

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

—定期購入「おトクにお試し」のワナ—

マンガで
学ぶ!

(ITサポートさが 情報モラル学習教材ページ) <https://www.it-saga.jp/kyouzai/>

■ 中学校、高等学校新指導要領に対応

このマンガは、「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。

妹（未成年者）と姉（成人）の両方を読むことにより、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た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年度に実施された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。

このマンガが、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

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。本教材は、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、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単元について】

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た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。

(イ) 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・31 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

■ 2022年6月改正特定商取引法が施行

2022年6月1日からの改正特定商取引法施行により、ネット通販を行う通販サイトでは、取引における基本的な事項について消費者に分かりやすく表示することが義務付けられました。

【参考：政府広報オンライン ネット通販での「定期購入トラブル」】

● インターネット通販の事業者が最終確認画面に表示しなければならない基本的な事項

1. 分量	商品の数量、役務の提供回数 定期購入契約の場合は各回の分量も表示
2. 販売価格・対価	複数商品を購入する顧客に対しては支払総額も表示 定期購入契約の場合は2回目以降の代金も表示
3. 支払いの時期・方法	定期購入契約の場合は各回の請求時期も表示
4. 引渡・提供時期	定期購入契約の場合は次回分の発送時期等についても表示（顧客との解約手続の関係上）
5. 申込みの撤回、解除に関すること	返品や解約の連絡方法・連絡先、返品や解約の条件等について、顧客が見つけやすい位置に表示
6. 申込期間（期限のある場合）	季節商品のほか、販売期間を決めて期間限定販売を行う場合は、その申込み期限を表示

<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/202012/2.html>

以上のことから通販サイトにおける表示は新しい法律に基づいて管理監督されることになりましたが、トラブルを避けるためには慎重な態度が大切です。政府広報は「トラブルになりやすい通販サイトの特徴」として以下の3点に注意するよう呼び掛けています。

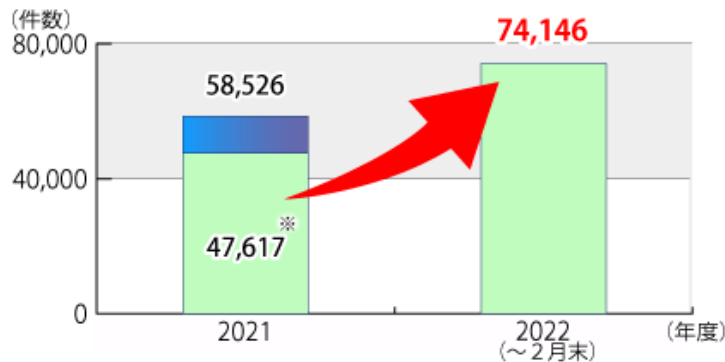
- ① 効能や低価格が強調されているが、契約の内容を見落としやすい構成になっている、購入条件などの注意事項が小さい文字で書かれている、または何度も画面をスクロールしないと表示されない。
- ② 申込みの最終確認画面で、初回分の商品価格のみが表示される、支払の総額などが最終確認画面に表示されていなかったり、表示が目立たない。
- ③ 解約・返品に関する条件が見つけにくい、表示が小さい、ページ内の見つけにくい場所にある、リンク先に記載されているが、そもそもリンク先で確認できるようになっていることが見つけづらい。

※丸付き数字は「ITサポートさが」が挿入しています

どれだけ法律が整備されようとも、法律の穴を突こうとする悪徳業者は後を絶たず、自らを守ることでできる消費者になるために、常に新しい情報を求める態度が大事になってきます。

■ 2022年度「定期購入」トラブル急増！

2021年度に減少傾向に転じたかに思われた「定期購入トラブル」ですが、改正特定商取引法施行後も全国の消費生活相談センターへの相談件数は増加しています。



PIO-NET にみる通信販売での「定期購入」に関する相談の年度別推移

国民生活センターは、以下の点について留意するよう警告しています。

- インターネットで注文する際は、契約条件の細部をしっかりと確認しましょう
特に「最終確認画面」はスクロールして最後までしっかりと確認しましょう！
- 「いつでも解約できる」と表示されていても、実際には容易に解約ができないケースもありますので、注文する前に、販売業者の情報や評判を入念に確認しましょう。

【参考：国民生活センター 「定期購入」トラブル急増！！－低価格を強調する販売サイトには警戒が必要！－】

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230315_4.html

■ 未成年者取消権

妹(未成年)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。取消しの意思表示は、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した。

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「高校生を除く満18歳以上」とするクレジット会社も多いです）、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することができるようになります。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、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、

18歳成人がターゲットとされることが十分予想されます。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：成年年齢引き下げや若者の消費トラブル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事、変わらないこと。

2022年12月23日更新

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

・消費者庁

消費者教育ポータルサイト

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

令和4年版消費者白書

第1部 第1章 第4節 (2)インターネット通販に関する相談

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/2022/white_paper_112.html

・国民生活センター

成年年齢引下げ後の18歳・19歳の消費者トラブルの状況（2022年10月末時点）

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20221130_1.html

若者の消費者トラブル（2023年3月14日更新）

https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/wakamono.html

■ 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かも知れません。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繋がら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「簡単に儲けられる」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。