

# 消費生活のこと

## 消費者ってどんな人？

私たちは、普段の生活の中で、買い物をしたり、電車に乗ったり、インターネットを使ったりしますね。このように、商品やサービスを購入し、利用する人のことを「消費者」と言います。つまり、私たちも消費者です。いま、消費者をめぐるさまざまなトラブルが起こっています。



### 消費者クイズ

私たちや家族の日常にも、消費生活にまつわる疑問・トラブルはたくさんあります。次のクイズにチャレンジしてみましょう。

#### ① 契約って？

コンビニでジュースとお菓子を買ったよ。これって契約なの？



YES・NO

参考 P2 「契約について知ろう」

#### ② カードの貸し借り

買い物中にプリペイドカード※を持っていたら、友だちから「貸して」って言われた。少額だし、貸しても大丈夫だよな？

※事前に必要な金額をチャージ(入金)して使うカードなど



YES・NO

参考 P3 「いろいろなカードについて知ろう」

#### ③ 悪質商法

「警察ですが、あなたの名義が犯罪に使われています」と突然電話がかかってきた。話を聞いた方がいい？



YES・NO

参考 P4 「悪質商法に気をつけよう」

#### ④ インターネット通販

インターネット通販で、ずっと欲しかったスニーカーが格安で売られているのを見つけた。売り切れる前にすぐに購入したほうがいい？



YES・NO

参考 P5 「インターネットを安全に使おう」

#### ⑤ 著作権

音楽をダウンロードして買ったら、友だちに「その音楽をコピーして」って頼まれた。でもそれって違法だよな？



YES・NO

参考 P7 「インターネットを安全に使おう」

#### ⑥ 私たちの行動が社会を変える！？

買ったばかりのドライヤー。取扱説明書を読んで、正しく使っていたのに、突然火花が出た！すぐに消えたし、やけどはしなかったけど…



このあと、あなたならどうする？

参考 P9 「消費者の行動が社会を変える！」

## いろいろなカードについて知ろう

### いろいろなカードの種類

私たちの周りには様々なカードがあふれています。カードの機能を知り、正しく利用しましょう。

カードの機能		種類
代金を支払う	前払い	プリペイドカード
	即時払い	デビットカード
	後払い	クレジットカード
現金を引き出す	自分のお金を引き出す	キャッシュカード

#### プリペイドカード：前払い(iCOCAなど)

プリペイド(prepaid)とは、「前払いの」という意味です。代金を先に払ってカードを購入し、その金額の範囲内で買い物などができます。また、残高がゼロになってもお金をチャージ(入金)することで、繰り返し利用できる「プリペイド型電子マネー」(PayPayなどのコード決済など)もあります。



#### デビットカード：即時払い

買い物の代金が販売時点で預金口座から引き落とされます。口座残高の範囲内で買い物ができ、使い過ぎを防止できます。



#### クレジットカード：後払い

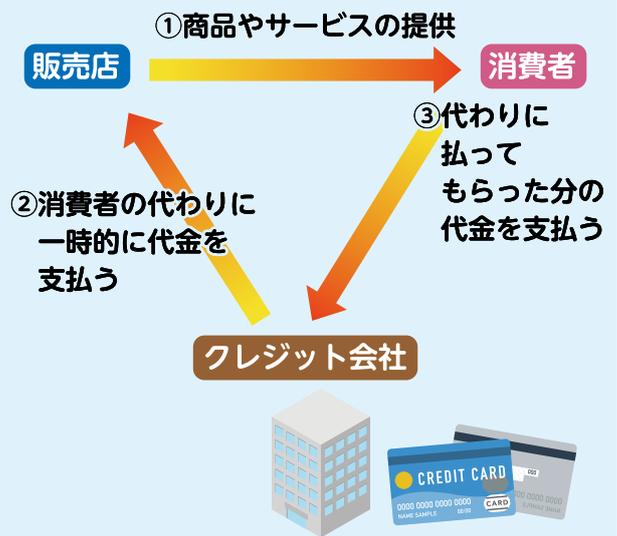
クレジット(credit)とは、「信用」という意味です。クレジットカードで買い物をするのは、クレジット会社に借金をすることと同じです。18歳未満の場合、カードは発行されませんが、将来カードが使えるようになった時に、きちんと管理できる力を身に付けましょう。



#### プリペイドカードのトラブルに気をつけて!

最近、Amazonギフトカードなど、「サーバ型プリペイドカード」がオンライン決済に利用されています。IDを用いて管理されているので、他人にIDを教えることは、お金を渡すのと同じことです。その性質を詐欺に利用されることもあるので、絶対に他人にカードの番号を教えないようにしましょう。

#### クレジット契約の例



#### 問題3

現金払いとプリペイドカード、クレジットカードのメリット・デメリットについて説明した文章として適当なものを、下の選択肢からそれぞれ選んで、枠内に数字を書き込もう。複数のカードの説明になっている文章もあります。(答えは最後のページ)

	メリット	デメリット
現金払い		
プリペイドカード		
クレジットカード		

#### メリットの選択肢

- ①現金を持たずに買い物ができる
- ②分割払いなど自分に合った支払方法を選べる
- ③入金されている金額までしか買い物できないので、使い過ぎが防止できる
- ④残っている金額が分かり、使い過ぎを防止できる

#### デメリットの選択肢

- ⑤使いすぎてしまい、後払いの返済ができなくなる可能性がある
- ⑥持っている現金以上の買い物はできない
- ⑦一度入金したら返金が難しい
- ⑧カードの残高が分かりにくい
- ⑨支払方法によっては手数料がかかる

## 契約について知ろう

### 契約とは？

契約とは、法律上の責任が生じる約束のことです。

#### どんなものが契約？

- 店で買い物をする
  - CDをレンタルする
  - 電車に乗る
  - 映画館で映画を見る
  - 携帯電話を利用する
- など

客：消費者



買いたい

意思の合致

売りたい

店員：販売者



契約の成立：消費者と販売者の双方に義務と権利が生じる

代金を支払う

義務

商品やサービスを提供する

商品やサービスを受け取る

権利

代金を受け取る

#### 問題1

契約が成立したのは、①～④のうち、どの場面でしょうか？番号に○をつけよう。

(答えは最後のページ)

1



客

(来店)

店員

いらっしゃいませ。

2



客

アイス3つください。

店員

かしこまりました。  
600円になります。

3



客

(600円出す)

店員

600円、  
いただきます。

4



客

ありがとうございます。

店員

またお越しください。

#### 問題2

契約について、それぞれ正しい方に○をつけよう。(答えは最後のページ)

- 契約が成立すると、  
販売者には ① 商品やサービスを提供する・支払い 義務が、  
消費者には ② 商品やサービスを提供する・支払い 義務が生じます。
- 両者の合意があれば契約は成立します。  
契約書に署名して印鑑を押す ③ 必要があります・必要はありません。
- 成立した契約は、原則として一方的に解除することが ④ できます・できません。

### 契約を取り消せる場合

次のように、法律で認められている場合に限り、契約を取り消すことができます。

#### ① 不適切な勧誘や不当な契約の項目があった場合

(例) 商品の価格や品質に偽りがあった

#### ② 未成年者(満18歳未満)が契約した場合

**注意** 親権者から認められた範囲(お小遣いなど)での契約や、  
本人が年齢を偽って結んだ契約などは取り消せません。

#### ③ 販売員の突然の訪問などで取引した契約の場合

P4のクーリング・オフ制度の解説へ



インターネット通販で、代金を払っても商品が届かないトラブルが多発しています。支払う前に必ず企業名や住所、電話番号などを確認しましょう。実在のサイトを騙った偽サイトも増えています。

## インターネットを安全に使おう

### インターネット通販の相談が増えています

スマートフォンなどの普及によってインターネットを利用する機会が増えました。とても便利ですが、トラブルになるケースも増加しています。

#### オンラインゲームで高額請求

タブレット端末でオンラインゲームをしていて、アイテムを買いだめしたいと思い、祖母にお願いし、「1回だけ」の約束でカード番号を入力し購入した。しかし、その後もいろんなゲームをして、アイテムが欲しくなり購入できたので繰り返してしまっただけで、祖母から70万円もの請求がきたと叱られた。

- オンラインゲームは、**遊び方のルールを家族で決めておきましょう。**アイテムを購入するなどクレジット決済をするときは、**必ず家族に相談しましょう！**

#### お試しのつもりが定期購入で次々届く

動画サイト閲覧中に入ってきたダイエットサプリの広告を見たら、定期縛りなしで初回1000円だったので1回だけ試してみようと注文した。商品が届いて中の書類を見たら、15日後に2回目が届き8000円と書いてあり定期購入と分かった。すぐに断ろうと電話をしたが、繋がらない。



- 業者に電話をしてもつながらないとの相談が多数あります。初回は安いからと安易に注文してはいけません。注文する前に、必ず契約内容をしっかり確認しましょう！

#### フリマサービスの商品が偽物

フリマアプリで購入した商品が偽物だったので、出品者に返品を依頼したが応じてもらえない。アプリ運営事業者に連絡したら「当事者間で話し合うように」と言われた。

- フリマサービスは、個人間の取引です。トラブルは原則として「当事者間で解決を図る」ことが求められています。購入の際は、写真や説明をよく見て、不明な点は出品者に確認しましょう。購入し、商品が届いたら、必ず商品を確認してから受け取り評価をしましょう。



#### ネットで注文した商品が届かない

欲しかったDVDプレーヤーがネットで半額以下だったので注文した。業者から指定の口座に代金を振り込むようメールが届き、振り込んだが商品が届かない。業者の電話番号は分からない。

- 商品が届く前に代金を振り込んでしまうと被害回復は難しくなります。トラブルを防ぐためには、注文する前に事業者の名称、所在地、電話番号、返品特約を確認しましょう。この表示が無い場合は、注文はやめましょう！

#### 副業サイト

SNSの広告をみて副業サイトに登録したら、「簡単な仕事で必ずもうかる」とのメッセージが届いた。有料のサポートプランの申込に200万円必要と言われ、消費者金融4社から借りて支払ったがもうからない。



- 仕事を始める前にお金を請求されても、絶対に借金してはいけません。もうかるどころか借金の返済だけが残ります。個人情報のほか、免許証を持った自撮りの送付、知らないアプリでのやり取りを促されたら要注意です。闇バイトへの誘導かもしれません。インターネット上では、さまざまな副業・アルバイトに関する情報が記載されています。始める前に家族など周りの人に相談しましょう。

#### ワンクリック詐欺

スマホでサイトを見ていたら、突然アダルトサイトに飛び「18歳以上ですか」と表示され、「はい」をタップしてしまった。すると、「インストール完了。40万円の支払いをお願いします。誤操作の方はキャンセルしてください」と表示され、キャンセルをタップしたら、業者に電話がつながり驚いて切った。

- 契約は成立していないので、**支払う必要はありません。**あなたの連絡先が知られてしまうので、**業者には絶対、連絡してはいけません。**

## 悪質商法に気をつけよう

### 悪質商法って？

世の中には、私たち消費者を言葉たくみに誘ったり、ウソの説明をしたりして高額な商品やサービスを売りつける業者がいます。このような方法で物を売りつけることは悪質商法といわれます。

定期購入	通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている商法。	
副業サイト	「簡単な作業をするだけで高額報酬が得られる」と宣伝し、報酬受取の条件として事前の振込や手数料の支払を要求し、結果として報酬が支払われない。	
身分詐称	裁判所などの公的機関や警察官、通信事業者、電力事業者などの身分をかたり、消費者を信用させて金融資産をだまし取ったり、勧誘を行う手口。	
マルチ商法	「人に勧めれば収入が得られる」などと勧誘し、商品やサービスを契約させる。投資や副業を契約させられたという相談も増えている。友人や先輩、SNSで知り合った人から飲食やセミナーに誘われて参加したところ、もうけ話に誘われることが多いので、若者が狙われやすい。	

### クーリング・オフ制度

クーリング・オフ (cooling-off) とは「頭を冷やす」という意味です。特定の取引 (訪問販売・マルチ商法など) で一定の条件を満たせば、購入・契約した商品を解約できます。

方法	書面または電磁的記録 (電子メールの送付など) で解約手続きを行う (口頭では解約できない)	
解約できる商品	訪問販売、マルチ商法などで購入した商品	
解約できる期限	訪問販売など	契約書を受け取った日から8日以内
	マルチ商法など	契約書を受け取った日から20日以内
解約できない場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>3000円未満の商品を現金で購入した場合</li> <li>化粧品などの消耗品を使用した場合</li> <li>通信販売で購入した商品</li> </ul> など	

#### クーリング・オフ制度の例

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	31

- …書面受領日
- …訪問販売などの場合 8日間
- …マルチ商法などの場合 20日間

契約書または申込書の受領日を1日目と数えるんだね



#### メールの書き方の例

出すときは、メールの保存や画面のスクリーンショットなどで記録 (控え) が残るようにしましょう。

通知は、はがきでも可能です。はがきの場合は、はがきのコピーと特定記録郵便などで記録 (控え) が残るようにしましょう。

```

    宛先: xxx@xxx.co.jp
    件名: クーリングオフ
    ○○株式会社代表様
    次の契約を解除します。
    契約年月日: ○○年○月○日
    商品・役務名: ○○○○
    契約金額: ○○○○円
    販売会社名: ○○株式会社
    担当者: ○○支店
    〇〇〇氏
    支払った○○○円を速やかに
    返金し、商品を引き取ってください。
    ○○年○月○日
    住所: ○○○○
    名前: ○○○○
    
```

メールの記載例

自分で買ったCDを自分用にパソコンや携帯プレーヤーにコピーすることは問題ありません。しかし、そのファイルを友だちにあげたり、自分のサイトにアップしたりすることは著作権法違反になります。

## まだまだあります インターネットのトラブル

世界中の人が見ることができインターネットでは、無意識のうちにトラブルに巻き込まれたり、自分が加害者になったりするおそれがあります。自分が発信する情報の内容に気をつけましょう。

### SNSなどによる個人情報流出

LINE、X、InstagramなどのSNSで、名前を出さなくても、投稿内容や写真、GPS機能から個人を特定されることがあります。**インターネット上の完全な匿名はありません。**

流出した情報が原因で犯罪やトラブルに巻き込まれる可能性もあります。気軽に自分や友だちの情報を発信するのはやめましょう。



### 著作権

**他の人が創作した文章やイラストを、本人の承諾なく勝手に使用することは著作権法で禁止されています。**

無許可でアップロードされた音楽や映像を無料ダウンロードすることも法律違反になります。気をつけましょう。



## インターネットを安全に使うために

### 問題 4

インターネットを安全に使うために注意することとして、次の文章の①～⑤にあてはまる言葉を、文章下の語群から選んで書き込もう。(答えは最後のページ)

- インターネットを使う ①  ・場所を家族と決める。
- 携帯電話やスマートフォンの ②  サービスを活用する。
- インターネット通販やダウンロードサイトを利用したいときは、必ず ③  に相談する。
- 不用意に ④  や他人の悪口、ウソを書き込まない。
- 事故の様子や ⑤  をいたずらに投稿しない。

### 語 群

家族    個人情報    フィルタリング    時間    悪ふざけ行為



## ふくいスマートルール

こちらも参考にしよう

- インターネット上に、人の嫌がることや悪口を書き込みません。
- インターネット上に、名前・住所・顔写真などの個人情報を安易に載せません。
- SNSやメールおよびゲームなどの通信は、夜9時以降は行いません(緊急なときは除く)。
- SNSやメールおよびゲームなどの通信は、1日1時間までとします。
- インターネットやSNSのより良い使い方を考えます。
- インターネットやSNSでいじめなどの問題が起こったら、親や先生などに相談します。

(福井県教育委員会 2015年策定)

## サブスクリプション

500円で質問できるサイトに登録しカード決済した。翌月、カードの明細を見たら500円の他に4500円請求されていた。トライアル期間が過ぎて会員登録されたようだ。解約したいが連絡先が分からない。

→トライアル期間や無料期間が終了して自動的に本契約となり、月額料金が請求されるケースがあります。申し込む前に契約内容や解約方法を確認しましょう。

## サポート詐欺

パソコンでサイト閲覧中に、突然、警告音が鳴り、「ウイルスに感染しているので電話するように」との警告画面が表示された。電話をしても大丈夫か？

→電話をすると、遠隔操作するからサポート料をプリペイド型電子マネーで支払うよう指示されます。表示された番号には絶対電話してはいけません。偽の警告画面を閉じるだけで問題は解消します。



**心配な時や困った時は、  
消費生活センターに相談しましょう！**

## 福井県消費生活センターには、こんな相談が寄せられています

福井県の消費生活センターで受ける相談件数はここ近年、年間3,000件を超えています。皆さんの世代の相談の特徴としては、ネット通販やオンラインゲーム課金などについての相談が多くなっています。また、20代になると副業サイトに関する相談も増加してきます。今のうちから、正しい知識を身に付けて、被害を防止していきましょう。



### 相談事例

親に無断でオンラインゲームに多額の課金をしたことが判明。返金してほしい。

支払い手段が何であれ、**未成年者取消権**を行使することはできます。ただ、自分は成年だとうそをついて契約した場合などは、お金をとり返せない場合もあります。高額な買い物をするときは親子で話し合しましょう。

ファンクラブにネット入会したが会員証が届かず、苦情を伝えたが、その後電話が繋がらない。

購入する前に、販売者の名称・所在地・電話番号、返品・返金の可否について、必ず確認しましょう。返品については、事業者の定めたルールに従うことになります。**インターネット通販に「クーリング・オフ制度」の適用はありません。**



**18歳は成人です！**

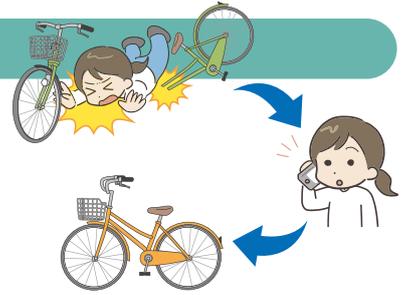


18歳というと高校3年生にあたります。成人になると、**未成年取消権は行使できません。**慎重に判断して、商品やサービスを購入しましょう。怪しい話にはすぐ乗らず、家族と相談するなどしましょう。

# 消費者の行動が社会を変える！

## あなたの行動次第で…

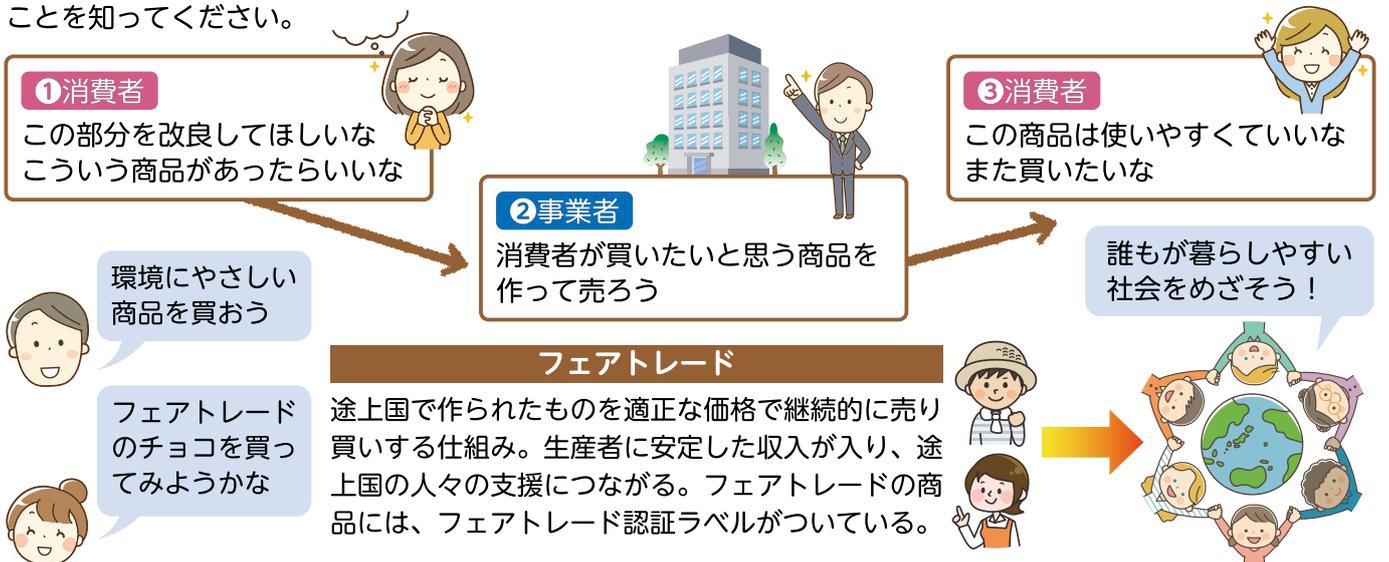
商品に不備があったとき、「我慢すればいいや」と何も行動しないと、多くの人が同じような被害にあうかもしれません。しかし、業者や消費生活センターにトラブルを伝えることで、その商品は改善されるかもしれません。つまり、あなたの行動が、他の人を助けることにつながるのです。



## できることから始めよう

みなさんは買い物をするとき、商品がどのように作られたか、使い終わった後どうなるか、考えたことはありますか？

買い物は、投票のようなものです。事業者はお客さんが買ってくれるものを製造して販売します。消費者がしっかり商品を選択して購入することで、事業者が販売する商品が変わっていきます。消費者としての責任があることを知ってください。



## 5つのRでゴミを減らそう

むだに使われる資源を減らし、より持続可能な社会をつくるために、5Rを推進しよう。

**問題 5** 取り組み内容としてあてはまるRecycle (リサイクル)・Reuse (リユース)・Reduce (リデュース)・Refuse (リフューズ)・Repair (リペア) を、下の①～⑤にそれぞれ書き込もう。  
(答えは最後のページ)

<b>1</b> ごみになるものを断る  • 不要なものは、もらわないでおこう。	<b>2</b> ごみを減らす  • マイバッグやマイボトルを使おう。	<b>3</b> もう一度活かす  • 詰め替えができる商品を選ぼう。 • フリーマーケットやリサイクルショップなどを活用しよう。	<b>4</b> 修理してつかう  • 壊れたものを捨ててしまう前に、修理できないか考えよう。	<b>5</b> ごみの再資源化  • 缶、びん、古紙、ペットボトルなど資源の再生利用に協力しよう。
---	--	---	--	---

## 表紙⑥の答え：

火花が出たら、すぐに電源コードをコンセントから抜きましょう。電源コードを本体にきつく巻きつけたり、ねじれたまま使用したりすると、コードに負担がかかり、過熱・発火の危険性があります。しかし、使用上の注意を守っていたにもかかわらず煙や火花が出た場合は、購入したお店や近くの消費生活センターに連絡・相談しましょう。

## くらしの中の危険

購入した商品を使っていて、やけどをした・けがをしたなどくらしの中には、さまざまな危険がひそんでいます。危険を回避するために、購入した商品の説明書は、必ず読んで、使い方を守りましょう。

### リチウムイオン電池使用製品による発火事故

かばんに充電済みの携帯用扇風機を入れていたところ、かばんから煙が出てきて異臭があった。慌てて取り出したところ発火した。



リチウムイオン電池は、スマホやタブレット、モバイルバッテリーなど身近な様々な商品に使用されています。事故を防ぐためには、

- 充電端子が熱くなる、異臭がするなど異常を感じたら、直ちに使用を中止しましょう。
- 持ち運びや保管の際には取り扱いに注意し、リチウムイオン電池に膨張が見られたら使用を控え、交換または適切に廃棄しましょう。
- リチウムイオン電池を搭載した機器や充電器は、放熱を妨げる環境下で使用すると高温になる恐れがあることを認識しておきましょう。
- PSEマークを確認して購入しましょう。



### ペットボトルのコーヒー飲料でカフェイン中毒

ペットボトルのコーヒー飲料500mlを飲んだところ、頭痛・吐き気・動悸がして病院に救急搬送された。原因は、急性カフェイン中毒で、点滴を受けてすぐにその日のうちに退院した。



- カフェインに対する感受性は、個人差が大きく感受性の高い人・子供・妊婦などは摂取量に注意が必要です。カフェインを多く含むエナジードリンクの多用による中毒死した事例もあります。

### ジャンプ式折りたたみ傘で事故

ジャンプ式折りたたみ傘で登校し、学校の玄関で閉じて、中棒を収納しようとしたときに跳ね返ってきた持ち手部分が前歯と唇に当たり、前歯が1本折れ唇を2針縫うケガをした。購入時にタグが付いていたが、詳しく読まなかった。

ジャンプ式折りたたみ傘には、強力なバネが内蔵されています。持ち手のボタンを押すと、バネが伸びて傘が開く仕組みです。収納時に途中で手を放すと、バネの力で勢いよく持ち手部分が飛び出すので注意が必要です。使用する際には取り扱い説明書をよく読みましょう。購入するときは、飛び出し防止機能が備わった商品を選びましょう。



## 福井県の取り組み

### 厳選ふくい味認証マーク

福井県産の農林水産物を主原料とした加工食品や、伝統技術により製造された特色ある加工食品に「厳選ふくい味認証マーク」がついています。地元で生産されたものを地元で消費する「地産地消」をすることで、地域経済の活性化につながります。



私たち消費者の行動は、社会や環境に大きな影響を与えています。影響を考えた上で消費し、より良い社会の実現を目指して積極的に参加する社会を「消費者市民社会」といいます。たくさんの情報にまどわされず、自分に合ったもの、社会や環境にやさしいものを選ぶ消費者をめざしましょう！

### 持続可能な開発目標 (SDGs)

国連では、人類がこの地球で暮らし続けていくために2030年までに達成すべき17の目標（持続可能な開発目標 (SDGs)）を設けています。前頁の「環境・地域・社会に配慮した行動」は、SDGsにも関連しています。身近なことから取り組んでいきましょう。



また、環境、人、社会、地域に配慮した消費＝「エシカル消費」を心がけましょう

#### エシカル消費の例

- 食べ残しを無くす(食品ロス)
- フェアトレード商品を購入する
- 地元の食材を消費する(地産地消)

### あなたができる環境・地域・社会に配慮した消費行動を考えてみよう

例) 使っていない電気をこまめに消す

## 消費生活に関する相談は…

消費者ホットライン188(いやや) または、消費生活センターへ

### 福井県消費生活センター

〒910-0858 福井市手寄1丁目4番1号(AOSSA 7階)

☎ 0776-22-1102

### 福井県嶺南消費生活センター

〒917-0069 小浜市小浜白鬚112番地(白鬚業務棟3階)

☎ 0770-52-7830

#### 受付時間

9:00~17:00

- ※土曜・日曜も相談を受け付けています。
- ※メールでの相談も受け付けています。
- ※嶺南消費生活センターは、日曜日は電話相談のみの対応となります。



県消費生活センター HP  
「消費生活メール相談」

#### 問題の答え (問題3、4は解答例)

- 問題1 ② 問題2 ①商品やサービスを提供する/②支払い/③必要はありません/④できません  
 問題3 現金払い…メリット④/デメリット⑥ プリペイドカード…メリット①、③/デメリット⑦、⑧  
 クレジットカード…メリット①、②/デメリット⑤、⑨  
 問題4 ①時間/②フィルタリング/③家族/④個人情報/⑤悪ふざけ行為  
 問題5 ①Refuse /②Reduce /③Reuse /④Repair /⑤Recycle

#### 発行

福井県防災安全部県民安全課

〒910-8580 福井県福井市大手3丁目17-1

[TEL] 0776-20-0287  
[FAX] 0776-20-0633



ふくい SDGs  
福井県版  
SDGs公式ロゴマーク

令和8年作成