

# 消費生活ほっと通信

## ◆◆コンテンツ◆◆



ペン君

「消費生活」の基本を学ぼう！

- どこで本を買う？ ～よく考えて買うことの大切さ～
- 買った本、ページが抜けていたら、どうする？～本を交換してもらおう～
- 消費者の権利と責任ってなに？ ～行動することの大切さ～



フクロウ博士

新年度・新学年を迎える4月は、気持ち新たにスタートを切る季節です。

そこで、春号は新年度にふさわしく、「消費生活」の基本を学び、日常の生活で、消費者の行動が社会とどのようにかかわっているかについて考えましょう。

★フクロウ博士：「ところで、ペン君は5歳だから、まだ新学年を迎えるには早いかな？ でも、小学生になった気持ちで考えてみてね。小学生になったら、どんなことをしてみたいかな？」

★ペン君：「絵本じゃなく、いっぱい字が書いている本をたくさん読みたいと思っているんだ！」

★フクロウ博士：「そうか。それではこうしよう。【ペン君が本を買う】という場面で、消費生活の基本を考えよう！ それでは、ペン君よろしくね！」



はい！テーマはこれだよ。

## 「消費生活」の基本を学ぼう！

まず、ペン君に質問だよ。夏目漱石の「吾輩は猫である」という本の読后感想文の宿題が出たよ。使えるお金は1000円。 **さあ、ペン君はどこで買うかな？**「現代仮名づかい」と「旧字・旧仮名づかい」の2種類の本が売られているよ。



- ① 大型書店 定価800円（税込み）
- ② リサイクル店 110円（税込み）
- ③ いつも行く本屋 定価800円（税込み）
- ④ ネットショッピング 定価800円（税込み）





いつも絵本を買ってもらう ③ いつも行く本屋 で買うよ。



ペン君に続けて聞くよ。この**お店を選んだ理由**を教えてよ。リサイクル店では110円という安い本も買えるし、ネットショッピングだと、お店に行く手間もはぶけるよ。



えーと、この本、2種類あるって言うから、どっち選んだらよいか、ちょっとわからなかったんだ。**いつも行く本屋のお姉さん、よくお話しするし、僕が読めそうな本を選んでくれたりするから、安心**でしょ・・・。



そうか、ペン君は、「**お店に対する安心感**」も同時に選んだんだね。

ペン君にとって、とても良い「**選択**」だったね。「**しっかり考えてお店を選ぶ**」  
 ということは、**とっても大切なこと**だよ。僕たち、消費者には「**選択する権利**」  
**というのがあるんだ**。これからも、続けていこうね。

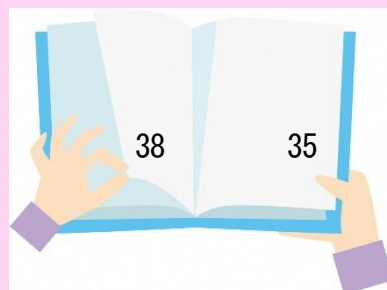
4つお店の特徴を表にまとめてみたから、参考にしてね。

	大型書店	リサイクル店	いつも行く本屋	ネットショッピング
価格(税込)	800円	110円	800円	800円 ※送料や手数料がかかる場合もある
支払い方法	現金・図書カード	現金	現金・図書カード	コンビニ店頭支払い、代金引換、クレジットカード、プリペイドカード
品揃え	品揃えが豊富	欲しい本が必ずあるとは限らない。	欲しい本が必ずあるとは限らない。	欲しい本からお店を探すことができる。
安心感(接客含む)	手に取って見ることができる。	手に取って見ることができる。	・店員さんに気軽に相談できる。 ・手に取って見ることができる。	・疑問点を店員に聞くことができない。 ・手に取って見ることができない。 ・偽サイトもある。 ・商品が届かない等の詐欺トラブルもある。
品質	新品	古い	新品	新品

それじゃ、次の質問だよ。せっかく買った本、**図のようにページが抜けていた**。

**ペン君はどうする？**

- ① あきらめる(がまんする)
- ② 販売店(本屋)に交換してもらう
- ③ 製造者(出版社)に連絡する





う〜ん、困ったな。やっぱり②だよ。本を持って行って、**本屋のお姉さんに「ページが抜けていたから交換してください」** っていうよ。

そうだね、困るよね。じゃあ、「交換してもらおう」ことには、どんな意味があるのかな？考えてみようね。

**商品に欠陥があったら、僕たち消費者には、きちんとした商品と交換してもらおう権利があるんだ。一方で、販売店（本屋）は、欠陥のない商品を消費者に渡す義務があるんだよ。**



あきらめちゃいけないよね。でも、今回、交換してもらえたとしても、**また同じことが起きたら困るよ…。**

そうだね、困るよね。じゃあ、これはどうだろう。

「③ 製造者（出版社）に連絡する」

そうすれば、製品の回収につながるかもしれないね。

「お客様相談窓口」を設けて、消費者の声を集めている企業もあるんだよ。自分ができることをやってみようね。**事業者の不具合を伝え、改善を求める行動をする消費者が増えたら、その不具合は早く改良されるよね。消費者の「主張して行動する」力は社会を変える力を持っているんだ。**



僕の声も、大きな力になるんだね。**勇気を出して声を届けることにするよ！**

ただし、行き過ぎた言動には気をつけようね。「消費者が意見を伝える」際のポイントは3つだよ。参考にしね。

- ①ひと呼吸、置こう！
- ②言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう！
- ③事業者の説明も聞きましょう！

従業員、事業者も頑張っています。意見の伝え方には留意しましょう。

<参考>

★東京都くらしWEB>

教材でわかるエシカル消費「カートくんの買い物★なびザーしょん」→





## ★「消費者」としての権利と責任★

今回のペン君とフクロウ博士の「消費生活の基本を学ぼう」では、私たち消費者には、

「商品やお店を選択する権利」があり、商品に欠陥（落丁）があったときは、「なぜ、

落丁が起きたんだろう？」と「疑問や関心を持ち」、事業者に対し「主張し、行動する責

任」があることがわかりました。かしこい消費者としての行動は、社会を変える力を持っています。最後

に、消費者の権利と責任をまとめた「8つの権利」と「5つの責務」を紹介します。

### 消費者の8つの権利

- 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 消費者教育をうけられる権利
- 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5つの責任

- ① 商品や価格などの情報に疑問や関心を持つ責任
- 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、連携する責任

★消費者の権利は、国の消費者政策の基本方針を定める「消費者基本法」に定められています。  
消費者の責任は、国際的な消費者運動の機関である国際消費者機構（CI）が提唱したものです。

★困ったときは、すぐに相談！

豊島区在住・在勤・在学の方の商品の購入や契約のトラブルなど、消費生活に関する相談は、豊島区消費生活センターで受け付けています。

【相談専用電話】 03-3984-5515

（午前9時30分から午後4時土・日・祝日・年末年始を除く）

発行・問い合わせ先：豊島区消費生活センターTEL：03-4566-2416