

令和5年度  
消費者月間統一テーマ

## デジタルで快適、消費生活術 ～デジタル社会の進展と消費者の暮らし～

### 1 デジタル社会の進展と消費者の暮らし

あなたは、自分の生活がデジタル化してきたと実感することがありますか？お買い物に現金ではなくクレジットカードやスマホ決済を利用する人。店舗ではなく、インターネット通信販売を利用する人。通信機器ひとつで、調べもの、地図の確認、本を読む、映画を見る、同じ趣味を持つ遠方の人と話すなど、デジタル化によって、楽しみかたの幅がより豊かに、便利になったと感じる人も多いのではないのでしょうか。

一方で、消費生活センターには「クレジットカードが不正利用された」「ネットショッピングで注文した商品が届かない」「安くなると言われて光回線にしたが、逆に高くなった」など、デジタル化に関連した消費者

トラブルの相談がすべての年代から寄せられています。知識量が豊富な事業者が、わかりやすい表示や説明を行うことはもちろんですが、私たち消費者側もデジタルサービスの仕組みやリスクを理解すること、情報の正確さを見極めること、情報モラルを身につけることなど、トラブルを回避するために学ぶ姿勢が必要です。消費者が行政や事業者からの情報を受け取り、自分の生活に活用していくことで、トラブルを回避しつつ、デジタル化の恩恵を受け、安全・安心な消費生活を営むことができます。



18歳はもう大人なんだからさあ  
自分の意思で契約できるよね

### 2 暮らしの変化に立ち向かう

私たち消費者を取り巻く環境は、近ごろ、大きな変化を見せています。令和4年4月1日、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました。成年年齢の見直しは明治時代以来約140年ぶりのことです。

18歳になると、賃貸住宅を借りる、ローンを組むなど、ひとりで契約できるようになります。自由に自らの意思で契約できるということは、その結果について自ら責任を負うということです。しかしながら経験の浅い若年者は、仕組みも理解しないまま安易な借金をしてトラブルにあうことが少なくありません。

インターネット技術の急速な発展により、新たな商品、サービスが生まれ、その仕組みの理解に戸惑うこともあります。グローバル化も進み、海外の偽サイトにだまされることもあります。電力やガスという生活に欠かせないインフラの小売自由化、通信事業者の多様化により、私たちの選択の幅は確実に広がっています。一方で、望まない、自らの生活に合っていない契約をしてしまったケースもあります。私たち消費者は一丸となって、自ら、これらの変化に立ち向かうことが求められています。



### 3 いろんな場所で、いろんな人に講座実施中

#### ● 出前講座

各地域の団体、自治会、介護予防自主グループなどから依頼を受け、消費生活相談員が地域に向いて出前講座を実施しています。講座内容は、依頼者の希望に応じるほか、市内で発生している消費者トラブルの事例紹介や、トラブルにあわないためのポイントを紹介しています。講座時間は30分、1時間、1時間30分など、ご希望に応じますので、地域のトラブル防止のため、ぜひご利用ください。

#### ● 中学校の授業に参加

市内の中学校と連携し、主に家庭科の授業に消費生活相談員が参加しています。授業内容は中学校によりさまざまですが、消費者トラブルの内容や防止法、消費者の権利と責任、クレジットカードの仕組み、キャッシュレス決済などの説明をしています。経験が浅く、成人になったばかりの若者をターゲットにする悪質業者は少なくありません。中学生が今もこれからも、安全・安心に生活できるよう、トラブルにあいにくい、自ら考えて行動できるなどの消費者力を高められるような授業支援に取り組んでいます。



### 4 消費生活センターに相談しよう

#### ● どんな相談ができるの？

悪質商法、契約・解約トラブル、商品やサービスに関する疑問、心配ごとなどについて受け付けています。どこに相談していいかわからないときでも、お気軽にご相談ください。

#### ● 相談したいときはどうしたらいい？

相談は来所、電話で受け付けています。来所される場合は、できるだけ、事前のお電話をお願いします。FAX やメールでの相談は、詳細を聞かないと回答できないことがあり、場合によっては来所か電話をお願いしますので、あらかじめご了承ください。

#### ● どんな対応をしてくれるの？

消費生活センターは公正な立場で、消費者の権利を尊重し、自立を支援する機関です。トラブルの状況を把握した上で問題を整理し、相談者の希望を聞き、解決のためにはどうしたら良いか一緒に考え、解決のお手伝いをしています。具体的には相談者が自主交渉するための助言をしたり、消費者と事業者の合意を目指してあっせんしたりしています。相談の範囲を超えときは、適切な相談窓口の案内や、各種相談会などにつないでいます。

#### ● 料金はかかるの？

相談は無料ですが、電話代や来所の場合は交通費がかかります。

#### ● 本人じゃなきゃ相談できないの？

本人からの相談が原則ですが、ご事情がある場合には周囲の人から相談をお寄せください。

#### ● うまく話せないかも…

相談員が相談の解決に向けて必要な情報をお尋ねします。安心してご相談ください。

#### ● 個人情報は言いたくないな…

トラブルが確かにあったことを確認するために、また相談の傾向を知るために、氏名、住所、年齢、電話番号などをお聞きしています。個人情報が外に漏れることは決してありませんので、ご協力ください。ただ、どうしても言いたくないということなら、伏せたままお話を伺います。なお、その場合、あっせんはできかねますのでご了承ください。



相談専用電話 ☎82-3010

受付時間…平日の午前8時30分～午後5時 相談無料・秘密厳守



広報紙記事の作成

市内の消費者トラブルを紹介し、その防止法を記載しています。



相談内容を記録

相談を記録し、蓄積・集計することで、消費者のための法改正、制度の見直しに役立てられています。



弁護士相談会の予約受付

市民相談センターも併設。各種相談会の予約受付をしています。



出前講座の資料を作成

講座は分かりやすさ、資料は見やすさを心がけて作っています。



電話相談・来所相談 受付

3分の2が電話、3分の1が来所相談です。電話相談では詳しく調べて折り返すことも。

## 消費生活相談員のとある一日