

# 消費生活センター



消費生活センターは、消費者と事業者との間に発生した商品やサービスの契約に関するトラブルや、製品事故、借金などの消費生活に関する相談を受け付けている行政機関です。

専門の相談員がトラブルを解決するための助言やお手伝いをしています。電話はもちろん、対面での相談も受け付けています。相談は無料なので、不安なことや困ったことがあった時は、1人で悩まず相談しましょう！



## 1人で悩まず相談しよう！



借金返済に困っている



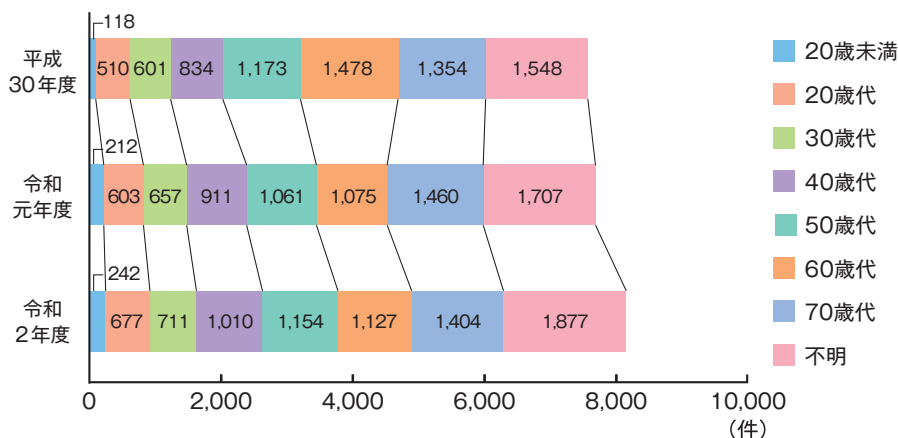
この請求、支払わないといけないの？



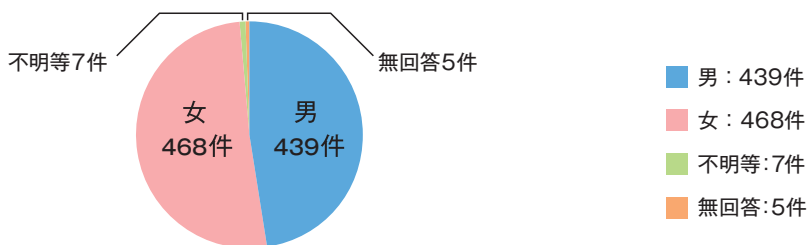
# 宮城県内の消費生活に関する相談状況

令和2年度、宮城県消費生活センターと各県民サービスセンターには、全体で8,202件の相談が寄せられました。若者(未成年・20代)が契約当事者の相談は、919件でした。

## 年代別相談件数の推移



## 若者(未成年・20代)の男女別相談件数



## 若者(未成年・20代)からの相談内容

順位	相談内容	件数
1	インターネットトラブル(アダルト情報サイト・出会い系サイト等)	187
2	他の健康食品	77
3	不動産賃借	56
4	商品一般	42
5	エステティックサービス	28

# 若者からこんな相談が寄せられています

## case 01 17歳 男性（実在の事業者をかたる架空請求）

スマートフォンに大手通信販売会社の名前で、有料サイトの料金が未納になっているとSMS(電話番号を用いたメール)が届いた。身に覚えはなかったが、連絡がないと法的措置をとるとあったので電話した。16万円分のプリペイドカードをコンビニで購入して、本日中に支払うように言われたが、どうしたらよいか。

**アドバイス** 実在の事業者をかたる架空請求が増えています。利用した覚えがなければ支払う必要はありません。無視しましょう！

▶P17・22

## case 02 20歳 女性（ワンクリック請求の二次被害）

ワンクリック請求の被害にあったので、慌てて解決先をインターネット検索して1番上に表示された公的機関のような所に電話をしたところ、解決にお金を要求された。もう一度そのサイトをよく確認すると、そこは探偵事務所のホームページだった。

**アドバイス** インターネットで検索する際には、「広告」と「検索結果」の違いに気をつけましょう。相談窓口が分からない場合は188番(消費者ホットライン)に電話しましょう。

▶P17・33・裏表紙

## case 03 16歳 男性（オンラインゲーム）

無料のオンラインゲームで遊んでいた。レアキャラを手に入れるためにはアイテムを購入する必要があり、1個100円だったので課金することにした。しかし、ゲームを進めているうちに夢中になり、気がついたら請求が20万円を超えていた。

**アドバイス** インターネット上の支払は実際に財布からお金を出していないため使いすぎてしまうことがあります。夢中になりすぎないようにしましょう。

▶P18・27

## case 04 22歳 女性（インターネットショッピング）

SNSのサイトに表示された広告で「お試し価格300円」のダイエットサプリメントを注文したところ、6回の定期購入契約になっていた。しかも、2回目以降は1回の代金が5千円となっている。

**アドバイス** 広告を見て1回限りの購入だと思って申し込んでも、定期的に商品を購入することになってしまうケースがあります。通信販売を利用する際は、商品の特徴や価格だけでなく、購入や返品の内容、送られてきた商品に同封された書類などについてもしっかり確認しましょう。

▶P18



早めの相談がトラブル解決のカギです。  
すぐに消費生活センターに相談しましょう！

## 消費者保護基本法

多発する消費者問題から消費者の権利を保障する政府の取組等を示した法律。1968年に制定。国民生活センターや、地方公共団体の機関である消費生活センターが設置された。

## 消費者基本法

2004年に消費者保護基本法を改正し制定された。「消費者の権利の尊重」「消費者の自立のための支援」を基本理念とし、国や地方公共団体・事業者の責務を示す一方、消費者に対しても「自立した消費者になること」を求めている。

## 特定商取引法

訪問販売や連鎖販売取引などトラブルが起きやすい販売形態に対して、一定のルールを設け、販売業者と消費者との間に生じるトラブルを未然に防止することを目的に作られた法律。

## 消費者契約法

事業者側の不適切な勧誘行為や、消費者を不当に害する契約条項から消費者の利益を守るためにできた法律。2001年に成立。

## 電子消費者契約法

電子商取引などにおける消費者の操作ミスの救済、契約の成立時期の換転などを定めた法律。パソコンの操作ミスなどによるインターネットの消費者トラブルが増えたことによりできた。

## 著作権

自己の著作物・発刊・上映・放送などに関し、独占的に支配し利益を受ける排他的な権利。知的財産権の一つ。原則として作者の死後50年間存続する。また、平成24年から、販売又は有料配信されている音楽や映像の「違法ダウンロード」が刑罰の対象になった。

## プライバシーマーク

個人情報取り扱いを適切に行う体制等を整備している業者に与えているマーク。



## エシカル消費

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。

### 人・社会への配慮

- ・フェアトレード認証商品を選ぶ
- ・売上金の一部が寄付につながる商品を選ぶ

### 地域への配慮

- ・地産地消
- ・被災地で作られたものを購入することで被災地を応援する

### 環境への配慮

- ・エコ商品やリサイクル製品を選ぶ
- ・食品ロスを減らす など

## 3R運動

消費者自らがライフスタイルを見直し、環境に配慮した購買行動を起こす運動のことで、Reduce(ゴミを減らす)、Reuse(再利用)、Recycle(再び資源として利用する)の頭文字Rからきている。Refuse(不要なものは買わない)、Repair(修理して使う)を足して、「5R運動」とも呼ばれている。

## フェアトレード(公正貿易)

開発途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に購入することにより、立場の弱い開発途上国の生産者や労働者の生活改善と自立を目指す貿易のしくみ。

## Let's トライの答え

P25 a:140,000 b:180,000 c:254,053 d:23

P32

- Q1 × 口約束でも契約は成立します。
- Q2 ○ 契約とは、販売側の「売る」という意思と、客側の「買う」という意思が合致して合意することで成立します。契約の成立に契約書の作成は必ずしも必要ではありません。
- Q3 ○ 友人であっても、興味がなければ毅然とした態度で断りましょう。
- Q4 × 店舗に向かい契約したものはクーリング・オフできません。
- Q5 × 返信せずに無視しましょう。

- Q6 × 完全な匿名は不可能です。責任の取れない発言はやめましょう。
- Q7 ○ 警察や落とした可能性のある場所にも連絡すると更に良いでしょう。
- Q8 × リポ払いとは支払残高や回数に分らなくなりがちです。よく考えて利用しましょう。
- Q9 × たとえ家族であっても、ひとのカードを勝手に使用することは犯罪です。
- Q10 ○ 環境全体を考えた消費行動をとりましょう。

困ったとき、わからないときは…

# 消費生活センター 県民サービスセンターに相談しよう!

北部地方振興事務所  
栗原地域事務所  
県民サービスセンター  
0228-23-5700

東部地方振興事務所  
登米地域事務所  
県民サービスセンター  
0220-22-5700

仙台弁護士会  
登米法律相談センター  
0220-52-2348

北部地方振興事務所  
県民サービスセンター  
0229-22-5700

仙台弁護士会  
古川法律相談センター  
0229-22-4611

宮城県消費生活センター  
022-261-5161

仙台弁護士会  
法律相談センター  
022-223-2383

大河原地方振興事務所  
県民サービスセンター  
0224-52-5700

仙台弁護士会  
県南法律相談センター  
0224-52-5898

## 消費者ホットライン

いちゃや  
188

お住まいの地域で  
その日相談できる  
窓口につながります。

その他、市町村でも消費生活相談窓口を設置しています。

警察相談専用電話

#9110

気仙沼・本吉圏

気仙沼地方振興事務所  
県民サービスセンター  
0226-22-7000

仙台弁護士会  
気仙沼法律相談センター  
0226-22-8222

石巻圏

東部地方振興事務所  
県民サービスセンター  
0225-93-5700

仙台弁護士会  
石巻法律相談センター  
0225-23-5451

栗原圏

大崎圏

登米圏

仙台圏

仙南圏

## 相談受付時間

### 宮城県消費生活センター

平日 9:00~17:00 土日 9:00~16:00

※祝日・振替休日・年末年始はお休みです。  
ただし、祝日が日曜日の場合は相談を受け付けます。

電子申請による  
相談受付はこちら



### 各地方振興事務所県民サービスセンター

平日 9:00~16:00

※祝日・振替休日・年末年始はお休みです。

宮城県環境生活部消費生活・文化課  
宮城県消費生活センター

〒980-8570 仙台市青葉区本町三丁目8番1号 TEL 022-211-2524

Class

No.

Name



※この冊子は植物油インキを使用し印刷されています。

イラスト作成：(株) 仙台紙工印刷 / AT クラフト (大田 剛)

2022年3月発行