

◎たんぽぽのスマイルセミナー 「私達の消費生活を考えて見ましょう」

たんぽぽ(南街・桜が丘地域防災協議会)
2024年07月05日

南街・桜が丘地域防災協議会所属の「たんぽぽ」のスマイルセミナー(学習会)として、本年度第一回が開催されました。「私達の消費生活を考えて見ましょう」と題して、東大和市消費生活センター(地域振興課内)の方のお話を伺いました。消費者トラブルを防ぐための種々の方法など有益なお話を聴くことが出来ました。どなたでも自由参加できます。



お話しいただいた
東大和市消費生活センター(地域振興課内)の皆様



ご挨拶
「たんぽぽ」 部長



ご挨拶
南街・桜が丘地域防災協議会 本部長

★使用テキスト

「私たちの消費生活を考えてみましょう」 —消費者トラブルを防ぐために—

日時 令和6年7月5日金曜日 10時

場所 南街区自治会集会所

東大和市消費生活センター 桑原 薫

私たちの消費生活を考えてみましょう

1. 消費者って誰でしょう。
2. 契約って何でしょう。
3. インターネットを安全に使いましょう。
4. 消費者の権利
5. 消費者の責任
6. SDGs目標12 つくる責任つかう責任
7. 自然災害に関連した消費者トラブル

私たちの消費生活を考えてみましょう

消費者って誰でしょう

お金を払ってモノやサービスを買う人のこと。幼稚園や保育園に通う子どもも消費者です。

私たちは「買う」「使う・食べる」「捨てる」といった「消費」を毎日繰り返しています。消費者にはモノやサービスを選ぶ自由があります。しかし、選び方によっては不利益を被ることもあります。そうならないためには、社会ルールを知り、モノやサービスに潜む危険に気づかなければなりません。賢い消費をすることは、自分を守るだけでなく他の人を守ることにもなりますし、地域を守ることにもつながります。

※事業者とは一定の目的をもってなされる同種の行為の反復継続的遂行をする人、団体です。

非営利活動を行う団体や団、地方公共団体も事業者です。

契約って何でしょう。

契約とは法律的な責任が生じる約束のこと。「このチョコレートをください」「はい、かしこまりました」買いたいと売りたいという意思が合意したときに契約が成立します。どちらか一方の都合で破棄することはできません。たとえ100円のチョコレートでも一度契約が成立したら、契約に基づいた権利と義務が生じますから、お互いに約束を守る義務があります。「やっぱりいらない」と思っても簡単に返品することはできません。

- ※契約前に考えること
- それは本当に必要なもの？
 - 今、買わなければならないもの？
 - それを買うお金を持っている？
 - コストはよいか？商品に見合った値段か？








インターネットを安全に使いましょう。

IT (Information Technology インフォメーションテクノロジー情報技術) エテラシとは

1. コンピュータを正しく操作できる。
2. 情報媒体から得られる情報の中から正しい情報を精査できる。
3. インターネット上で正しい振る舞いができる。SNS で不意な発言をしない。だれかを傷つける情報やプライバシーを侵害するような情報発信をしない。
4. セキュリティーリスクを考慮した上でコンピュータ操作ができる。

※インターネットは世界中につながっています。SNS で知り合った人が自分の思っているような人ではないかもしれません。送られてきた写真は他人のものからかもしれません。騙そうと思っているかもしれません。裸の写真を送ったりしてはいけません。

国際消費者機構 消費者の権利 1982年

<p>1.生活ニーズが保証される権利 生活に必要なものが保障される。商店、病院、学校などがあり、生活に必要なものが入手できる。</p> 	<p>2.安全への権利 健康や命にかかわる危険な商品によって消費者が危害を受けることがないように保証される。</p> 	<p>3.情報を与えられる権利 商品を選ぶときに正しい表示やお店の人から適切な情報を知ることができる。原材料や原産地などが正しく表示される。</p> 	<p>4.選択をする権利 自分の意思で自由に商品やサービスが選択できる機会が保障される。</p> 
<p>5.意見が反映される権利 企業や消費者センターへ意見を出した時、意見が反映されて対応策がとられる。</p> 	<p>6.補償を受ける権利 被害を受けて企業や消費者センターなどに相談した時に被害を回復するために対応策がとられる。</p> 	<p>7.消費者教育を受ける権利 被害や事故に遭わないような消費者センスを身に付けるために学校や家庭で学ぶ。</p> 	<p>8.健全な環境の中で働き生活する権利 健全な生活環境の中で働き、生活する。</p> 

国際消費者機構 消費者の責任

1.批判的意識を持つ責任

与えられた情報をうのみにするのではなく、「あれ？何かおかしいな」と疑問や関心をもつ



3.社会的弱者への配慮責任（自分たちが選んだものが社会に影響を与える）

自分の消費行動が環境や社会に与える影響を自覚する責任。消費者の行動は自分だけでなく商品を生産する人たちの暮らしや社会全体に影響を与えていることを自覚する。



4.環境への配慮責任

自分の消費行動が環境に与える影響を自覚する。環境に配慮した商品選択をしたり、ゴミの出し方に配慮する。



2.主張し行動する責任

公正な取引が実現されるように主張し、行動する。買った商品に問題があったとき販売元に問題の改善を求めたり、消費者センターなどに相談する。

5.連帯する責任

消費者として団結し、トラブル解決のために被害に遭ったが一緒になって問題に立ち向かう。ひとりでは弱い力も連帯することで大きな力になる。



不良不肖追放主婦大会
1948.9.3

SDGs Sustainable Development Goals (持続可能な開発目標)

歴史

2000年 国連ミレニアムサミットに参加した189の国によって採択された2015年までに達成すべき国際社会共通の目標MDGs

2015年 国連総会で193加盟国の全会一致で採択されたSDGs

2030年までに達成すべき17の目標と169のターゲットで構成されている。

目標12 つくる責任つかう責任

- 12-1 持続可能な消費と生産の10年計画を実行する。先進国がリーダーとなり、発展途上国の開発の状況や対応力も考えに入れながらすべての国が行動する。
- 12-2 2030年までに天然資源を持続的に管理し、効率よく使えるようにする。
- 12-3 2030年までに捨てられる食料を半分に減らす。
- 12-4 科学物質やあらゆる廃棄物を環境に害を与えないように管理できるようにする。人の健康や自然環境に与える悪い影響をできるだけ小さくするために大気、水、土壌へ化学物質やゴミが出されることを大きく減らす。
- 12-5 2030年までにゴミが出ることを大きく減らす。
 - 3 R reuse (リユース) 使用済製品を繰り返し使う。ビール瓶を洗って使うなど。
 - reduce (リデュース) 製品を作るときに使う資源の量を少なくする。耐久性の高い製品をつくる。製品寿命延長のためのメンテナンス体制をつくる。
 - recycle (リサイクル) 廃棄物を原材料やエネルギー源として有効利用する。
- 12-6 大きな会社やさまざまな国で活動する会社に、会社の成果を報告する定期的なレポートに持続可能性についての情報を盛り込むことを奨励する。
- 12-7 国や自治体がモノやサービスを買う時は、それが持続可能な形で行われるようにすすめる。
- 12-8 2030年までに人々があらゆる場所で持続可能な開発や、自然と調和した暮らし方に関する情報と意識をもつようにする。

自然災害に関連した消費者トラブル

1. 住宅など建物に関する消費者トラブル

1. 住宅が床下浸水したので補償を求めたい。

1年半前にハウスメーカーが開発した土地を購入し、建てた注文住宅が床下浸水した。自宅とその周辺の数軒だけが浸水被害にあった。家を建てる前は田んぼだったので地盤の整地が悪かったのだと思うので補償を求めたい。
2. 大雨で屋根が雨漏り。業者に修理工事をしてもらったが、さらに悪化。

大雨で屋根が雨漏りするようになったため、インターネットで探した業者に修理工事を依頼した。工事は終わったが、その後の台風で雨漏りはさらにひどくなった。業者から工事代金を請求されているが、雨漏りが全く直っていないのに支払うのは納得できない。
3. 賃貸アパートで、台風で雨漏り被害が拡大して家具が損傷したが、全額補償されない。

居住する賃貸アパートの窓から屋内に雨水が漏れたことがあり、管理会社に伝えたが対応されなかった。1週間前の台風でも同じ窓から雨漏りしたため、管理会社が窓の内側から隙間をとめた。そして、2日目の台風で同じ窓から雨水が入り、家具が濡れて使えなくなった。管理会社に苦情を言ったら被害額の半額を補償すると言う。全額補償されないのは不満だ。
4. 契約していた地下駐車場が台風により浸水し、止めていた車が廃車になった。

契約していた月ごめ地下駐車場が台風により浸水し、止めていた車も浸水して廃車になった。業者は台風対策をしたと言うが、近隣の駐車場は台風対策をして無事だったことを考えると、実際は対策をしていなかったと思う。
5. 点検するといわれ、震災で壊れたという屋根の修理工事を契約したが信用できない。

震災で壊れた近隣の屋根工事をして回っているという業者が来訪し、点検をすすめるので承諾した。業者は屋根に上った後、数枚の写真を見せながら「瓦がずれたり、外れたりしている。震災でお困りの状況なので今なら格安で工事をする」と言い見積もり書を出して来た。後で近所に聞いたが、どこも屋根工事をしていないと言う。当日見せられた写真も自宅の屋根とは色が違う。信用できない。
6. 住めない状態なのに、家賃を払うよう言われた。

住んでいるアパートに地震後の危険度判定で「危険」と赤い紙が貼られた。管理会社は住めると言っているが危険な家に居ることはできない。尚書はそのままだになっている。壁は壊れている。家賃が銀行口座から引き落とされた。納得できない。
7. 大雪でカーポートの柱が倒壊したのは施工不良が原因ではないか。

大雪でカーポートが基礎部分から倒れ、柱が自動車にあたってフロントガラスが割れた。設置業者は雪が原因だから無償修理はできないというが基礎部分が施工面と比べると小さい。

2. 自然災害を口実にした消費者トラブル

1. 屋根の修理に「火災保険の保険金を使える」と業者に勧誘された。
自然災害で屋根が破損した。見知らぬ業者が訪問し、「火災保険に加入しているのならば自然災害による破損修理については保険請求でき、修理代金をまかなえる。請求代行もする」と勧誘されて屋根修理工事を契約した。しかし、工事代金の見積もりより少ない額の保険金しか下りなかったので解約したいと言うと「下りた金額で工事をする」と言う。信用できない。
2. 不安をあおられ、工事の契約を強いられた。
見知らぬ業者が訪問し、「屋根の一部が破れており、今度大雨がふったらきっと雨漏りする」「外壁が傷んでいるので、次に台風がくると危ない」と不安をあおられ契約させられた。
3. 被災者のために高齢者施設への入居権を譲ってくれば高く買取ると言われた。

3. 交通機関や旅行など、キャンセルに関するトラブル

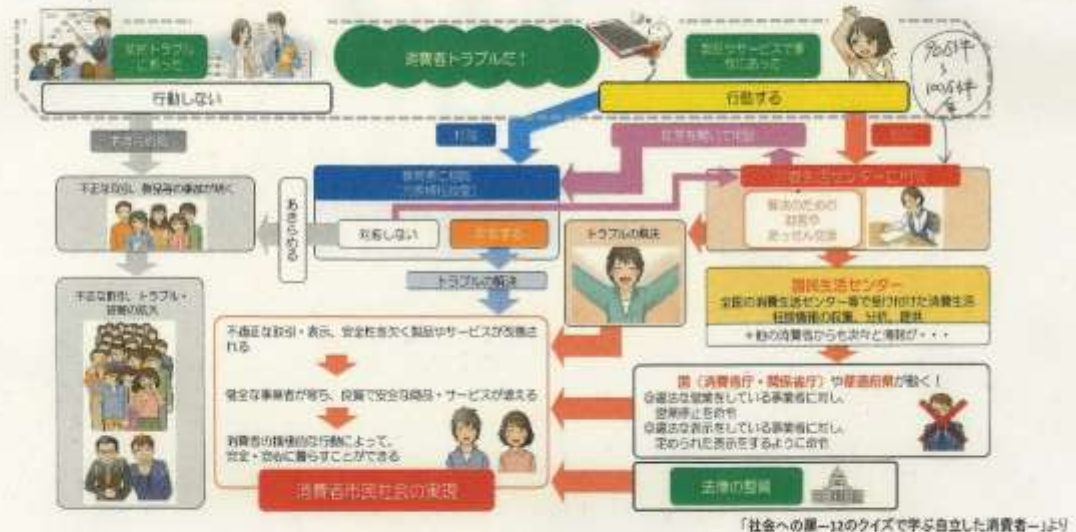
1. 有料キャンプ場を予約していたが、台風が強過ぎて悪雨が強まったのでキャンセルを申し出たところ、キャンセル料として代金の50%を請求された。自己都合ではないのに高額ではないか。
2. コンサートが無天候で中止になった。払い戻しをしたいが手続き方法がわからない。電話もつながらない。

疑問や不安を感じたら 188

1. 住宅などの修理・リフォームは複数業者から見積もりを取り、慎重に検討しましょう。工事と保険をセットで契約させて高額な手数料や解約料を請求されることがあります。保険請求は必ず契約者本人が事実に基づいて行いましょう。保険会社によっては指定の事業者が決められている場合があります。
2. 住宅などの賃貸契約は修理費の負担などについて、賃貸契約書に書かれている内容をよく確認しましょう。
3. 交通機関や旅行等のキャンセル条件などは交通機関であれば「運輸約款」、イベントであればウェブサイトなどでキャンセル時の規定を確認しましょう。
4. 「被災者のために」投資をしないか。募金勧誘など、親切心につけこむような勧誘は「内容があやしい」「よく理解できない」と思った時は話のらないようにしましょう。

疑問や不安を感じたら、朝10時から夕方16時まで、同番号188に電話をかけて郵便番号を入力すると、消費生活相談窓口につながります。年末年始以外につながります。土曜日でも日曜日でも休日でもお電話ください。

突然ですが、消費者トラブルにあったとき、あなたならどうする？



★相談窓口



消費生活センターは消費者トラブル解決の
お手伝いをします

令和6年度
No. 1

消費の困りごとをご相談ください

消費者ホットライン局番なし **188** にかけて

ご自宅の郵便番号を入力すると最寄りの相談窓口に繋がります

消費者ホットラインは誰もがアクセスしやすい相談窓口として開設されたものです

年末年始（12月29日～1月3日）を除いて原則毎日ご利用いただけます

ご希望の相談窓口に直接かける場合は下記の電話番号へおかけ下さい

相談・問い合わせ機関	電話番号	受付日時	
東大和市消費生活センター	042-563-2111 内線 1713 電話相談・来所相談	月～金 (土・日・祝日を除く)	午前 10時～12時 午後 1時～4時
東京都消費生活総合センター	03-3235-1155 電話相談	月～土 (日・祝日を除く)	午前9時 ～午後5時
国民生活センター	03-3446-1623 電話相談	月～金 (土・日・祝日を除く)	午前 10時～12時 午後 1時～4時
「お家の消費生活相談」	03-3446-0999 電話相談	月～金 (土・日・祝日を除く)	午前 11時 ～午後1時
全国消費生活相談員協会	03-5614-0189 電話相談	土・日	午前 10時～12時 午後 1時～4時

* 個人間トラブルやビジネスに関する相談はできません

専門の相談機関

相談内容	相談・問い合わせ機関	電話番号	受付日時
賃貸住宅トラブル	東京都 「賃貸ホットライン」	03-5320-4958	月～金 (土・日・祝日を除く) 9:00～17:30
住宅全般	(公財)住宅リフォーム・ 紛争処理支援センター 「住まいるダイヤル」	0570-016-100 03-3556-5147	月～金 (土・日・祝日を除く) 10:00～17:00
電気通信に関する相談	総務省 電気通信消費者相談センター	03-5253-5900	月～金 (土・日・祝日を除く) 9:30～12:00 13:00～17:00
通信販売のトラブル	(公社)日本通信販売協会 「消費者相談室」JADMA	03-5651-1122	月～金(祝日を除く) 10:00～12:00 13:00～16:00
インターネット等 情報通信に関する相談	(独)情報処理推進機構IPA 「情報セキュリティ 安心相談窓口」	03-5978-7509	月～金 (土・日・祝日を除く) 10:00～12:00 13:30～17:00

司法書士による多重債務相談

予約制です 一ひとりて悩まず、早めにご相談をー

相談日 毎月2回目にあたる水曜日

相談時間 ①13時15分～14時 ②14時～14時45分 ③14時45分～15時30分
④15時30分～16時15分

申込先 東大和市消費生活センター 電話番号 042-563-2111 内線 1713

相談日	予約申込期限	相談日	予約申込期限
令和6年 6月12日	6月7日(金)午後5時	令和6年11月13日	11月8日(金)午後5時
7月10日	7月5日(金)午後5時	12月11日	12月6日(金)午後5時
8月14日	8月9日(金)午後5時	令和7年1月8日	12月27日(金)午後5時
9月11日	9月6日(金)午後5時	2月12日	令和7年 2月7日(金)午後5時
10月9日	10月4日(金)午後5時	3月12日	3月7日(金)午後5時

発行元 東大和市消費生活センター

東大和市役所 3階 7番窓口 地域振興課 電話番号 042-563-2111 内線 1713

★その他資料

みんなが安心して生活できる社会をつくるために

考えよう! 私たちの消費生活

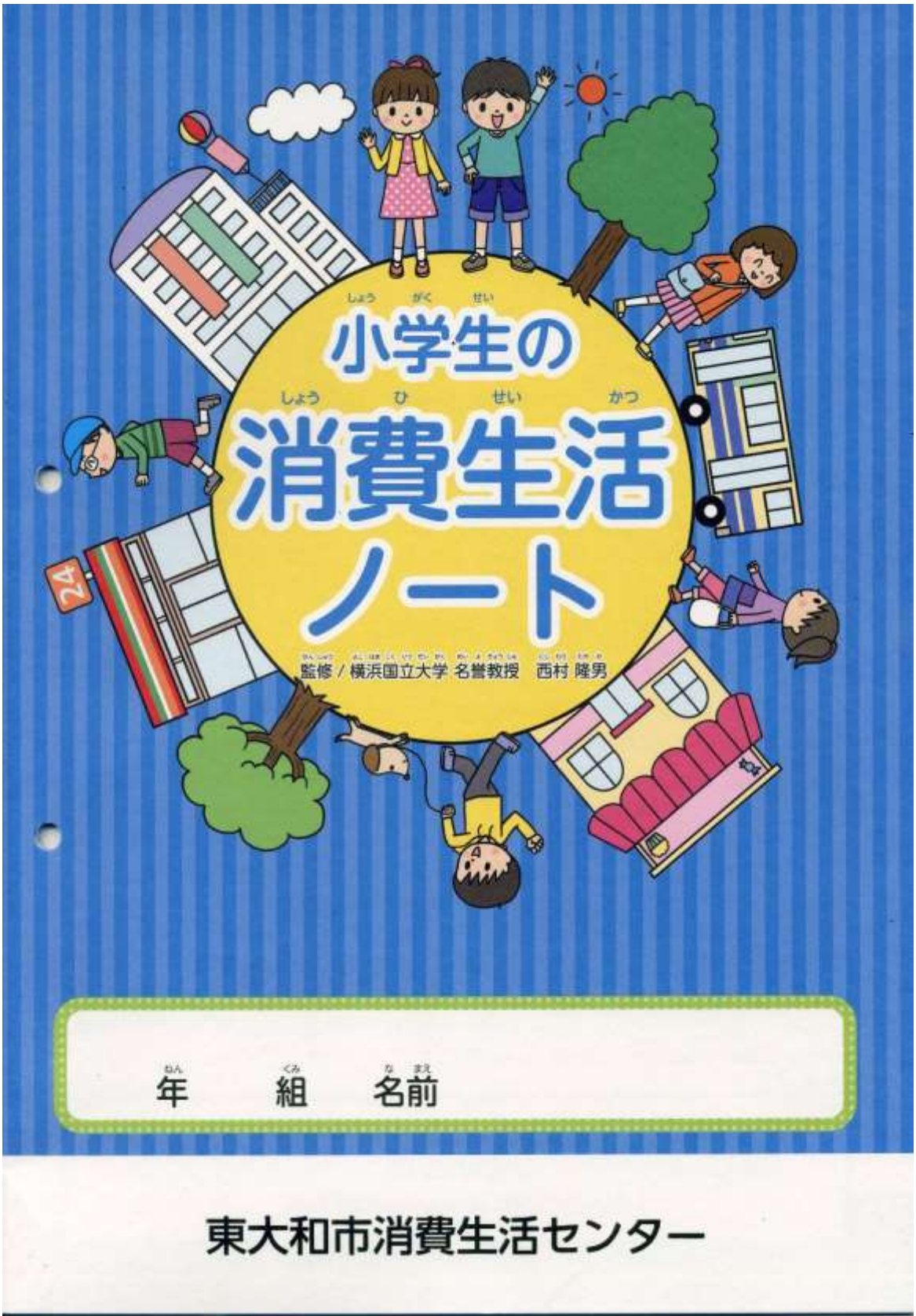
監修/横浜国立大学 名誉教授 西村 隆男



私たちは、買い物をしたり、インターネットを使ったり、電車やバスに乗ったりしています。そうやって商品やサービスを「消費」する人のことを、「消費者」と言います。中学生も「消費者」であり、社会の一員です。

私たち消費者は、消費を通して社会や環境に影響を与えます。日々の生活の中で、責任ある消費者としてよく考えて選択し、適切な判断をすることが、社会をより良く変えることにつながります。

東大和市消費生活センター



しょう がく せい
しょう ひ せい かつ
**小学生の
消費生活
ノート**

監修 / 横浜国立大学 名誉教授 西村 隆男

年 組 名前

東大和市消費生活センター

SDGs 達成のための

未来を変える エシカル消費



東大和市消費生活センター

以上