

1 契約とは

(1) 契約とは、何だろうか？

Blank box for answer to (1)

つまり

約束した以上は、自己責任で必ず守らなければならない。

→契約内容をよく確認しなかった、等は、自分が悪いから、_____も_____しない。

ただし、あくどい企業に対しては、行政も消費者を支援する。

(2) 契約は、どの時点で成立するのだろうか？

Blank box for answer to (2)

2 賢い消費者になるには…消費者の権利と責任を正しく理解することが必要

(1) 消費者の8つの権利とは

Blank box with horizontal dashed lines for listing 8 rights of consumers

(2) 消費者の5つの責任とは

Blank box with horizontal dashed lines for listing 5 responsibilities of consumers

要点： _____ を買うだけが賢い消費者ではない。

→消費者としての正しい行動をすることで、消費社会を正しい方向に改善していくことができる！

3 消費者トラブルの実際

例1 不当請求

(1) この事例の場合、契約は成立しているのかな？
(2) どうすればトラブルを回避できたであろうか？
(3) あなたはどう対処しますか？

例2 通信販売

(1) この事例は、何がトラブルの原因なのかな？
(2) どうすればトラブルを回避できたであろうか？
(3) あなたはどう対処しますか？

4 困ったときの対応

(1) 契約を解除する方法… _____

その方法…資料を確認しよう

本質…訪問販売で、よく考えるまもなく購入した場合への対応である。

↓

通信販売や店頭販売の場合はできない。

理由

--

(2) 相談窓口…資料を確認しよう

① 消費者の「権利」と「責任」

消費者として必要な知識と考える力を身につけ、自立した消費者になることは、安全・安心な社会をつくることにつながります。消費者の「権利」と「責任」を正しく理解し、「かしこい消費者」になりましょう。

消費者の8つの権利

販売のプロである事業者と消費者では、情報の量や質、交渉力について大きな差があります。そこで消費者の立場を守り尊重するために、8つの権利が「消費者基本法^{*}」に示されています。

^{*}「消費者基本法」は、国や自治体の消費生活センターなど専門機関の設置や、消費者教育の推進など、様々な消費者施策の基本となる法律です。

- | | |
|---|--|
| <p>権利 1 安全が確保されること
生命や健康に関わる危険な商品によって、消費者が被害を受けない
(たとえば) 健康を害する食品を市場に流通させないために、(添加物や農薬などの)安全基準や法律が整備されているなど</p> | <p>権利 5 消費者教育を受けられること
消費者として必要な知識を身につけられる
(たとえば) 学校や家庭、地域などで、消費者被害やインターネットの利用上の注意などについて学ぶ機会があるなど</p> |
| <p>権利 2 選択できること
消費者が自分の意思で、自由に商品やサービスを選べる</p> | <p>権利 6 被害の救済を受けられること
被害を受けて企業や行政などに相談したとき、被害回復への対応がとられる</p> |
| <p>権利 3 知らされること
商品を選ぶとき、表示やお店の人から、品質や内容などの適切な情報を知ることができる</p> | <p>権利 7 基本的な需要が満たされること
衣食住などの生活の基本的かつ必需の製品・サービスを得ることができる</p> |
| <p>権利 4 意見が反映されること
企業や行政などに消費者が意見を申し出たとき、意見が反映され対応策がとられる</p> | <p>権利 8 健全な環境が確保されること
健全な生活環境の中で働き、生活できる</p> |

消費者の5つの責任

私たち消費者は国や行政に保護されるだけでなく、自ら学び行動する自立した消費者を目指すために、5つの責任が国際消費者機構(Consumers International)によって提唱されています。

- | | |
|---|--|
| <p>責任 1 商品や価格などの情報に疑問や関心を持つこと
品質や価格、産地など与えられた情報に「おいしいところはないか?」「どういう商品・サービスなのか?」など疑問や関心をもつ</p> | |
| <p>責任 2 公正な取引が実現されるよう主張し、行動すること
購入した商品やサービスに問題があったら、製造者や販売元に改善を求めたり、行政機関へ相談する</p> | |
| <p>責任 3 社会的関心を持ち、他者・弱者への影響を自覚すること
自分の消費行動が、自分だけでなく、商品を生産する人たちの暮らしや社会に影響を与えていることを自覚する</p> | |
| <p>責任 4 消費行動が環境に及ぼす影響を理解すること
環境に配慮した商品を選んだり、ごみを減らしたり分別したり、消費者の行動が環境に与える影響を理解し行動する</p> | |
| <p>責任 5 消費者として団結し、連帯すること
トラブルの解決のために、被害にあった人が一緒になって、問題解決への行動をする</p> | |

安くてお買い得な商品を買うことだけが、「かしこい消費者」ではありません。

消費者が自分の権利と責任をしっかりと理解し、商品の品質や表示を確認したり、環境や社会にやさしい商品かを調べて選択していくことで、より良い商品をつくる事業者が増えていきます。

私たちの日々の「消費」が、経済社会に大きな影響を与える力を発揮することを自覚しましょう!

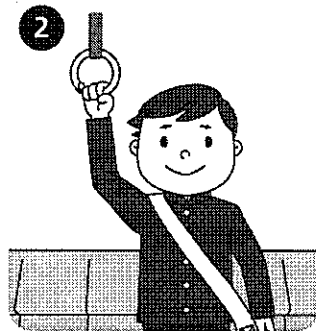
1 契約ってなんだろう？

これも契約？それも契約

● 次のうち「契約」はどれでしょう？



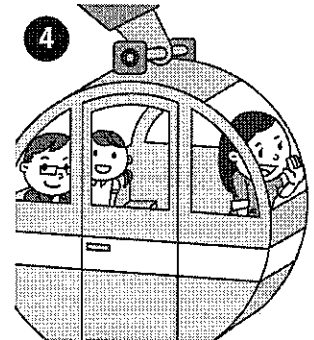
遊ぶ約束をする



電車に乗る



ジュースを買う



観覧車に乗る

いつが契約？

● 次のうち「契約」が成立したのは、いつでしょう？



契約とは、一言でいえば「法的な責任が生じる約束」のこと。

いろいろな商品を買ったり、サービスを利用したりするのも「契約」です。商品の売買やサービスの利用について、客（消費者）とお店（事業者）の間で商品の内容や価格、引渡し時期など、お互いに合意すれば「契約成立」です。契約書や印鑑、署名は証拠を残すためのものなので、たとえ口約束でも契約は成立します。

お互いに合意した「契約」は、原則として自分や相手の都合で勝手にやめることはできませんが、下記の場合は契約をやめることができます。

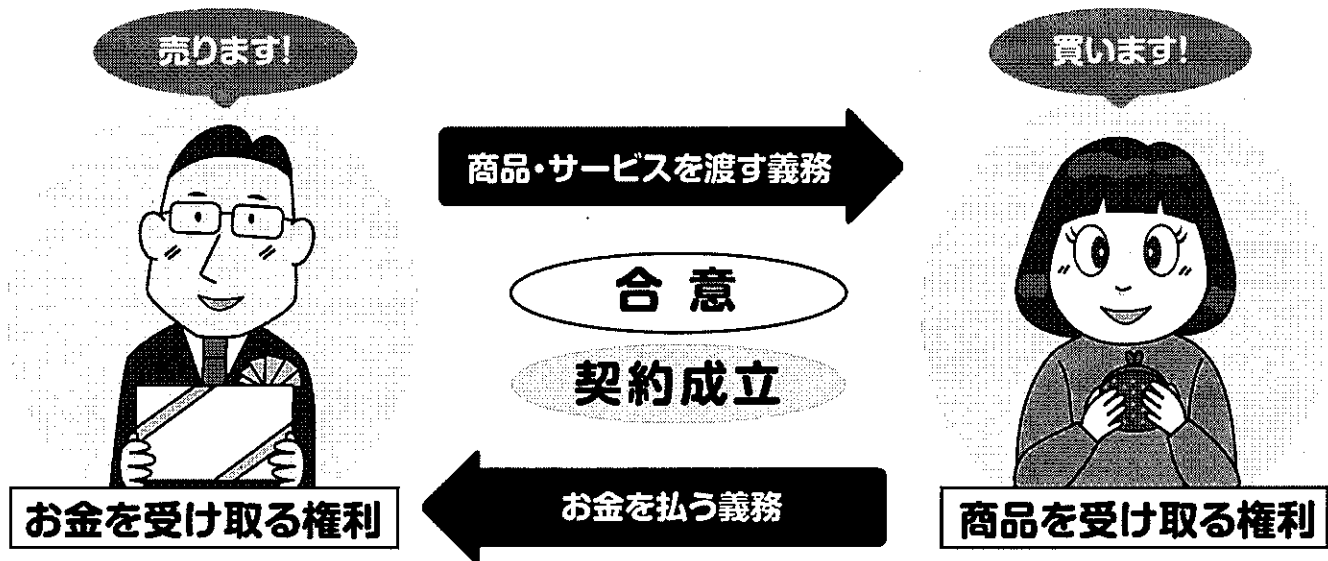
- 相手が契約を守らない場合（契約違反があった場合）
- 相手がウソをつくなどして、だまされて契約してしまった場合
- 相手に脅かされて、怖くなって契約してしまった場合
- 双方で「契約解除」の合意があった場合

（「契約」はどれでしょう？答え：②③④ 「契約」が成立したのは、いつでしょう？答え：②）

② 契約ってなんだろう？

消費生活の基本となる「契約」について理解し、消費者トラブルを防ごう！

いろいろな商品を買ったり、サービスを利用したりするために、私たちは毎日たくさんの「契約」をしています。商品の売買やサービスの利用について、客（消費者）とお店（事業者）の間で、お互いに合意すれば「契約成立」。契約書や印鑑、署名などは契約の証拠として残すためのものですから、たとえ口約束でも契約は成立します。



契約とは、一言でいえば「法的な責任が生じる約束」のこと。

お互いに合意した「契約」は、原則として自分や相手の都合で勝手にやめることはできません。ただし、下記の場合は契約をやめることができます。

- 相手が契約を守らない場合（契約違反があった場合）
- 相手がウソをつくなどして、だまされて契約してしまった場合
- 相手に脅かされて、怖くなって契約した場合
- 双方で「契約解除」の合意があった場合

皆さんは契約について、正しく理解できていましたか？
 私たちは日常生活の中でたくさんの「契約」をしています、
 消費者の「契約」への認識が不足している場合に、消費者トラブルが起きやすくなります。
 「契約」についての正しい知識を身につけることが大切です。
 また、事業者が消費者に対して不適切な勧誘をした場合にも消費者トラブルが起こります。

次のページでは、若者に多い消費者トラブルを紹介します。