

はじめに

消費生活センターにはさまざまな相談が寄せられていますが、社会経験の少ない若者は、アポイントメントセールスやキャッチセールス、マルチ商法などのターゲットにされやすい傾向があります。また、インターネット関連のトラブルが増えています。

トラブルを防ぐには、「契約」に関する知識を持つこと、「信用」の大切さを知り金銭管理ができるようになることが重要です。さらに、若者には、消費者市民社会の一員として、自分の責任で判断し行動できるようなオトナになることが求められています。

若者向け冊子「オトナ社会へのパスポート 知っておきたいこれだけは」を活用するにあたり、本書をお役立て下さい。



消費生活センターとは？

— 専門の消費生活相談員が相談を受けています —

- *消費者被害の救済のために、消費者への支援を行うことを目的とし、設置された行政機関です。
消費者と事業者との間には、情報の質及び量並びに交渉力などに大きな格差があり、消費者には一定の支援が必要とされています。
- ***法的根拠** 『消費者基本法』では「消費者の権利の尊重と自立の支援」を基本理念として消費者政策が定められています。
『消費者安全法』では「消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、地方自治体による消費生活センターの設置」が規定され、重大事故については直ちに消費者庁に通知することが義務付けられています。
- *消費生活センターの相談情報は、国民生活センターの全国的なデータベース**PIO-NET**に集約され、消費者への注意喚起や事業者に対する処分や法改正などに役立てられています。
- *消費生活センターの相談員は、相談者に**助言**や**情報提供**、場合により**斡旋**をすることで問題の解決を図っています。また、広報や講座などの**啓発活動**も行っています。
行政サービスですので相談は**無料**です。**守秘義務があり個人情報を守られています。**

消費者には、**権利**がありますが、**責任**を果たすことも大切です。被害を受けた消費者が消費生活センターに相談することにより、個人の救済のみならず社会全体の問題解決に繋がることが期待されます。

消費者教育の推進に関する法律

「消費者教育の機会が提供されること
が消費者の権利」とあり、
基本理念として

- 消費生活に関する知識を修得し、適切な行動に結びつける実践的な能力の育成をする
- 主体的に消費者市民社会の形成に参画し、発展に寄与できるよう支援することを掲げています。

国及び地方公共団体には“**学校における消費者教育の推進の義務**や教職員への研修の充実、知識、経験のある人材の活用”が定められています。

消費者の権利 消費者基本法

- ①安全が確保される権利
- ②選択する権利
- ③知らされる権利
- ④意見が反映される権利
- ⑤消費者教育を受けられる権利
- ⑥被害の救済を受けられる権利
- ⑦基本的な需要が満たされる権利
- ⑧健全な環境が確保される権利

消費者の責任 国際消費者機構(CI)

- ①商品や価格などの情報に疑問や関心をもつ責任
- ②公正な取引が実現されるように主張し、行動する責任
- ③自分の消費行動が社会(特に弱者)に与える影響を自覚する責任
- ④自分の消費行動が環境に与える影響を自覚する責任
- ⑤消費者として団結し、連帯する責任

※本冊子は千葉県の委託により「千葉県消費生活相談員の会」が制作しました。