ぐんま版消費者教育教材

１３　消費者と消費生活センター

群馬県　生活こども部　消費生活課

令和５年２月　修正

ところで消費者ってなに？

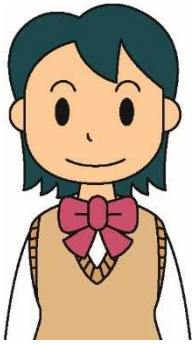
お金を払って商品や
サービスを契約して
使用する人のことです

みんな消費者なんだね

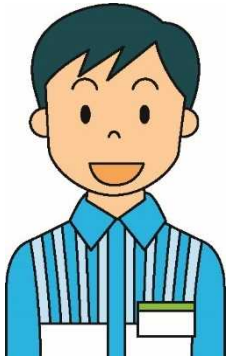
民法による「契約」は、
その内容や方法を、
対等な当事者がお互いに
自由に決めることができる
「契約自由の原則」がある

契約自由の原則の内容
① 契約を締結しまたは締結しないことの自由 ② 誰を契約の相手方として選択するかの自由 ③ 契約の内容を決定することの自由 ④ 契約締結の方式の自由

消費者と事業者の間の「契約」



消費者



事業者

情報の質と量に

圧倒的な格差

契約の
アマ

契約の
プロ

プロとアマの契約は
対等と言えない

消費者を保護

消費者庁イラスト集より

不当価格・欠陥商品・不当表示による
消費者被害の発生

1962年 アメリカのケネディ大統領

「消費者の4つの基本的な権利」

消費者の4つの基本的な権利
1.安全への権利 2.情報を与えられる権利 3.選択をする権利 4.意見を聴かれる権利

日本

1968年 消費者保護基本法

さらに国民生活センターや全国各地に消費生活センターを設置

消費者には、
権利だけではなく責任もある

1982年　国際消費者機構（CI：消費者団体の国際的組織）

8つの消費者の権利と5つの責任

消費者の権利	消費者の責任
1. 生活のニーズが保障される権利 2. 安全への権利 3. 情報を与えられる権利 4. 選択をする権利 5. 意見を聴かれる権利 6. 補償を受ける権利 7. 消費者教育を受ける権利 8. 健全な環境の中で働き生活する権利	1. 批判的意識を持つ責任 2. 主張し行動する責任 3. 社会的弱者への配慮責任 4. 環境への配慮責任 5. 連帯する責任

日本

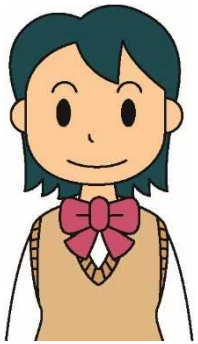
2004年　消費者基本法

2009年に消費者行政を一元的に行う消費者庁が設置された

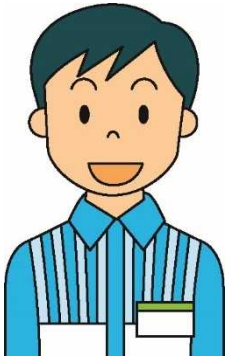
「消費者基本法」の考え方

消費者(アマ) と **事業者(プロ)**

情報の質・量・交渉力等の格差



消費者



事業者

「消費者の権利を尊重する」

「**消費者の自立**を支援する」

消費者庁イラスト集より

消費者の自立ってなに？

きちんと考えてから
契約する！

・必要な知識を身に付ける
・必要な情報を集める
・自主的、合理的に行動する

困ったら消費生活センターに
相談しよう！

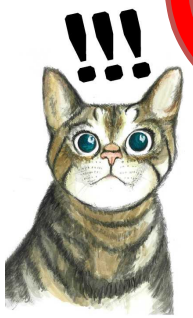
契約トラブルにあった 消費者トラブル！ 製品やサービスで事故にあった

行動しない

あきらめる

不正な取引、製品等の事故が続く

不正な取引、トラブル・被害の拡大



行動する

相談

助言を聞いて相談

相談

事業者に相談

消費生活センターに相談

トラブルの解決

国民生活センターで相談情報の収集・分析情報提供

国（消費者庁・関係省庁）や都道府県が動く
⇊
悪質業者の指導・命令

法律の整備

不適正な取引、安全を欠く製品・サービスの改善
⇊
健全な業者・製品・サービスが増加
⇊
安心・安全な暮らし

消費者の行動が社会を変える！ ＝ 消費者市民社会

【解説】
13　消費者と消費生活センター

①3頁　**「契約自由の原則」**

考え方は従来と変わりませんが、「契約自由の原則」「契約の成立（申込みと承諾）」について、令和2年4月施行の改正民法において明文化されています。

②4～7頁　**「消費者保護」「消費生活センター」**

消費者と事業者間での「契約」は、情報の質と量、交渉力、知識などに圧倒的な格差があるため、消費者からの苦情や相談を受け付ける消費生活センターが設けられました。現在、群馬県内には県1ヵ所、市町郡19ヵ所のセンターがあり、全ての地域で、身近なセンターで相談が受けられる体制が（※）ができています。

※町・村から市・町への業務委託、郡での共同設置を含む。

③9頁　**「消費者トラブル」「消費者市民社会」**

「消費者教育推進法」の中で、消費者が自らの消費行動が現在及び将来にわたって社会及び環境に影響を及ぼすことを自覚して、公正で持続可能な社会を作るために積極的に参加する社会を「消費者市民社会」としています。

消費者トラブルにあったとき、「面倒」「言っても意味がない」として行動しないと、不正な取引が蔓延したり、消費者事故が続くことになります。事業者に苦情を伝えると、その事業者の製品・サービスの改善に繋がることもあります。消費生活センターに相談すると、相談情報を集約・分析し不正な事業者を行政機関が指導したり、関連する法律が改正されたりします。「消費者の行動が社会を変える」ことを自覚して、消費者一人一人が必要な知識を修得し情報を収集した上で商品や事業者を選択し、トラブルにあったら消費生活センターに相談するなど、積極的に行動する必要があります。