

# 消費者トラブルの対処法として ロールプレイングを取り入れた授業



安城市立安城西中学校教諭  
芝田 陽子

## 1 題材名

「賢い消費者になろう」(3学年家庭科)

## 2 ねらい

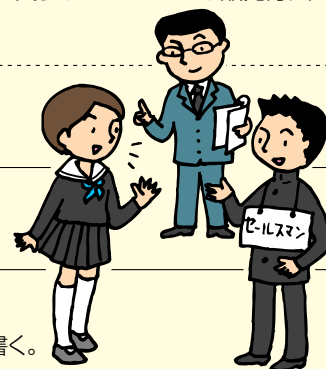
- ◆中学生にかかわりの深い販売方法の特徴や消費者保護について理解する。
- ◆消費者として、適切な物資・サービスの選択、購入および活用をしようとする意欲を高める。

## 3 題材について

生徒からは、毎年のように、家庭教師の紹介や教材販売の電話が、ひんぱんにかかってくるという話が出てくる。そこで、社会科公民分野において、消費者の権利と保護について学習した後、家庭科で消費者トラブルについて学習する。まず、生徒や家族が体験した事例について調べたり、情報交換をしたりすることで、販売方法が多様化している現状に気づかせる。その後、対応の仕方をロールプレイングで実際に演じることで、具体的にどのように対処したらよいかを考えさせ、今後の消費生活に生かすことができるようにしたい。消費者トラブルへの対処について、正しい知識をもち、それを自分の生活に生かしていこうとする実践的態度を育成したい。

## 4 指導計画 (3時間完了)

時間	学習内容
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>●自分の欲しいものの入手の仕方を考えよう 店で買う以外にも、通信販売やインターネット、リサイクルショップ、フリーマーケットで買うなど、さまざまな販売方法があることに気づく。</li> <li>●身近な消費者トラブルについて考えよう ビデオ「若者が狙われている」などを視聴する。</li> </ul>
2 (授業例)	自分や家の人々が体験した販売方法について、調べたことを発表し、まとめる。 訪問販売への対応の仕方を、ロールプレイングで実際に演じてみる。
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>●賢い消費者の心得をまとめよう 身近な消費者トラブルや賢い消費者の心得をまとめ、家の人に「お知らせカード」を書く。</li> </ul>



## 5 授業の流れ (2 / 3)

学習活動	教師の支援
1 ここ数年で自分や家族が体験した消費者トラブルを出し合う。	●自分や家族の経験をできるだけたくさん出し合い、情報交換をし、販売方法が多様化している現状に気づかせる。

- 家庭教師の勧誘がきて、学力診断テストを強引においでいった。
- 携帯電話で音楽をダウンロードしたら、多額の料金請求メールが送られてきた。
- 家庭教師を紹介する電話で、友達電話番号を聞かれたので教えてしまった。

- 2 トラブルに出会った時、どんな対応をすればよいか考える。
- 覚えのない料金請求は無視し、すぐ家の人に相談する。
  - 本のセットを買う契約をしてしまったが、クーリング・オフ制度で断ったことがある。
  - 相手のペースにはまってしまう前に、きっぱりと断らないといけない。

- 3 訪問販売への対応の仕方を、ロールプレイングで実際に演じてみる。
- ①グループで対応の仕方を練習する。
  - ②教師が、セールスマンになり、生徒が適切な対応の仕方を演じる。

- 4 授業日記を書く。

- 訪問販売や携帯電話によるトラブルが多い事実気づかせ、誰もがターゲットにされやすい環境にあることも理解できるよう助言する。
- 自分や家の人への電話や勧誘への対応の仕方の成功や失敗例を出し合うことで、具体的にどのように対処したらよいか考えやすくする。

- 被害にあったときの対処について、疑問が出たときは、それを取り上げ、消費生活センターやクーリング・オフ制度を解説するきっかけにする。

- 話し合いで明らかになった対応の仕方を演じてみることで、実践的な態度に結びつける。



## 6 成果

生徒は、家で調べてきたことを出し合うことにより、悪質な販売方法が多様化している現状に気づくことができた。友達や家族の対処法を聞くうちに、「自分まねしたい」、「自分だったらこうする」というような意見も活発に出てきた。対処法については、実際にやってみなければはっきり分らないという意見と巧妙な手口に簡単にだまされてしまう実態が理解できないという意見があった。そこで、ロールプレイングを行い、適切な対応の仕方を失敗しながらも実際に演じてみることで、理解を確かなものにすることができた。授業日記には、

頭では、断り方が分かっている、実際にセールスマン(先生)が話し出すとどんどん相手のペースにはめられてしまうのがよく分かった。少し話を聞くくらいならいいなんて思っはいけない。今度、家に電話がかかってきたり、セールスマンが来たときは、用心してすぐ断りたい。

などの感想が見られた。このことは、生徒が生活に役立つ学習をしたという実感をもてたとと言える。

その後、生徒の学習は、身近によくある消費者トラブルとその対処法を具体的にまとめ、家の人に知らせることにまで高めることができた。

## 7 おわりに

現行の学習指導要領では、家庭科における消費者教育については、中学生にかかわりの深い販売方法を取り上げることとなっている。しかし、消費者トラブルの増加などから、それらの事例を取り上げることも家庭科教育の課題としてあげられるようになった。今後は、中学生の消費生活の変化を踏まえて、消費者としての自覚や環境に配慮した生活の工夫も望まれる。

生徒を取り巻く環境や社会は日に日に変化しているが、その変化に流されることなく、社会において主体的に生きる消費者を目指した授業を工夫し、実践していきたい。



## 迷惑メールに対する法規制

「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」(平成14年7月施行)

- ◆「未承諾広告※」の表示、事業者の氏名又は名称及び受信拒否の通知できる連絡先の表示が義務付けられ、受信を希望しない者への再送信は禁止されています。
- ◆平成20年には、事前に受信を承諾していない相手に宣伝目的のメールを送ることを違法とするなど、さらに法規制が強化される予定です。

## 出会い系サイトに対する法規制

「インターネット異性紹介事業を利用して児童を誘引する行為の規制等に関する法律」(平成15年9月施行)

### 事業者

- ◆児童(18歳未満の者)の利用が禁止されている旨を明示する。
- ◆児童でないことを確認する。
- ⇒違反した事業者は是正命令を受け、それに従わなかった場合は6か月以下の懲役または100万円以下の罰金。

### 保護者

児童が「出会い系サイト」を利用しないよう努めなければならない。

## アダルトサイトに対する法規制

「風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律」(昭和23年9月施行)

- ◆いわゆるアダルトサイトについては、映像送信型風俗特殊営業として規制され、事業者は公安委員会への届出が必要。
- ◆18歳未満の者を客とすることは禁止されており、事業者には、年齢の確認が義務付けられています。

あいち暮らしっく「あなたは狙われている！」  
P2～携帯電話トラブル編～より



## 電子消費者契約法

「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律」(平成13年12月施行)

電子消費者契約に関して、事業者が操作ミスを防止するための措置を講じていない場合には、消費者に重大な過失があっても、「意図しない契約」を無効とすることができます。

例えば、「URLをクリックしただけで、登録されて料金を請求された」場合は、契約の意思を確認する画面の表示がないため、無効です。

また、「申込み画面に金額が記載されておらず、無料と思って登録したら、有料だった」場合も、有料かどうか、申込みボタンを押す前にわかるように明記されていないため、無効です。

## 裁判所手続きを悪用した不当(架空)請求

出会い系サイトやアダルトサイトの情報料が未納だと請求されても、身に覚えのない請求は無視することが原則です。

最近では、「支払督促」や「少額訴訟」といった裁判手続を悪用したり、裁判所からの通知を装ったりするものがあります。不安にさせ、連絡させて支払わせようという手口です。あわてて連絡すると、さらに個人情報を与えることにもなります。

発送元が裁判所である場合は、身に覚えがなくても放置せず、県民生活プラザなどに相談してください。

### 見分けるポイント

- ★郵便配達員から直接手渡されるのが原則で、受取人のサインを必要とする裁判所の名前入り封書で送付されます。郵便受けに投げ込まれることはありません。



あいち暮らしっく「あなたは狙われている！」  
P3～ネット通販トラブル編～より



特定商取引法の規制

「特定商取引に関する法律（特定商取引法）」（平成13年6月施行）

消費者トラブルの多い取引形態を対象とした、事業者に対する行政規制と消費者を救済するための民事ルールを定め、消費者利益の保護などを図っています。

- ◆インターネットショッピングは、特定商取引法の通信販売に当たり、商品が特定商取引法の指定商品、役務、権利である場合は、代金、代金の支払い時期と方法、商品の引渡し時期、返品についての扱い、事業者名・所在地・市電話番号などの事項を表示して広告を行うよう義務付けられています。
- ◆パソコンの誤操作によるトラブルを防ぐため、申込みの際に、有料の申込みであることが明確な表示であること、申込み内容の確認・訂正ができるようにすることも義務付けられています。

インターネット取引の問題点

- ◆ネット上では、他人の名をかたったり、実在しない個人や事業者を名乗ることもできます（なりすまし）。
- ◆アドレスだけでは実際の住所はつかめず、事業者がネット上のデータを抹消してしまったら、その所在を追うことはほとんど不可能です（雲隠れ）。

インターネットではこんなことも！

◆フィッシング詐欺

銀行や会社からと思わせるようなメールを送って、偽のホームページにアクセスさせ、クレジットカード番号やネットバンキングのIDやパスワードを入力させます。その情報を使ってお金を騙し取ります。「個人情報を入力しないと、あなたの口座は無効になります。」などと書かれています。安易に個人情報を入力しないことです。



トラブル防止のために

- ◆事業者選びの目安としては、次のものがあります。

オンラインマーク

（社）日本通信販売協会が、事業者の实在、表示義務事項の表示、広告表現の関連法令の遵守について適正と認定した事業者に付与しています。



\*実際のマークをクリックすると、内容の確認ができます。

ジャドママーク

（社）日本通信販売協会正会員のマーク。協会の倫理綱領や特定商取引法を遵守する正会員が使用を認められています。



プライバシーマーク

（財）日本情報処理開発協会が、個人情報について適切な保護措置を講じている事業者を認定して付与しています。



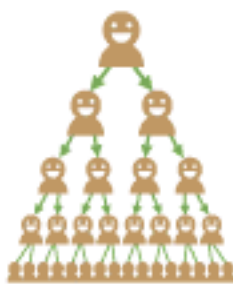
表示の番号については、サンプル番号であり、個々に認定番号があります。

- ◆クレジットカード番号などのデータの盗難や、なりすましを防ぐために、情報を暗号化して送受信するSSL (Secure Socket Layer)を導入したサイトもあります。SSLを利用したWebページではURLが「http://」から「https://」になります。



インターネットエクスプローラを使用した場合、右下に左図のような鍵マークが表示されます。

## マルチ商法とネズミ講



**マルチ商法**…販売組織の加入者が消費者に商品などを購入させて、その販売組織に加入させることによりマージンを得るしくみの商法。(連鎖販売取引)

**ネズミ講**…組織に後から加入した者が先に加入した者に金銭などの配当を支払う配当組織。「無限連鎖講の防止に関する法律」によって、開設・運営・勧誘の一切が禁止されています。組織に加入するだけで、処罰されます。

\*どちらも、1人が2人ずつ勧誘していくと、27代目で1億3千万人を超え、必ず行き詰まるシステムです。組織の上位の者だけが儲かり、その他の大半の者は損をするという構造になっています。

\*汗水たらして働かずに稼げるという風潮が若者にひろがっていますが、“誰もが絶対に儲かる”“楽して儲かる”うまい話はありません。

## インターネットを利用した勧誘

「ネットワークビジネス」と称し、違法ではないと明記してメールで勧誘してくる手口が増えています。「マネーゲーム」と称するネズミ講まがいの勧誘もみられ、注意が必要です。

## クーリング・オフ制度

(あいち暮らしっく「あなたは狙われている!」P7)

### I クーリング・オフができる取引

特定商取引法では、①訪問販売 ②電話勧誘販売 ③特定継続的役務提供 ④連鎖販売取引 ⑤業務提供誘引販売 の5つの取引について、消費者にクーリング・オフの権利を与えています。期間は8日間(④、⑤は20日間)です。

### II クーリング・オフの起算日

クーリング・オフの起算日は、法定の要件を満たした契約書面を受け取った日からです。クーリング・オフの通知は発信したときに効果が生じます(発信主義)。相手方事業者の同意は必要ありません。

また、契約書面が交付されていない場合や記載事項に不備がある場合は、期間が過ぎていてもクーリング・オフをすることができます。

### III 法定の要件を満たした契約書面とは

法令で定められている契約書面の記載事項は、①事業者名・住所・電話・代表者名・勧誘担当者名 ②商品名・種類・数量 ③代金・支払方法 ④商品の引渡し時期 ⑤クーリング・オフの告知 等です。

### IV クーリング・オフが妨害された場合

消費者が嘘や脅しなどにより妨害されクーリング・オフができなかった場合は、その妨害が解消され、事業者が改めてクーリング・オフができる旨を記載した書面を交付するまで、クーリング・オフ期間が延長されます。



## 支払い停止の抗弁

クレジットで商品やサービスを購入した場合、商品が約束どおり引き渡されない等の債務不履行、中途解約など販売会社との間で問題が生じたときは、これを理由としてクレジット会社に対する支払いを停止することができます。(割賦販売法)

ただし、支払い総額が4万円以上(リボルビング払いでは、現金販売価格が3万8千円以上)の取引であることなど、要件を満たす場合に限られます。

販売会社とだけ交渉してもクレジットの支払いが自動的に止まるわけではありませんので、支払い停止の申し出は、直接、クレジット会社へ文書で行う必要があります。

## あいち暮らしっく「あなたは狙われている!」 P4~マルチ商法編~より



## 中途解約・返品ルール

連鎖販売取引(マルチ商法)は、特定商取引法により、クーリング・オフ期間経過後でも、いつでも契約を解除し、退会することができます。

さらに、マルチ組織に入会後1年未満の消費者が退会する際は、商品の引渡しを受けてから90日未満であれば、未使用分を返品して適正な額の返金を受けることができます。



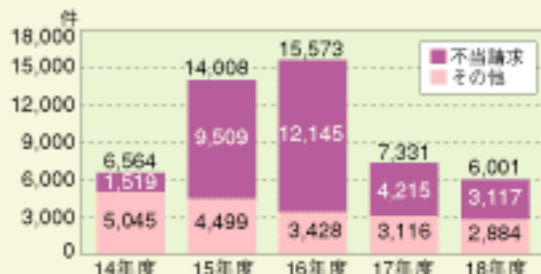
あいち暮らしっく「あなたは狙われている！」  
P5～アポイントメントセールス編～より



P5～内職・モニター高法編～より



◆若者の相談件数の推移



◆商法別相談件数における若者の割合(平成18年度)



特定商取引法による規制

◆アポイントメントセールス、キャッチセールスは特定商取引法による「訪問販売」にあたり、以下に該当する場合はクーリング・オフすることができます。

- (1) 事業者が店舗・営業所以外の場所で、契約の申込みを受けたり、契約を締結する場合。
- (2) 事業者が販売の目的を隠して消費者を呼び止め営業所へ同行させたり、電話や郵便で営業所に呼び出し営業所で契約した場合。

二次被害

一度被害にあった人が再び勧誘される二次被害も増えています。以前に被害にあったというあなたの個人情報、別の悪質業者の手に渡っている可能性があります。

「脱会の手続きが必要」、「前に払われたお金を回収する方法がある」「未払い分がある」などといった話にだまされないように気をつけましょう。

契約の意思がない旨を伝えたと対し、再勧誘することは禁止されています。違反した場合は、行政処分の対象となります。(特定商取引法による規制)

多重債務に陥らないために

(あいち暮らしっく「あなたは狙われている!」P8)

お金を借りる場合は、返済できるかどうかよく考える必要があります。本当に必要な借入かどうかしっかり考え、計画的に利用しましょう。

多重債務に陥った場合の対処法

まず、県民生活プラザなどに相談してください。

債務整理の方法には、次の四つの方法があり、それぞれメリット、デメリットがあります。

- 1.任意整理:裁判所を通さず、債権者と弁護士などの間で返済方法を和解します。
- 2.特定調停:裁判所が債権者と債務者の間に立って、利害関係を調整します。
- 3.個人再生:裁判所が認可した再生計画に基づき、債務を返済します。
- 4.自己破産:裁判所を通じて債務の支払いを免責してもらいます。



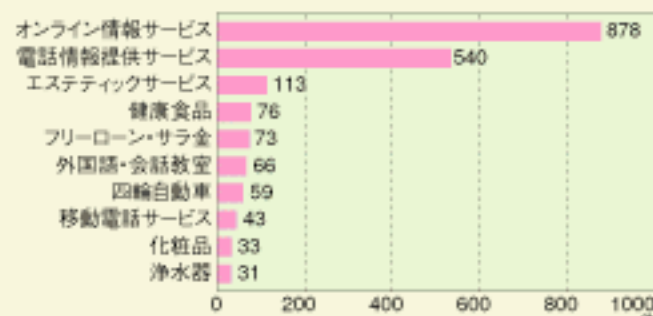
若者の消費生活相談は何が多い?

(愛知県内8ヶ所の県民生活プラザで受けた相談の合計) ※若者:29歳以下

平成17、18年度の若者の相談件数減少の主な理由は、不当(架空)請求の相談が減少したためです。マルチ高法やアポイントメント高法に関する相談は若者が半数近くを占めています。

また、19年度上半期は、18年度に比べて外国語教室や健康食品に関する相談が増加しています。

◆若者の商品・サービス別相談上位10品目(平成19年度上半期)



オンライン情報サービス…パソコンを利用して情報を得るサービス  
電話情報提供サービス…携帯電話を利用して情報を得るサービス