

# オトナガク

[ OTONAGAKU ]

選ぶ力

かまらんちや  
かまらんちや

good choice,  
better life!

The next stage is  
**OTONA!**

ブレない選択、ブレない生き方。



# Before becoming OTONA!! オトナになる準備できていますか？

WHAT'S  
"OTONA"??

突然ですが、オトナになるってなんでしょう？

18歳（成年）になること？

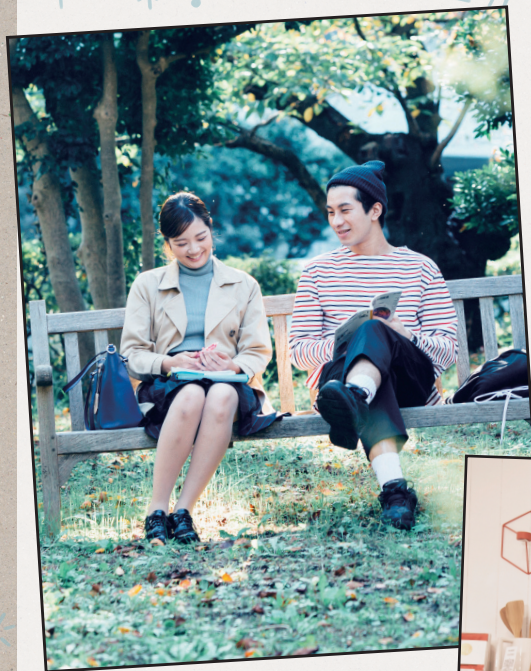
社会人になって働くこと？

いやいや、きっとそんな単純なことじゃないですよ。

例えば、雨が降るたびにビニール傘を  
買ってしまう人と、

折り畳み傘を携帯して雨が降った時には  
さっと取り出せる人。

後者の方が「オトナ」だと感じませんか？



きっとオトナになるって、  
そんな日々の一つひとつの選択を  
丁寧にできる人のことをいうの  
ではないでしょうか。

カッコいいオトナになる秘訣—それは、  
選ぶ力。

あなたらしい  
オトナスタイルを目指して。  
オトナガクはじまります。

ERABU  
CHIKARA



Enjoy!!

## 【 選ぶ力を高めるために 】

私たちは毎日、お金を払って、食べ物や衣服、文房具などを買ったり、バスや電車、美容院などのサービスを利用したりします。このように、お金を支払って商品やサービスを手に入れることを「消費」と呼びます。そう、この冊子を読んでいる皆さんも、子どものころから今に至るまで、ずっと「消費者」として行動していたということに気づきましたか？

さて、消費しようとするとお金が必要ですね。私たちは、他人のために商品を生産したり、サービスを提供したりする（＝働く）ことによって生活に必要なお金を受け取ります。つまり、私たちは「消費者」でありながら働く人「労働者」でもあるのです。

この冊子を読んでいる皆さんは、これから新成人を迎える方々が多いことでしょう。成人になると、働き始めたり、親から独立したり、自らの意思でこれまで以上に様々な物やサービスを消費できるようになります。どのように働き、お金を稼ぎ、消費するのか。日々の選択の積み重ねが自分のライフスタイルを形作っていく、そんな節目に皆さんは立っています。

そんな節目を迎える皆さんだからこそ、「選ぶ力」を高めてほしい。トラブルを回避し、安心できる生活を過ごせるようになってほしい。さらには自分だけでなく、多くの人が安心・安全な生活を送れる社会づくりに取り組んでほしい。

そんな想いを込めて、この冊子を作成しました。本冊子が、皆さんの「選ぶ力」を高める一助となることを願っています。

## CONTENTS

- 03 目次
- 04 第1章 軽率な選択が招いた結果。消費者トラブル12選。
- 20 第2章 契約のキホン
- 28 第3章 かしい生活設計
- 34 第4章 責任ある消費を実現しよう
- 45 相談窓口一覧

# 第1章

軽率な選択が招いた結果。

## 消費者トラブル12選。

### PROFILE

A子さん

18歳

大学1年生



おしゃれが大好き。  
アルバイトでためた  
お金で洋服と化粧品  
をたくさん買うのが  
日々の楽しみ。

### TROUBLES

001

架空  
請求

身に覚えのない請求

メール1通から始まった悲劇

002

不当  
請求

アダルトサイトを見ていたら…

高額請求！

003

セット  
割引

「安い」「お得」「限定」に目がくらんで結んだ

通信プランのセット割引

004

無料  
商法

友達から紹介された無料サンプル…のはずが

後日、請求書が届いてびっくり

005

ネット  
通販

見栄を張って購入した高級バッグ。

届いた商品はどう見てもニセモノだった…

006

無料  
商法

キャッチ  
セールス

「エステ体験、今なら無料です」

その一言につられた自分を叱りとばしたい…



大学生生活を楽しむA子さんと、4月から就職するB太さん。

2人の毎日には「契約」に関する出来事がたくさん。

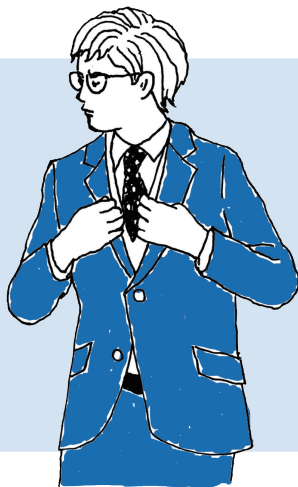
今回は成人になった2人に起こった12のトラブル事例を抜粋し、ご紹介していきます。

PROFILE

**B太さん**

18歳

高校3年生



温厚で真面目。  
県外の企業に  
4月から就職予定。  
新生活で、準備をしな  
ければいけないこと  
が多く焦っている。

007

製品  
事故

安いからと買った携帯電話のモバイルバッテリー。  
まさか発火するなんて…

008

マルチ  
商法

先輩からの誘いにNOと言えない優柔不断な僕。  
周りには優しい人だねと言われるけど…

009

賃貸  
物件

きれいに使っていたのに、  
退去時に高額請求！

010

副業

怪しい副業・アルバイトのトラブル  
簡単に稼げて高収入?! うまい話には裏がある…

011

SNS

SNS をきっかけとした消費者トラブル  
広告の内容はしっかり確認!  
知り合った相手が本当に信用できるか慎重に判断を!

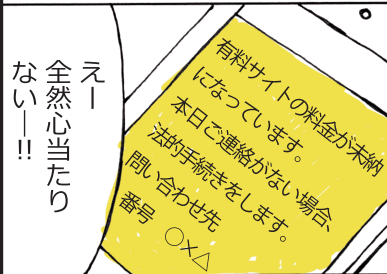
012

電力  
契約

電力契約の訪問販売トラブル  
電気代が安くなる!?



## 架空請求にご用心！

みんなの  
トラブル  
事例

某インターネット通販会社を名乗る業者から、利用した覚えがないのに「有料コンテンツ動画を見たのでお金を払え」といった内容のメールが送られてきてビックリ！

下記のような相談が消費生活センターに寄せられています。いずれも典型的な詐欺の手口ですので、慌てず冷静に対処しましょう。

「有料サイトの料金が未納になっています。本日で連絡がない場合法的手続きをします」などと記載されたショートメッセージやメールが届いた。

折り返すと、サイト運営業者から「未納料金の回収を依頼されている。支払いがなければ法的手続きをとる」と言われた。

コンビニなどで電子マネーを購入するよう指示され、その後ID番号を伝えたとお金のたまし取られた。

- ❗ 身に覚えのない請求に応じない。
- ❗ 知らない相手からの着信履歴やメールには連絡しない。
- ❗ 「電子マネーのIDを教えてください」は詐欺です。

架空請求・不当請求があったらすぐに相談を！

消費者ホットライン 188 (局番なし)

警察総合相談電話 #9110

## COLUMN

## SNSの乗っ取りに注意

SNSなどで、アカウントを乗っ取って他人になりすまし、登録されている友人などに電子マネーの購入を持ちかけ、お金をだましとする詐欺も増加しています。

不審なメッセージが届いた場合は、相手が家族や友人であっても安易にSNSで返信せず、直接連絡をして本人からの連絡が確認してください。



支払いを迫られても、  
慌てない！



ご登録ありがとうございます。動画見放題で38万円です。期日までにお支払いください。誤操作で登録されてしまった場合は、電話にて解約処理で、ご連絡電話番号 ○×△◇…



みんなの  
トラブル  
事例

インターネットサーフィンをしていたら、広告が何かをクリックしてしまった。すると、高額な金額の支払いをしてくださいという画面になった…。

アダルトサイトに「無料」とあり、年齢認証をクリックただけで自動的に登録され、高額な利用料を請求される画面になるケースが多発しています（ワンクリック請求）。

中には「あなたの位置情報が特定されている」「自宅や職場に請求書を送る」「支払わなければ法的措置をとる」など、支払いを迫る文言が記載され、不安になって支払ってしまうという被害も。

- ❗ 安易に「enter」「無料登録」などをクリックしない!
- ❗ ワンクリックで個人は特定されないので慌てない。
- ❗ 請求画面や利用規約などは証拠としてデータ保存しておく。
- ❗ 請求画面にある連絡先に絶対に問い合わせない。

個人情報を教えたしまったために「支払わないと職場に連絡する」など、業者から執拗に支払いを迫られるという二次被害も出ています。

#### COLUMN セキュリティ対策はしっかりと

ウイルス対策ソフトのアップデートをこまめに行いましょう。請求画面がPCから貼りついて消えない場合はウイルス感染の可能性があります。

もし消えない場合は最新のウイルス対策ソフトをインストール・実行しましょう。

【情報セキュリティについては】

情報処理推進機構



#### COLUMN 二次被害に気を付けて！ 「あなたのトラブル解決します」というサイト

自分で解決しようとインターネットで検索し、「ワンクリック請求などのトラブル無料相談」を行っている事業者を発見。相談したところ、調査費用として数万円を請求されたという事例があります。検索サイトで上位に表示されたWEBサイトが悪質なサイトであるケースも。

なお、自治体の消費生活センターが調査料や相談料を請求することは絶対にありません。



# 友達から紹介された無料サンプル…のほが 後日、請求書が届いてびっくり

## お試しだけのつもりが 定期購入契約に



### みんなの トラブル 事例

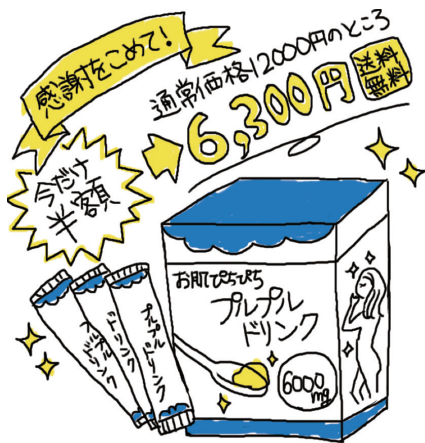
頼んだ覚えもないのに、突然、封筒でサプリメントが送られてきた。「サンプル」と書いてあるが、私も家族も頼んだ覚えはない。放置していたら後日、請求書が送られてきた…。

インターネットで「ダイエット効果あり」「有名女優も使用」などの広告を見て、無料サンプルを申し込んだつもりだったが、実際は定期購入契約だったというトラブルが急増しています。

下記のような表示で、消費者の意思に反し定期購入契約を誘導するケースが増加しています。

「お試し価格」「初回無料」などの文字を目立たせ、お得感を過度に強調するような広告表示

2回目以降は自動的に定期購入へ切り替わるという規約を小さく表示



### ❗「お試し価格」「初回無料」などをうたう 広告をみたら慎重に

小さい文字で「6カ月以上の購入が条件」などと書かれ、定期購入契約であることに気づかず、長期にわたる高額な契約をしてしまう可能性があります。規約はしっかりと読み、契約条件を十分に理解したうえで契約しましょう。

一度だけ試すつもりでも、  
契約書は隅々まで  
よく確認しようね!



見栄を張って購入した高級バッグ。

届いた商品はどう見てもニセモノだった…

インターネット通販は  
返品ができないことも！  
安易に購入するとトラブルに。



あれ？  
ブランド  
タグが  
付いて  
ない？

数日後



偽サイトを  
チェック  
するには？



● 消費者庁  
このページから  
「偽サイト」の注意喚起情報を確認できます

実物を確認せずに購入するインターネット  
通販では、様々なトラブルが発生しています。

特に下記のようなトラブルが発生している  
ので要注意！

届いてから  
「偽物だった」「思っていた物と違う」

前払いで支払ったが、商品が届かない。

注文後に事業者に連絡をしようと思ったら、  
事業者の連絡先がメールアドレスしか記載  
されていない。メールを送っても返事がない、  
WEBサイト自体が消えてしまった。

❗ 信頼できる事業者から購入しましょう。

安心して通信販売が利用できるように活動しているJADMA(公益社団法人日本通信販売協会)の  
会員社から購入する、など

❗ 返品・交換ルールは必ず確認！

❗ 不自然な日本語表記の場合は、海外事業者  
が販売している可能性あり！

❗ 偽ブランドと知って、海外から商品を購入  
することは違法となり、消費者の責任が問  
われることもあります。

海外から取り寄せた商品の  
トラブルの場合は、  
越境消費者センターに相談しよう



COLUMN 有名ブランドの公式サイトを装った  
偽サイトに注意！

近年、有名ブランドや大手スポーツメーカーの公式  
サイトを模した偽サイトが横行しています。

偽サイト一覧は、随時、消費者庁が公表しています。

## 便利！でも要注意

…インターネットショッピングを利用する際に注意したいこと

インターネットで買い物をする際には、そのサイトが本当に信頼できるのか、あらゆる角度からチェックしましょう。ほしい商品があるからといって即座に購入するのは危険！

右にあげたチェックポイントを参考にしながら、しっかり情報を確認し、吟味したうえで契約するかしないかを考えましょう。

### ☑ チェックポイント

**ショップ情報** 所在地、責任者名、電話番号が記載されているか（架空のものではないか）

**評判** 「悪質サイトである」などの評判がないか

**他店との比較** 他店と比較し、価格が高すぎたり安すぎたりしないか

**支払方法** 口座振込の前払いだけでなくカード支払いや代金引換など、複数用意されているか（特に個人名義の口座への振り込みは要注意！）

## 通信販売（ネット通販を含む）は、クーリング・オフできないの？

Q. インターネット通販等、通信販売にはクーリング・オフ制度が適用されない？

高知県内  
大学生の  
正答率

YES or NO

39.7%

A. YES

**インターネットショッピングを含む通信販売は、クーリング・オフ制度がありません。**なぜなら、通信販売の場合、消費者が広告やカタログを見ながら、じっくり検討して注文できるので、不意打ち性がないからです。

ただし、特定商取引法では、返品特約（返品の可否と返品可能な場合の条件）を広告に表示することを通信販売業者に義務づけています。**必ず購入前に返品特約を確認するようにしましょう。**もしも返品可否や条件の記載がない場合は、商品が到着して8日間以内であれば、送料を自己負担することで返品が可能。返品不可と記載がある場合は原則返品できません。

### ☑ 通信販売で理解しておきたいこと

- ≫ 相手の顔が見えない契約ですので、業者の信頼性に少しでも疑問がある場合は契約しないことが大切です。
- ≫ 注文した内容、業者からのメールや確認画面は保存しておきましょう。
- ≫ 商品が手元に届いたら、すぐに中身を確認しましょう。
- ≫ もし商品に問題がある場合は、業者にすぐに連絡しましょう。

### COLUMN

#### フリマアプリ使用上の注意

利用者が急増しているフリマアプリでは、契約相手が個人の場合、消費者を守る特別な法律はなく、自己責任が原則です。

販売者に悪意がなかったとしても、購入者が想定していた商品と異なる物が届くことがあります。顔の見えない相手との取引なので、不安な点は事前に質問などで確認してから購入するようにしましょう。

#### みんなの トラブル 事例

フリマアプリで、壊れたものが届いた。売り主に連絡したところ、返品などの取り決めはしていないと言われた。

## 「エステ体験、今なら無料です」

その一言につられた自分を叱りとばしたい…

そんなつもりなかったのに！

ただ  
～無料ほど怖いものはない～みんなの  
トラブル  
事例

勧誘されて、語学教室に入学したけれど、お金だけを支払って、受けたいレッスンがことごとく予約をとれず…

街中を歩いていたら、「無料体験だからぜひ試してみてください」と言われて事業所につれて行かれ、サービスなどの提供後、高額な商品やサービスの契約を勧められるトラブルが多発しています。無料サービスを受けてしまった手前、断りきれず契約をし、後悔するはめに…などということがないよう、不要な勧誘はきっぱりと断りましょう。

- ❗ 「無料でお試し」と言われても、その後、何らかの有料の契約をさせられる場合があります。
- ❗ エステは、複数回にわたって施術を受けることが多いので、契約期間が長くなる場合があります。その間、関連する美容用品（美顔器や化粧品など）の購入を勧められるケースもあります。

## COLUMN

事業者は契約内容が記載されている書面を渡すことが義務付けられています

長期間にわたってサービスを受ける契約の中で、以下7つの取引については、「クーリング・オフ」や「中途解約」を含む契約内容を記載した書面を消費者に交付する義務があります。

契約内容を記載した書面の交付が義務付けられている7つの取引



## 執拗な勧誘へは「契約しない」とはっきり意思表示！

昨今、言葉巧みに特典などを強調し、しつこく勧誘する事業者も多く、契約をするつもりではなかったのに、しぶしぶ(うっかり)契約をしてしまうというケースも多く見られます。



一人暮らしを始めたところ、新聞購読の勧誘員が景品を片手に勧誘に何度も来る。



街を歩いたら「かわいいね」「モデルにならない?」と知らない人に声をかけられ、喫茶店などでエステの契約を迫ってくる。



先輩や友人から「ネットワークビジネスで副業ができる、儲かるよ」などと誘われ、その後の人間関係が崩れそうで断れない。

「契約しても後で何とかなるだろう」とその場しのぎで契約してしまうことはトラブルの元です。勧誘を断る際には「契約しません」「必要ありません」とはっきり意思表示をするようにしましょう。「今は時間がない」といったあいまいな言葉では、あなたの意思は相手に伝わりません。

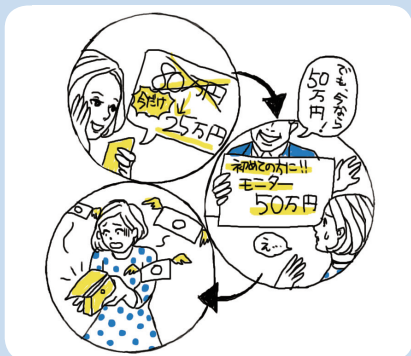
### COLUMN 美容医療トラブル急増中！

「医療脱毛」「脂肪吸引」「二重まぶた手術」などの美容医療に関するトラブルが、ここ数年で増加傾向にあります。

- カウンセリングに行った美容外科で、広告に記載されていた費用より、はるかに高額な契約をさせられた。
- 二重まぶた手術を受けたが、顔全体が内出血をおこし、腫れが引かなくなった。

美容医療で安さを売りにする広告も目にしますが、実際に施術を受けようとすると、様々な理由をつけて契約金額が高額になるケースもあります。

また、美容医療は身体への危険が伴うものがあります。施術前後の比較写真やイメージ広告をうのみにはいけません。



契約前には価格だけでなく、施術内容やリスク、術後の経過（腫れがどのくらいで引くか、後遺症はあるかなど）について、医師から十分な説明を受けたうえで、慎重な判断をすることが肝要です。

安いからと買った携帯電話のモバイルバッテリー。  
まさか発火するなんて…「他の商品よりもなぜか極端に安い」  
の裏には、理由がある！

私たちの身の回りには様々な製品が出回っています。同じものを買うのであれば、ついつい「安い」商品を選びがちです。低コストで生産された商品の中には、製品に何らかの問題が発生するケースもあり、思わぬ事故にあったり健康被害を受けることもあります。

格安のモバイルバッテリーを購入したら、普通に使用していたのに発火した。

海外の電動自転車を購入したら、ブレーキがきかず、スピードが出すぎて事故にあいかけた。

安いマニキュアを付けたら、爪が変色してしまった。

安さに飛びつくのではなく、製品の仕様、安全性、価格の相場を調べ、十分に検討しましょう。

- ❗ 「無料でお試し」と言われても、価格の相場を調べたうえで、商品を選択する。
- ❗ 「他の商品よりも極端に安い」ということは何か理由があると考え、その理由を考える、調べるようにする。
- ❗ 事前に商品テストなどの情報や、表示・マーク(※)を確認したうえで商品を選択する。

商品の安全性を認証するマークの一例としてSGマーク(Safe Goods)の略があります。SGマークは家具・家庭用品など100品目以上の製品について安全基準を設け、この基準に適合した商品にのみSGマークが表示されます。

## COLUMN 製品事故から身を守るために

- 商品購入時に安全性をチェックする。  
(下記ページなどで注意喚起が出されていないか)
- 取扱説明書などをよく読んで、正しい使い方をする。
- 保守・点検をこまめに行う。

製品事故  
情報を  
チェック● 消費者庁  
リコール情報サイト● 製品評価技術基盤機構  
事故情報検索ページ

# 製品事故から身を守る

「サービス」にも安全性が必要です！



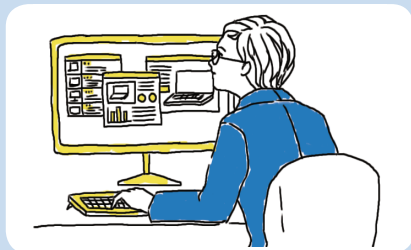
製品安全だけでなく、サービス分野の安全性にも目を向けましょう。

過去には、「格安バスツアーに申し込んだら、高速道路で事故にあった。事故原因が運転手の過剰労働による居眠り運転だった」というケースがありました。価格、低コストを追求するあまりに、安全性が二の次になってしまう、本来、そのようなことがあってはなりません。「学生向けサービス」「最安値保証」などどうたって、低品質なサービスを提供する悪質な事業者もいます。

サービスに関しても、相場を調べ、内容、条件などを十分に理解したうえで、安全なサービスを選ぶようにしましょう。

## COLUMN 情報を読み解く力を高めましょう

いわゆる「IT社会」の進展に伴い、以前に比べはるかに速く大量の情報を入手できるようになりました。その反面、インターネットなどで公開されている莫大な情報の正確性を見極めることは難しくなりました。特にインターネット上の情報は閲覧者を増やしたり、ランキングを上げたりするために様々な加工が施されており、中には意図的に私たちをだまそうとする情報もあふれています。



情報を集めることも大切ですが、その情報の正確性を見抜き、取捨選択する力を身につけるとともに、怪しい情報は信用しないようにしましょう。

- 情報をうのみにしない。
- 情報元が信頼できるかどうかを吟味する。
- 商品・サービスの利用者の声を調べるなど、多面的に情報を集める。

先輩からの誘いに NO と言えない優柔不断な僕。  
周りには優しい人だねと言われるけど…

## 「楽しんで稼げる」

～うまい話には裏がある～



友人や親せきなどの親しい人を会員組織に加入させ、商品などを契約させてマージンを受け取り、販売組織を拡大していく商法をマルチ商法と言い、若者に多く被害が見られます。「ネットワークビジネス」「紹介販売」などと言いながら勧誘を受けても実態はマルチ商法であることがほとんどです。「簡単に稼げる」「紹介するだけでお金が入る」と言われて加入したのに、勧誘時に聞いたように販売ができず、借金を抱えてしまったりします。

- ❗ 親しい人からの勧誘でもはっきりと NO !
- ❗ 「儲かる」「紹介料が入る」甘い言葉に騙されないで!
- ❗ 借金をするなどのトラブルを誰にも相談できず状況が悪化することも。

 マルチ商法に勧誘されたら?  
これだけは知っておいてほしいこと

- » いつでも中途解約は可能!
- » 法定書面を受け取った日、または再販売する商品を受け取った日のどちらか遅い方から20日間以内はクーリング・オフが可能!

**COLUMN** SNS をきっかけにマルチ商法に巻き込まれるケースが増加中

見知らぬ人から SNS で突然「友達になってください」とメッセージが届き、仕事や趣味などの話をして親しくなった後に、実際に会ってみると喫茶店などで高額な株式投資や投資用 DVD の購入を迫られるなどのトラブルが増えています。

中には高額な契約金を「学生ローンなどで支払えば金利も安くお得」などとすすめてくる場合もありますので、安易に契約しないようにしましょう。もしも契約してしまった場合でも契約書を受け取ってから20日間はクーリング・オフができるため、早めに相談を!

マルチ商法  
に多い  
トラブル事例



株式投資



投資用DVD



ビジネススクール



起業家セミナー



マナー研修



健康食品・化粧品

きれいに使っていたのに、  
退去時に高額請求！まずは賃貸借契約の  
基本を理解しよう

## COLUMN

## 原状回復とは

借主の故意・過失など通常の使用方法を超えた使用による破損や汚損を復旧することを指します。貸主・借主の負担は右下の図を参照してください。

退去後にハウスクリーニング、クロス張替え、畳表替えなどの原状回復費用として、高額な料金を貸主から請求され、敷金が返金されない、敷金を上回る金額を請求されたというトラブルが起こることがあります。

入居時に貸主と共に損耗箇所、程度、発生時期など、事実を記録するチェックリストをつける、写真に撮るなど、証拠を残しておくとういでしょう。

原状回復費用の範囲や算定の考え方については、国土交通省が「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」として公表しています。

原状回復 ガイドライン



賃貸住宅へ入居する際には、賃貸借契約を締結することになります。賃貸借契約を締結する際には、多くの費用がかかりますが、それらがどのような性格のものであるかを理解しておきましょう。

## ✔ 賃貸借契約で使われる主な用語

- 家賃** 部屋を借りる場合の賃借料  
(通常は1ヶ月単位で金額提示)
- 共益費** 集合住宅で生活をするうえで  
・**管理費** 共同して負担する費用
- 敷金** 住宅を出る時の清掃代や修復費、入居者の  
・**保証金** 家賃不払いがあったときに備え、貸主(大家)が家賃に充当することができる預り金。  
家賃滞納がなく、きれいに部屋を使用している場合は原則全額返還。
- 礼金** 貸主に対しての謝礼金で、返還されません。
- 仲介手数料** 不動産会社が仲介して、借主を探す際の仲介手数料。本来は貸主と借主が折半するものですが、借主が1ヶ月分を支払うとする契約が一般的になっています。
- 更新費** 賃貸借契約期間が終了し、更新するときに払う費用
- 保証料** 賃貸借契約の際に求められる親族などの連帯保証人に代わり、第三者が連帯保証人となるサービスを利用する費用

- ❗ 契約書の内容はよく読んでおきましょう。
- ❗ 原状回復費(修理費)を請求された場合は明細書を確認し、納得するまで貸主に説明を求めろ。
- ❗ 相場に比べて極端に家賃が安い物件は、以前何かしらの事件や事故があった事故物件の可能性も。また、居住環境や室内設備に何らかのトラブルがある物件かもしれません。おかしいと思ったらなぜ安いのか、確認するようにしましょう。

原状回復費用の範囲	貸主の負担	建物・設備などの自然劣化 (例：畳、壁クロス、床材の変色など) 借主の通常の使用により生ずるもの (例：電気製品による電気やけ、画びょうの跡など)
	借主の負担	借主の故意・過失など通常の使用方法を超えた使用による汚損など (例：落書きの跡、壁や天井のタバコのヤニ、ベットによる傷痕など)

## TROUBLES

010

## 副業

## 怪しい副業・アルバイトのトラブル

## 簡単に稼げて高収入?!うまい話には裏がある…

怪しい副業やアルバイトに関するトラブルについて、10～20歳代の若者から全国の消費生活センター等に、右のような相談が寄せられています。

チャットで相談にのるだけのアルバイトで、次々と手続料を支払わされた。

“レンタル彼氏”に登録したが収入は得られず、月額サイト利用料だけを支払われている。

「荷受代行」をしたら、自分名義でスマートフォン6台を購入されていた。

## TROUBLES

011

## SNS

## SNS をきっかけとした消費者トラブル

## 広告の内容はしっかり確認!

## 知り合った相手が本当に信用できるか慎重に判断を!

SNS をきっかけとした消費者トラブルが10～20歳代の若者にも増えています。全国の消費生活センター等には、以下のような相談が寄せられています。

「定型文を送信するだけで月に100万円から200万円稼げる」というSNSの広告を見て副業サイトにアクセスし情報商材を購入したあと、高額なサポートプランの契約をした。

SNS で知り合った相手とやり取りをしていたところ、「別のサイトでやり取りをしよう」と言われて出会い系サイトに誘われ、高額な費用を支払った。

スマートフォンでSNS 広告を見て1回のみと思い除毛クリームを注文したが、定期購入の契約になっていた。

### ❗ SNS 上の広告はしっかり内容を確認しましょう

大幅な値引きや低価格、商品の効果を過剰にうたう SNS 上の広告や、「簡単にもうかる」「損はない」などの投稿やメッセージはうのみにしないようにしましょう。SNS 上の広告をきっかけとしたトラブルに多い通信販売にはクーリング・オフ制度がなく、事前にしっかり内容を確認することが大切です。

### ❗ SNS 上で知り合った相手が本当に信用できるか慎重に判断しましょう

SNS 運営事業者の利用規約では「SNS がきっかけでトラブルが発生しても責任を負わない」旨が定められていることがほとんどです。SNS 上では話の合う「知り合い」でも、本当に信頼できる相手かは分かりません。お金を支払ったとたん相手と連絡が取れなくなることもあり、返金を求めることが困難になります。本当に信用できる相手なのか、慎重に判断しましょう。

### ❗ SNS を利用するにあたっては次の点にも注意しましょう

- ・学生証、運転免許証、健康保険証などの身分証明書の情報を SNS で送ってしまうと、あとで取り戻すことは難しく、より大きなトラブルに発展することがありますので、絶対に渡さないようにしましょう。
- ・SNS 上に投稿された情報は拡散すると消去が困難です。個人情報や自分の写真の投稿、身元が分かるような書き込みは安易にしないようにしましょう。
- ・中学生や高校生のトラブルも発生しています。家族で SNS の利用方法を話し合うとともに、ペアレンタルコントロールやフィルタリング機能も活用しましょう。

**!** 副業・アルバイトにあたって「手数料」「登録料」を請求されたら要注意!

「簡単に稼げる」「気軽に始められる」と強調するインターネット広告やSNSの情報を安易に信じないようにしましょう。怪しい副業・アルバイトでは、「報酬を得るために必要」などと言われ、登録料やサイト利用料等さまざまな名目でお金を支払わされるという特徴があります。

**!** 「荷受代行」・「荷物転送」は絶対にしないでください

「荷受代行」・「荷物転送」の裏の目的は消費者の名義で不正に携帯電話等を購入することであり、その携帯電話等が犯罪に使用される恐れもあります。身分証明書、銀行口座等の個人情報を安易に伝えないようにしましょう。また携帯電話等の月額利用料や通話料などを支払う必要はないと説明されていても、契約者である消費者に対して請求される可能性もあります。

## TROUBLES

## 012

電力  
契約

## 電力契約の訪問販売トラブル

## 電気代が安くなる!?

2016年から電力の小売りが全面自由化され、従来の地域の電力会社以外の電力事業者と自由に契約できるようになりました。しかし、訪問してきた事業者の担当者が、「電気代が安くなる」等といった検針票を見せるように迫ったり、「マンション（アパート）全体で契約先の電力会社が当社に変更になる」と事実と異なる説明をしたりして、電力の契約を迫るという相談が寄せられています。中には、検針票を見せただけで、意図せず契約先の電力会社に変更されていたという相談も寄せられています。

契約先事業者が確認できない場合や契約内容が理解できない場合には、その場で契約しないでください。一人暮らしなどで転居し、新生活が始まる時期にも十分注意が必要です。

全国の消費生活センター等には、以下のような相談が寄せられています。

大手電力会社からの委託と名乗り、検針票を見せるように言われた。

マンション全体で契約する電気会社が変わると言われた。

**!** 「大手電力会社の委託を受けている」と言われたら…

訪問してきた会社の社名や連絡先等の情報や訪問の目的、電力契約をどこと結ぶのかを必ず確認してください。

**!** 「電気代が安くなる」と言われたら…

契約プランによっては、現在よりも電気料金が高くなる可能性もあります。現在の契約と必ず比較検討しましょう。

**!** 「このマンション全体の契約が切り替わる」と言われたら…

マンション・アパートの管理会社や大家さん等に連絡して、事実かどうかを必ず確認しましょう。

**!** 「検針票を見せて」と言われたら…

検針票の情報がわかれば電力契約の手続きができてしまいます。検針票の取り扱いには十分注意してください。

**!** 訪問販売で契約した場合、クーリング・オフができます！（P.25 参照）

## 第2章

# 契約のキホン

## 契約とはいったいなんでしょう？

私たちは、いろいろな人と様々な約束をしながら生活をしています。

例えば、友人と旅行に行く約束をしたとしましょう。旅行業者に一人2万円の旅行代金を支払いました。しかし当日になって、あなたが体調不良で旅行に行けなくなってしまい旅行をキャンセルすることに。

友人には、「ごめん」と謝ったら許してもらえましたが、旅行会社は2万円の旅行代金を返金してくれませんでした。この場合の「友人との約束」と「旅行者との約束」には、大きな違いがあります。それは旅行業者とあなたの間には「契約関係」があり、一方的にやめることができないのです。つまり、当日になってキャンセルの手続きをしても、契約内容によってはお金が返ってこない場合もあります。このように、「契約」とは双方に法的な拘束力を伴うもので、友人との気軽な約束のようにはいきません。

また、私たちの契約の相手は多岐にわたります。

身近な商店での契約（例：お米や飲み物を買う）から、遠隔地との契約（例：旅先の旅館の宿泊予約をとる）や、時には海外の業者と契約（例：外国のネットショップで気に入った商品を注文するなど）をすることもあります。契約先の選択肢が広がることは、私たちにとって良いことですが、どの業者が信頼できるか見極めることが難しいと感じる時もあるでしょう。

私たちが安心・安全な消費生活を営むには、自分自身の「選ぶ力」を磨き、契約について十分に理解することが大切です。

本章、「契約のキホン」では、契約の基本ルールについて、学んでいきましょう。



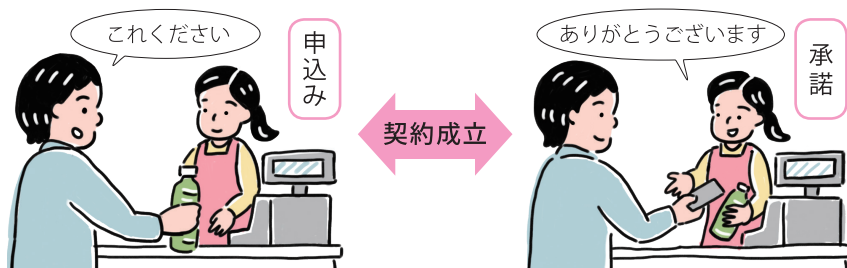
## 契約のルールをろう

契約の基本的なルールを定めている法律は民法です。民法は私たちの社会のルールを形成するうえで大変重要な法律です。まず、民法で定められているルールを理解しておきましょう。

### ルール #01 契約は当事者同士の合意で成立する

契約は、原則として当事者同士が合意することで成立します。例えば、あなたがコンビニに行って、好きな飲み物を選び「これをください」とレジに持っていくと、お店の人は「120円です」と答え、あなたは提示された料金を支払い、飲み物を受け取ります。

このように、どちらかが申し込み、相手方が承諾し、約束が結ばれることで、契約が成立します。



クイズ 契約書への署名・捺印がなくても契約は成立する？

答えは Yes !

(高知県内大学生の正答率 75.4%)

契約書への署名・捺印がなくても、契約は成立します。口約束であっても、契約は成立しますので安易に同意しないことも大切です。ただし、大きな金額の契約や、長期に渡る契約などでは、後々の行き違いやトラブルを防ぐために、お互いの約束事が何なのか書面で確認できることが重要ですので、「契約書」を交わすのが通常です。

### ルール #02 契約自由の原則

契約の内容については、当事者が自分たちの意思で自由に決めることができます。これを「契約自由の原則」といいます。いつ、誰とどのような契約をどのように交わすか、これは、契約の当事者が自由に決めることができるのです。

## ルール #03 自己決定・自己責任

契約は、当事者の自由な意思決定によって内容が決められ成立します。だからこそ、自分の意思で決めた契約は守らなければならないし、一方的に契約内容を変えることはできません。また、その結果についても自分の責任になります。

### COLUMN 無効な契約・取消可能な契約

契約が成立すると、それを守らなければならないのが民法の原則です。しかし、その契約が不当なものであれば、契約の無効や契約の取消しを主張できる場合があります。

	取り扱い	具体例
無効	契約は初めからなかったものとして扱われる	・窃盗や殺人などの犯罪を請け負う契約など、公共の秩序や善良な風俗（公序良俗）に反する契約
取消	いったん成立した契約を解消できる	・だまされて契約した場合やおどかされて契約した場合 ・契約の重要な事項（例えば取引価格）に関して勘違い（錯誤）があった場合の契約 ・未成年者が親権者の同意を得ないで契約した場合 ※下記参照

ここでは民法によって契約の無効や取消しができる場合を説明していますが、その他の法律によって取消しができる場合もあります。

## 未成年者の契約は取消しできる？

18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、民法で定められています。このため、親の同意のない契約は取り消すことができます。ただし、未成年者でも取り消せない契約があることも知っておきましょう。

### 例えば…

- ★ 小遣いの範囲内での契約
  - ↳ 小遣いのように、親から自由に使って良いと与えられた財産などは、その範囲内で自由に処分することができますので、親の同意を必要としません。
- ★ 営業の許可を得た未成年者の取引行為
  - ↳ 成人と同じ能力とされ、取引行為について親の同意を必要としません。

クイズ

未成年者が契約時に18歳以上だと嘘をついた。  
この契約は取り消すことができる？

答えは No !

(高知県内大学生の正答率 49.6%)

「自分は成人である」と積極的に嘘をついて交わした契約は、未成年者の契約であっても取消しはできません。

## COLUMN

### 成年年齢が20歳から18歳へ引き下げられました！

民法改正により、2022（令和4）年4月1日から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられ、18歳になると親の同意なしに一人で契約が結べるようになりました。一方で、18歳・19歳は「未成年者取消権（未成年者が親の同意を得ずに結んだ契約は取り消すことができる）」を失い、社会経験の浅い新成年をターゲットにした悪質事業者による消費者トラブルの拡大が心配されています。

## < 18歳になったらできること >

親の同意なく契約ができる

携帯電話・スマホの契約

一人暮らしの部屋を借りる

クレジットカードをつくる（※）

※銀行のカードローンについて、金融トラブル防止の目的で、多くの金融機関や業界団体が当面の間は20歳未満には提供しないとの取り決めをしています。

高額な商品を購入したときにローンを組む など

結婚（男女ともに18歳からに統一）

国家資格（医師・薬剤師・司法書士・行政書士など）の取得

10年有効パスポートの取得

性同一性障害の人の性別変更の申立て

裁判員への選任

など

○今までも18歳からできていたこと

普通自動車免許の取得、選挙の投票や選挙運動、男性の結婚、

深夜労働（※）、パチンコ（※）

※高校生の「深夜労働」や「パチンコ」は、多くの場合、学校や企業などが禁止しています。

## < 20歳にならないとできないこと >

飲酒

喫煙

公営ギャンブル（競輪、競馬、競艇、オートレース）

国民年金への加入

養子を迎える

など

## 約束してしまったら、契約を絶対に守らなければいけないの？

民法では、基本的に対等な当事者が自由に交渉して契約を結ぶことを前提としています。しかし、現実を目を向けてみますと、本当に「対等」とであると言えるのでしょうか？

例えば、皆さんが携帯電話会社とスマートフォンの契約を交わすとします。スマートフォンの種類はたくさんありますし、どの機種がどのような機能をもっているか知るには一苦労です。また料金体系も複雑で、どのプランが自分に適しているのかわかりにくいです。つまり、消費者側が携帯電話会社の社員と同等の知識をもって契約をすることは困難なことでしょう。また、契約内容に不満があるからと言って、大企業を相手に、自分のためだけに特別に契約内容を変えてもらうことは難しいですよね。

ですから、**消費者と事業者は、「対等」とは言い切れない現実があるのです。**

なかなか対等な立場で契約ができない現状にあるにも関わらず、消費者は事業者と約束してしまった以上、絶対に契約を守らなければいけないのでしょうか？消費者が不利になりやすい契約から消費者を守るために、民法以外の法律で特別なルールを定めています。次はその一例です。



### 消費者契約法

#### 1 事業者に不適切な勧誘行為があった場合、その契約を取り消すことができる

例：契約の内容について誤った事実を告げる、将来のことについて確実であるかのように告げる、契約内容について有利なことだけを説明し不利益な事実を告げない。

#### 2 事業者の不適切な行為により、消費者が困惑して契約を締結してしまった場合、その契約を取り消すことができる

例：事業者が自宅にきたとき、「帰ってほしい」という意思を示しているのに自宅から帰ってくれない。(不退去)

例：契約する意思がない、帰りたいたいという意思を示しているのに事業者が事業所などから帰してくれない。(退去妨害)

#### 3 消費者の権利を不当に害する契約条項は無効

例：「いかなる場合も損害賠償請求に応じません」など、消費者に対して一方的に不当・不利益な契約条項が記載されている。

不当な勧誘

不当な契約条項

## COLUMN 知っておこう！消費者の8つの権利

- |                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| 1 生活の基本的ニーズが保障される権利 | 5 意見が反映される権利       |
| 2 安全である権利           | 6 救済を受ける権利         |
| 3 知らされる権利           | 7 消費者教育を受ける権利      |
| 4 選ぶ権利              | 8 健全な環境の中で働き生活する権利 |

## 特定商取引法とクーリング・オフ

「クーリング・オフ」という言葉を聞いたことがありますか？

一度結んだ契約は本来、一方的にやめることはできませんが、下表のような販売方法の場合、消費者が冷静になって契約内容を再考する期間を設け、**一定期間内であれば契約の解除ができます**。これをクーリング・オフ制度といい、特定商取引法に定められています。

クーリング・オフ制度は、不意打ち性が高く、その場で契約の判断をさせられてしまうような取引などに適用されています。したがって、**自分で購入（契約）する意思を持って店舗に行ったり、電話やインターネットで自分から契約した場合には適用されません**。

特定商取引法でクーリング・オフが認められている取引内容とクーリング・オフ期間は以下のとおりです。

取引形態	解説	行使期間
訪問販売	事業者の店舗や営業所以外の場所（自宅や喫茶店など）で契約した場合	法定書面（一定の事項を記載した契約書）の交付を受けた日を含めて8日間
電話勧誘販売	事業者から電話で勧誘を受けて契約した場合	
特定継続的役務提供 ※1	5万円を超えるエステティックサービス、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、美容医療を一定期間を超えて継続する契約	法定書面の交付を受けた日を含めて20日間
訪問購入	店舗以外の場所で、貴金属を含む原則全ての物品を事業者が消費者から買い取る契約	
連鎖販売取引	マルチ商法	法定書面の交付を受けた日を含めて20日間
業務提供誘引販売取引	内職商法、モニター商法	

※1 特定継続的役務提供は、クーリング・オフの期間を過ぎても、法律で定められた解約料を支払えば中途解約ができます。



## クイズ

クーリング・オフとは訪問販売などで交わした契約に対して、一定期間内であれば理由によらず無条件で申し込みの撤回、又は契約の解除ができる制度のことを言う？

答えは Yes !

(高知県内大学生の正答率 81.3%)

契約の撤回、解除をするためには消費者がクーリング・オフを行使する必要があります。取引内容によって、行使期間が異なりますので、25 ページの表で確認してください。

特定商取引法以外の法律でもクーリング・オフができる場合があります。また、クーリング・オフの期間が過ぎてしまっても、勧誘方法に問題があるなどの理由で取消しができる場合もあります。困った時は諦めずに消費生活センターに問い合わせてください。

### COLUMN クーリング・オフは書面または電磁的記録で！

クーリング・オフは、書面（はがきなど）または電磁的記録（メールなど）で行います。

なお、期間内に書面を送信、または電磁的記録を送信すれば、クーリング・オフの効果は発生しますので、期間内に相手に届いていなくても有効です。

クーリング・オフの書面等には、事業者が対象となる契約を特定するために必要な情報（契約年月日、契約者名、購入商品名、契約金額等）やクーリング・オフの通知を発送した日を記載します。

### ○クーリング・オフを「はがき」で行う場合

具体的な書面の書き方は、高知県立消費生活センターのHPからご確認くださいませ。

送付する前に、はがきの両面をコピーしておきましょう。「特定記録郵便」または「簡易書留」など、発信の記録が残る方法で代表者あてに送付し、コピーや送付の記録は一緒に保管しておきましょう。



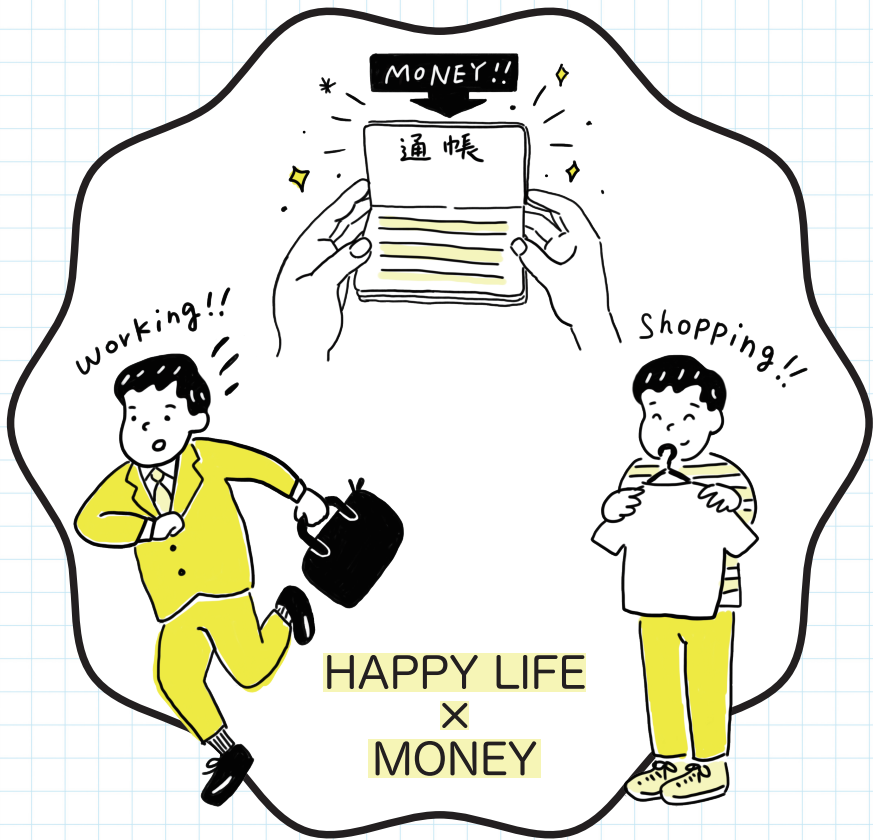
高知県立消費生活センター HP

### ○クーリング・オフを「電磁的記録」で行う場合

まず契約書面を確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照して通知しましょう。

通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等の画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

# 【 第3章 かしこい生活設計 】



皆さんは、自分の人生をどのように生きていこうか、深く考えたことはありませんか。人生は、計画どおりにいくこともあれば、そうでない場合もあります。どのような時でも、あなたらしさを失わずに生活していくためには、生活の基盤をしっかりと築くことが必要です。この基盤づくりに大切なものの一つに「お金」があります。お金（収入）をどのように得て、何に使うか（消費するか）を真剣に考えることは、あなたの将来を形作る第一歩になります。

この章では、皆さんのこれからの人生を支えるお金についての基本的なルールを理解しながら、健全な家計と生活設計とは何かを学んでいきましょう。

## 収入と支出のバランスを理解しよう

お金について考える際、自分自身の収入と支出を把握し、自由に使える金額を認識することがスタートラインになります。

まず、生活には、お金が必要です。そのお金を、「家計」の側面からみてみましょう。所得には様々な種類があります。事業を営んでいる場合は「事業所得」、企業に勤めてお給料を得る場合は「給与所得」、土地や建物を貸して得る場合は「不動産所得」などがあります。皆さんがどのように所得を得るかは、その働き方にもよります。ここでは、給与所得者（企業勤め）を中心に考えてみることにしましょう。企業に勤めると、毎月お給料をもらいます。企業によっては年に数回、賞与があるかもしれませんが。

「控除」というのは、税金、健康保険、厚生年金など、制度で決められていて支給時に差し引かれているものですので、この部分は私たちの毎月の消費生活には利用できない金額です。私たちが生活に使えるお金は、「差引支給額」と書かれている金額です。

### 【給与明細の例】

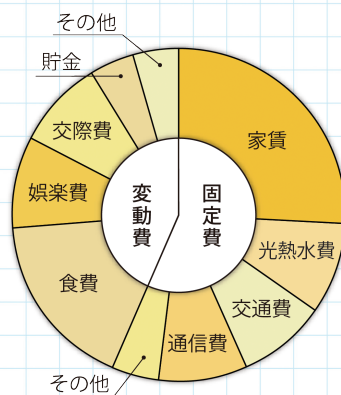
※数字は見本です

勤怠	出勤日数	欠勤日数	残業日数	有給休暇	有給残日数	
	20	0	0	1	12	
支給	基本給	時間外手当	通勤手当	家族手当	資格手当	
	250,000	20,000	15,000	0	0	
	計	285,000				
控除	健康保険	介護保険	厚生年金	雇用保険	所得税	住民税
	14,000	0	24,400	1,500	6,500	13,000
	計	59,400				
差引支給額		225,600				

健全な家計を維持するためには、差引支給額から、固定費（家賃、光熱水費、交通費、通信費…など）を除き、残ったお金をどのようにやりくりし、いくら貯金するかを考えます。

収入と支出のバランスを把握するためには、家計簿をつけると良いでしょう。季節によって支出の傾向が見えてきますし、節約できるところが明確になります。今は、家計簿アプリなどもありますので、便利ですよね。

### 【支出の割合の例】



## 働くことの意味を理解しよう

さて、前述したとおり、私たちは働き、得たお金で生活の支出をまかないます。では、働くということはいったいどういうことなのでしょう？趣味と仕事の違いは何でしょうか？

一言でいうと、自分自身のためにするのが趣味であり、誰かのためにするのが仕事です。誰かのために商品を生産したり、サービスを提供したりするから、それを手に入れた人はその対価としてお金を払うのです。そして、多くの人が働き、賃金として得たお金で、誰かが生産した商品やサービスを買って生活をしています。

例えば、Aさんの趣味は植物を育てること。綺麗なお花を家にたくさん飾っています。ある日、Aさんは自分が育てたお花を、より多くの人に手にとってもらいたいと思い、ネットで販売することにしました。趣味が仕事に変わった瞬間ですね。

### 雇用って何？

皆さんの多くはアルバイトをしたり、学校卒業後会社に勤めたりすることになるのではないのでしょうか。これは勤め先である組織と雇用契約を結ぶことを意味しています。雇用契約とは「当事者の一方（労働者）が相手方（使用者）に対して労働に従事することを約束し、使用者がその労働に対して報酬を与える契約」のことです。つまり雇用契約を結んで働くということは、労働力と報酬（賃金）との交換でもあります。

### COLUMN ▶ ブラックバイトには要注意！

新しくアルバイトをしようと求人情報を探していたら、時給が高い、勤務シフトが極めて柔軟など、他と比べて非常に好待遇な求人を見つけた、なんてことはありませんか？

しかし、そのアルバイト、ひょっとするとブラックバイトかもしれないので、要注意です。

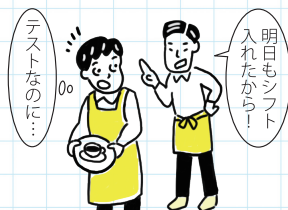
ブラックバイトとは、労働条件などをあまり詳しく知らない学生や若者を狙い、違法性の高い、過酷な労働環境での勤務を強いられるアルバイトのことを言います。

例：長時間労働／無理なシフトの強制／サービス残業の強制／罰金・買取・弁償の要求 など

- 「おかしいな」と思った求人には応募しない！
- もしそのようなアルバイトを始めてしまった場合は、相談窓口相談！

自分が暮らす地域の相談窓口を確認しましょう！

総合労働相談コーナー 厚生労働省



## クレジットのしくみを理解しよう

### クレジットカードの利用は計画的に！

クレジットカードは、その場に現金がなくても商品などを購入できるなど様々なメリットがあるので、すでに使っている人やこれから使おうと思っている人も多いかもしれません。ただ、**クレジットカードの利用や各種ローン・キャッシングはどれも「借金」です。**クレジットカードのしくみをよく理解し、無理のない範囲で利用できるようになりましょう。

### クレジットカードのしくみ

クレジットカードは、ショッピングなどの代金を信販会社に立て替えてもらう契約です。つまり、信販会社にお金を借りて代金を支払う契約ともいえます。

### クレジットカードを安全に利用するうえで心がけるべきこと

- 自分の収入にあった利用を心がける
- 確実に返済する
- 必要以上に複数のカードを所有・利用しない
- クレジットカードを人に貸さない
- 請求書の利用金額は必ずチェックする
- クレジット返済のための借金は絶対にしない

### 支払い方法と金利

クレジットカードの支払方法により、金利がつく場合があります。

支払い方法	内容	金利
翌月一括払い	利用した金額を翌月に一括で支払う	なし
分割払い	支払回数を決めて分割して支払う	あり
リボルビング払い（リボ払い）	利用金額に関わらず、毎月一定額を支払う	あり

**分割払い**とは返済回数を決めて支払う方法のこと。例えば10万円の商品分割10回払いで購入する場合には、毎月1万円＋金利の支払いをすることになります。返済が完了する前にさらに10万円の商品分割10回払いで購入すれば、月2万円＋双方の金利を払うことになります。こういう状況では毎月の支払う金額が大きく、再度の購入を諦める人は多いでしょう。

**リボ払い**とは、カードを作ったときに毎月の支払い金額を決めてしまう支払方法のことです。はじめに毎月支払う金額を決めて、買い物複数回でも毎月その金額を払えばよい方法です。これは便利と思いませんか？

しかし、ここに大きな落とし穴があります。購入金額が増えても毎月の支払う額が一定ということは支払う期間がその分伸びるということなのです。その伸びた分、金利の支払いが増えます。**知らない間に借金をし続ける危険性があるのがリボ払いなのです。**

## 借金のための借金は厳禁！「多重債務」に気を付けよう

金融機関などから借金を繰り返すなどして、雪だるま式に借金が増え、返済が困難になる「多重債務」。手元の現金が不足しているからといって安易にローンやキャッシングを利用するのではなく、「本当に、今すぐ借入れが必要なお金か」を冷静に判断するとともに、「借り入れた場合に返済できるか」を慎重に検討しましょう。

- 一時的に収入が減ったので、生活費を補填するために借金をした
- ポイントをためる目的で現金ではなくクレジットカードで支払うようにしていたら、いつの間にか支払い額が大きくなっていった など

### 返済が困難になった場合は、早めに相談を！

一人で悩んでいる間にも借金は増えていくもの。決して一人で抱え込まずに、返済が困難になった場合は、早めに相談窓口にご相談しましょう！

→ 右のQRコードから、県内の多重債務相談窓口一覧を確認できます。



高知県庁 HP  
※ QRコードは商標デンソー  
ウェブの登録商標です

### COLUMN ▶ 奨学金が将来の生活の重い負担になることも？

日本学生支援機構の奨学金には給付型と貸与型があり、貸与型には利息がつかないもの（第1種奨学金）と利息がつくもの（第2種奨学金）があります。卒業後、返済することになるので、借りる前に返還期間と返還額を確認してから借入額を検討しましょう。

奨学金返還は延滞すると延滞金が課せられます。何らかの理由で返還が難しくなったら、日本学生支援機構へ早急に相談しましょう。

### COLUMN ▶ 一見お得？でも、携帯電話の端末代金の分割払いに要注意！

スマートフォンの購入代金は高額です。「実質負担0円」の契約を締結した場合、端末代金の分割払い相当額が月額利用料金から割引されている場合が多く、購入者には端末代金を支払っている自覚がないこともあります。

端末代金の分割払いはローンに当たるため、月々の支払いが滞ると、将来クレジットカードが作れなくなったり、ローンが組めなくなったりするかもしれません。端末代金を支払っていることを忘れず、月々の支払いが滞らないように気を付けましょう。

### COLUMN ▶ 銀行のカードローンの利用は「計画的」に…

近年、銀行のカードローンを利用したことで、返済ができなくなってしまうトラブルが増加しています。銀行のカードローンの方が、消費者金融やヤミ金融から借りるよりも抵抗感が少ないので、つつい返済能力以上のお金を借りてしまうことも…。中には他の借金返済のためにカードローンを利用してしまいう人もいます。

銀行だからといって、安心するのではなく、慎重に判断しましょう。

## 様々なライフイベントに備えよう

人生を歩んでいくと就職、結婚、出産・子育て、住宅購入、リタイアなどさまざまな出来事（＝ライフイベント）が控えています。そして、それぞれのライフイベントの中には大きな出費が必要になることも。

これらのライフイベントに備えて、「消費支出」と「貯蓄」のバランスを考えていくことが重要です。



就職活動にかかるお金

約8万円

交通費、被服費、  
宿泊費など

出展：(株)インディードリクルートパートナース「2026年卒就職活動 TOPIC」



一人暮らしの生活費

約17万円

单身世帯の消費支出  
の月平均額

出展：総務省「家計調査年報（家計収支編）2024（令和6）年 家計の概要」



結婚にかかるお金

約454万円

結納、結婚～新婚旅行  
までにかかった費用

出展：(株)リクルート「ゼクシィ結婚トレンド調査2024」



出産費用

約52万円

出産費用の総額

出展：厚生労働省「第186回社会保障審議会 医療保険部会・配布資料」



子どもの教育にかかるお金

約1,119万円

子ども一人当たりの総額（※幼稚園から高校まで公立、大学は私立（4年制）の場合）

出展：文部科学省「令和5年度子供の学習費調査」及び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」



老後の生活費

約26万円/月

二人以上世帯のうち65歳以上の無職世帯の消費支出額

出展：総務省「家計調査年報（家計収支編）2024（令和6）年 家計の概要」

### COLUMN

### 修学資金や就職準備金貸付など、様々な支援制度を活用しよう

仕事をしていく中で、より専門性を高めたい、資格を取ってキャリアアップをはかりたい、と思う時期がくるかもしれません。そのような時には、支援制度を活用することもできます。一時的な資金であれば、修学資金や就職を支援する就職準備金などを活用することで、諦めることなく、キャリアアップを実現することができるかもしれません。

自分が進みたい進路や職業が定まった際には、これら資金援助制度が活用できないかどうかについて調べてみましょう。

## 第4章 責任ある消費を実現しよう



私たちは毎日、何気ない消費行動を繰り返しながら生活していますが、社会にどのような影響を与えているか考えたことがありますか？

例えば、詐欺サイトを見つけた時に「自分はだまされないから、まあいいか…」と終わらせるのではなく、適切な窓口に通報することで、ひょっとすると他の人が被害に遭わずにすむかもしれません。

今、あなたが身につけている服。一体その服はどこで、誰が、どのように作り、どのようにしてあなたのもとに届けられたのでしょうか。自分で意識的に調べない限り、こういった「消費の裏」のを知ることは不会いでしょう。しかし、「消費の裏」を知ることはとても大事なことです。なぜなら、そうすることが「貧困問題」「人権問題」「気候変動」「生物多様性」「資源の枯渇」など、今、世界中で緊急課題とされている様々な問題を解決するためのきっかけとなることもあるからです。

また、「持続可能性」という言葉を聞いたことがありますか。私たち人間は誰もが豊かになりたいと願っています。しかしその願いは、地球環境や、人権、平和を視野に入れ、持続可能な形で追求していかなければなりません。どんなに豊かになっても、地球が壊れてしまっは意味がありません。私たちが直面する様々な課題の一つひとつを解決するには、一人ひとりの日々の生活を見直すことから始まります。

このように私たちの消費行動は社会に対して影響力を持っています。一つひとつの選択が与える影響は小さなものであったとしても、その積み重ねが大きな影響力を持つこととなります。

本章では、消費行動が社会に与える影響について自覚し、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画するためにおさえておきたいキーワードをご紹介します。

## KEYWORD #01 消費者市民社会

消費者一人ひとりが、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。

## KEYWORD #02 SDGs (エスディーゼーズ)

SDGsとは、2015年9月に国連の「持続可能な開発サミット」で採択された持続可能な開発目標のこと。SDGsを通して、貧困に終止符を打ち、地球を保護し、すべての人が平和と豊かさを楽しむことができるようにすることを目指す普遍的な行動が広がっています。

### SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

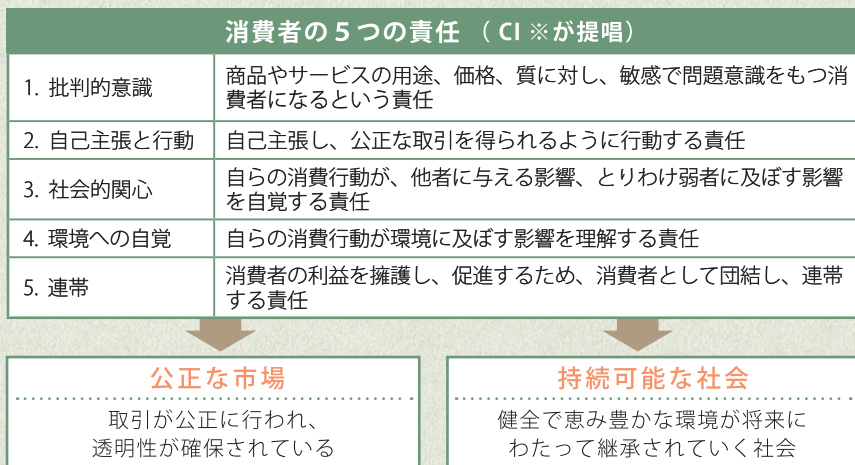
世界を変えるための17の目標



## 消費者の5つの責任

前述したように、消費者には8つの権利があります（P.25 参照）。一方で、私たちには消費者としての責任もあることを自覚しなければいけません。

私たち一人ひとりがこれら消費者の責任を果たしていくことが、公正な市場と持続可能な社会実現への貢献につながります。



※ CI（Consumers International） 国際消費者機構  
消費者団体の国際的組織であり、消費者問題解決のための国際協力に取り組む。

### Column 消費者トラブルに巻き込まれたときは、消費生活センターに相談を！

「消費生活センター」は、消費者が日常においてトラブルに巻き込まれたときの身近な相談窓口として、各地域に設置されています。

一方、「令和6年度消費者意識基本調査（消費者庁）」において、過去1年間に消費者被害を経験した人のうち、40.3%の方が「誰にも相談しなかった」と回答しています。

トラブルに遭っても泣き寝入りしてしまうことのないよう、消費生活センターや自治体の消費生活相談窓口を積極的に活用してください。いずれの相談窓口でも、消費生活についての相談や苦情をお聞きして、解決するためのお手伝いをします。無料ですし、秘密は厳守しますので、安心してご利用ください。

○消費者ホットライン 局番なしの「188（いやや）番」

※最寄りの消費生活相談窓口につながります。

## Column 県民生活課や県立消費生活センターのSNS・HPをチェック!

高知県県民生活課と県立消費生活センターでは、相談件数が増加している消費者トラブルや全国的に問題になっている消費者被害などの情報をSNS（Instagram、Facebook）やホームページに掲載し、県民の皆さんに注意を呼びかけています。気をつけることや対応のアドバイスなども一緒に掲載していますので、普段から定期的にチェック、フォローをお願いします。



県民生活課HP

<https://www.pref.kochi.lg.jp/soshiki/14160/>



県立消費生活センターHP

<https://www.pref.kochi.lg.jp/soshiki/141602/>



Instagram「くまっちゃん  
(高知県立消費生活センター)」

[https://www.instagram.com/kochi\\_shouhi](https://www.instagram.com/kochi_shouhi)



Facebook「くまっちゃん  
(高知県立消費生活センター)」

<https://www.facebook.com/Kochi.shouhi>

## 私たち一人ひとりの行動が公正な取引を実現する

苦情を言うことだって、立派な社会貢献です。

これまで、あなたは消費生活を送るなかでトラブルに遭ったことはありますか？ 不満や不快な思いをしたとき、苦情を伝えるのが億劫な気がして、泣き寝入りしていませんか？

トラブルや事故に巻き込まれたときは、まず事業者に連絡をするようにしましょう。そのうえで、必要に応じて消費生活センターに連絡するようにしましょう。その情報発信が、社会を変える一歩になります。

### 「消費者が意見を伝える」際のポイント 消費者庁

自立した消費者として、意見がきちんと相手に伝わるように、「意見を伝える」とときには次の3つのポイントを参考してみてください。

#### Point1

##### ひと呼吸、置こう!

怒りに任せた発言は逆効果。  
ひと呼吸おいて冷静に。従業員も同じ「人」として、お互いに尊重し合うことが大切です。



#### Point2

言いたいこと、要求したいことを  
「明確に」、そして「理由」を  
丁寧に伝えましょう!

返品したいのか、解約したいのか、またその理由を明確に、丁寧に伝えることが重要です。



#### Point3

##### 事業者の説明も聞きましょう!

上手なコミュニケーションが解決への糸口。  
一方的に主張するだけでなく、事業者の説明も聞きましょう。

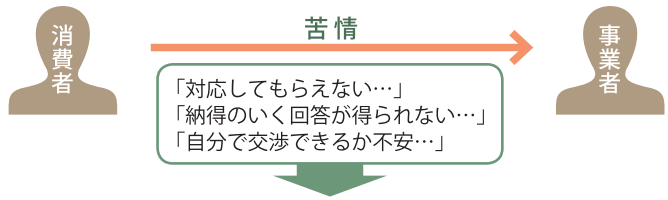


従業員、事業者も頑張っています。  
意見の伝え方には留意しましょう。

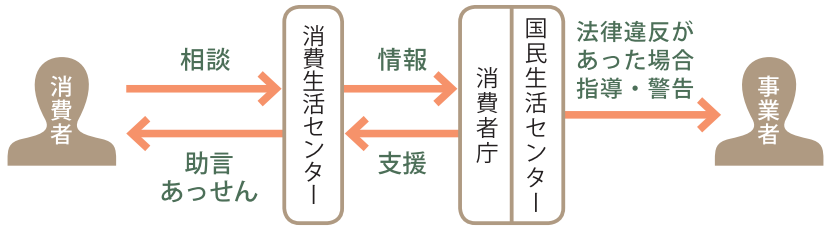
※行き過ぎた言動をとると、場合によっては犯罪として処罰されることもあります。

## トラブルが発生した場合の対応

### STEP 1 事業者に苦情を伝える



### STEP 2 消費生活センターに相談する



消費者の責任を果たすことで公正な市場を実現

- 事業者に連絡・相談したことで被害が回復される
- さらには
- 苦情をもとに、改善がなされ、より良い商品・サービスが生まれる
- 他の消費者が被害に遭わずにすむ（再発防止）

### Column 国民生活センターとは？

消費生活に関する情報を全国の消費生活センター等から収集し、消費者被害の未然防止・拡大防止に役立っています。また、消費生活センターなどが行う相談業務を支援しています。

## 持続可能な社会を目指して わたしたちにできることは何か？

温暖化、オゾン層の破壊、森林資源の減少、希少動物の絶滅など、地球規模での問題が深刻化しています。大量生産・大量消費・大量廃棄の社会に代わって、これからは資源を有効に使う循環型社会への移行が重要な課題です。

大切な資源・環境を守るため、私たち消費者一人ひとりが、「消費の裏」で起きている問題をとらえ、適切な判断（選択）をして、実行に移していくことが重要です。



何気なく購入している商品が出来るまでに  
どれだけの代償が支払われている？



### 私たちの選び方 #01

### 地球のことを考えて、選ぶ

地球上の資源には限りがあります。しかし世界規模で人口は増加し、それに伴い消費行動も活発になっています。そして、その莫大な消費をまかなうだけの資源（エネルギー、鉱物、水産・森林資源など）を得るために、人間は自然環境を破壊し続けているのです。世界の人が日本人と同じ生活をした場合は、1年間に地球約3個分の自然資源が必要になるともいわれています。このような地球資源の使い過ぎを止めるために、私たちは何ができるのでしょうか？

#### たとえば私たちにできること

- 待機電力が少ない家電製品を選ぶ。日頃の電力消費を削減する。
- 公共交通機関、自転車など環境にやさしい乗り物を選ぶ。
- 太陽光発電など再生可能エネルギーを利用する。
- 3R活動などに積極的に参加する。

### 高知県内での取組事例紹介 ①

#### 【特定非営利活動法人 環境の杜こうち】

環境の杜こうちは、県民一人ひとりの生活の中での地球温暖化防止や、地域環境の保全、改善を実現するために、様々な啓発活動を企画・運営しているNPO法人です。環境にやさしい買い物行動でCO<sub>2</sub>削減をめざす「環境にやさしい買い物キャンペーン」や、大人も子どもも楽しく参加しながら温暖化対策や地球環境について学べる「こうち環境博」など、環境や温暖化について様々な催しを通して、楽しく興味を持ってもらえるきっかけづくりに取り組んでいます。

学生の参加、運営ボランティアも随時募集しているそうですので、興味のある方は参加してみてください。

**KEYWORD #03 地球温暖化**

過剰な消費によって最も大きな問題となっていることのひとつが、地球温暖化の主因となっている二酸化炭素の排出です。森林や海などの自然が1年間で吸収してくれる二酸化炭素の総量には限界があります。この限界を超えて排出される二酸化炭素は、どこにも吸収されず、大気中にたまり、温暖化を一層悪化させる原因となっています。この二酸化炭素など温室効果ガスの排出は、人類が地球環境にかけている圧力の、半分以上を占めるほど、大きく、深刻な問題になっています。

**KEYWORD #04 3 R活動**

地球温暖化を防止するための取組みとして、私たちにできることのひとつが3 R活動です。

3 Rとは「Reduce」「Reuse」「Recycle」の3つの頭文字からできた言葉です。具体的には下図のようなことから3 R活動に取り組むことができます。

また、従来の3 Rに「リフューズ (Refuse)」や「リペア (Repair)」を加えて5 R活動と呼ばれることもあります。

**■ Reduce (リデュース)**

【減らす】

例：ものを過剰に購入しない。  
食物を余らせない。

**■ Refuse (リフューズ)**

【断る】

例：自分にとって不必要なものなど  
ゴミになるものは要りませんと断る。

**■ Reuse (リユース)**

【再使用する】

例：使えるものはなるべく再使用する。

**■ Repair (リペア)**

【修復する】

例：修理して使えるものは修理する。

**■ Recycle (リサイクル)**

【資源として再利用する】

例：ごみを分別して捨てる。  
リサイクルボックスを利用する。

**KEYWORD #05 地産地消**

住んでいる地域で生産された食料をその地域で消費することを「地産地消」と呼びます。私たち一人ひとりが日々、何気なく購入している食材がどこで生産されているのかを意識し、住んでいる地域で生産された食料を選ぶことで、「安心・安全な食生活」「地域の活性化」「地球温暖化の防止」などを実現することができます。

【地産地消を進めることで生まれる、消費者・生産者・地球（環境）それぞれのメリット】

消費者



新鮮で安心な食材を買うことができる、本来の旬の味を知ることができるなど

生産者



規格外の商品を販売することで無駄がなくなり所得向上につながるなど

地球  
(環境)

食料の輸送距離が短く、エネルギーを削減できる、不必要なエネルギー消費 CO<sub>2</sub> の排出の抑制につながるなど



## 私たちの選び方 #02

# 目の前にある商品の“裏側”を調べて、選ぶ

私たちの消費の裏には、児童労働、貧困、環境保全、アニマルウェルフェアといった問題が存在していることがあります。日々、何も考えずに消費するということは、知らず知らずのうちにそれらの問題を悪化させることにつながりかねません。

これらの問題に加担することなく、問題を解決していくために、私たちは何ができるのでしょうか？



### たとえば私たちにできること

- 商品の生産過程を意識的に調べる。
- フェアトレード商品やさまざまなエコラベル（FSC、MSC、ASCなど）の商品について調べ、他の商品と比較する。

FSC：責任ある森林管理のマーク

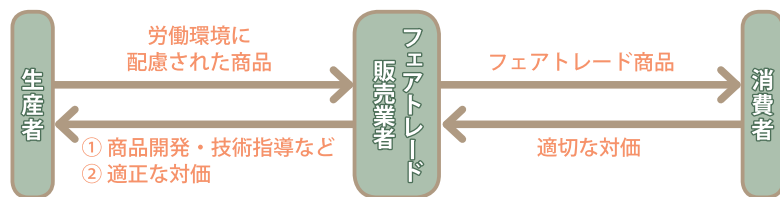
MSC/ASC：持続可能な水産業でとられた水産物であることを認証する海のエコラベル

## KEYWORD #06 フェアトレード

開発途上国でつくられた作物や製品を、「適正な価格」で「継続的に取引」することによって、立場の弱い開発途上国の生産者や労働者の生活改善と自立を目指す「貿易のしくみ」のことをフェアトレードと呼びます。そして、このような仕組みで届けられた商品のことをフェアトレード商品と呼びます。

フェアトレード商品には認証ラベルが付いているものもあれば、企業や団体が独自の基準で発展途上国の支援を行うフェアトレード商品もあります。

是非、身の回りのフェアトレード商品を意識して調べてみてください。



## KEYWORD #07 アニマルウェルフェア

焼肉、すき焼き、とんかつ、焼き鳥…

私たち消費者は日々当たり前のように目にする料理ですが、これら豚や鶏などが食卓に並ぶまでに、どのような環境で飼育されているか、考えたことはありますか？



豚

生産効率を高め、安く消費者に提供するため、麻酔なしで歯を抜かれる、尻尾を切られる。など



採卵鶏

オスは卵を産まないで、生まれてすぐに殺される。  
メスは狭いゲージの中でひたすら卵を産ませられ続け、産めなくなると「廃鶏」としてごみのように処分される。など

アニマルウェルフェアとは、動物愛護と違って、家畜など人間のために殺される動物に対して、せめて生きている間は生き物としての尊厳に配慮しようという考えで、人間が動物に対して与える痛みやストレスといった苦痛を最小限に抑えることを指します。動物福祉とも訳されます。

アニマルウェルフェアの考え方は欧米を中心に世界中に広がっていますが、日本ではまだ遅れています。

皆さんも「いのち」を消費する立場としての責任を考えてみましょう。





## 私たちの選び方 #03

## 食べ物と貧困の関係を考えて、選ぶ

本来、人が食事をするために作られた食料。実際にはその3分の1が人の口に入ることなく、廃棄されてしまっているという事実をあなたは知っていますか？

そして、食べられるものが捨てられている一方で、今日食べるものにも苦しむ貧困層が拡大しているという矛盾。

日本においても、子どもの9人に1人が貧困状態にあり、年々深刻化している中、これらの矛盾を解消していくために、私たちは何ができるのでしょうか？

## たとえば私たちにできること

- 食材は買いすぎず、使い切る。
- 食べ残すことのないよう適量を食べるように心がける。  
※「ギガ盛」「メガ盛」などの煽り文句に騙されない！
- 食べられる食料を廃棄することなく、必要としている人に届ける活動を知り、参加する。

## 高知県内での取組事例紹介② 【特定非営利活動法人 こうち食支援ネット】

こうち食支援ネットは、生活に困窮した方々への食支援の輪を広げていくことをめざし、2021（令和3）年7月に設立されたNPO法人です。まだ安全に食べられるものの不要になった食料や食材の寄附を受け、生活困窮者や福祉施設、子ども食堂などに配給するフードバンク活動とともに、家庭で使い切れない未利用食品の寄附を集めるフードドライブ拠点の拡大、フードパントリー（無料の食料提供の支援活動）の定期開催に取り組んでいます。

その取組は、県内でまだ十分浸透していませんが、県立高知西高等学校（現：県立高知国際高等学校）の生徒がこうち食支援ネットの活動に感銘を受け、校内にフードドライブBOXを設置したり、香美市役所や宿毛市役所でもフードドライブBOXが常設されるなど活動の輪は徐々に広がっています。また、行政機関から災害用備蓄食料の寄附が寄せられているほか、県内量販店などからも定期的に食料の寄附があり、それらを食支援を必要とする方につなぐことで、県内の食品ロス削減にも寄与しています。

余った食料をそのまま捨ててしまうのではなく、その食品で救われる人がいるということをぜひ覚えておいてください。

## KEYWORD #08 食品ロス

パッケージの形が崩れていたり、賞味期限が迫っていたりなどの理由で、安全に食べられるにも関わらず捨てられてしまう食べ物のことを「食品ロス」と呼びます。日本の食品ロス発生量は年間464万トン（令和5年度推計）にも上り、食料の多くを海外からの輸入に頼っている中で、多くの食料を廃棄している現状があります。

食品ロスの半分にあたる233万トン（50%）は家庭から発生しています。家庭から食品ロスが出る理由は、「食材の鮮度が低下した」、「食材が腐ったりカビが生えた」、「賞味期限や消費期限が過ぎた」などが挙げられています。

このような「もったいない」状態を起こさないためにも、食材は買いすぎない、食べられる量だけ調理する、残った食材は別の料理に使うなど、日常的に食品ロス削減に取り組みましょう。

## 今日から私たちにできること

ここまで、3つの切り口から、一人ひとりの「選ぶ力」を高めるために知っておいてほしいキーワードや取組みを紹介してきました。この他にも、消費者市民社会実現に向けてできることがたくさんあります。

消費者一人ひとりの力は弱くても、私たち一人ひとりが日々の選択の中で、環境、人、地域にやさしい商品を選択していくことが大きな力になります。

ここまでのキーワードを踏まえて、「自分にできること」をメモしておきましょう！

---



---



---

### KEYWORD #09 グリーン・コンシューマー

直訳すると「緑の消費者」。環境をイメージした緑と、コンシューマー＝消費者を合わせた造語で、「環境を大切にしている消費者」と意識されています。誰もが日常的にしている“買い物”を少し変えるだけで、商品の作り手、売り手、ひいては経済全体に影響を与えることのできる取り組みです。

### KEYWORD #10 エシカル消費

ここまで見てきたように、私たちが日々生活するうえで積み重ねている様々な選択と消費の裏側には深刻な問題があります。これら、世界で起きている深刻な問題を、企業や社会の問題だと目をそらすのではなく、消費者として解決していく一つの手段、それが「エシカル消費」です。

エシカル消費とは、人と社会、地球環境のことを考慮して作られたモノを選ぶ（購入あるいは消費する）ことを指します。

## 様々な活動に関心を持ち、参加しよう

高知県はもちろん、全国の様々な地域で、消費者市民社会実現に向けた活動が行われています。ぜひ、ご自身の地域でどんな活動が行われているかを調べてみてください。マイバッグ持参を推進するキャンペーンといったすぐに取り組めるものから、地球の資源について考えるものまで、様々な活動があるはずです。

まずは、これらの活動に対して、関心を持つこと。そして、これらの活動に参加し、なぜ、それらの活動が必要とされているのかを理解すること。その一歩こそが、あなたの「選ぶ力」を高めていきます。そして、あなたの一つひとつの選択が、社会を変える大きな一歩となります。

## 消費生活相談窓口一覧（令和7年4月現在）

こまったときはすぐ相談！



いやや  
消費者ホットライン ☎188（局番なし）

※最寄りの消費生活相談窓口をご案内します。  
※IP電話、PHSからはご利用いただけません。

くまっちゃん  
@高知県立消費生活センター

### 市町村の相談窓口

高知市消費生活センター		088-823-9433	
南国市消費生活センター		088-880-6205	
幡多広域消費生活センター		0880-34-8805	
室戸市産業振興課	0887-22-5116	本山町まちづくり推進課	0887-76-3916
安芸市商工観光水産課	0887-35-1011	大豊町地域福祉課	0887-72-0450
土佐市産業振興課	088-852-7679	土佐町企画推進課	0887-82-2450
須崎市元気創造課	0889-42-3951	大川村総務課	0887-84-2211
宿毛市企画課	0880-62-1255	いの町産業経済課	088-893-1115
土佐清水市観光商工課	0880-82-1115	仁淀川町企画振興課	0889-35-1082
四万十市環境生活課	0880-35-4147	中土佐町まちづくり課	0889-52-2365
香南市商工観光課	0887-50-3013	佐川町町民課	0889-22-7706
香美市商工観光課	0887-53-1084	越知町産業課	0889-26-1105
東洋町産業建設課	0887-29-3395	梶原町保健福祉課	0889-65-1170
奈半利町住民福祉課	0887-38-4204	日高村産業環境課	0889-24-4647
田野町地域振興課	0887-37-9316	津野町町民課	0889-55-2314
安田町町民生活課	0887-38-6712	四万十町にぎわい創出課	0880-22-3281
北川村産業政策課	0887-32-1221	大月町産業振興課	0880-73-1115
馬路村健康福祉課	0887-44-2112	三原村総務課	0880-46-2111
芸西村産業振興課	0887-33-2113	黒潮町産業推進室	0880-43-2113

### 県の相談窓口

高知県立消費生活センター ☎088-824-0999

高知市旭町3丁目115 こうち男女共同参画センター「ソーレ」2階

相談受付時間：日曜日～金曜日9:00～16:45

## 相談窓口一覧

### 【消費者ホットライン】

☎ 188 (いやや)

※最寄りの消費生活相談窓口をご案内します。

※IP電話、PHSからはご利用いただけません。

### 【高知県立消費生活センター】

☎ 088-824-0999

高知市旭町3丁目115

こうち男女共同参画センター「ソーレ」2階

受付時間：日曜日から金曜日 9:00～16:45

新成人のためのカシコイ消費者ハンドブック

# オトナガワ

### 【発行】

高知県文化生活部 県民生活課  
〒780-8570 高知市丸ノ内1丁目2番20号  
TEL 088-823-9653 FAX 088-823-9879

### 【監修】

細川幸一（日本女子大学教授）

### 【写真提供】

公益財団法人 高知県のいち動物公園協会  
表紙：ハシビロコウ

平成29年 第1版発行

平成30年 第1.1版改訂

令和元年 第1.2版改訂

令和2年 第1.3版改訂

令和4年 第2版改訂