシミ、設置跡 ○畳の変色、フローリングの色落ち（日照、建物構造欠陥による雨漏りなどで発生したもの） 	<ul style="list-style-type: none"> ○カーペットに飲み物等をこぼしたことによるシミ、カビ（こぼした後の手入れ不足等の場合） ○冷蔵庫下のサビ跡（サビを放置し、床に汚損等の損害を与えた場合） ○引越作業等で生じた引っかきキズ ○フローリングの色落ち（賃借人の不注意で雨が吹き込んだことなどによるもの）
壁、天井 (クロスなど)	<ul style="list-style-type: none"> ○テレビ、冷蔵庫等の後部壁面の黒ずみ（いわゆる電気ヤケ） ○壁に貼ったポスターや絵画の跡 ○壁等の画鋸、ピン等の穴（下地ボードの張替えは不要な程度のもの） ○エアコン（賃借人所有）設置による壁のビス穴、跡 ○クロスの変色（日照などの自然現象によるもの） 	<ul style="list-style-type: none"> ○日常の清掃を怠ったための台所の油污れ（使用後の手入れが悪く、ススや油が付着している場合） ○結露を放置したことで拡大したカビ、シミ（賃貸人に通知もせず、かつ、拭き取るなどの手入れを怠り、壁等を腐食させた場合） ○クーラーからの水漏れを放置したため壁が腐食 ○タバコのヤニ、臭い（喫煙等によりクロス等が変色したり、臭いが付着している場合） ○壁などのくぎ穴、ネジ穴（重量物をかけるためにあけたもので、下地ボードの張替えが必要な程度のもの） ○賃借人が天井に直接つけた照明器具の跡 ○落書き等の故意による毀損

「国土交通省ホームページ『原状回復をめぐるトラブルとガイドライン』について」より一部抜粋

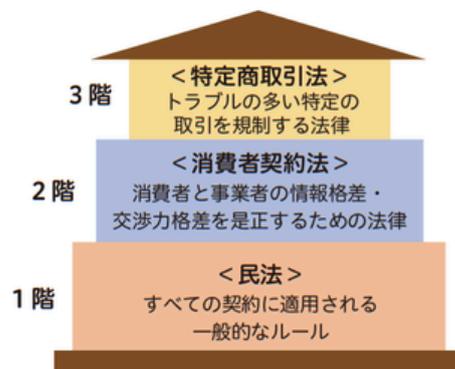
もっと詳しく知りたい人は「原状回復 ガイドライン」で検索！

原状回復 ガイドライン

3 消費者を守る法律のしくみ

事業者と消費者の間には商品・サービスに関する情報の質や量、交渉力などの様々な格差があり、消費者は事業者に比べて弱い立場にあります。このような格差を是正し、消費者を支援するために、様々な法律が定められています。また、消費者からの相談を受け付け、問題解決を支援するために消費生活センターなどの行政機関があります。

消費者トラブルを解決する消費者関連法は3階建て
下に行くほど、適用範囲は広く、規制は包括的になり、上に行くほど、適用範囲は限定され、規制内容は消費者保護に特化したものになります。



(1) 特定商取引法

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、申込みの撤回または契約解除（クーリング・オフ）など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	詳細	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・オフ経過後の中途解約
訪問販売 (→P9)	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、店に同行させる）、アポイントメントセールス（販売目的を隠して誘う）	○	○ (8日間)	—※
通信販売 (→P7)	テレビ、雑誌、カタログ、インターネットなどに広告を出し、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	—	—
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)	—※
連鎖販売取引 (マルチ商法) (→P11)	個人を販売員として勧誘し、商品やサービスを契約させ、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)	○
特定継続的役務提供(7つの役務) (→P10)	エステ、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス（エステ・美容医療は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)	○
業務提供誘引販売取引(→P12)	仕事を紹介するので収入が得られると勧誘し、仕事に必要なからといって商品やサービスを購入させる	○	○ (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)	—

※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。

◆クーリング・オフ制度

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。消費者は、一度契約をしてしまった後でも、頭を冷やしてよく考え直す時間を与えられています。クーリング・オフをすると、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・オフ制度は、消費者を守るための特別なルールです。クーリング・オフできるからと安易に契約するのではなく、契約書面をよく読んだり、しっかり説明を聞いたりして、十分に理解した上で慎重に契約するよう日頃から心がけましょう。

◆クーリング・オフ期間の数え方とポイント

- ・クーリング・オフ期間は、申込書面または契約書面を受け取った日から計算します。
申込書面及び契約書面を受け取っていない場合は、クーリング・オフ期間は始まりません。
- ・通知日[※]は発信日であり、期間内に相手に到達している必要はありません。
- ・通知書はコピーを取り、簡易書留か特定記録郵便で送り、受付日が押印された受領証は必ず保管しておきましょう。

※通知日とは、クーリング・オフ期間内に販売会社の代表宛てにハガキ等の書面で通知した日

クーリング・オフ期間は8日間
(連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引は20日間)



クーリング・オフができない場合もあります！

- ・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
- ・乗用自動車
- ・葬儀
- ・指定消耗品(健康食品、化粧品、せっけん、洗剤、防虫剤など)の使用部分
- ・現金取引で3,000円に満たない場合

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「返品できるかどうか」「返品の期間や条件」「返品に必要な費用」を表示しなければならぬ決まりになっています。

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解除ができ、消費者の送料負担で返品ができます。

クーリング・オフはメール(電磁的方法[※]の一つ)でできるようになりました

- ・2022年6月からメールで通知できるようになりました。
メールの送付先が指定されている場合は、その指定されているメールアドレス宛てに、分からない場合は、販売会社の代表のメールアドレス宛てに送ります。

※電磁的方法とは、「電子メール」「ホームページの意見欄等への書き込み」「磁気ディスク、CD等に記録してそれを送付する」方法で、受信者がそのファイルを記録してかつその記録を書面に出力できなければなりません。

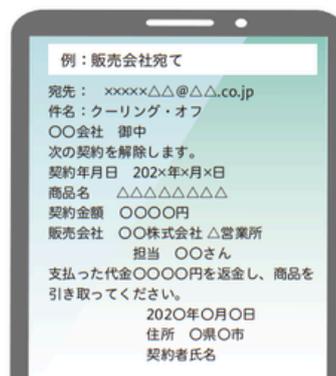
・記載内容

- ①件名 クーリング・オフ ②相手 ○○会社御中 ③本文 次の契約を解除します。 ④契約年月日 ⑤商品名 ⑥契約金額 ⑦販売会社 △△営業所 ⑧担当 ○○さん ⑨こちらの要求内容 支払った代金○○円を速やかに返金し、商品を引き取ってください。 ⑩発信年月日 ⑪住所 ⑫氏名

○通知内容、発信日がわかるメールあるいは画面のスクリーンショットを保存しておくことも必要です。

○クレジット会社にも通知する。

○クレジット会社が設けているクーリング・オフ専用フォームに必要事項を入力して送ります。もし専用フォームがない場合は、例を参考にしてクレジット会社の代表メールアドレス宛てに送ります。



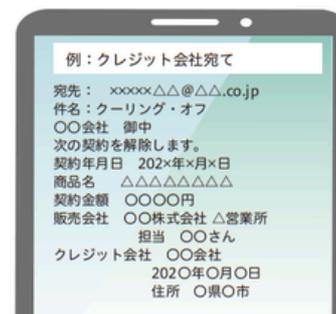
○クーリング・オフ通知を出せば、解決するの？

クーリング・オフ通知を出せば、確実に契約を取り消せるというわけではありません。

「通知が届かない」「事業者と連絡がつかなくなった」「そもそも、架空の事業者だった」など、クーリング・オフに対応してもらえないケースもあります。

そうならないためにも、まずは、トラブルにあわないことが一番重要です。事前に事業者についての情報を収集し、信頼できる事業者がしっかりと見極めましょう。

不安なときは、周りの人や専門の機関、消費生活センター等に相談しましょう。



(2) 消費者契約法

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。

① 消費者契約法では、事業者の不当な勧誘により締結した契約は取り消すことができます。

◆ どんな場合に取り消しができるの？

取り消すことができる期間は気づいた時から1年間、契約した時から5年間です。

霊感商法による契約の場合、取り消すことができる期間は気づいた時から3年間、契約した時から10年間です。

その1	その2	その3	その4
事実でないことを言われた 「大学受験合格率100%」はウソの実績だった。	根拠のないことを言われた 絶対にもうかるって聞いたのに！	契約するまで帰らせてくれない、帰ってこない	不安をあおることを言われた 「先祖の供養とこのお守りを身に付けて厄を払わないと、大学入試も失敗するかもしれません。」とお守りと祈祷料を巧みに勧められ高額の出費をした。

② 消費者の利益を一方的に害する条項は無効です。

■ 無効になる条項

その1	その2	その3	その4
事業者は責任を負わないとする条項	高すぎる損害賠償や違約金を定める条項	消費者の利益を一方的に害する条項	消費者はどんな理由でもキャンセルできないとする条項
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。	例) 毎月の家賃(7万円)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。	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。	例) 販売した商品については、いかなる理由があっても、ご契約後のキャンセル・返品はできません。

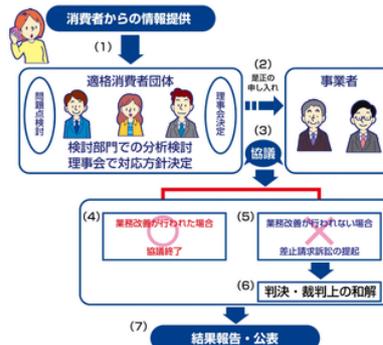
【責任を持った契約を！】

このように消費者の利益を守る法律は様々で、1つの方法がダメでも、その他の方法で消費者トラブルを解決できる可能性があります。

しかし、実際には、相手方と連絡が取れなくなった、事業者が倒産した等、被害が救済されないケースも少なくありません。契約トラブルを未然に防ぐために、契約することに責任を持ち、軽い気持ちで契約しないようにしましょう。

■ 「消費者団体訴訟制度」

事業者の不当な行為に対して、内閣総理大臣が認定した適格消費者団体が、不特定多数の消費者の利益を擁護するために、差止めを求めることができる制度です。



出典： <https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201401/3.html>

4 暮らしとお金・生活設計



生活設計 人生に必要な資金を計画的に考える

人生の希望や計画を時系列で描いたものをライフプランといいます。ライフプランとその資金計画を作成することを生活設計といいます。自分の理想とする将来の生活設計を考えてみましょう。

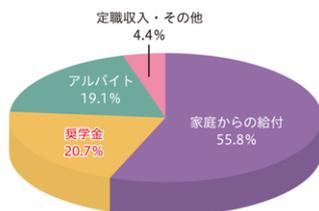
自分が将来、どのような人生を送りたいのかを考えてライフプランを立ててみると、どの時点で、どのような準備が必要になるのかも見えてきます。

ライフイベントに係るお金とライフプランの例



奨学金は将来への投資？

学生生活費の内訳 (大学昼間部平均年額 約1,967,400)



学生生活費の内訳
(大学昼間部収入平均年額 約1,967,400円)

現在、大学生の奨学金受給率は49.6%となっています。(大学昼間部平均)

大学生の生活に奨学金は欠かせない収入源となっていますが、「貸与」の場合は将来の生活に重い負担となってくるがあるので注意しましょう。

※出典：独立行政法人 日本学生支援機構「令和4年度学生生活調査」

自治体や大学などの機関が運営する様々な奨学金がありますが、代表的なものに日本学生支援機構(JASSO)の奨学金があります。返還不要なもの(給付型奨学金)、利息の付かないもの(第1種奨学金)と利息の付くもの(第2種奨学金)の3種類があります。

貸与型の奨学金は、「借金」です

貸与型奨学金は、卒業後に毎月、分割で返還することになります。

人生に必要な資金(P17, 18)は決して少なくありません。貸与型奨学金を受給した場合、住宅費の支払いや子どもの養育費に加えて、奨学金を返還していく必要があります。

《返還例》 【第2種奨学金】大学学部・貸与期間48か月の場合

貸与月額(円)	貸与総額(円)	返還総額(円)	月賦額(円)	返還回数(年)
30,000	1,440,000	1,761,917	11,293	156 (13)
50,000	2,400,000	3,018,568	16,769	180 (15)
80,000	3,840,000	5,167,586	21,531	240 (20)

※返還利率は、国の財政融資資金の借入金利率に連動して変動します(ただし上限年3%)。《返還例》は3%で計算。

※貸与月額は、3万、5万、8万、10万、12万円から選択

人生の3大費用といわれる「教育・住宅・老後」など、人生のイベントや段階ごとに、まとまったお金が必要になります。ライフプランを立てることで、いつ、どのくらいのお金が必要になるのかが分かれば、計画的に備えることができます。働いて得たお金を適切に貯蓄・運用したり、必要に応じて借入などを行ったりして、計画的に準備していきましょう。

50代

子供の教育費

幼稚園～大学4年間（国公立） 約 1077,2万円

幼稚園～大学4年間（私立） 約 2,665,8万円



子どもの奨学金

教育ローン

60代

老後の生活費（65歳以上）

約 265,898万円 /月



さらに 日常に必要な費用・緊急費用
（生活費の3ヶ月分）

食費 交際費 光熱費
交通費 被服費 冠婚葬
祭費、病気やケガで働け
なくなった時…



◆参考：学歴別にみた新規学卒者の賃金（厚生労働省 令和6年度賃金基本統計調査結果）

大学卒 24万8,300円 大学院修士課程修了 28万7,400円

将来、様々な要因で、奨学金が返せなくなることも十分あり得ます。また、奨学金の返還を延滞した場合、延滞金が課せられます。

貸与型奨学金を受給する場合、そのようなリスクがあることをしっかりと理解しておくことが大切です。

実際にこんな相談がありました



学生時代に奨学金を借りていた。契約社員のため収入が少なく、今までに何回か借入先に相談し、今年の6月からは、毎月の返済額を減額してもらっている。しかし、7月以降返済が滞っている。2週間前に知らない債権回収会社から受託通知書が届いていたが、そのままにしていたところ、本日電話があった。返済する意思はあるが、とても不安で仕方がない。どうしたらよいだろうか。

30代女性



- ・失業等で奨学金の返還が難しくなったら貸与元へ早急に相談しましょう。
- ・支払いを滞納する前に、消費生活相談窓口にご相談してみましょう。

ライフイベントに係るお金とライフプランの例については、以下のもとの作成

- ・結婚費用総額：株式会社リクルートプライタル総研「ゼクシィ結婚トレンド調査2024」
- ・結婚・出産費用：令和7年5月14日厚生労働省有識者検討会
- ・住宅取得資金：独立行政法人 住宅金融支援機構「2024 フラット35利用者調査」
- ・子どもの教育費：大学卒業までにかかる教育費はいくら？高校の授業料無償化でどう変わる？（横内 美保子著）
- ・老後の生活費：総務省「家計調査年報（家計収支額）（2024）」

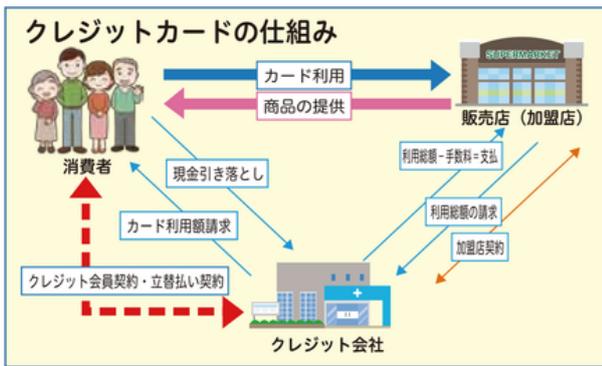
◆クレジットカードでお金を支払う

クレジットカードには、翌一括払いや分割払い、リボ払いなど、いろいろな支払方法があります。リボ払いでは支払残高に応じて、毎月の支払額があらかじめ決められています。

クレジットカードの支払方法と手数料

支払い方法		手数料
一括払い (1回払い)	代金を一括で支払う	なし
分割払い	消費者が支払い回数を選んで分割で支払う	あり
リボルビング払い (リボ払い)	金額や件数にかかわらず、毎月の支払額を一定の額を選んで支払う	あり

	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代金を支払っておく。	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	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	クレジットカードなど



1. 消費者は、クレジット会員契約をする。（審査がある）
2. 消費者は、販売店から商品を購入する。
3. クレジット会社は、販売店に代金を代替払いする。そのとき販売店（加盟店）から手数料をもらう。
4. 後日、消費者は、クレジット会社からの請求に基づき、代金を支払う。

ここで皆さん考えてみましょう

代金を一括払いした場合と数回の分割払いとした場合では、支払う代金は同じでしょうか。

◆リボルビング払い（リボ払い）って便利？

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> ・毎月の支払額が一定で家計管理しやすい 	<ul style="list-style-type: none"> ・借金をしているという感覚が薄れてしまい、いつのまにか借入額がふくれ上がってしまう ・手数料がかかる（約10～15%） ・いつまでたっても返済が続く ・手数料や総額が分かりにくい ・何に支払っているのか分からない



※クレジットカードには、リボ払いが初期設定されているものもあります。

◆投資について考えてみよう

投資とは、簡単に言うと「利益の獲得を見込んで事業や金融商品にお金を出すこと」です。投資には貯蓄以上に資産*を増やすことができたり、税制優遇制度を利用できたりといったメリットがあります。しかし、必ず資産が増えるというわけではなく、反対に資産が減少してしまうこともあります。

※資産とは、現金、各種預貯金、建物、土地等をいう。

【動画 金融篇】





キャッシュレス決済

キャッシュレス決済とは、現金を使わずにお金を支払うことです。手軽な手段ですが、悪質商法に利用されたり、複雑な仕組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。自分の環境に合った支払方法を選びましょう。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
	デビットカード	各種銀行 (大手・地方銀行、ネット銀行等)	・即日払い方式(銀行口座から直接引き落とし)なので、お金を使いすぎない ・キャッシュカードとして使えるものもある	・口座の残高が不足していると使用できない ・分割払いができない
電子マネー決済	交通系	Suica TOICA manaca	・切符の代わりとして使用できる ・使いす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
	流通系	楽天Edy WAON	・利用可能なお店が増加 ・使いすぎをある程度防げる	・小さい店舗では使えないこともある
	QR・バーコード決済	PayPay メルペイ 楽天Pay amazon Pay	・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)のどちらも利用できる	・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

◆スマホ決済

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。

タッチ決済

スマホを読み取り機(リーダー)にかざす



QR・バーコード決済

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バーコードを読み取る



ポイント

- ・決済に必要なパスワードは、誕生日などの簡単なものは避(さ)けましょう。また、二段階認証などのセキュリティ対策が行われているものを選ぶようにしましょう。
- ・スマホで決済した金額はその場で必ず確認しましょう。
- ・支払い完了のお知らせメールやレシートなどの記録は必ず残しておきましょう。
- ・スマホの充電はこまめに行いましょう。

～保護者と一緒に確認しよう！～

保護者の知らないうちに、子どもが保護者のスマートフォンやクレジットカードで高額な有料サービスを利用していた、高額な買い物をしていたという相談が多く寄せられています。

キャッシュレス決済を利用するときは、お金の引き落とし先がどこに設定されているかなど、保護者と一緒にきちんと確認するようにしましょう。

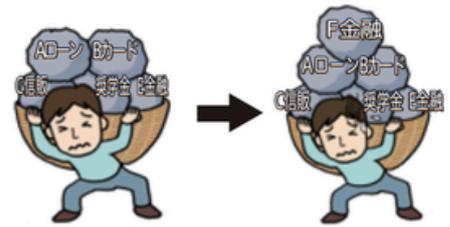


多重債務 ～返済のための借金は消えない借金に！～

◆多重債務とは

借金返済のため別の借金を繰り返し、返済が困難になることを「多重債務」といいます。返済額分を借入れていくと手数料分が増えていき、結果として、はじめに借りた金額以上に借入れることになるだけでなく、支払いがいつまでたっても終わらなくなります。

カードで気軽にクレジットやローンを利用でき、便利な反面、計画的に利用しないと誰もが多重債務に陥る可能性があります。



返済できない、生活費が足りない

さらに借金を重ねる

◆多重債務に陥らないために

- ・収入の範囲内での生活を心がけ、安易に借金ほしない
- ・クレジットカードは必要以上に作らない
- ・友人や知人などに頼まれても安易に保証人にならない
- ・「借金のための借金」は絶対にしない



あなたはどんなタイプ？（1） こんな人は多重債務に陥りやすいかも！

A、Bそれぞれの合計を出し、自分のタイプを確認しましょう。

よく当てはまる→1点 まあまあ当てはまる→2点 当てはまらない→3点

A

1. 欲しいものがあれば、すぐを買ってしまう _____ 点
2. 無駄な買い物をしてしまうことが多い _____ 点
3. 計画を立てて行動するのが苦手だ _____ 点
4. おサイフや預金口座にいくらあるか分からない _____ 点
5. お金はあればあるほど使いたくなる _____ 点

B

1. 悩み事を一人で抱えてしまうことが多い _____ 点
2. きっぱりと断るのが苦手だ _____ 点
3. 失敗を他人に知られたくない _____ 点
4. 真面目な性格だと思う _____ 点
5. 自分から人に話しかけるのが苦手である _____ 点

合計点 A 点 B 点

下の表を見て自分のタイプを確認しよう！

Aの合計 ()	Bの合計 ()	あなたはこんな人！
11～15点	11～15点	多重債務危険度10% 計画的に生活できて、いざとなったら助けを求めることができるあなたは、多重債務に陥りにくいタイプです。自分のことだけではなく、困っている人に気付く力や相談に乗る力を付けていきましょう。
5～10点	11～15点	多重債務危険度50% あなたに必要なのは…「自分をコントロールする力」です！ 商品を買う前は、本当に必要なのか、予算は足りるのかなど、一度冷静に考えてみる癖をつけるといいかもしれません。また、「毎月〇〇円は貯金する」など、自分なりの目標を決めて計画的にお金を使う力を身に付けていきましょう。
11～15点	5～10点	多重債務危険度50% あなたに必要なのは…「人との関わり」です！ 多重債務を自分ひとりで抱え込んでしまうと、不安な感情がどんどん膨れ上がってしまい、なかなか問題解決のための行動を起こせなくなってしまう場合があります。困ったことがあったら、一人で解決しようとせず、勇気をだして周りの人や相談窓口にご相談しましょう。
5～10点	5～10点	多重債務危険度90% このままだとちょっと危険かも…。 一度、多重債務に陥ってしまうと、なかなか抜け出すことができません。かしこいお金の使い方をつけて、まずは多重債務に陥らないように心がけましょう。

困ったら相談しよう！＜多重債務相談窓口＞

財務省東海財務局多重債務相談窓口 **052-951-1764**
 公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会多重債務ほっとライン **0570-031640**
 岐阜県弁護士会「クレジット・サラ金相談」 **058-265-0020**

5 「消費者」としての情報収集・情報提供



事故を防ぐために



⚠️ <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

◆事故にあったら相談、情報提供しよう！

製品事故にあった時には、製造者や消費生活相談窓口に連絡してください。二次被害の防止、品質改善につながります。

◆「リコール情報サイト」を見てみよう

「リコール制度」とは、欠陥のあった商品を企業が回収したり、無料で修理する制度です。

欠陥のある商品知らずに使い続けたりすることは大変危険です。リコール情報サイトなどで、情報を集めるようにしましょう。

例えば…

- ・「消費者庁リコール情報サイト」
- ・新聞広告（リコール社告）

◆「製造物責任（PL）法」

～製造者等への損害賠償請求を可能にした法律～

- ・製品の欠陥により、生命、身体または財産に被害が生じた場合の製造業者などの損害賠償の責任について定めた法律です。
- ・被害者は製品の欠陥により被害が生じたことを証明する必要があります。
- ・消費者の誤使用による事故等は、製品の欠陥とは判断されない場合もあります。
- ・事故が発生したら、写真を撮っておくなど、現場の状況を確認、記録しておきましょう。

製品事故を防ぐためのポイント

- 1 購入時に安全性をチェックする
- 2 取扱書説明書などをよく読んで、正しい使い方をする
- 3 保守・点検をこまめに行う



情報を正しく読み解こう！



私たちが商品やサービスを選ぶとき、インターネットやチラシの広告を参考にすることがあります。しかし、それらの広告に表示されている情報がすべて正しいとは限りません。中には、商品やサービスの品質や価格について、うそや大げさな表示、根拠のない表示など、消費者をだますような表示がされている場合もあります。

◆こんな法律があります！「景品表示法」

景品表示法では、ウソや大げさな表示など、消費者をだますような表示を禁止しています。

例えば…

「大学合格実績No.1」→実は、他校と異なる方法で数値を出し、適正な比較をしていなかった。

「国産〇〇牛使用！」→実は、国産牛ではなかった。

「他社商品の2倍！」→実は、他社と同じくらいの内容量だった。

しかし、禁止されているからといって、油断してはいけません。様々な情報の信憑性を自分で判断して、トラブルを回避する力をつけましょう。そのためには、日頃から様々なことに関心をもって情報を収集しておく必要があります。



あなたはどんなタイプ？（2） 情報力を試してみよう！

問1～5、問6～10それぞれの合計を出し、自分のタイプを確認しましょう！

よくある→3点 時々ある→2点 あまりない→1点

問1	問2	問3	問4	問5
テレビやインターネットのニュースを一日一回はチェックする。 点数→ <input type="checkbox"/>	雑誌などをよく読む。 <input type="checkbox"/>	新聞の折り込みやネット広告をよく見る。 <input type="checkbox"/>	買うものがなくてもお店に行ったり、ネットショッピングのサイトをチェックしたりする。 <input type="checkbox"/>	新しいことを知る時は、人から聞いたり、ネットで知ることが多い。 <input type="checkbox"/>
問6	問7	問8	問9	問10
食べ物や文房具を買う時に、「賞味期限」やマークを確かめて買う。 <input type="checkbox"/>	人のやり方を見てすぐに取り入れる方だ。 <input type="checkbox"/>	授業で学んだことで、家でできそうなことはやってみる。 <input type="checkbox"/>	使い方が分からない時は、説明書を読んだり、人に聞いたり、ネットで調べたりする。 <input type="checkbox"/>	外食した時、おいしかった食事を家で作ってみる。 <input type="checkbox"/>

あなたの合計点は… 問1～5 点 問6～10 点

下の表を見て自分のタイプを確認しよう！

問1～5の合計 ()	問6～10の合計 ()	あなたはこんな人！
11～15点	11～15点	「情報の達人」情報にいつもアンテナを張っていて、新しい情報好き。でもそれだけでなく、うまく情報を活用することもできる「情報の達人」！
11～15点	5～10点	「情報集めの達人」情報をすぐ見つけ出すことができる「情報の達人」！でもそれを活かすのには手こずっているみたい。これからは集めた情報を生活でうまく使いこなしたいね！
5～10点	11～15点	「情報使いこなしの達人」知っている情報を使いこなすのが上手な「情報使いこなしの達人」！でも自分で情報を集めるのは苦手みたい。これからは情報アンテナの感度を上げて！
5～10点	5～10点	「情報苦手タイプ」情報を自分で集めるのもめんどくさい、生活に活かすのもめんどくさい…情報社会に取り残されちゃうよ！生活を便利で豊かにするために、これからは情報に敏感になって「情報の達人」をめざそう！

6 消費者の権利と責任 ～みんなの消費が社会を変える?!～

◆消費者の権利と責任

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」に示されています。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。

消費者が事業者意見に伝える場面では、カスタマーハラスメント*にならないように、次の4点に気をつけましょう。

*カスタマーハラスメント

消費者が客である立場を利用し、サービスを提供する事業者に対して理不尽なクレームや嫌がらせのような言動をすることをカスタマーハラスメントと言います。行き過ぎた言動をとると、場合によっては、犯罪として処罰されることもあります。

「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 理由を丁寧に伝えましょう！
→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。



カスハラ動画

◆エシカル消費（倫理的消費）

エシカル消費とは、持続可能な開発目標（SDGs）の「ゴール12」に関連するもので、より良い社会に向けた、人や社会、地域、環境などに配慮した消費行動のことです。私たち消費者一人一人が身近なことから参加できる取組として、推進されています。

こんなときに「エシカル消費」を意識しよう！

商品・サービスを選択するとき

- ・誰がどこで作り、お店までどのように運ばれてきたのか
- ・環境、人や社会に配慮して作られているのか

買い物をするとき

- ・本当に買う必要があるのか
- ・買いすぎていないか
- ・商品を陳列されている手前から買うようにしているか

買ったものを使用・処分するとき

- ・本来食べることができるにもかかわらず捨てられる食品はできるかぎり少なくする
- ・どのように処分すればいいのか
- ・リサイクルやシェアができないか

社会への配慮

○フェアトレード*認証商品を選ぶ

発展途上国の生産者をサポートすることにつながります。

※フェアトレードとは、発展途上国の原料や製品を適正な価格で購入することによって、児童労働をなくしたり、生産者の生活水準の向上につなげる、公平・公正な取引のしくみのことをいいます。



人への配慮

○障がい者の支援につながる商品を選ぶ

障がい者の就労支援をする団体や事業者の商品を選ぶことで、就労を希望する障がい者の雇用を増やすことにつながります。



環境への配慮

○グリーンコンシューマー*になる

（例）マイバッグやマイボトルを使う、食べ残しをしない、ゴミの分別をする など
地球温暖化や海洋汚染、生態系の破壊などを防ぐことにつながります。

※グリーンコンシューマーとは、環境のことを考えて商品を購入する消費者のこと



地域への配慮

○地元の商品を選ぶ（地産地消・応援消費、伝統工芸品）

地元の農業・漁業の活性化や輸送エネルギーの削減につながります。

また、被災地で作られたものを購入することで、被災地を応援することにもつながります。



◆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知っていますか？

1日あたり10トン大型トラック約1,270台分、1人あたり茶碗1杯程度が食べることができるのに捨てられているものです。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。

令和7年度エシカル消費・食品ロス削減のポスター・標語入賞作品

岐阜県では、中高生の皆さんが日頃の生活の中でエシカル消費・食品ロス削減の問題を自分ごととして考え、行動していただけることをねらいとして、県内の中学校・高等学校、特別支援学校等に呼びかけて、エシカル消費・食品ロス削減の啓発ポスター・標語を募集しました。多くの生徒から応募いただき、ポスター87点、標語2,242点の力作が集まりました。

令和7年度チラシ

「エシカル消費・食品ロス削減」啓発ポスター・標語コンテスト

大垣商業高等学校2年 成定 直起さん

「考えよう 食も生きて いたことを」
高山市立国府中学校2年 尾崎 菜々子さん

エシカル消費とは、持続可能な開発目標(SDGs)の「ゴール12」に関連するもので、より良い社会に向けた人や社会、地域、環境などに配慮した消費行動のことです。

食べることができるのに捨てられる食品ロスは、年間464万トン。毎日、大型トラック(10トン車)約1,270台分を稼働しています。冷蔵庫の食材チェックなど、食品ロス削減に向けてできることから取り組みましょう。

岐阜県 環境エネルギー生活部 県民生活課

「エシカル消費・食品ロス削減」啓発ポスター・標語コンテスト

大垣市立東中学校3年 伊藤 らむらひさん

本郷市立大森中学校2年 安 結衣さん

各務原市立蘇原中学校1年 坂井 湖春さん

各務原市立蘇原中学校1年 藤城 菜夢さん

大垣商業高等学校2年 野原 咲莉さん

大垣北高等学校1年 田 結菜さん

中津川市立第一中学校3年 吉田 琴さん

中津川市立第一中学校3年 藤城 結都さん

岐阜市立長門中学校3年 宇野 遥来子さん

岐阜市立長門中学校2年 石原 舞さん

岐阜市立長門中学校2年 不破 有那さん

岐阜市立長門中学校2年 上 友菜さん

本郷市立大森中学校3年 西 敬輔さん

川辺町立川辺中学校1年 川口 晴希さん

大垣市立東中学校3年 尾崎 結花さん

大垣商業高等学校2年 山田 有聖さん

大垣商業高等学校2年 梶元 巧さん

岐阜市立長門中学校2年 田中 帆花さん

◆できるところから取り組もう!!

岐阜県食品ロス削減推進計画：食品ロス削減に取り組む県民の割合（県民を対象としてアンケート調査結果より）
食品ロス削減の取り組みを3つ以上行う県民の割合

現在値 R 3 78% ⇒ 中間目標 R 7 85% ⇒ 目標値 R 12 100%

◆皆さんに取り組んでいただきたいこと「ぎふ食べきり運動」の例

- 残さず食べる。
- 小分け食品、少量パック商品、バラ売り一等、食べきれぬ量を購入する。
- 賞味期限を過ぎててもすぐに捨てるのではなく、自分で食べられるか判断する。
- 飲食店等で注文し過ぎない。
- 冷蔵庫の在庫管理をし、日頃から食材の種類・量・期限表示を確認する。
- 冷凍保存を活用する。
- お店に了解を得て残った料理を持ち帰る。（ドギーバッグの使用）
- スーパーなどで、牛乳が並べてあったなら手前から取る。

食品ロス削減啓発ポスター・標語

<https://www.pref.gifu.lg.jp/page/237402.html>

食品ロス削減推進計画

<https://www.pref.gifu.lg.jp/page/56524.html>

ぎふ食べきり運動

<https://www.pref.gifu.lg.jp/page/18593.html>



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。

消費者ホットライン

相談は無料！

いやや！

☎(局番なし) **188** 番へ

～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しています。

岐阜県消費者の窓

検索



Web版消費者教育副読本

「おっと！落とし穴」 (高等学校向け)

令和8年2月 WEB版2版

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

監修 岐阜県教育委員会高校教育課



令和7年度岐阜県消費者教育支援専門委員会

大藪千穂(岐阜大学教育学部)
平田勇人(朝日大学法学部)
奥田啓祐(岐阜県弁護士会)
山田千里(岐阜県教育委員会高校教育課)
高木一輝(岐阜県教育委員会高校教育課)
山田啓介(岐阜県立池田高等学校)
河本美后子(岐阜県立大垣工業高等学校)
北川住江(岐阜県県民生活相談センター)

動画制作者

消費者ネットワーク岐阜

(契約クイズ答え) 1 YES 2 NO 3 NO 4 NO 5 YES
2. 口約束でも契約は成立します。 3. 自分の都合だけで返品することはできません。 4. 消費者に申込みの意思がないので、契約は成立していません。
5. 通信販売は、返品に関する説明をHPに表示しなければならぬことになっています。表示がない場合は、8日間以内であれば返品ができます(詳しくはp15)。