政経プリント　VOL,31

消費者問題

（ｉ）消費者の権利

消費者は商品を自由に選択し、自由な取引を行うことができるとされている（**消費者主権**）
しかし、情報の間違いや過剰な広告宣伝などにより、消費者主権が損なわれ、消費者の利益が奪われる問題が後を絶たない。これを〔[1]　　　　　　　　　　〕といい、問題が起こらないよう保護することが求められている。

まずは以下のクイズを考えてみよう。

問　　題	あなたの解答	正解
①店で買い物をするとき、契約が成立するのはいつか？ A：商品を受け取った時　　　　B：代金を支払ったとき C：店員が「はい、かしこまりました」と承諾の発言をした時		
②店で商品を買ったが、使う前に不要になった。解約はできるか？ A：解約はできない　B：レシートがあれば解約可能　C：開封前なら解約可能		
③17 歳の高校生が保護者に内緒で 10 万円の化粧品セットを契約した。 この契約は取り消すことができるか？ A：取り消すことはできない　　B：未成年者取り消しができる C：保護者が取り消しを求めた場合のみ、未成年者取り消しができる		
④ネットショップでＴシャツを買ったがサイズが合わない。 これはクーリングオフができる？ A：クーリングオフできない　　B：契約後 14 日間ならクーリングオフできる C：商品が届く前ならクーリングオフできる		
⑤製品による事故が発生した場合、損害賠償を求めることができる？ A：損害賠償はされない　　B：製品の代金のみ返金を求めることができる C：製品の欠陥が原因であれば、広く損害賠償を求めることができる		
⑥クレジットカードの支払いで１つ１つの商品の残高が分かりにくいのは？ A：３６回分割払い　　B：リボルビング払い(リボ払い) C：ボーナス１回払い		
⑦買い物をした後日に代金を支払うことになるのはどれ？ A：デビットカード　　B：クレジットカード　　C：プリペイドカード		

解説は裏面に載せておきましたが、まずは自分で考える！すぐ見ないように！

参考文献　『社会への扉』（消費者庁発行）

（ⅱ）消費者保護と行政

・**森永ヒ素ミルク事件（1955）**
森永粉ミルクに多量のヒ素が混入し、
乳児に原因不明の発熱・嘔吐が発生。
・**サリドマイド事件（1960 頃）**
睡眠剤をつわり止めに服用した妊婦から、
手足に障がいをもつ子が生まれた事件。

消費者問題　：　医薬品・食品の欠陥による被害
　　　　　　　　　悪徳商法などによるトラブル

↓

このような問題が起こらないために、消費者が企業と対等に契約ができることを保障する必要がある

背景
・情報の〔2　　　　　　　〕消費者と企業の間には、もっている情報に格差がある。
・〔3　　　　　　　〕企業の宣伝効果によって、購買意欲が左右される。
・〔4　　　　　　　　　　〕他人の消費に影響されて消費活動を行なう。

つまり、消費者は、企業が裏で何をしているかわからないことも多いのに、
宣伝や周りに流されて消費活動を行なう。→　**これでは消費者が不利！消費者の権利を守らねば！**

■　消費者運動の高まり

アメリカ　**1962**　〔5　　　　　　　　〕:〔6　　　　　〕大統領

①安全である権利　②知らされる権利　③選択できる権利　④意見を聞いてもらう権利

日　本　**1968**　〔7　　　　　　　　〕

消費者は国や地方が守るものとして、企業に商品の安全性を求めたり、表示を
義務づけたりした。※2004 年に全面改正して〔8　　　　　　　　〕となる。

1970　国に〔9　　　　　　〕**センター**、地方に〔10　　　　　　〕**センター**を設置

1994　〔11　　　　　　　　　〕（PL 法）
・・・製品の欠陥を立証すれば、製造者に責任が無くとも、賠償責任を負う
＝**無過失責任制度**

2000　〔12　　　　　　　〕・・・不当な方法で結ばれた契約に関しては契約を解除できる

2000　訪問販売法が〔13　　　　　　　〕に改称…**クーリングオフ制度**※1 が設けられる

2009　〔14　　　　　　〕設置　・・・　消費者関係の仕事を一元化するために設置。

■　消費者社会の確立

・※1 **クーリング・オフ制度**　：　購入後、一定期間なら違約金無しで契約を解除できる。
ただし、訪問販売や電話勧誘販売などに限り、適用されないものもある
・〔15　　　　　　〕**制度**　：　欠陥商品を企業が回収・無償修理
・〔16　　　　　　　　〕：　どのような流通経路を経て店先に並んでいるかを示す
・〔17　　　　　　　〕**消費**：　地域や将来世代にとってよいものかを考えて商品を選択すること
・〔18　　　　　　　　〕**商品**：　適正な価格で貿易された原料を使用した商品

[　]年[　]組[　]番　名前[　　　　　　　　　]

クイズの解説

問① 契約内容について、双方が合意をした瞬間に契約は成立。口約束でもお互いが合意すれば契約となる。
契約書やサインは証拠を残すためのものであり、それがなくとも契約は成り立つので注意しよう。

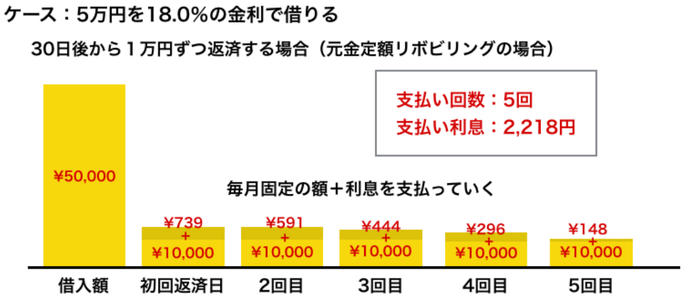
問② 契約は「法的な責任が生じる約束」なので解約はできない。レシートを持参したり、開封前であることを理由に返品を受け付けてくれる店があるかもしれないが、それらは「店側のサービス」である。
返品不可ですと言われクレームしたとしても、法的に勝てないので注意。

問③ 未成年の取り消しは可能。社会経験の少ない未成年者が保護者の同意なく契約した場合、
契約を取り消すことができる。ただし、２０２２年からは成人年齢が１８歳以上になっているため、
早ければ高３の年から大人扱いされる。当然、契約も成人扱いされるので自覚を持とう。

問④ クーリングオフという制度はある。契約してから[　　　]日間以内であれば契約解除ができるという
制度だが、「消費者に不利な状況で仕方なく契約された場合」という前提があるため、
訪問販売や[　　　　　]セールス、[　　　　　　　　　]セールスなどに限定される。
→ネットショッピングや普通にお店で買ったものに関しては、クーリングオフ制度は適用されない。
また、[　　　　　]商法(連鎖販売取引)に遭遇した場合は、[　　　]日間の解除期間が定められる。

問⑤ 製品の欠陥が原因であるならば、治療費なども含め広い範囲で損害賠償を求めることができる。
※1995 年　**製造物責任法（PL 法）**
★製品や店のサービスで危ない！と思ったら消費生活センターへ TEL☎ **188**

問⑥ ★リボ払いには要注意！！！



リボ払いは毎月定額の支払いで済む仕組み
一見便利そうに見えるが、支払期間には利息という手数料がかかる。さらに、追加で買い物をすれば永遠に支払いが続くことになる。ずぼらな人は特に、カード支払いには注意してもらいたい！！！

問⑦ クレジット払いは便利であるけど、利用には注意が必要。
メリット：ポイントが貯まるので結構便利。現金がなくても買い物ができる。
デメリット：気にせず使った場合、支払期日までにまとまったお金が払えなくなることも。
デビットカードは**即時決済**、プリペイドカードは**事前決済**で支払いが完了する。

政経プリント　VOL,31

消費者問題

(ⅰ)消費者の権利

消費者は商品を自由に選択し、自由な取引を行うことができるとされている（**消費者主権**）
しかし、情報の間違いや過剰な広告宣伝などにより、消費者主権が損なわれ、消費者の利益が奪われる問題が後を絶たない。これを〔[1] **消費者問題** 〕といい、問題が起こらないよう保護することが求められている。

まずは以下のクイズを考えてみよう。

問　　題	あなたの解答	正解
①店で買い物をするとき、契約が成立するのはいつか？ A：商品を受け取った時　　B：代金を支払ったとき C：店員が「はい、かしこまりました」と承諾の発言をした時		C
②店で商品を買ったが、使う前に不要になった。解約はできるか？ A：解約はできない　B：レシートがあれば解約可能　C：開封前なら解約可能		A
③17 歳の高校生が保護者に内緒で 10 万円の化粧品セットを契約した。 この契約は取り消すことができるか？ A：取り消すことはできない　　B：未成年者取り消しができる C：保護者が取り消しを求めた場合のみ、未成年者取り消しができる		B
④ネットショップで T シャツを買ったがサイズが合わない。 これはクーリングオフができる？ A：クーリングオフできない　　B：契約後 14 日間ならクーリングオフできる C：商品が届く前ならクーリングオフできる		A
⑤製品による事故が発生した場合、損害賠償を求めることができる？ A：損害賠償はされない　　B：製品の代金のみ返金を求めることができる C：製品の欠陥が原因であれば、広く損害賠償を求めることができる		C
⑥クレジットカードの支払いで１つ１つの商品の残高が分かりにくいのは？ A：３６回分割払い　　B：リボルビング払い(リボ払い) C：ボーナス１回払い		B
⑦買い物をした後日に代金を支払うことになるのはどれ？ A：デビットカード　　B：クレジットカード　　C：プリペイドカード		B

解説は裏面に載せておきましたが、まずは自分で考える！すぐ見ないように！

参考文献　『社会への扉』（消費者庁発行）

（ⅱ）消費者保護と行政

・**森永ヒ素ミルク事件**（1955）
森永粉ミルクに多量のヒ素が混入し、
乳児に原因不明の発熱・嘔吐が発生。
・**サリドマイド事件**（1960 頃）
睡眠剤をつわり止めに服用した妊婦から、
手足に障がいをもつ子が生まれた事件。

消費者問題　：　医薬品・食品の欠陥による被害
悪徳商法などによるトラブル

↓

このような問題が起こらないために、消費者が企業と対等に契約ができることを保障する必要がある

背景
・情報の〔[2] **非対称性** 〕：消費者と企業の間には、もっている情報に格差がある。
・〔[3] **依存効果** 〕：企業の宣伝効果によって、購買意欲が左右される。
・〔[4] **デモンストレーション効果** 〕：他人の消費に影響されて消費活動を行なう。

つまり、消費者は、企業が裏で何をしているかわからないことも多いのに、
宣伝や周りに流されて消費活動を行なう。→ **これでは消費者が不利！消費者の権利を守らねば！**

■ 消費者運動の高まり

アメリカ

1962 〔[5] **消費者四つの権利** 〕：〔[6] **ケネディ** 〕大統領
①安全である権利　②知らされる権利　③選択できる権利　④意見を聞いてもらう権利

日　本

1968 〔[7] **消費者保護基本法** 〕
消費者は国や地方が守るものとして、企業に商品の安全性を求めたり、表示を
義務づけたりした。※2004 年に全面改正して〔[8] **消費者基本法** 〕となる。

1970 国に〔[9] **消費生活** 〕**センター**、地方に〔[10] **国民生活** 〕**センター**を設置

1994 〔[11] **製造物責任法** 〕（PL 法）
・・・製品の欠陥を立証すれば、製造者に責任が無くとも、賠償責任を負う
＝**無過失責任制度**

2000 〔[12] **消費者契約法** 〕・・・不当な方法で結ばれた契約に関しては契約を解除できる

2000 訪問販売法が〔[13] **特定商取引法** 〕に改称…**クーリングオフ制度**※1 が設けられる

2009 〔[14] **消費者庁** 〕設置　・・・　消費者関係の仕事を一元化するために設置。

■ 消費者社会の確立

・※1 **クーリング・オフ制度**　：　購入後、一定期間なら違約金無しで契約を解除できる。
ただし、訪問販売や電話勧誘販売などに限り、適用されないものもある
・〔[15] **リコール** 〕**制度**　：　欠陥商品を企業が回収・無償修理
・〔[16] **トレーサビリティ** 〕：　どのような流通経路を経て店先に並んでいるかを示す
・〔[17] **エシカル** 〕**消費**：　地域や将来世代にとってよいものかを考えて商品を選択すること
・〔[18] **フェアトレード** 〕**商品**：　適正な価格で貿易された原料を使用した商品

[　]年[　]組[　]番　名前[　　　　　　　　　]

クイズの解説

問①　契約内容について、双方が合意をした瞬間に契約は成立。口約束でもお互いが合意すれば契約となる。
契約書やサインは証拠を残すためのものであり、それがなくとも契約は成り立つので注意しよう。

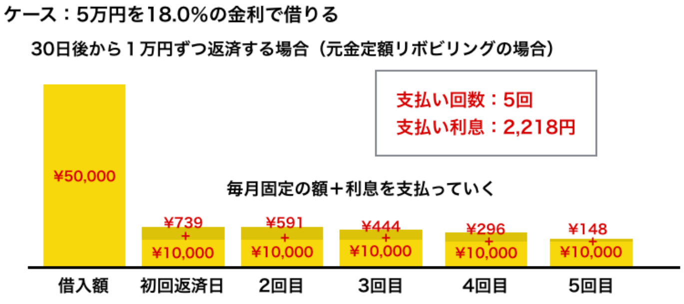
問②　契約は「法的な責任が生じる約束」なので解約はできない。レシートを持参したり、開封前であることを理由に返品を受け付けてくれる店があるかもしれないが、それらは「店側のサービス」である。
返品不可ですと言われクレームしたとしても、法的に勝てないので注意。

問③　未成年の取り消しは可能。社会経験の少ない未成年者が保護者の同意なく契約した場合、
契約を取り消すことができる。ただし、２０２２年からは成人年齢が１８歳以上になっているため、
早ければ高３の年から大人扱いされる。当然、契約も成人扱いされるので自覚を持とう。

問④　クーリングオフという制度はある。契約してから[　8　]日間以内であれば契約解除ができるという
制度だが、「消費者に不利な状況で仕方なく契約された場合」という前提があるため、
訪問販売や[　キャッチ　]セールス、[　アポイントメント　]セールスなどに限定される。
→**ネットショッピングや普通にお店で買ったものに関しては、クーリングオフ制度は適用されない。**
また、[　マルチ　]商法(連鎖販売取引)に遭遇した場合は、[　20　]日間の解除期間が定められる。

問⑤　製品の欠陥が原因であるならば、治療費なども含め広い範囲で損害賠償を求めることができる。
※1995 年　**製造物責任法（PL 法）**
★製品や店のサービスで危ない！と思ったら消費生活センターへ TEL☎ **188**

問⑥　★リボ払いには要注意！！！



リボ払いは毎月定額の支払いで済む仕組み
一見便利そうに見えるが、支払期間には利息という手数料がかかる。さらに、追加で買い物をすれば永遠に支払いが続くことになる。ずぼらな人は特に、カード支払いには注意してもらいたい！！！

問⑦　クレジット払いは便利であるけど、利用には注意が必要。
メリット：ポイントが貯まるので結構便利。現金がなくても買い物ができる。
デメリット：気にせず使った場合、支払期日までにまとまったお金が払えなくなることも。
デビットカードは**即時決済**、プリペイドカードは**事前決済**で支払いが完了する。