

# 消費者の権利と責任



Think...考えるコーナー(5分~10分) / Work...作業するコーナー(10分~20分)

1年[ ]組[ ]番 名前[ ]

## (I) 消費者契約と法制

### ■ 消費者契約

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、消費者の利益が奪われる**消費者問題**が後を絶たず、権利を守るため法整備や組織づくりが進められている。私たちが知識を身につけ、問題に巻き込まれないよう自己防衛することが求められている。

#### 消費者問題が起こる背景

- ・情報の<sup>[1]</sup> ]: 消費者と企業の間には、もっている情報に格差がある。
- ・<sup>[2]</sup> ]: 企業の広告・宣伝をうのみにして、購買意欲が左右される。
- ・<sup>[3]</sup> ]: 流行や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！

### ■ 消費者法制

アメリカ 1962 <sup>[4]</sup> ]: <sup>[5]</sup> ]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 **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<sup>[6]</sup> ]となる。



1970 国に<sup>[7]</sup> ]センター、地方に<sup>[8]</sup> ]センターを設置

1994 <sup>[9]</sup> ] (PL法) ★頻出  
 …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 <sup>[10]</sup> ]…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<sup>[11]</sup> ]に改称…**クーリングオフ制度**<sup>※1</sup> が設けられる

2009 <sup>[12]</sup> ]設置 … 消費者関係の仕事を一元化するために設置。

### 補足

- ・<sup>※1</sup> **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
- ・<sup>[13]</sup> ]**制度** : 欠陥商品を企業が回収・無償修理
- ・<sup>[14]</sup> ]: どのような流通経路を経て店先に並んでいるかを示す
- ・<sup>[15]</sup> ]**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
- ・<sup>[16]</sup> ]**商品**: 適正な価格で貿易された原料を使用した商品
- ・<sup>[17]</sup> ]**制度**: 消費者団体が消費者を代表して差し止め請求や被害回復請求を行う制度

## (II) 消費者知識を高める！

| 問 題  | 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？<br>A：商品を受け取った時                      B：代金を支払ったとき<br>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？<br>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。<br>この契約は取り消すことができるか？<br>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<br>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。クーリングオフできる？<br>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<br>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？<br>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<br>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？<br>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？<br>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  |    |    |

**悪質商法** … 消費者を言葉たくみに誘ったり、うその説明をしたりして高額な商品やサービスを売りつけること。さまざまな手口があるため、事前に知っておくことで対応が可能となる。

### Work 悪質商法の被害例を調べてみよう ★グループ発表

実際に、どのような状況でどのような手口が使われるのか。事例を調べて発表してみよう。

- ① 以下の悪質商法から担当テーマを選ぶ
- ② どんな手口を使う方法なのか
- ③ 騙された結果、どんな被害や処罰を受けることになるか
- ④ 実際の事件例や事例をいくつか調べ、注意喚起を行う
- ⑤ 対策方法や被害にあった際の適切な対応について紹介する

**1.5～2時間で発表準備  
→クラス全体で発表  
1班3～5分程度**

#### 調査テーマ一覧

|          |              |           |            |
|----------|--------------|-----------|------------|
| マルチ商法    | 先物取引(投資)商法   | SF(催眠)商法  | ネガティブオプション |
| キャッチセールス | アポイントメントセールス | 靈感商法      | 点検商法       |
| デート商法    | 内職(副業)商法     | 脱毛エステトラブル | 定期購入トラブル   |

#### ※もしトラブルに巻き込まれたら…

対策をしていてもトラブルを全て回避できるとは限らない。内容によっては友達や親に相談しにくい事例もあるかもしれないが、1人で抱えないように気を付けよう。

- ・消費者ホットライン ☎ [                      ] に連絡する (受付 9:00～16:00)
- ・消費生活センターで相談 (無料・秘密厳守) →自分の地域の消費生活センターは [                      ] にある

# 消費者の権利と責任



Think...考えるコーナー(5分~10分) / Work...作業するコーナー(10分~20分)

1年[ ]組[ ]番 名前[ ]

## (I) 消費者契約と法制

### ■ 消費者契約

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、消費者の利益が奪われる**消費者問題**が後を絶たず、権利を守るため法整備や組織づくりが進められている。私たちが知識を身につけ、問題に巻き込まれないよう自己防衛することが求められている。

#### 消費者問題が起こる背景

- ・情報の<sup>[1]</sup> **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。
- ・<sup>[2]</sup> **依存効果** ]：企業の広告・宣伝をうのみにして、購買意欲が左右される。
- ・<sup>[3]</sup> **デモンストレーション効果** ]：流行や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！

### ■ 消費者法制

アメリカ 1962 <sup>[4]</sup> **消費者の四つの権利** ]：<sup>[5]</sup> **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 **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<sup>[6]</sup> **消費者基本法** ]となる。



1970 国に<sup>[7]</sup> **国民生活** ]センター、地方に<sup>[8]</sup> **消費生活** ]センターを設置

1994 <sup>[9]</sup> **製造物責任法** ] (PL法) ★頻出

…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 <sup>[10]</sup> **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<sup>[11]</sup> **特定商取引法** ]に改称…**クーリングオフ制度**<sup>※1</sup>が設けられる

2009 <sup>[12]</sup> **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。

### 補足

- ・<sup>※1</sup> **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
- ・<sup>[13]</sup> **リコール** ]制度 : 欠陥商品を企業が回収・無償修理
- ・<sup>[14]</sup> **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
- ・<sup>[15]</sup> **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
- ・<sup>[16]</sup> **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
- ・<sup>[17]</sup> **消費者団体訴訟** ]制度 : 消費者団体が消費者を代表して差し止め請求や被害回復請求を行う制度

## (II) 消費者知識を高める！

| 問 題  | 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？<br>A：商品を受け取った時      B：代金を支払ったとき<br>C：店員が「はい、かしこまりました」と承諾の発言をした時                                      |    | <b>B</b> |
| 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？<br>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   |    | <b>A</b> |
| 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。<br>この契約は取り消すことができるか？<br>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<br>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>B</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。クーリングオフできる？<br>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<br>C：商品が届く前ならクーリングオフできる                     |    | <b>A</b> |
| 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？<br>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<br>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                   |    | <b>C</b> |
| 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？<br>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>B</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？<br>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>B</b> |

**悪質商法** … 消費者を言葉たくみに誘ったり、うその説明をしたりして高額な商品やサービスを売りつけること。さまざまな手口があるため、事前に知っておくことで対応が可能となる。

### Work 悪質商法の被害例を調べてみよう ★グループ発表

実際に、どのような状況でどのような手口が使われるのか。事例を調べて発表してみよう。

- ① 以下の悪質商法から担当テーマを選ぶ
- ② どんな手口を使う方法なのか
- ③ 騙された結果、どんな被害や処罰を受けることになるか
- ④ 実際の事件例や事例をいくつか調べ、注意喚起を行う
- ⑤ 対策方法や被害にあった際の適切な対応について紹介する

**1.5～2時間で発表準備  
→クラス全体で発表  
1班3～5分程度**

#### 調査テーマ一覧

|          |              |           |            |
|----------|--------------|-----------|------------|
| マルチ商法    | 先物取引(投資)商法   | SF(催眠)商法  | ネガティブオプション |
| キャッチセールス | アポイントメントセールス | 靈感商法      | 点検商法       |
| デート商法    | 内職(副業)商法     | 脱毛エステトラブル | 定期購入トラブル   |

#### ※もしトラブルに巻き込まれたら…

対策をしていてもトラブルを全て回避できるとは限らない。内容によっては友達や親に相談しにくい事例もあるかもしれないが、1人で抱えないように気を付けよう。

- ・消費者ホットライン ☎ [ **188** ] に連絡する (受付 9:00～16:00)
- ・消費生活センターで相談 (無料・秘密厳守) →自分の地域の消費生活センターは [ **〇〇市** ] にある