

トピックス（主な内容）

●特集記事：P 1・2・3

・消費者市民社会の実現に向けて
あなたの行動が社会を変える
(消費者トラブル編)(エシカル編)

●消費生活関連情報：P 4

・消費生活総合センターの業務案内
・お知らせ

特集記事

消費者市民社会の実現に向けて！

消費者一人ひとりが、自分だけでなく周囲や地域の人々、将来生まれてくる子どもたちのこと、さらには社会経済情勢や地球環境のことまで考え、消費生活を通して社会の発展と改善に積極的に参画する社会を『消費者市民社会』といいます。

■消費者市民社会における具体的な行動例■



■ 商品等の安全 ■

- ◆商品のラベル・説明書をよく読んで使用する。周りの人が誤った使い方をしていれば注意する。
- ◆安全性に疑問がある場合には事業者へ質問し、トラブルが発生した場合には、事業者へ情報提供し、原因を確認するとともに、再発防止を要請する。 など



■ 生活の管理と契約 ■

- ◆環境や社会に配慮された商品やサービスを選択する。
- ◆消費者のための制度（クーリング・オフ等）について理解するとともに、高齢者の見守り活動に参加し、こうした制度を活用する。 など



■ 情報とメディア ■

- ◆商品情報（パンフレット、広告等）、市町村や消費生活センターなどの発信する消費者情報、被害情報等を収集するように努め、またそれらをソーシャルメディアなどを活用して発信・共有する。
- ◆消費が環境や社会経済に与える影響に関する情報に関心を持ち、情報の収集・検討・発信を主体的に行う。 など

出典：消費者庁ウェブサイト「消費者市民社会における具体的な行動例」

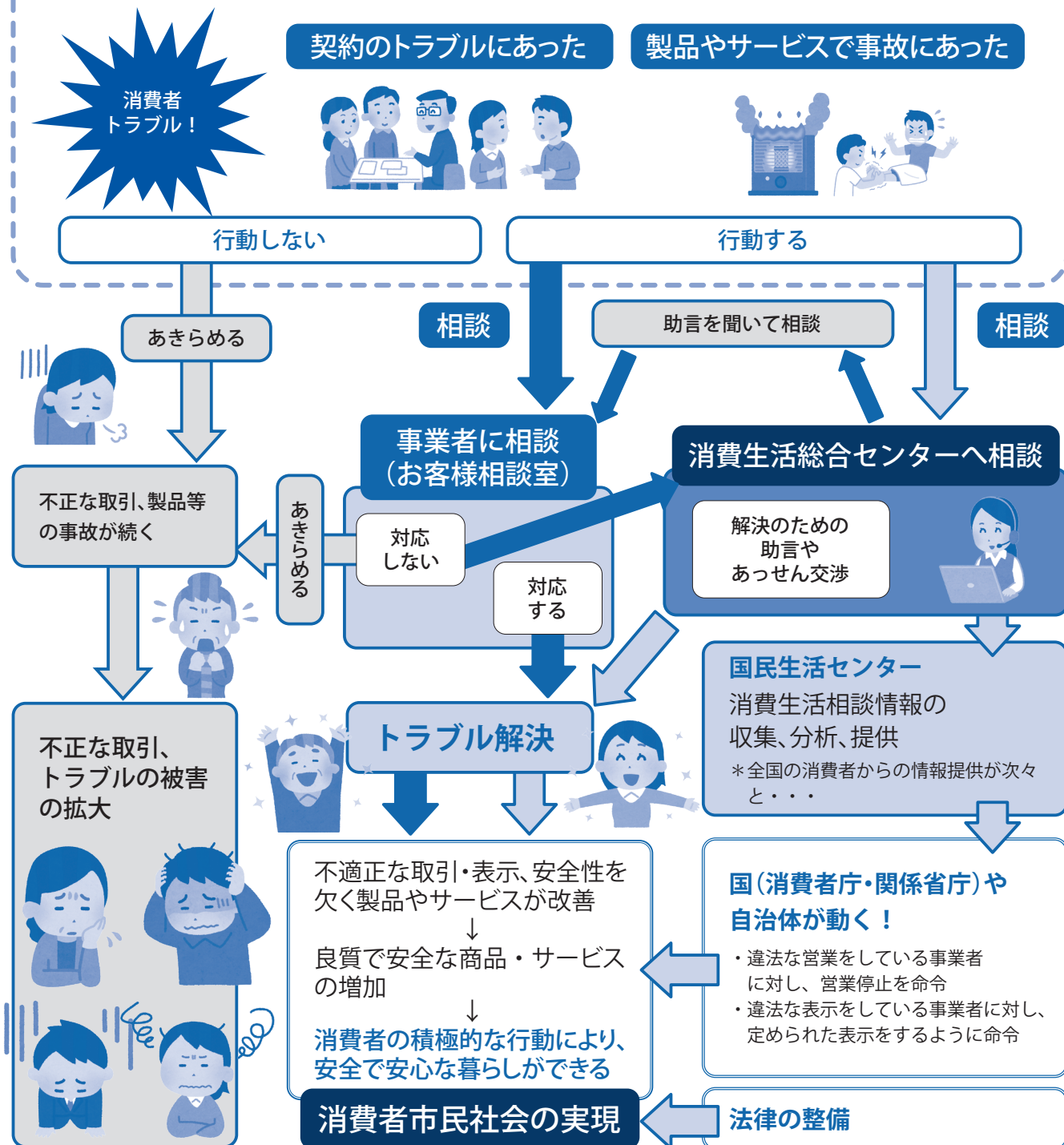
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/consumer_education/consumers_civil_society/index.html

つづく▶▶▶

消費者トラブルにあったら、あなたはど

▶▶▶ 消費生活総合センターや事業者（お客様相談室）に相談！

消費生活総合センターや事業者（お客様相談室）に相談する意義について、考えてみよう！



※消費者庁 『社会への扉』 11ページを参考に作成

契約や商品・サービスなどのトラブルでお困りのときは・・・
『横浜市消費生活総合センター』へ
お電話にてご相談ください



TEL 045-845-6666

平 日 9:00 ~ 18:00
土・日 9:00 ~ 16:45

「エシカル（ethical）」とは「倫理的な、道徳的な」という意味で、「エシカル消費」は、人や社会、環境などに配慮したものやサービスを選んで消費することです。

「エシカル消費」できることから始めましょう！



今だけ…
でなく

『未来・長期』

みんなの未来を
考える



主な具体例

「環境」に配慮した消費を！

- ・必要なものを、必要なだけ買う
- ・使い捨てのものより、長く使えるものを選ぶ
- ・認証ラベル*付きの商品を選ぶ など



ここだけ…
でなく

『地域・世界』

自分の周りの地域
や世界を考える



主な具体例

「地域や世界」の応援につながる消費を！

- ・地産地消を意識し、地元の特産品や伝統工芸品を買う
- ・被災地の支援につながる商品を選ぶ
- ・フェアトレード商品*を選ぶ など



自分だけ…
でなく

『みんなに 優しい社会』

様々な立場の人々が
活躍できる社会を
考える



主な具体例

「人や社会」に配慮した消費を！

- ・障害者の雇用につながる商品を選ぶ
- ・寄附付きの商品を選ぶ
- ・ユニバーサルデザイン*を意識する など



この具体例は必ずしも1つの分類のみに当てはまるとは限りません

※消費者庁『みんなの未来にエシカル消費』を参考に作成

*認証ラベル

第三者機関によって審査され、安全性や品質、性能に関する基準を満たしたものに付けられ、「認証マーク」「サステナブル・ラベル」とも呼ばれています。よく知られている『エコマーク』のほかにも多数あります。

*フェアトレード商品

フェアトレードとは「公正な貿易」を意味します。生産者の暮らしの改善や自立の実現、環境保護を目指し、適正な価格で取引される商品のことです。フェアトレードの対象品目には、コーヒー、紅茶、 카카오、スパイス、果物、砂糖、ワイン、大豆・豆類、スポーツ用ボール類などがあります。

*ユニバーサルデザイン

バリアフリー（障壁・不便などを取り除く）の考え方をさらに進め、国籍・性別・年齢等の違いを超えて、全ての人が暮らしやすい「まちづくり」「ものづくり」「環境づくり」等を目指したデザインです。

横浜市消費生活総合センターの業務案内

横浜市消費生活総合センターでは、市民の皆さまの安全で快適な暮らしを実現するために、消費生活相談や消費生活情報の発信、消費者活動支援などを行っています。

消費生活相談

商品・サービスの契約トラブルなど、消費生活に関する消費者からの相談を受け付けています。困ったときは、まずはご連絡ください。

電話で相談 TEL 045-845-6666

平 日 9:00～18:00

土・日 9:00～16:45

* 祝日・休日、年末年始12/29～1/3を除く



FAXで相談 FAX 045-845-7720

電話で相談内容を確認しますので、必ず連絡可能な電話番号及びFAX番号を明記ください。



メールで相談 横浜市消費生活総合センターで検索

センター公式ホームページから、「相談窓口のご案内はこちら」⇒「メールで相談する」
* 確認事項を必ずお読みください。



センターHP

面接相談

上記の電話・FAX番号から事前に予約してください。



消費者教育・啓発

消費生活に関するテーマで、「消費生活教室(各区と共催)」、「出前講座」、「簡易テスト実習」を実施しています。【問合せ先】 相談啓発課 TEL 045-845-5640



消費生活情報の発信

センターの公式ホームページにて

- ・「相談事例」の紹介・「各区の消費生活相談情報」の発信・「消費生活教室」などのイベント案内
- ・「動画ギャラリー」(消費生活教室・簡易テスト実習など)の発信

「週刊はまのタスケ・メール」や「X(旧ツイッター)」による、相談事例やイベント情報等の発信
「よこはま暮らしナビ」、「各種啓発リーフレット」などの情報紙発行



資料展示・会議室の貸出し

消費生活に関する図書や雑誌、リーフレットの閲覧や、図書・DVD・展示パネルの貸出を行っています。また、消費者団体のほかグループ学習会、研修会などに利用できる会議室も貸し出しています。

【問合せ先】 展示・情報資料室 TEL 045-845-6604

お知らせ

『よこはま暮らしナビ増刊号』(季刊)は、今回の春号をもって発行を終了させていただくことになりました。引き続き、ほかの情報紙やホームページ・メール・SNSなどで消費生活情報を発信してまいります。