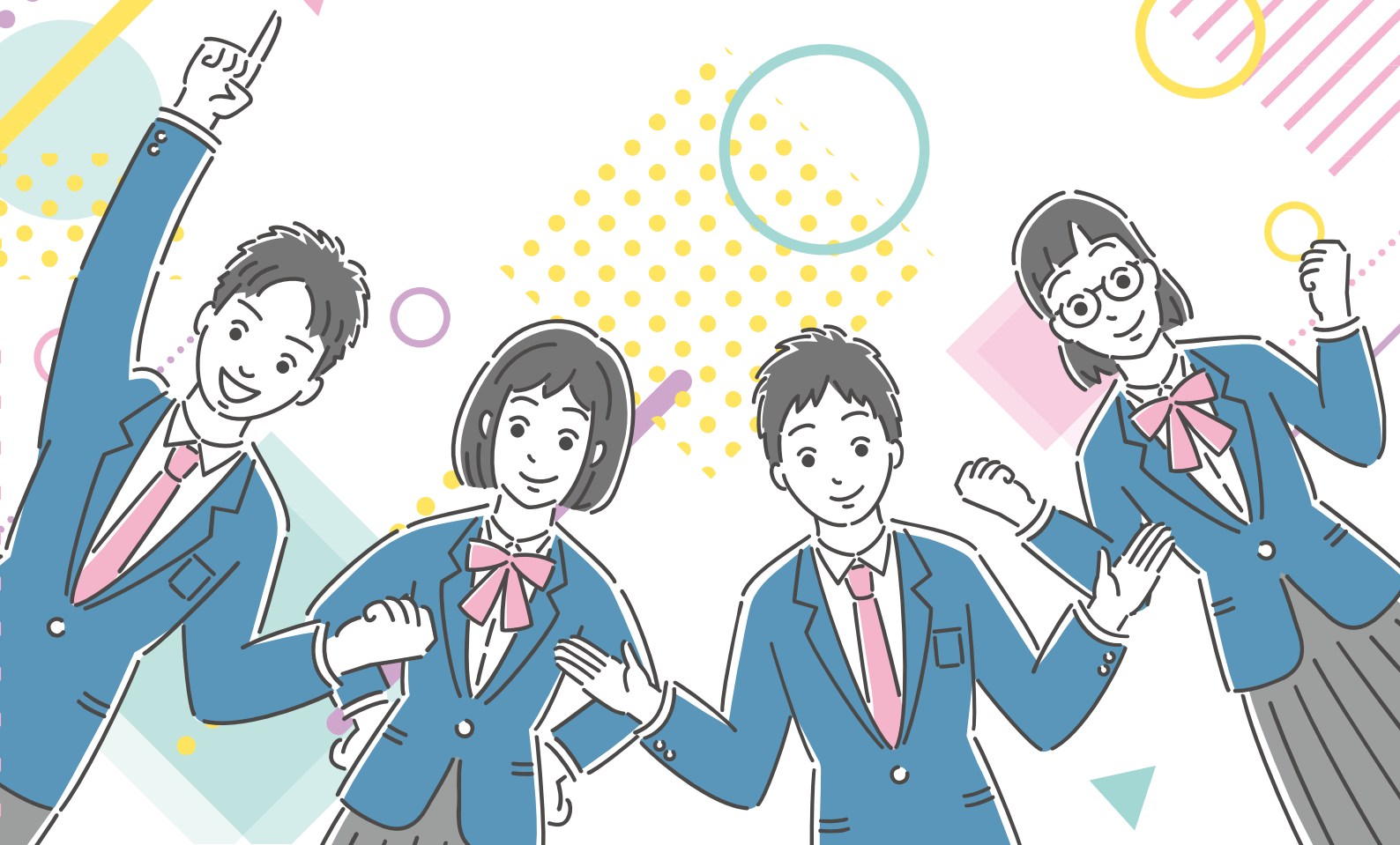


もう大人？

まだ早い？

自立した消費者へ

-かしこい選択で豊かな生活を-



ワンクリック請求

フェアトレード

消費者市民社会

エシカル消費

悪質なお試し商法

クーリング・オフ

食品ロス削減

情報商材

地産地消

マルチ商法

消費者トラブル

製造物責任法



大阪市消費者センター
消費生活相談員

学生も消費者の立派な一員！トラブルにあわず、自分にとって
良い選択ができるよう、今から勉強しておきましょう！

18歳…大人としてのスタートです！

未来への第一歩を踏み出す時が来ました。あなたにはさまざまな可能性が広がっています。勇気を持って進んでいきましょう。



18歳＝成年は知ってるけど、成年って何？
契約とか、なんかめんどくさそう…



そもそも契約とは

お互いに守らなければならない法律上の責任が伴う約束



契約は消費者と事業者が契約内容に合意すれば成立します。いったん契約が成立すると、お互いに守る義務が生まれ、正当な理由なしにキャンセルできないので、契約前（購入前）に内容をよく確認しましょう。



買います
契約成立
売ります



契約の種類と例



やっぱりいりません

×一方的なキャンセルはできない

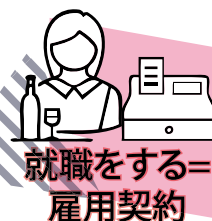
口約束でも契約は成立する



電車に乗る＝
旅客運送契約



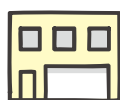
お金を借りる＝
金銭消費貸借契約



製造



流通



卸売



流通



小売

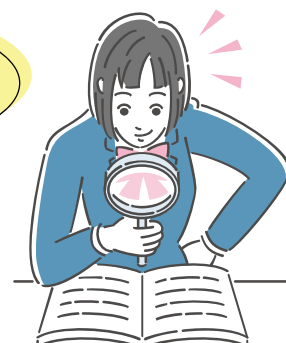


消費者

消費者に届くまで
たくさんの契約を経る

⇒ にすべて契約あり！

契約を通じて私たちの生活は成り立ってるのね



成年になると…

一人で契約をすることができる
父母の親権に服さなくなる

つまり

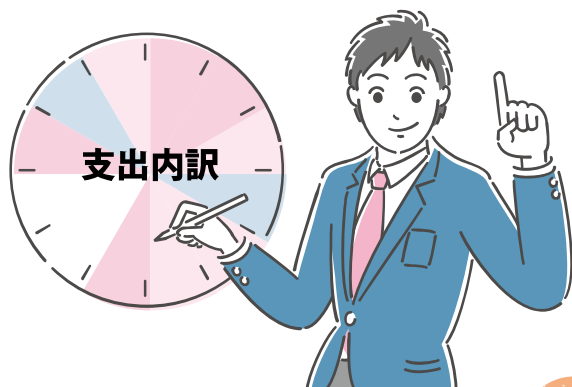
こういふことができる！	こういふことに注意が必要！
自由な購入選択	自己責任が増加
自分の好きなものを自由に購入できる	購入や契約に対する責任が伴う
金融サービスの利用	詐欺や悪質商法の被害にあうリスク
クレジットカードやローンが利用可能になる	経験不足からだまされることがある
契約の自由	予算管理の難しさ
賃貸契約や携帯電話契約など独自で行える	収入と支出のバランスを取る

自己成長の機会 😊

自分で選び、学び、成長する機会が増える

消費者トラブルの可能性 😞

トラブルに巻き込まれることがある



成人したら親に相談せず好きなものを買えるのは嬉しい！
でも、その分、お金の遣い方や契約について慎重にならないといけないね

Check

10万円のギターを買う時、アルバイトで購入資金を貯めるなら時給1,200円で約83時間働くことに 😞
1日3時間で週3日働いて2か月かかる



お金の払い方



cash



cashless

「現金」以外でお金を支払う方法に「**キャッシュレス決済**」があります。「電子マネー」、「プリペイドカード」、「QRコード決済」、「クレジットカード」、「デビットカード」、「ポイントカード」、「銀行振り込み」などがあり、お金を払うタイミングも、即時払いや前払い、後払いなどさまざまです。

キャッシュレス決済は、現金を持ち歩かずに済み、会計にかかる時間を短縮できます。一方で、便利でスピーディーなことから、お金の使い過ぎが心配な人もいます。不正利用対策も兼ね、家計簿アプリと連動させるなど、お金の取引履歴を定期的に確認することが有効です。また、キャッシュレス決済は災害等非常時には使用が出来なくなることもあることに注意しましょう。

クレジットカード

後払い＝借金だよ

商品を買う際、代金をカード会社が立て替えてお店に支払い、利用者は後日カード会社にお金を支払います。利用可能額はカード名義人の年収など信用（credit）に応じて設定されるため、購入時の所持金以上の金額の購入が可能です。支払い方法は一括払い、分割払い、リボ払い（リボルビング払い）があり、分割払いとリボ払いは手数料がかかります。特に、**リボ払いは毎月の返済額を安く抑えることが可能な一方、支払い期間が長いほど手数料を多く支払うため、注意が必要です。**

Check

リボ払いで10万円の時計を買って月に5,000円の返済をすると、
返済期間は15年以上にもなり、手数料だけで100万円を超えることも



契約をやめることができる場合

クーリング・オフ

一定期間、無条件で契約を解除できる制度です。

訪問や電話で不意打ち的に勧誘されて商品を買ってしまったなど、特定の取引が対象になります。
お店での契約や、インターネットショッピングなどの通信販売はクーリング・オフできません。

ただし、クーリング・オフができない場合でも、勧誘時にうそを言われた、重要なことが説明されなかった、契約するまで帰らせてくれなかった等の場合、契約を取り消すことができます。

なお、未成年者が親の同意を得ずに結んだ契約は、原則取り消すことができます。

頭を冷やす

Cooling off

契約解除可能か分からない場合などは、すぐに消費者センターにご相談を！





通信販売トラブル

SNSで表示される広告を経由して、実在する通信販売サイトを装った「偽サイト」から注文してしまい、「商品が届かない」、「偽物が届いた」などの被害が発生しています。

購入手続前に

- ①URLが暗号化通信 (https://〜) でない、ドメインが「.xyz」、「.top」など見慣れないもの
- ②連絡先に会社名や電話番号、詳細な住所の記載がない
- ③商品価格が極端に安い、過大な割引
- ④支払方法が銀行振込のみ
- ⑤日本語が不自然、漢字に旧字体が混じるなどの点が無いか確認してください。

偽サイトの例(消費者庁からの情報を元に作成)

1. URL: http://www.pachimono-shop.xyz/

2. Home button

3. Price reduction: 憧れのハイブラ●●のバッグがお買い得! 500,000円 → 125,000円

4. Cart button: カートに入れる

5. Payment/Shipping info: 支払い方法について 銀行振込 送料にかかりませんです

商品一覧 5. 返品について お問い合わせ

ショップ問合せ先
住所: 大阪府大阪市
連絡先: info@pachimono-shop.com
公式LINE@pachimon

悪質な「お試し」商法

「初回お試し500円!」などと広告に表示しながら、実際は定期購入が条件であることを購入サイトにわかりにくく表示(サイトの下に小さく表示するなど)して、高額な代金を請求する悪質な「お試し」商法の被害が多発しています。動画サイトやSNSに「サプリを飲むと簡単にやせられる」というストーリー仕立ての動画広告が現れ、「500円なのはあと1日」と焦らせるなど、巧妙に購買意欲をあおるため注意が必要です。また「解約は電話のみ」としながら、電話が繋がらないケースも多いです。

情報商材を扱った副業詐欺

SNSで知り合った人から「簡単に稼げる副業の無料セミナーがある」と誘われて参加したところ、30万円の情報商材(※)を勧められ、契約してしまう被害が発生しています。うまいもうけ話はありません。例えば「インフルエンサーで稼げるようサポートするので30万円はすぐ回収できる」と言われ契約したのに、大したサポートを受けられず30万円を失っただけというケースもあります。

(※) 情報商材: 副業・投資等で高額収入を得るためのノウハウと称して販売する情報。
動画、メールマガジン、冊子、DVDなどがあります。

マルチ商法

「良い商品なので簡単に売れてもうかる」、「友達を誘い会員にすると利益が出る」と誘われ始めてみたものの、商品が売れず、高額な在庫を抱える羽目になる被害が発生しています。勧誘役は先輩など親しい人であったり、非常に羽振りが良く見える、ランクの高い会員が同行していたりします。「商品を仕入れるお金がない」と断っても、消費者金融での借金を勧められるケースもあります。また、商品売るために熱心な勧誘をしてしまうことで、友達を失うことにもなります。

エステティックサービスのトラブル

「2年間通い放題」と勧誘されたので契約したのに、「半年通ったけど合わなかったから解約したい」と申し出ると「サービスはすべて消化済みなので返金はない」というようなトラブルが増えています。これは「通い放題」としながら、契約書では限定的な期間・回数と高額な単価を記載し、その期間・回数の経過後は中途解約に応じないという、法律が定めるルールを逸脱する不当な手口です。また、事業者が倒産してサービスが受けられないという相談も寄せられました。

オンラインゲームでの課金トラブル

未成年者が、親のクレジットカードを無断で使用してオンラインゲームの有料アイテムを購入し、カード会社から数十万円の請求書が届いたといったトラブルが発生しています。親権者の同意を得ずに未成年者が行った契約は、原則取り消すことができます。しかし、クレジットカード名義人にはカードを適切に管理する義務があることから、このケースのように家族に無断で使用された場合でも、原則支払わなければならないため、注意が必要です。

架空請求・ワンクリック請求・フィッシング詐欺

アダルトサイトをクリックしただけで、突然、「登録完了 入会金10万円」などと画面に表示されるケースや、電子メールなどで実在の大手通販会社や宅配便会社などを装い、サイトへのアクセスを促すケースがあります。事業者の求めに応じ連絡やアクセスをすると、巧みに金銭の支払いや個人情報等の入力进行を要求されることになるので、事業者からの連絡には決して反応しないようにしましょう。

トラブルにならないために

よく確認しよう

購入する場合は、事前に、販売事業者の名称・住所・電話番号や商品をよく確認し、インターネットショッピングなら注文画面を保存しておきましょう。また、「欲しかった商品とイメージが違った」場合でも、通信販売ではクーリング・オフができないので、返品ができるかなどの利用規約や購入の条件等をよく確認してから申し込みましょう。

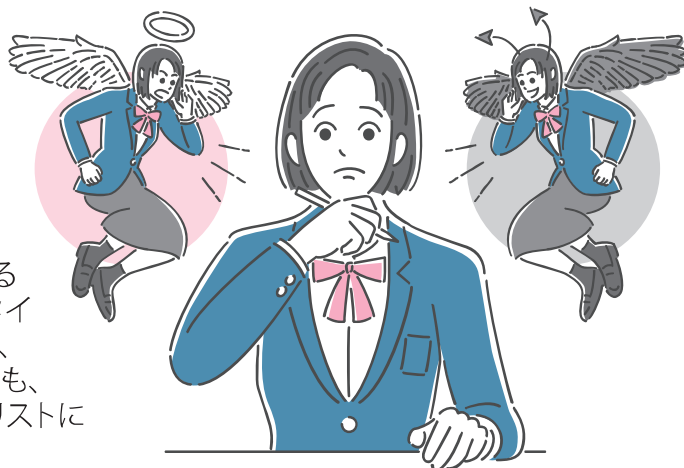
サービスの契約などは、事業者の説明と契約書に書かれている内容が同じか、よく契約書を確認しましょう。

迷ったときはその場で決定せずに周りのひとに相談しよう

いらない時はきっぱり断ることが大事です。口約束でも契約は成立するのであいまいな返事はしないこと。契約を急がせる事業者には注意が必要です。

批判的な考えを持とう

うまいもうけ話や誰もが憧れのブランドを格安で買えることはありません。好条件には何か落とし穴があるのかもと疑ってみることも必要です。「あなたにだけ」、「今だけ」、「誰でも簡単」、「タイパ最高」、「絶対もうかる」など、つい惹かれてしまう誘い文句は、カモ（被害者）を引っかけるための有効なキーワードです。しかも、一度引っかかってしまうと、「だますのが簡単な人」としてカモリストに載ってしまい、何度も詐欺の誘いが来ることもあります。



もしトラブルになってしまったら...

すぐに消費者センターに相談しよう

大阪市消費者センターは、大阪市にお住まいの方が消費生活に関することを相談できる場所です。国家資格を持った消費生活相談員が、悪質商法の被害でお困りの方の相談や、商品・サービスについての苦情・相談を受け付け、解決のための助言・あっせんを行っています。

秘密は守られる？

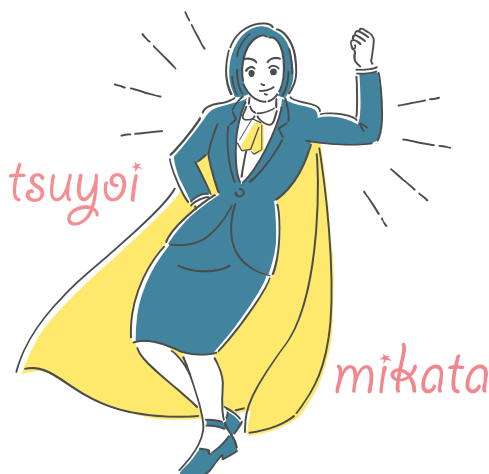
相談の秘密は厳守します。ご家族であっても、相談いただいたことや相談の内容を消費者センターからお伝えすることはありません。

相談だけでは解決しないよね？

様々な相談に対して、問題解決のための考え方や適切な方法を助言します。例えば、クーリング・オフの場合は契約当事者からの意思表示が必要なため、クーリング・オフ通知作成をサポートします。クーリング・オフ対象外のトラブルも、契約の経過を事業者に詳しく示して、契約の取り消しや返金を求める書面についてサポートします。

「あっせん」は何をしてくれるの？お金は返ってくる？

あっせんは、助言だけで問題が解決せず消費者センターの介入が必要な場合に、消費者と事業者の間に入って、事業者に対して解約や返金等を求める消費者安全法で定められた行為です。事業者が悪質性を認めず、解約・返金を拒否するケースも少なくありません。そこで、消費者の書面での意思表示に加えて、消費者センターが事業者の問題点を強く指摘し、実際にお金を取り戻しています。大阪市消費者センターでの令和6年度の被害回復の実績は約1億4千万円にのぼりました。



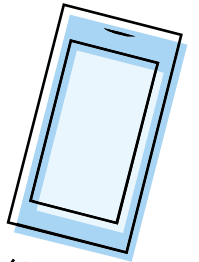
手放せないけれど...

もしかしてトラブルの入口?

Check

意識してる?
ネット利用の
常識!

- ✓ 投稿は全世界に向けて発信されている
- ✓ 友達限定公開でも共有で情報は広がる
- ✓ ネットにアップした情報を完全に削除することは不可能



つい使ってしまう
スマホ

でも、利用には注意が必要

SNSの広告を見て「お試しで初回のみ500円」でダイエットサプリを買ったら、実は定期購入だった。
9,800円なんて払えない...

ネット通販は最終確認
画面を確認・保存!

目立たないところに大事な
ことを書いてあるかも
サブスクの解約忘れも注意!



近所のお店の
限定品



A町のお店?
おいしそう!

写りこんだ情報には
たくさんのあなたの情報が

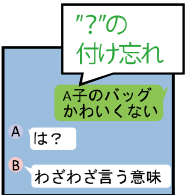
制服やお店、路地からでも画像
検索で詳細な情報が分かってし
まう 😊 友達からのメッセージ
で分かる場合も 😊

友達とカフェで撮った写真をSNSに掲載した。
同級生からいいねが付いて嬉しかったけど、
知らないアカウントから「住所を特定した」と
連絡がきた。

同級生とのグルーptークをきっかけに無視されるよ
うに…。はじまりは私の「A子やばい」というメッセ
ージだったみたい。「A子面白い」の意味だったんだ
けど…。

文字だけのコミュニケー
ションは難しい

語尾などで誤解を生まないか
送信前に確認しよう 😊 絵文
字やスタンプも活用しよう

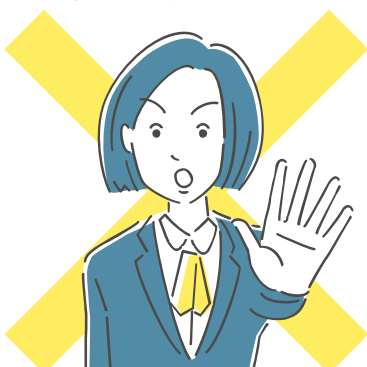


フリマアプリは個人間取引 CtoC
トラブルも当事者同士で解決が基本

フリマアプリは取引の場を提供するもの😊
サービス運営者のルールは必ず守って利用し
よう😊 ユーザー同士で解決が難しい場合は
運営者へ相談すると力になってくれる場合も

フリマアプリでトレーディングカードを買った。
「オマケをつけるから受取通知を発送前にしてほ
しい」と言われ、評価が高い出品者だったからその
とおりにした。発送されないまま音信不通に…。

特に気を付けて!顔写真や身分証明書のDM送付は絶対やめよう



各SNSのDM(ダイレクトメッセージ)などで顔写真や身分証明書を
送付するのはやめましょう!あなたへのなりすましを可能とします。
また、SNS上で知り合った場合、闇バイトの勧誘を隠していたり、年の
離れた異性なのに同性の同年代と偽ったりするケースもあります。
いずれも、送ってしまった画像やメッセージの転用を恐れて相手の
要求を断れず、犯罪被害の入口にもなっています。さらに闇バイト
なら、あなた自身が加害者にもなり、逮捕されるまで手駒にされます。

個人情報を渡してしまったなど、あなたやあなたの家族に危険を感じたときは、迷わず警察に相談しましょう

消費者が主役の消費者市民社会をつくらう

消費者市民社会って？

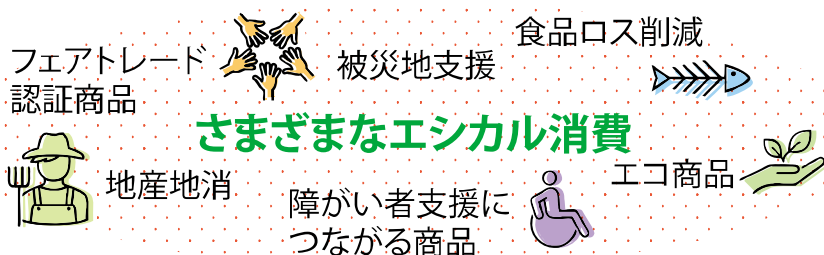
消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会

「よく考えて買う」ことのできる消費者になろう

買い物をするときは、生産・流通・消費・廃棄が、環境や経済、社会に与える影響についても考えましょう。例えば、エシカル消費を意識して、生産者をはじめとした事業者を「買って」応援してみましょう。

エシカル消費

エシカル消費とは、地域の活性化や雇用などを含む、人・社会・地域・環境に配慮した消費行動のことです。※ethical=倫理的・道徳的

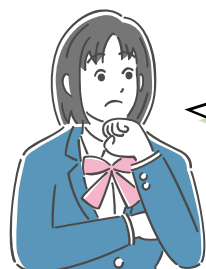


さまざまなエシカル消費

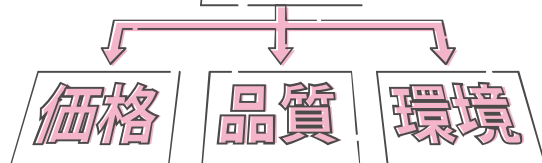
何を重視して買おう？
買うものによっても
変わるよね？



今のことだけを考えず、未来への影響を考える



昔は商店街にもっと色んなお店があったけど、隣町にショッピングモールが出来て閉店したんだって
今あるお店は残ってほしいな



貴社の商品で
ケガをしました



消費者の声が
企業を変える

欠陥が分かったので
改善します
治療費も負担します

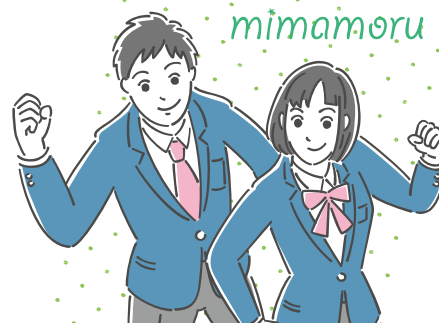


「声をあげること」のできる消費者になろう

消費者トラブルにあったときには、あきらめずにお店と交渉したり、家族や消費者センターに相談したりして、問題を共有できる消費者になりましょう。泣き寝入りせず声をあげることによって、商品やサービスが改善されたり、注意情報が発信されたりします。

「トラブルについて知り、身近な人々の消費生活を見守る」消費者になろう

消費者トラブルにあわないためには、どのようなトラブルがあるのかと、その対応について知ることが大切です。また、自分がトラブルにあわないことに気をつけるだけでなく、家族や友人、周りのお年寄りなどに声をかけたりして、身近な人を見守ることのできる消費者になりましょう。



持続可能な開発目標(SDGs)

SDGsは、2015年9月に国連サミットで採択された「誰一人取り残さない社会の実現をめざす国際目標」です。2030年までに達成すべき17の分野で構成され、目標12において「つくる責任・つかう責任」が掲げられています。エシカル消費をすすめることは目標12の達成に向けた取り組みの一つと言えるでしょう。

12 つくる責任
つかう責任





消費者トラブルに巻き込まれたら、
すぐに家族や学校の先生、消費者
センターに相談しよう!



消費生活相談の
ご案内TOP



大阪市消費者
センターTOP

専用電話 (大阪市内にお住まいの方に限ります)

消費生活相談 06-6614-0999

受付日時: 月～土曜日 午前10時～午後5時

(日曜日・祝日及び12月29日～1月3日は除く)

消費者ホットライン「188(いやや!)番」でもつながります。
(大阪市内にお住まいの方は「188(番)」をご利用ください)

大阪市消費者センター

〒559-0034 大阪市住之江区南港北2丁目1番10号

アジア太平洋トレードセンター(ATC) ITM棟3階

(ニュートラム「トレードセンター前」駅下車直結)

ホームページ <https://www.city.osaka.lg.jp/lnet/>



保護者の皆様へ

令和4年4月に成年年齢が引き下げられました。18歳、19歳に適用されていた「未成年者契約の取消権」が失われたことにより、若年者の消費者被害の増加や深刻化が懸念され、消費者トラブルの未然防止に取り組む必要性が一層高まっています。

成人になりたての若者は、契約に関する知識や経験が乏しいこともあり、契約内容をよく理解しないまま、安易に契約を結んでしまうこともあります。また、社会経験の乏しい若者を狙い打ちにする悪質な事業者もいます。

社会へ踏み出す際に、子どもたちが意図せずマイナスからのスタートとならないためには、子どもたち自身が気を付けることに加え、ご家庭で日ごろからお金や契約について話し合うなど、自立した消費者意識を生活のなかで育てることが大切です。

子どもは被害にあっても誰にも相談できずに抱え込むことが多いので、悩んでいることがないか日常のなかでお声がけいただき、消費者トラブルの場合は一緒に消費者センターへご相談ください。

消費者教育講座のご案内

▼「若年者向け消費者教育講座」(事前申込必要)

若年者が自立した消費者となるよう、学校の授業等に無料で講師を派遣します。

▼「地域講座」(事前申込必要)

無料で講師を派遣します。地域での勉強会にご利用ください。

詳しくは、消費者センターホームページをご覧ください。【問い合わせ先: 06-6614-7522】

契約や若者に多い消費者トラブルについて、マンガやクイズで学べます

ビリケンと学ぶ 防ぐで! 消費生活トラブル



“かしこ”な消費者になるために



だまされやすい度
チェックも
やってみよう!



防ぐで! 消費生活
トラブルTOP

消費者庁ホームページ<勧誘・ネット・契約トラブル> <https://www.caa.go.jp/notice/caution/sales/>

国民生活センターホームページ<身近な消費者トラブルQ&A> http://www.kokusen.go.jp/t_box/t_box-faq.html