

インターネットに関わる消費者トラブルを未然に防ぐための啓発教材

消費者教育・情報モラル学習

ネットショッピング失敗あるある

－ 桃・桜編 －

動画で
学ぶ!

【動画】ネットショッピング失敗あるある

桃（妹 18歳）－「未成年者取消権」って何？－

桜（姉 21歳）－「返品特約」って何？－

<https://www.it-saga.jp/kyouzai/>

（ITサポートさが 情報モラル学習教材ページ）

中学校、高等学校新指導要領に対応

この動画は、「若年層のネットショッピング」に焦点を当て、「未成年者取消権」「成年年齢引き下げ」「契約とクーリングオフ」について学習する教材となっています。

特に2022年4月に控えた「成年年齢引き下げ」への対応に重点を置いており、桃（妹）編と桜（姉）編の両方を視聴することにより、成年を迎える前後の法的な立場の相違点や消費市民社会を構成する一員としての責任と自覚を促すことを目指した構成となっています。

学習の場としては、中学校社会科（公民的分野）、中学校技術・家庭科（家庭分野）、高等学校公民科現代社会、高等学校家庭科（家庭基礎・家庭総合）など様々な教科・分野が想定されます。殊に中学校技術・家庭科については、令和3年度に全面実施される新指導要領に対応した教材として制作しております。高等学校家庭科についても同様に令和4年度に実施される新指導要領に対応することを意図して制作しております。

もちろん工夫次第では、小学校社会科や家庭科のほか、保護者への啓発などでも利用することができるでしょう。

この動画が、皆様の教育活動の一助となれば幸いです。

▼中学校新指導要領（家庭分野）への対応

今回の中学校学習指導要領改訂（家庭分野）では、消費者市民社会の担い手を育成するため、小中高の系統性を図り、「計画的な金銭管理」「売買契約の仕組み」「消費者被害の背景と対応」に関する内容が新設され、クレジットの三者間契約も扱うこととされました。

また、消費生活が環境や社会に与える影響を考慮し、自立した消費者としての責任ある消費生活について、実践的に学習することが求められています。本動画は、若年層の消費行動と消費者被害を題材にしたものなので、その具体的な対応について考えるきっかけとなることでしょう。

また、今回の新指導要領に「消費者被害の背景と対応」に関する内容が、2022年4月の18歳成人への移行を考慮して新設されたともいわれているので、この点からも価値の高い教材になるものと考えます。

【参考：中学校新学習指導要領に追加・明示された内容】

中学校学習指導要領 技術・家庭科（家庭分野）

2 内容 C 消費生活・環境

(1) 金銭の管理と購入

ア 次のような知識及び技能を身に付けること。

(i) 売買契約の仕組み、消費者被害の背景とその対応について理解し、物資・サービスの選択に必要な情報の収集・整理が適切にできること。

【参考：教科書会社別の該当学習单元について】

開隆堂「新しい技術・家庭 家庭分野」

第2学年

3.消費者被害と消費者の自立 ①なくなる消費者被害

教育図書「New 技術・家庭 家庭分野 暮らしを創造する」

第3学年

C章 消費生活・環境 1章 私たちの消費生活 4 消費者トラブルを防ごう

東京書籍「新しい技術・家庭 家庭分野」

第2学年

4編1章 私たちの消費生活 ④消費者トラブルとその対策

▼高等学校新指導要領への対応

令和4年度から本格実施される高等学校新学習指導要領では、旧学習指導要領「家庭基礎」は(2)エ・オ、「家庭総合」は(3)・(4)エに分かれていましたが、両科目とも「C 持続可能な消費生活・環境」に再編されました。それに伴い、「内容の取扱い」でも、「内容のCの指導に当たっては、A及びBの内容と相互に関連を図ることができるよう工夫すること。」という文言が追加されました。加えて、「家庭基礎」の学習内容に「情報の収集・整理」「責任ある消費」「契約の重要性」「消費者保護の仕組み」「生活情報を活用」などが追加され、「家庭総合」では「リスク管理の考え方」も新たに追加されました。

また、「内容の取扱い」では、「将来にわたるリスクを想定して、不測の事態に備えた対応などについても触れること。」が追加されました。

これらの観点からも、本教材は価値の高い教材になるものと考えられます。

【参考：高等学校新学習指導要領に追加・明示された内容】

第3節 公民 第2款 各科目 第1 公共

2 内容 B 自立した主体としてよりよい社会の形成に参画する私たち

ア 次のような知識及び技能を身に付けること。

(ア) 法や規範の意義及び役割、多様な契約及び消費者の権利と責任、司法参加の意義などに関わる現実社会の事柄や課題を基に、憲法の下、適正な手続きに則り、法や規範に基づいて各人の意見や利害を公平・公正に調整し、個人や社会の紛争を調停、解決することなどを通して、権利や自由が保障、実現され、社会の秩序が形成、維持されていくことについて理解すること。

第9節 家庭 第2款 各科目 第1 家庭基礎

2 内容 C 持続可能な消費生活・環境

(2) 消費行動と意思決定

ア 消費者の権利と責任を自覚して行動できるよう消費生活の現状と課題、消費行動における意思決定や契約の重要性、消費者保護の仕組みについて理解するとともに、生活情報を適切に収集・整理できること。

イ 自立した消費者として、生活情報を活用し、適切な意思決定に基づいて行動することや責任ある消費について考察し、工夫すること。

第9節 家庭 第2款 各科目 第2 家庭総合

2 内容 C 持続可能な消費生活・環境

(2) 消費行動と意思決定

ア 次のような知識及び技能を身に付けること。

(ア) 消費生活の現状と課題、消費行動における意思決定や責任ある消費の重要性について理解を深めるとともに、生活情報の収集・整理が適切にできること。

(4) 消費者の権利と責任を自覚して行動できるよう、消費者問題や消費者の自立と支援などについて理解するとともに、契約の重要性や消費者保護の仕組みについて理解を深めること。

イ 自立した消費者として、生活情報を活用し、適切な意思決定に基づいて行動できるよう考察し、責任ある消費について工夫すること。

【参考：文部科学省 平成 29・30 年度改訂 学習指導要領、解説等】

https://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/new-cs/1384661.htm

コロナ禍と若者の消費行動への対応

独立行政法人 国民生活センターの発表(令和 2 年 9 月 17 日報道発表資料)によれば、『新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」の実践例に通信販売の利用が示されているなか、(中略)インターネット通販のトラブルの割合は増加傾向にあり、(中略)今後も、「新しい生活様式」の推進により、インターネット通販のトラブルが増加する』ことが考えられるとのこと。これに対応して、今後気をつけるべき点についての注意喚起が行われました。その中で未成年者からの 2020 年 4～6 月期の相談件数が前年比 1.8 倍となっていることが報告され、トラブル増加への警告が行われています。新型コロナウイルス感染症の流行により、児童生徒を含めた若年層の消費行動に変容が見られ、これに対応した対策が喫緊の課題となっているのです。

また、2017 年の消費者白書によれば、『「SNS で情報を見たことがきっかけで商品購入・サービス利用をした」経験について尋ねたところ、10 歳代後半の女性を中心に、20 歳代までの若者において、経験があるという回答の割合が高く』なっており、若者は SNS をきっかけに商品を購入しやすい傾向があると指摘されています。この点については、本動画で姉妹が「モデルのレイナちゃんが SNS でサブリの紹介していた」と、インフルエンサーのネット上での発言がサブリ購入のきっかけとなった行動に反映させており、生徒自身が自分の消費行動を見直す機会になり得ると考えます。

【参考：国民生活センター報道発表資料（令和 2 年 9 月 17 日）から一部抜粋】

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200917_2.html

通信販売のうち「インターネット通販」における契約当事者の年代別相談件数

	2019年				2020年		前年との比(倍)	
	1月-3月	4月-6月	7月-9月	10月-12月	1月-3月	4月-6月	1月-3月	4月-6月
20歳未満	2904 6.1%	3201 6.7%	4630 7.6%	4333 7.2%	4,435 7.8%	5,804 7.9%	1.53	1.81
20歳代	4999 10.5%	5289 11.0%	6703 11.1%	6801 11.4%	6,498 11.4%	7,614 10.4%	1.30	1.44
30歳代	6057 12.7%	6272 13.1%	7900 13.0%	7382 12.3%	7,207 12.6%	9,312 12.7%	1.19	1.48
40歳代	9008 19.0%	9424 19.7%	11504 19.0%	11524 19.3%	10,490 18.4%	14,479 19.8%	1.16	1.54
50歳代	8875 18.7%	9338 19.5%	11845 19.5%	11609 19.4%	10,823 19.0%	14,307 19.5%	1.22	1.53
60歳代	7214 15.2%	6484 13.5%	8147 13.4%	8140 13.6%	7,702 13.5%	9,566 13.1%	1.07	1.48
70歳代	5015 10.6%	4561 9.5%	5455 9.0%	5762 9.6%	5,580 9.8%	6,603 9.0%	1.11	1.45
無回答	3451 7.3%	3360 7.0%	4418 7.3%	4259 7.1%	4,291 7.5%	5,545 7.6%	1.24	1.65

※下段の数値は、全体に対する割合（百分率）

【参考：平成29年版消費者白書 第1部 第3章 【特集】若者の消費 から】

SNSで見た情報がきっかけで商品の購入又はサービスの利用をした経験

友達がアップやシェアをした情報

(単位:%)

	15-19歳	20-24歳	25-29歳	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	全年齢平均
男性	20.2	29.6	27.6	17.4	19.3	13.8	6.2	3.3	14.2
女性	37.0	27.8	28.2	22.1	14.1	9.0	7.4	7.8	14.4
全体	28.5	28.8	27.9	19.7	16.7	11.4	6.8	5.9	14.3

芸能人や有名人がアップやシェアをした情報

(単位:%)

	15-19歳	20-24歳	25-29歳	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	全年齢平均
男性	16.7	22.2	23.0	11.7	9.4	6.2	0.8	1.8	8.4
女性	27.2	19.0	23.5	17.8	8.4	7.5	2.3	2.3	9.4
全体	21.8	20.6	23.3	14.7	8.9	6.9	1.6	2.1	8.9

お店やメーカーの公式アカウントがアップやシェアをした情報

(単位:%)

	15-19歳	20-24歳	25-29歳	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	全年齢平均
男性	29.8	17.3	13.8	13.1	13.0	9.0	5.8	5.5	11.1
女性	34.6	20.3	29.4	21.2	16.9	9.4	5.4	6.5	13.7
全体	32.1	18.8	21.5	17.1	14.9	9.2	5.6	6.1	12.5

(備考) 1. 消費者庁「消費生活に関する意識調査」(2016年度)により作成。

2. 「あなたは、SNSで次のような情報を見たことがきっかけで商品の購入又はサービスの利用をしたことはありますか。」との問に対する回答割合(複数回答)。

未成年者取消権

桃（妹）編では、解決の手法として未成年者取消権の行使について取り扱っています。

未成年者※¹は、知識や経験が不足し、判断能力も未熟なので、民法で保護対象と規定されています。具体的には、民法5条※²で「未成年者が法定代理人の同意を得ないでした法律行為は、取消することができる」と定められています。

ただし、以下のような契約の場合は、未成年者契約の取消しができないとされているので注意が必要です。



- 結婚経験のある未成年者が行った契約
- 法定代理人が同意している契約

法定代理人とは、未成年者に対して親権を有する者のことです。親権者がいないときは未成年後見人が法定代理人となります。父母の婚姻中は、父母が共同で同意していないと有効な同意にはなりません。したがって、父母の一方が単独で同意した場合は、取消しができます。

- 法定代理人から、処分を許された小遣いの範囲内で行った契約
- 法定代理人から許された営業に関する契約
- 未成年者が詐術を用いた契約

詐術とは、相手方を誤信させるため詐欺的手段を取ることであり、単に成年であると言ったり、同意を得ていると言ったりしただけでは「詐術」にはあたらないという解釈もあります。

- 法定代理人が追認した契約

契約は、成年に達した未成年者自身または法定代理人が追認することができます。成年に達した未成年者または法定代理人が、代金を支払うなどしたときは、追認の意思表示があったとみなされます。

- 取消権が時効になっている契約

時効は、未成年者が成年になったときから5年間です。

また、全ての場合で未成年者取消が成功するわけではありません。業者との連絡が取れない、契約者が詐術を用いたと主張して業者が取消に応じないなど裁判で争われる場合もあります。

未成年者取消権の詳細については、佐賀県消費生活センター（0952-24-0999）に、お問合せください。

※¹ 満 20 歳に達しない者（2022 年 4 月 1 日以降は、満 18 歳に達しない者）

※² 民法 第 5 条

- 1 未成年者が法律行為をするには、その法定代理人の同意を得なければならない。ただし、単に権利を得、又は義務を免れる法律行為については、この限りでない。
- 2 前項の規定に反する法律行為は、取り消すことができる。（以下略）

▼未成年者契約の取消しの効果

契約の取消しをすると、契約時にさかのぼって無効なものとなされ、代金支払の義務はなくなります。未成年者が支払った代金があれば、返還請求もできます。また、購入した商品の一部を消費してしまっても、残っている商品を返還すればよいとされています。

▼未成年者契約の取消しの通知の出し方

未成年者契約の取消しは、未成年者本人からでも親権者からでも通知できます。取消し意思表示は、口頭でも有効ですが、後日のトラブルを避けるためにハガキや封書などの書面で通知した方がよいでしょう。また、書面のコピーを取っておいたり、特定記録郵便や内容証明郵便などで出したりした方が良いでしょう。

【参考：取消通知の書き方例 本人提出】

取消通知書

佐賀市〇〇東▼丁目〇の〇

〇〇株式会社 代表取締役〇〇〇〇様

令和〇年〇月〇日、締結しました<商品名または役務名>の購入契約は、未成年の私が、親の同意なしに行ったものであり、取り消します。

つきましては、当該契約に際して支払いました金〇〇円は、直ちに下記の銀行口座に振り込んでください。

〇〇銀行〇〇支店 普通預金 口座番号〇〇〇〇〇 名義人〇〇〇〇

また、商品は、早急に引き取ってください。

令和〇年〇月〇日

佐賀市〇〇町▼▼番地〇

本人氏名

【参考：取消通知の書き方例 親権者提出】

取消通知書
佐賀市〇〇東▼丁目〇の〇
〇〇株式会社 代表取締役〇〇〇〇様
私の子ども〇〇（〇歳）が、令和〇年〇月〇日、締結しました＜商品名または役務名＞の購入契約は、未成年が、親の同意なしに行ったものであり、親権者として契約を取り消します。
つきましては、当該契約に際して支払いました金〇〇円は、直ちに下記の銀行口座に振り込んでください。
〇〇銀行〇〇支店 普通預金 口座番号〇〇〇〇〇 名義人〇〇〇〇
また、商品は、早急に引き取ってください。
令和〇年〇月〇日
佐賀市〇〇町▼▼番地〇
親権者氏名

成年年齢引き下げ（18歳成人）

民法改正に伴い2022年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられます。

2022年4月1日の時点で、18歳以上20歳未満の方（2002年4月2日生まれから2004年4月1日生まれ）は、その日に成年に達することになり、2004年4月2日生まれ以降の方は、18歳の誕生日に成年に達することになります。

成年に達すると親の同意を得なくても、自分の意思で様々な契約ができるようになります。携帯電話を契約する、一人暮らしの部屋を借りる、クレジットカードをつくる（ただし、クレジットカード契約の申込条件を「18歳以上で高校生不可」とするクレジット会社が多いので、2022年4月以降も同様となるのではないかと予想もあります。）、高額な商品を購入したときにローンを組むなど、これまで保護者の同意が必要だったことが自分一人でできるようになるということです。反面、未成年者取消権は行使できなくなり、契約について責を負うのは自分自身になります。

加えて、現在でも成年直後の若い世代を狙った悪質な商法や詐欺の手口も数多く存在するので、成年年齢引き下げに伴って18歳成人がターゲットとされることも十分予想されるので、成年年齢を迎える前に身を守るための知識や消費者被害を防ごうとする態度を身に付けさせることが大切です。

以下に、18歳成年や若者の消費トラブルに関するサイトのURLを表示するので参考にしてください。

【参考：成年年齢引き下げに関する参考サイト】

- 政府広報オンライン

18歳から“大人”に！成年年齢引き下げで変わること、変わらないこと。

<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201808/2.html>

- 法務省 民法（成年年齢関係）改正 Q&A

Q2 成年年齢は、いつから18歳になるのですか？

Q5 消費者被害の拡大が懸念されていますが、どのような対策をとるのですか？

http://www.moj.go.jp/MINJI/minji07_00238.html

- 経済産業省

時代の要請を受けた消費者保護の課題について (pdf)

https://www.meti.go.jp/shingikai/sankoshin/shomu_ryutsu/kappu_hambai/pdf/023_03_00.pdf

- 消費者庁

消費者教育ポータルサイト

<https://www.kportal.caa.go.jp/index.php>

平成30年度消費者白書

第2部 第1章 第5節 (1)成年年齢引下げに対する対応

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/2018/

- 国民生活センター

生活ニューネットマガジン【生活情報版】 2018年7月10日号

http://www.kokusen.go.jp/magazine/data/ml20180710_life.html

「成人になると巻き込まれやすい消費者トラブル」 国民生活 2017.11

http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201711_02.pdf

- 日本クレジット協会

パワーポイント教材『「クレジットカード」ってどんなもの？』

高校生教材 5章 高校生として知っておきたいこと 1. 成年年齢の引き下げとクレジット

<https://www.j-credit.or.jp/education/school/provide/middleschool.html>

詐欺的な定期購入商法（初回無料）トラブル

ネット通販では「お試し価格」「初回無料」と表示された商品を目にすることがあります。健康食品や化粧品、飲料などに見受けられがちな表示ですが、表示をよく見ると定期購入を前提としている商品があります。今回の動画のように、契約を取り消そうとしたのに、相手先と連絡が取れずに解約できなくなるトラブルも数多く発生しています。

新型コロナウイルス感染症へ対応した新しい生活様式の影響からか、ネット通販トラブルが急増し、2020年中に全国の消費生活センターへ寄せられた定期購入トラブルに関する相談件数が56000件を超え、2018年の2倍以上となっています。ちなみに、2020年の定期購入に関する相談件数の9割以上がインターネット通販によるものであり、残念ながらネット上には詐欺的な手法を用いる悪質な業者が確実に存在することの証左となっています。

今後、「購入を申し込む画面などに定期購入だと記載しない」「うそや紛らわしい表示」「解約を妨害する行為」などを行う悪質な業者に対して刑事罰を科することができるようにするための「特定商取引法」の改正や紛らわしい表示に誘われて申し込みをしてしまった場合の取り消しを認めるための新たな制度の導入も検討されているようですが、少なくとも2021年3月の段階では、消費者自身で自衛することが詐欺的な商法への対応策となっています。

初回無料購入トラブルの詳細については、私どもが公開しております動画と解説書も参考にしてください。

【参考：消費者庁 詐欺的な定期購入商法をめぐる状況 2021.1.13 発表】

詐欺的な定期購入商法をめぐる状況



https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_transaction_cms203_210114_03.pdf

【国民生活センター 契約内容をよく確認！ 定期購入トラブルに注意 2019】

http://www.kokusen.go.jp/mimamori/kmj_mailmag/kmj-support166.html

【参考：特定非営利活動法人ITサポートさが 動画教材サイト】

初回無料につられて ー初回無料購入トラブル編ー

<https://www.it-saga.jp/kyouzai/free-purchase/>

クーリングオフと返品特約

通信販売による商品の購入はクーリングオフ制度の対象外ですが、返品が可能な場合があります。

「特定商取引に関する法律」では、通信販売での返品についてのトラブルを防止するため、「契約の申込みの撤回等に関する事項について広告に表示しなければならない」としてい

ます。これを「返品特約」と言いますが、返品特約は、返品できる場合もできない場合も記載することが義務付けられているので、返品を受け付けていない場合は、返品できない旨を記載しなければなりません。

ですので、広告に返納特約についての記載がない場合、商品をうけとってから8日以内であれば解約が可能であることとなります。ただし返品のための送料は購入者負担になっています。

ネットショッピング返品トラブルの詳細については、私どもが公開しております動画と解説書も参考にしてください。



【参考：経済産業省】

- 通信販売のルールが変わります

<https://www.chubu.meti.go.jp/koho/pamphlet/tuuhanjigyousya.pdf>

- 特定商取引法ガイド

<https://www.no-trouble.caa.go.jp/>

【参考：特定非営利活動法人ITサポートさが 動画教材サイト】

ネットショッピング返品 ーネットショッピング返品トラブル編ー

<https://www.it-saga.jp/kyouzai/return-trouble/>

トラブルの原因と予防

今回取り上げたトラブルの最大の原因は、「自分も被害に遭うかもしれない」という危機意識を持てなかったことも知れません。消費者被害事案は「間抜けな誰かさん」が遭うものではなく、誰にも起こる可能性があるものなのです。今回の動画のように、「お試し価格」「初回無料」と表示された商品をネット通販で購入する場合、以下の点をしっかり確認することが重要です。

- 定期購入契約や返品特約に関する内容を確認する。

- ・事業者の名前や連絡先を確認する。
- ・事業者や商品に関する評判を調べる。

もちろん連絡先が明示されていても、動画のように解約の電話がつかないなどのケースも報告されているので、注意が必要です。

また、最近では SNS を利用した勧誘商法被害も数多く報告されています。若い世代は SNS を利用して情報を得たり、その情報を参考に商品を購入したりすることが多いので、SNS を通じて知り合った人から「簡単にもうけられる」といって投資などの勧誘を受けると断り切れずに契約してしまうケースが増加しているようです。悪質な事業者は、若者の抱える不安や悩みを狙って購入・契約を迫ってくることがあります。自分の性格や自身が持つ不安や悩みを客観的に知っておくことも大切かも知れません。これらの点については、若者の消費者被害を心理的要因から分析した報告書を消費者庁が公開しているので、若者だけでなくお子さんを持つ保護者や教育関係者の皆様にはご一読をお勧めします。

若い世代の皆様には、SNS の情報を鵜呑みにしない賢い消費者となって欲しいものですね。

お金にかかわる問題で、おかしいなと思ったら一人で悩まず相談をすることも大切です。あらかじめ、お住まいの市町の消費相談窓口や佐賀県消費生活センターの連絡先を調べておきましょう。

【参考】

- ・消費者庁

若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会報告書

https://www.caa.go.jp/future/project/project_001/pdf/project_001_180831_0001.pdf

パンフレット「若者が消費者被害に遭う“心理的な要因”」

https://www.caa.go.jp/future/project/project_001/pdf/project_001_180831_0004.pdf

消費者教育のための教材・資料・イラスト※申請書の提出が必要な教材もあります。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/teaching_material/

- ・佐賀県消費生活センター tel 0952(24)0999

<https://www.pref.saga.lg.jp/kiji00310348/index.html>

- ・佐賀県内の消費相談窓口一覧

<https://www.pref.saga.lg.jp/kiji00349695/index.html>

困ったときは「消費者ホットライン」188（イヤヤ）に電話しましょう。