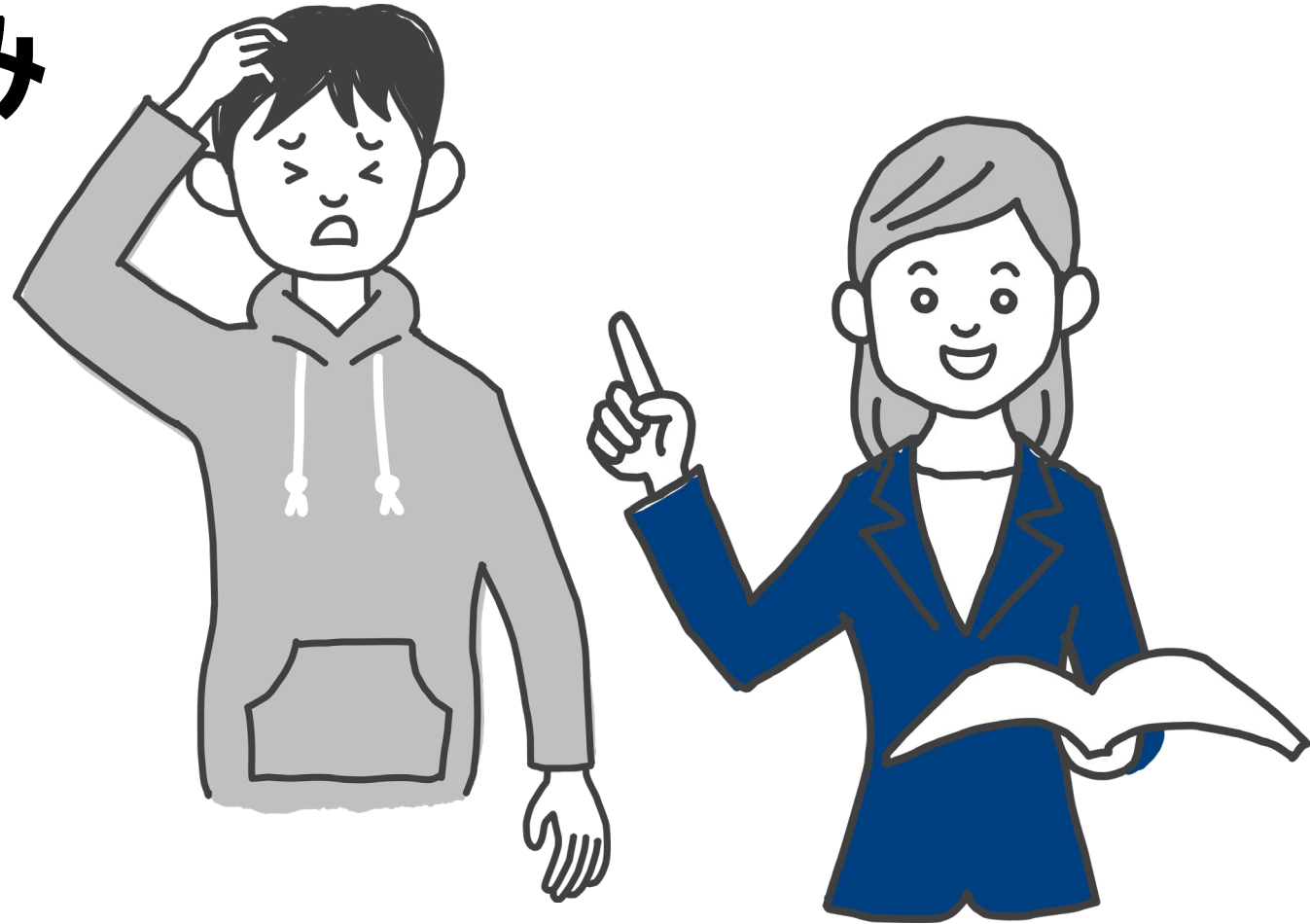


Lesson

消費者トラブルから 消費者を守る仕組み



消費者を保護する 様々な法や制度について

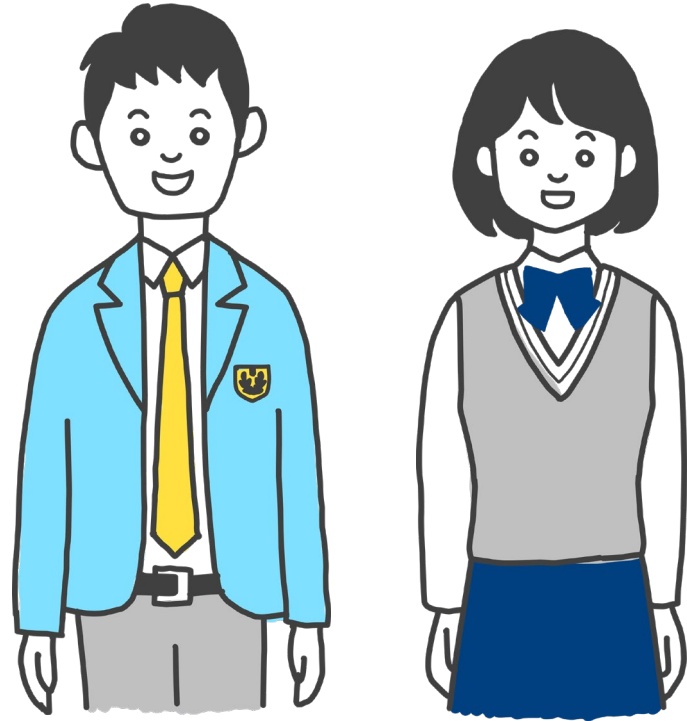
契約トラブルと製品事故、
それぞれの対応を学ぼう



「契約にまつわる被害に 遭ってしまった、どうしよう！？」



未成年者取消権



17歳以下

保護者など法定代理人の同意ない契約は、**取消し**ができる

クーリング・オフ制度



訪問販売などのトラブルになりやすい取引の契約を**解除**できる

消費者契約法



不適切な勧誘により消費者が誤認・困惑して
契約した場合、**取消し**ができる



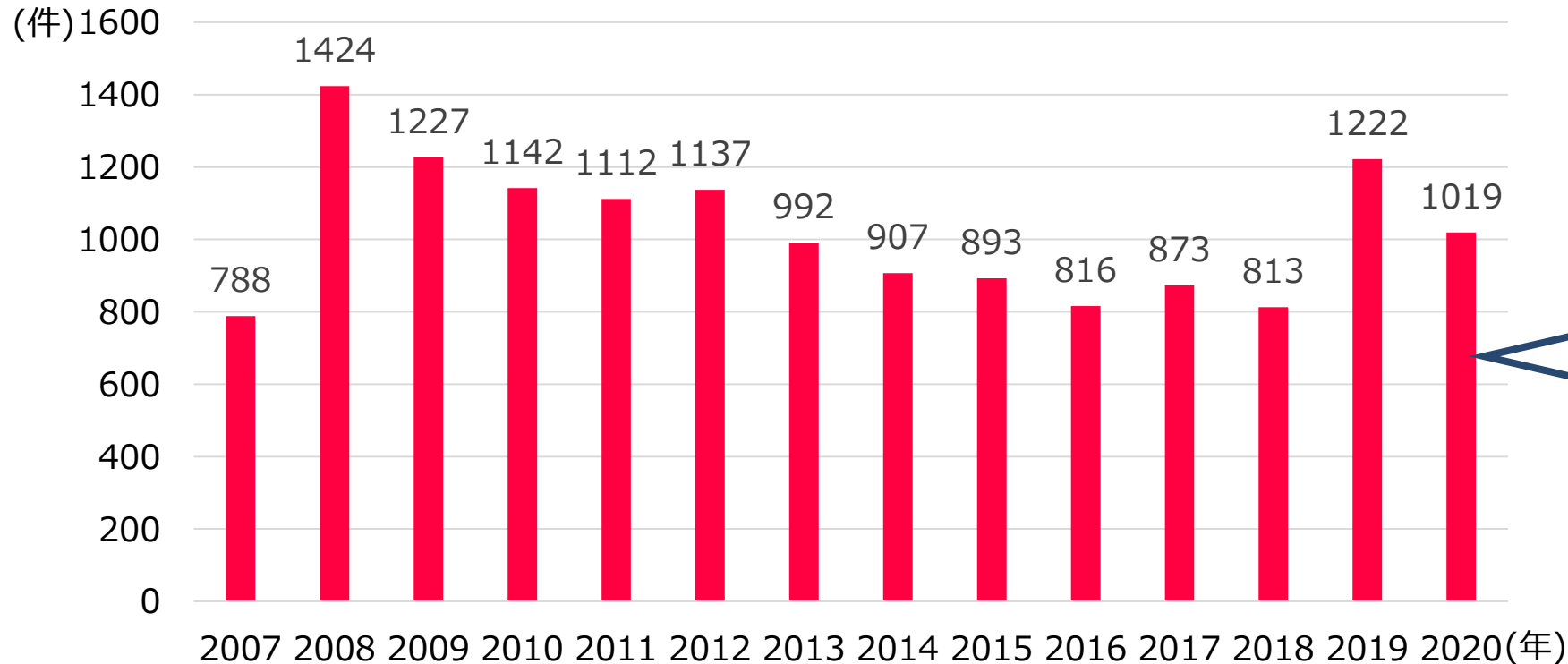
消費者の利益を不当に害する
契約条項は**無効**となる

**「製品事故に遭ってしまった
どうしよう!？」**



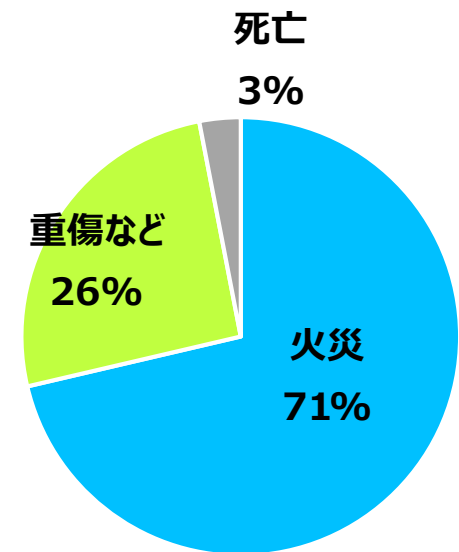
死亡、重傷、火災など

製品による重大な事故が、毎年1,000件前後起こっている



(出典) [経済産業省「2020年の製品事故の発生状況及び課題」](#)

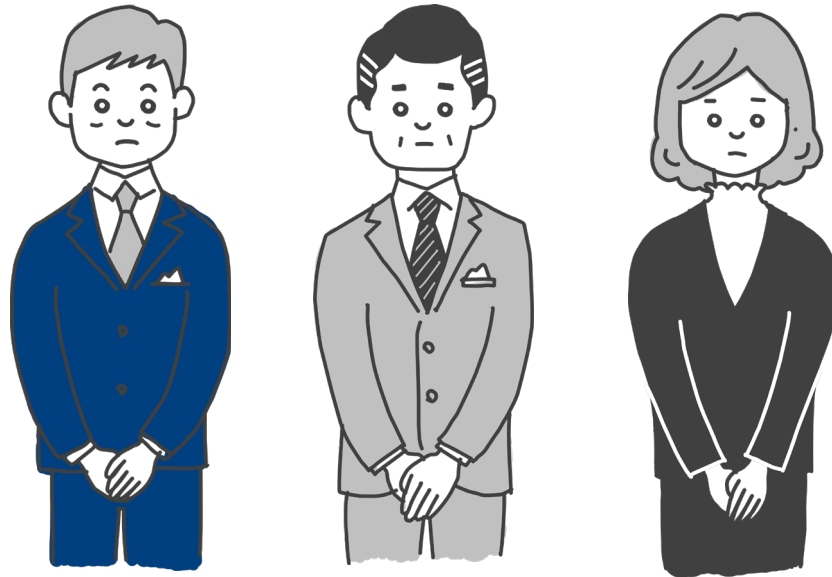
2020年 内訳



製品を使って被害を受けた場合、どうすればよいだろうか？
安全が確保される権利を守るための法制度とは？

製造物責任法

PL法 : Product Liability法



製造物の欠陥が原因で生じた拡大損害については、
製造業者等の損害賠償責任が定められている

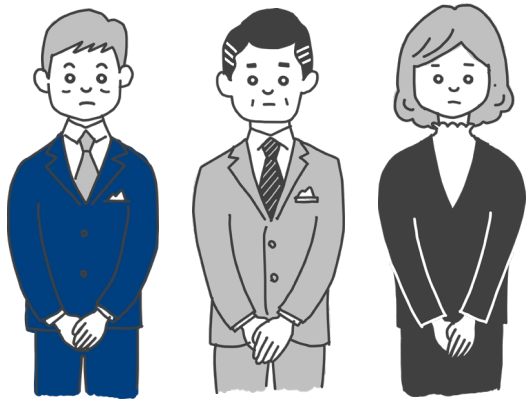
消費者が注意する 製品事故の予防について



製品による重大事故の**約2割**は、**使う側の問題**
間違った使い方や注意不足が、深刻な状況を招くことがある

製品事故の**予防に努めることが** 消費者としては重要

事業者



安全を**確保**する
責任がある

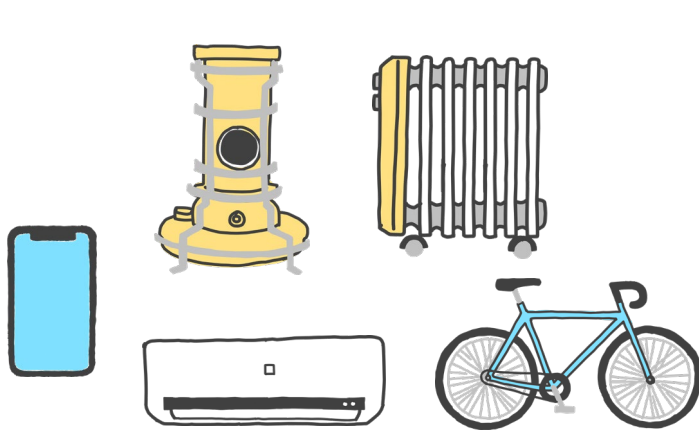


消費者



事業者が安全を確保しているか
監視する責任がある

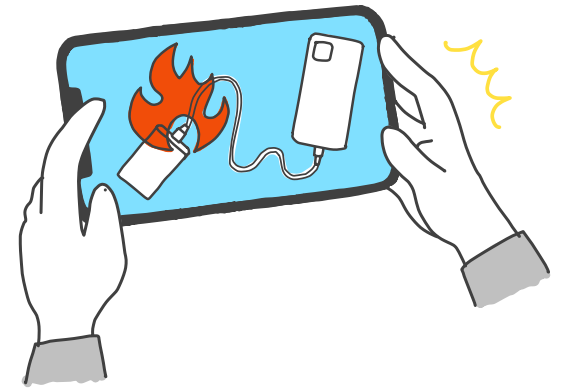
消費者ができる 製品事故の予防方法とは？



マークを参考にして
安全な製品を選択する



取扱説明書をよく読み
使用方法を守る



どのような事故が起きているか
情報をキャッチする

安全性が考えられた製品 であることを示すマーク



PSCマーク

事故の危険性が高く、国の定めた技術基準に
合わないと販売できない製品につけられるマーク

[詳しくはこちら](#)



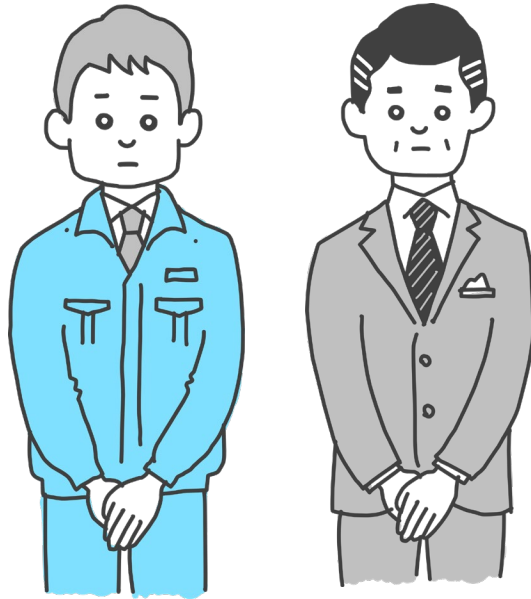
SGマーク

安全基準に適合したとして
認証された製品につけられるマーク
人身事故に対する損害賠償制度がある

[詳しくはこちら](#)

回収・点検・修理制度

製品がリコール対象に
なっていると知らずに使い
重大事故になることも
少なくない

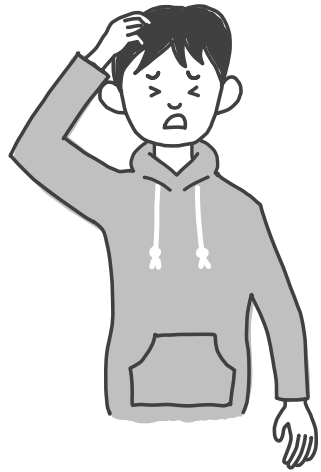


設計・製造過程に問題があったために製品に欠陥が見つかった場合には、
事業者が自主的に回収したり、点検・修理を行う

リコール製品の情報について

トラブルが起きたときは

契約や製品・サービスの
安全性でトラブルに遭った



相談する

消費
生活センター



解決のための
助言やあっせん交渉

国民
生活センター

情報の収集
分析
提供

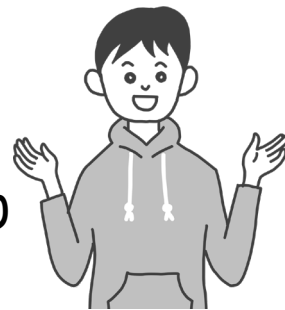
国や
(消費者庁・関係省庁)
都道府県

事業者に対する
命令等の措置

消費者は
契約のトラブルや
製品の事故・リコールの
情報を確認

事業者
(お客様相談室など)

※対応あり

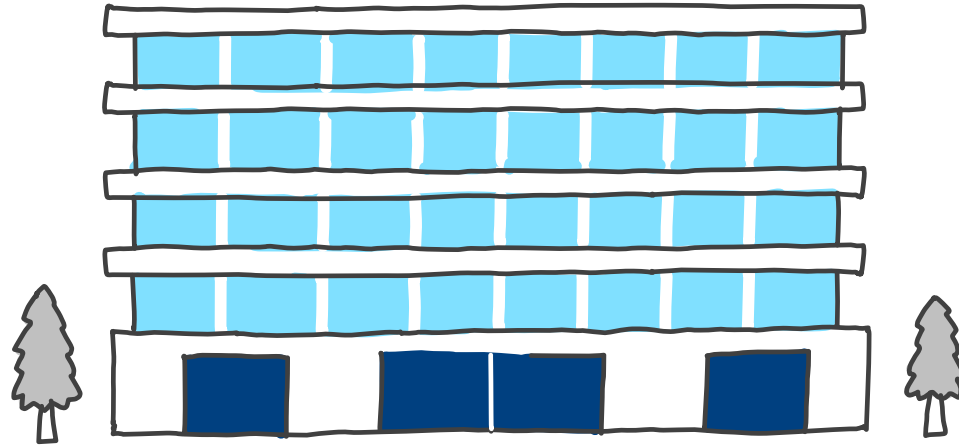


トラブル
解決

※まずは事業者に相談してみよう！
対応してもらえない場合は、あきらめずに
消費生活センターに相談する

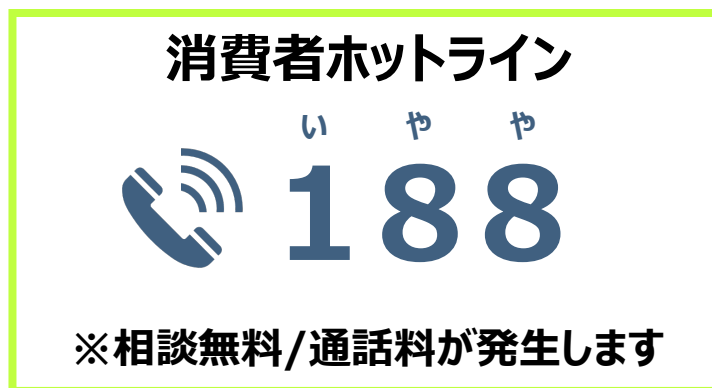
被害の予防や拡大・再発防止につながる

消費者庁の役割



**消費者や事業者・行政機関等から事故情報を集め
被害の発生や拡大を防ぐための対策をする**

消費生活センター等に相談しましょう

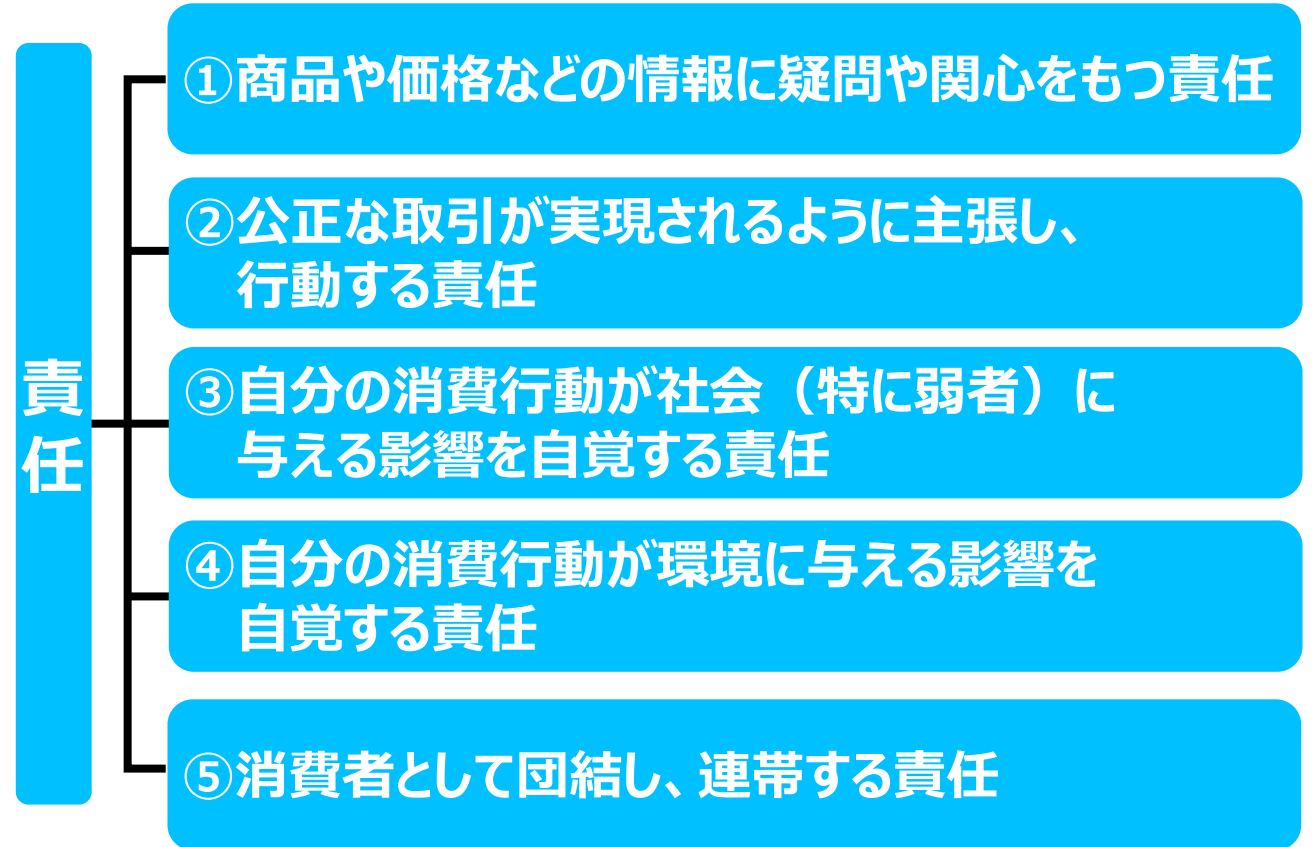


消費者庁 消費者ホットライン 188
イメージキャラクター イヤン

年末年始（12月29日～1月3日）を除き、原則毎日利用できます
平日：9：00～17：00など相談窓口によって受付時間が異なります
近くの消費生活センターや市区町村の消費生活相談窓口につながります

全国の消費生活センター連絡先

消費者の権利と責任（役割）



出典：責任（国際消費者機構）

消費者基本法のもと、消費者の権利を守るために、様々な法制度が整えられている

振り返りメモ

気付いたことや、学んだことをメモしよう

A large rectangular area with a light gray grid pattern, intended for taking notes. The grid is composed of small squares and is enclosed by a thin green border.