

消費者市民社会を目指して

「消費者市民社会」とは、一人ひとりが自分だけでなく、周り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という大きな視点で行動し、公正で持続可能な社会づくりに積極的に参画する社会のことです。

私たちは毎日、食品や衣類、水や電気など商品やサービスを選んで購入し、消費して生活していますが、その選択や消費行動には社会を変える力があります。

買い物をすることは、「投票」と同じです。例えば、環境に配慮した商品などを選ぶことはそういった商品をつくる事業者に「投票」するということで、たくさんの票が集まれば環境にやさしい商品が増え、地球環境が守られることにつながります。私たちがどんなことを重視して何を選ぶかで、販売される商品は変わっていきます。

また、消費者トラブルにあったとき、消費生活センターや事業者の相談室などに相談することは、自分自身のトラブルの解決だけでなく、問題のある事業者に対する措置がとられるなど、更なるトラブルの防止にも役立ちます。

こうした一人ひとりの行動が「消費者市民社会」といわれる持続可能な社会につながります。



SDGsとエシカル消費

SDGsとは、世界が直面する様々な問題に対し、世界が一丸となって取り組むための目標として2015年に国連で採択された「持続可能な開発目標」で、17の目標が示されています。



SDGsの目標のひとつに掲げられている『つくる責任つかう責任(目標12)』。この目標に取り組む際に進めていきたいことが「エシカル消費」です。「エシカル消費」とは、人や社会、環境に配慮したものやサービスを選んで消費することをいいます。「エシカル消費」の例として、環境保全や資源保護などの認証ラベル(エコマークなど)のついた商品を選んだり、人や社会に配慮した製品(フェアトレード製品)などを選ぶことがあげられます。地元の産品を購入する地産地消も重要な取り組みの一つです。

すぐできることもありますので、身近なところから意識して取り組んでいくことが大切です。

消費者トラブルで困ったときは早めに相談を

仙台市消費生活センター

消費生活相談ダイヤル

消費者ホットライン

☎022-268-7867 または 局番なし 188



FAX: 022-268-8309

仙台市青葉区一番町4丁目11-1 141ビル(三越定禅寺通り館)5階



マスコットキャラクター
ざっち



安全安心 消費生活ガイド

知っておきたい契約と消費者トラブル

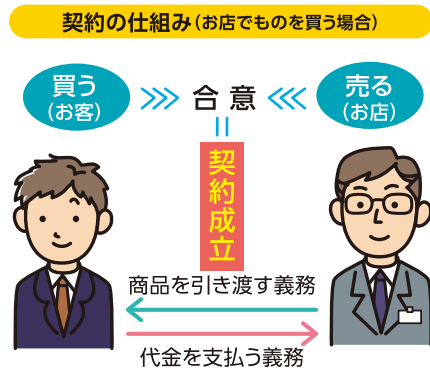


仙台市消費生活センター

私たちは毎日の生活の中で、必要な商品やサービスを消費して生活しています。商品を購入したり、サービスを利用する、これらはすべて「契約」です。「契約」は、日々の生活の様々な場面で行われています。

「契約のルール」

契約とは、法律上の約束のことで、消費者が「買う」という申込の意思と事業者の「売る」という承諾の意思が合致することにより成立し、消費者・事業者それぞれに権利と義務が発生します。契約は口約束でも成立し、必ず契約書を交わさなければならないわけではありません。いったん成立した契約は、正当な理由がない限り、どちらか一方の都合で内容を変更したりやめたりすることはできません。どちらかが義務を果たさない場合には、契約を守るように督促されたり、損害賠償請求をされることもあります。



未成年者を守る「未成年者取消権」

未成年者は成人と比較して、知識や経験が不足しており、判断能力も不十分であることから、「法定代理人（親など）の同意がないまま未成年者がした契約は取り消すことができる」と法律で定められています。

注意！

こんな場合は未成年者の契約でも取り消しできません！

お小遣いの範囲の契約

「成人である」「親の承諾がある」とうそをついてした契約

など

「若者の消費者トラブルの状況」

■ 相談の多い商品・サービス【年代別】

	13歳～15歳	16歳～18歳	19歳～29歳代
1	インターネットゲーム	アダルト情報、エステティックサービス	エステティックサービス
2	他の健康食品	他の化粧品、インターネットゲーム	不動産賃借、フリーローン・サラ金
3	基礎化粧品、他の化粧品ほか	商品一般、コンサート	商品一般

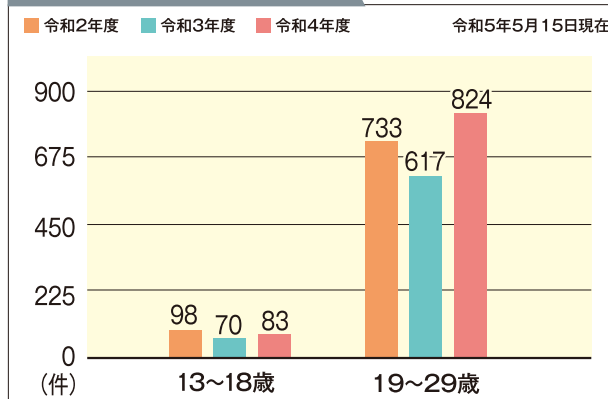
中高生の相談内容としては、オンラインゲームの課金やアダルトサイトなどのワンクリック請求、またSNSなどの広告から商品を購入した際の定期購入のトラブルといったものが多く寄せられています。

■ 年代が上がるにつれて消費者トラブルが増える傾向に

センターに寄せられた若者のトラブルの状況では、中高生の年代と比較して、19歳以上の相談件数が大幅に増える傾向が見られます。進学や就職などをきっかけに、親元を離れて新生活を始める時期であることや法的知識や社会経験が不足していることから、悪質業者に狙われやすく、消費者トラブルに巻き込まれるケースが増えていることが一因と考えられます。

また、2022年4月から成年年齢が引下げられ、新たに成人となる18歳・19歳に未成年者取消権が行使できなくなったことから、今後のトラブルの増加が懸念されています。

若者のトラブル相談状況



保護者の皆様へ

消費者トラブルにあわないためには、未成年のうちから「お金の使い方」や「契約とはどんなものか」など心構えや考え方を身につけておくことがとても大切です。主な消費生活の場であるご家庭での学びに、ぜひこのリーフレットをご活用ください。

よくある相談事例

事例1 ゲームやライブ配信の高額請求

携帯会社からの請求書を確認したら、約7万円の請求があった。息子に確認すると、母親がスマートフォンに設定したパスワードを使って、キャリア決済を利用しオンラインゲームで課金していたことがわかった。許可をしていないので取り消したい。

トラブルにあわないために

- 日頃から家族でネットやスマートフォンの利用にあたってのルールを話し合っておきましょう。
- クレジットカード情報の登録状況やキャリア決済の設定状況を確認するとともに、暗証番号の管理を徹底しましょう。

事例2 インターネットショッピング

SNSの広告で「初回500円」というダイエットサブリを注文した。数日後、同じ商品が2個届き、頼んだ覚えがないので確認したところ「お試しも含めて4回の購入が必要で、2回目以降は5,000円になる。4回購入後でないと解約できない。」と言われた。

トラブルにあわないために

- インターネットショッピングなどの通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。定期購入が条件となっていないか、支払う総額がいくらか解約・返品の方法と条件などを、商品の注文前によく確認しましょう。
- 申し込みの最終確認画面を印刷したり、スクリーンショットするなどして、契約内容を記録しておきましょう。

事例3 ワンクリック請求

スマートフォンで無料の動画サイトを見ていたら、「18歳以上」という年齢確認の画面が出てクリックしたところ、「登録完了。登録料金88,000円を振り込んでください。」と表示された。お金がかかるという表示もなかったし、間違ってクリックしたため退会したいが、どうしたらよいか。

トラブルにあわないために

- 「間違えて登録した場合は連絡してください」などと電話番号が表示されていても電話をかけてはいけません。個人情報を聞きだされるおそれがあります。
- 単にアクセスしただけで契約が成立したとは言えません。料金を請求されても支払わないようにしましょう。



SNSをきっかけにした消費者トラブルが増加しています！

SNSはいつでも、誰でも使える便利なツールですが、悪質商法の手口として利用されるケースもあり注意が必要です。商品の効果を過剰にうたったり、大幅な値引きをされた広告や、「簡単にもうかる」「損はしない」などの投稿はうのみにせず、必ず事前に確認しましょう。SNSの利用の仕方について、家族で話し合うことも大切です。

「クーリング・オフ制度」

クーリング・オフ制度は、訪問販売や電話勧誘などの不意打ち的な勧誘で契約してしまった場合に、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。

【対象となる取引と期間】 申込書または契約書を受取った日が起算日

取引内容	期間
訪問販売（キャッチセールス・アポイントメントセールスなど）、電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供（エステティック・学習塾・家庭教師など）、訪問購入	
連鎖販売取引（マルチ商法）	20日間
業務提供誘引販売取引（サイドビジネス商法など）	

※店舗や通信販売で購入したもの、3,000円未満の現金取引など、クーリング・オフの対象外の取引もあります。

クーリング・オフは期間内に販売会社あてに記録が残るように通知します。（クレジット契約の場合はクレジット会社にも通知します。）はがきなどの書面で通知する以外に、メールやウェブサイト、FAXでも通知することができます。詳しくは消費生活センターへお問い合わせください。

クーリング・オフについて
仙台市ホームページ

