

## 用語の説明

用語	説明	番号	ページ
『ア行』			
あっせん	消費者安全法第8条に基づき、事業者に対する消費者からの苦情の処理のひとつとして、トラブル解決のために、相談者と事業者が協議・交渉する機会を、相談員等が設ける行為。		
エシカル（倫理的）消費	人や社会、環境等に配慮した消費行動のこと。人への配慮として、障がい者支援につながる商品の積極的な購入、社会への配慮として、開発途上国の原料や製品を適正な価格で取引した「フェアトレード商品」の購入、環境への配慮として、エコ商品・リサイクル製品の積極的な購入がある。		
SNS	Social Networking Service の略。 人と人とのつながりを促進・支援するコミュニティ型のWebサイト及びインターネットサービス。		
越境取引	国境を越えて外国と取引すること。海外事業者と取引した日本の消費者を対象に、消費者の相談窓口として消費者庁越境消費者センター（CCJ）が開設されている。		
大阪府金融広報委員会	大阪府、近畿財務局、日本銀行大阪支店、その他の公的団体、金融機関などによって構成されている組織。中立公正な立場から、学校等への金融広報アドバイザーの派遣により、金融に関する広報や金融・金銭教育の支援を行っている。		
大阪府消費者教育学生リーダー	府の「大学生期における消費者教育推進事業」において、消費者教育・啓発のリーダーとして積極的に活動できる学生ボランティアを育成しており、この事業において消費者教育学生リーダーとして認められた者。府内の大学等で構成する消費者教育・啓発活動を行うネットワークを構築し、消費者問題に関する啓発等を		

	自治体等のイベントや大学の授業、学園祭等の場で自主的に行っている。		
大阪府消費者行政推進本部会議	府における消費者行政に関する施策について、庁内関連部局との連携・協力により、消費者行政を総合的かつ効果的に推進するため、知事を本部長とし、全部局長等で構成する会議。（事務局は消費生活センター）		
大阪府消費者保護条例	消費者の権利の確立と自立の支援についての基本理念を定め、府や事業者、消費者がそれぞれ果たすべき責務と役割を明らかにして、消費者の利益の擁護と増進を図り、消費生活の安定と向上に資することを目的とする条例。		
オレオレ詐欺	親族を装うなどして電話をかけ、会社における横領金の補填金等の様々な名目で現金が至急必要であるかのように信じ込ませ、動転した被害者に指定した預貯金口座に現金を振り込ませるなどの手口による詐欺。		
『カ行』			
架空請求（詐欺）	架空の事実を口実に金品を請求するハガキや電子メール等を送付して、指定した預貯金口座に現金を振り込ませるなどの手口（による詐欺）。		
仮想通貨（暗号資産）	通貨のような機能を持つ電子データとして 2009 年以降、ネット送金や決済に使われるようになった。「取引所」と呼ばれる会社に口座を開いて使うのが一般的で、法定通貨の円やドルと交換できる。送金や決済に関わる複数のコンピューターでデータを管理する「ブロックチェーン」という仕組みで偽造を防いでいる。「仮想通貨」と呼ばれていたが、法定通貨と誤解されやすいとして、2019 年 5 月末「暗号資産」と改称する法律が成立した。		
【還付金詐欺】	公的機関の職員をかたって電話をかけ、医療費や税金などの還付を行うと偽って、逆にお金を振り込ませる手続きをさせて、金銭をだまし取ろうとする詐欺。		
QRコード決済	QRコードと呼ばれる 2次元バーコードをスマートフォンなどにより読み取ったり、スマートフォンに表示		

	<p>させたQRコードを読み取らせることにより支払いを行うこと。スマホなどに搭載されたカメラの画像処理機能で読み取ることができ、スマホや携帯電話で誰でも利用できるため、急速に世界中に浸透している。</p>		
<p>(独法) 国民生活センター</p>	<p>消費生活相談の実施や商品テスト、ADR手続きなどを通じて、国民生活に関する情報の提供と調査研究を行うとともに、重要な消費者紛争について法による解決のための手続を実施するために設けられた独立行政法人。</p> <p>消費者ホットライン「188」では、土日祝日等で最寄りの相談窓口が開いていないときに国民生活センターに繋がる。</p>		
『サ行』			
<p>裁判外紛争解決手続き (ADR)</p>	<p>Alternative Dispute Resolution の略。</p> <p>消費者トラブルが生じた場合、紛争解決の方法として裁判があるが、一般的には時間と費用がかかる。このため、厳格な裁判によらずに当事者の合意に基づいて迅速かつ簡便に紛争解決する方法としてADRがある。</p>		
<p>【シェアリングエコノミー】</p>	<p>個人が保有している物・サービス・場所などを、主にインターネットを介して多くの人と共有・交換して利用する社会的な仕組みのこと。</p>		
<p>持続可能な開発目標 (SDGs)</p>	<p>Sustainable Development Goals の略。</p> <p>2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」にて記載された、2030年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標のこと。2030年までに国際社会が達成すべき包括的な17のゴールと169のターゲットを設定。</p>		
<p>消費者安全確保地域協議会</p>	<p>高齢者等が消費者被害に遭わないよう地域で見守るために、市町村の消費生活センター、行政の福祉部局、医療機関、地域包括支援センター、警察署等地域の関係者が相互に連携して構築する、消費者安全法に基づく見守りネットワークのこと。消費生活相談等により得られた情報(個人情報)を関係機関間で共有化して</p>		

	利用できる仕組みである。		
消費者教育推進地域協議会	消費者教育推進法により都道府県・市町村への設置が努力義務とされている。消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教育関係者、消費生活センター等で構成し、消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に対して消費者教育推進地域協議会の構成員相互の情報交換及び調整を行う。消費者教育推進計画の策定に際し、同協議会の意見を聞く必要がある。		
消費のサポーター	府が、消費者被害の未然防止、拡大防止を図るため、高齢者向けの消費者啓発などを行うボランティアを「消費のサポーター」として養成・登録し、地域における情報提供や消費者啓発活動を行う。		
消費者ホットライン 188（いやや!）	全国共通の電話番号（188）に電話することにより、地方公共団体が設置する最寄りの消費生活相談窓口（消費生活センター等）に電話をつなぐ電話案内。		
商品テスト	消費者からの消費生活に関する苦情相談のうち、商品による事故等に関する相談を解決するため、消費者の使用実態を考慮しつつ様々な角度から商品の調査を行い、トラブルの原因を究明するもの。		
生活二法	生活関連物資等の買占め及び売惜しみに対する緊急措置に関する法律と、国民生活安定緊急措置法の2つの法律の総称。高度成長期の物価高騰やオイルショックを受けて制定され、国民生活との関連性が高い物資や経済上重要な物資について、価格動向の調査や、買占め・売惜しみの防止などの物価対策を規定。		
（独法）製品評価技術基盤機構（NITE）	経済産業省所掌に係る製品に関する事故の再発・未然防止を図るため、製品事故に関する情報の収集・調査・分析を行う独立行政法人。		
『夕行』			

地方消費者行政強化交付金	国の消費者施策に沿う地方公共団体の取組を支援する補助金で、平成 30 年度から導入された。補助率 2 分の 1 の「地方消費者行政強化事業」と、平成 29 年度までに旧地方消費者行政推進交付金等を活用し行ってきた消費生活相談体制の整備等の事業について引き続き支援する「地方消費者行政推進事業」からなる。		
適格消費者団体 特定の確消費者団体	不特定かつ多数の消費者の利益を擁護するために、差止請求権を行使できる消費者団体として内閣総理大臣の認定を受けた法人をいう。また、適格消費者団体の内、消費者に代わって被害の回復を求めることのできる団体として認定を受けた法人を「特定適格消費者団体」という。大阪府における適格消費者団体及び特定適格消費者団体は、特定非営利活動法人消費者支援機構関西 (KC' s)。		
特定商取引に関する法律 (特定商取引法・特商法)	訪問販売、通信販売、連鎖販売取引等といった消費者トラブルを生じやすい特定の取引形態を対象として、消費者保護と健全な市場形成の観点から、特定商取引法を活用し、取引の適正化を図っている。 事業者の不適正な勧誘・取引を取り締まるための「行為規制」やトラブル防止・解決のための「民事ルール」(クーリング・オフ等)を定めている。		
『ナ行』			
ネガティブ・オプション	購入の申込みをしていない消費者に一方的に商品を送り付け、商品を受け取ったことを理由に契約の成立を主張して代金を請求する商法。「送り付け商法」ともいう。		
『ハ行』			
P I O - N E T (全 国消費生活情報ネ ットワーク・システ ム)	Practical Living Information Online Network System の略。 国民生活センターと全国の消費生活センターを専用回線で結び、消費者から消費生活センターに寄せられた消費生活相談情報の収集を行うシステム。		
B to C	商取引形態の一つで、企業 (business) と一般消費者 (consumer) の取引のこと。企業間の取引は BtoB、一般消費者同士の取引を CtoC という。		

不当景品類及び不当表示防止法(景品表示法・景表法)	商品やサービスの品質、内容、価格等を偽って表示を行うことを規制するとともに、過大な景品類の提供を制限することなどにより、消費者が商品やサービスを自主的かつ合理的に選択できる環境を守ることを目的とする法律。		
訪問購入	店舗以外の場所で、事業者が消費者から物品を買い取る取引形態。特定商取引法で規制されている。		
訪問販売	事業者が店舗や営業所等以外の場所で消費者から商品やサービスの契約の申込みを受けて行う取引形態。事業者が販売の目的を告げずに呼び出したり（アポイントメントサービス）、店舗等以外の場所で呼び止めて店舗等まで同行して（キャッチセールス）契約をした場合には、店舗や営業所等での契約であっても不意打ち性が高いことから訪問販売に該当する。特定商取引法で規制されている。		
『マ行』			
マルチ（商法）	販売組織の会員が友人や知人を新規会員として誘い、その会員がさらに次の会員を勧誘すれば、自分の利益を得られるとして組織を拡大して、商品やサービスを販売する商法。特定商取引法で「連鎖販売取引」として規制されている。		