

消費者トラブル事例教材

マルチ商法によるトラブル

友達から「必ず儲かるし、誰かを紹介すると紹介料が入る」とネットを使った投資を勧められた。初期費用60万円を消費者金融で借りて始めたが、儲からないし友達もうまく誘えず、借金が返せない。



キャッチセールスによる強引勧誘

路上で、「美容についてのアンケート」と声を掛けられ、連れて行かれた営業所で無料のエステを受けた。その後、化粧品購入を長時間勧められ、20万円の化粧品セットをクレジット契約で買ってしまった。



アポイントメントセールスによる強引勧誘

自宅に「アクセサリーの市場調査に協力してほしい」と電話があり、友達と二人で事務所に行った。アンケートに答えた後で雑談していると、男性二人に囲まれて23万円のネックレスを勧められ、断れずに買ってしまった。



強引な訪問販売

自宅に布団の訪問販売員が訪ねてきた。買わないと言ったが、布団の状態だけでも見せて欲しいと、帰ってくれない。仕方なく見せたところ、「布団が湿気ているので買い換えた方がよい」と強く言われ、65万円の羽毛布団を購入してしまった。



催眠商法 (SF 商法)

無料で景品がもらえると友人に誘われて会場に行った。販売員の話がおもしろくて2ヶ月ほど通っているうちに、勧められるままに健康食品や健康器具を買ってしまった。支払いが頭金のみだったので気付かなかったが、総額が300万円になっていた。



ネガティブオプション

自宅に宅配便が届いたので受け取って開けてみたら、頼んだ覚えのない健康食品が入っていた。19,800円の請求書も同封されている。業者の名前も聞き覚えがない。



サクラサイト商法

SNSサイトに好きなタレントについての書き込みをしたら、そのマネージャーという人から「うちのタレントが一般の方と直接やりとりしたいと言っている」と連絡があった。メール交換するための費用をポイント購入で支払ったが、エラーが出て何度もポイントを購入し、結局やりとりできないまま合計30万円も払ってしまった。



ワンクリック請求

スマートフォンで歌手の動画を見ようとして年齢確認ボタンが出たので押したところ、有料サイトの会員登録完了画面になった。「誤操作の人はこちらに連絡」とあったので連絡したら、9万円払うように強く言われた。

〇月△日〇時までに9万円振り込んでください。



【豆情報④】消費者基本法

消費者基本法は、国や自治体の消費生活センターなどの専門機関の設置や消費者教育の推進など、様々な消費者施策の基本となっている法律です。

1968（昭和43）年に制定された消費者保護基本法では、消費者は権利の主体ではなく保護の客体でした。その後、「消費者の保護から消費者の自立へ」という動きとなり法改正され、2004（平成16）年5月に消費者基本法が成立しました。消費者基本法は消費者の権利の尊重と自立支援を基本理念としており、消費者の権利について、①安全が確保されること、②選択の機会が確保されること、③必要な情報が提供されること、④消費者教育の機会が確保されること、⑤意見が政策に反映されること、⑥被害の救済がなされること、が明記されています。

【豆情報⑤】未成年者契約の取消について

未成年者（※1）は、社会的に未熟で判断能力が不十分であるとして、民法第5条により法律行為が制限されています。そのため、法定代理人（※2）の同意を得ないで締結した契約は、取り消すことができます。ただし、自分が成人であるかのように偽って結んだ契約や小遣いの範囲内の契約などは取り消しが認められません。

※1 民法の規定による未成年者：年齢が20歳未満かつ婚姻経験のない者

※2 法定代理人：親権者（一般的に親権者は親で、父母が婚姻している場合は両親）または未成年後見人

【豆情報⑥】クーリング・オフとは

「クーリング・オフ」とは、契約後に冷静に考え直す期間を消費者に与え、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。

クーリング・オフの通知は必ず書面で行い、ハガキの両面を控えとしてコピーし、「特定記録郵便」「簡易書留」など記録が残る方法で送付します。クレジット契約をした場合は、クレジット会社にも同様に通知します。ハガキのコピーと郵便局の受領証は、5年間保管します。

【クーリング・オフできる取引と期間】

訪問販売	8日間
電話勧誘販売	8日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	20日間
特定継続的役務提供（エステティック、語学教室等）	8日間
業務提供誘引販売取引（内職、モニター等）	20日間
訪問購入	8日間

【ハガキの書き方の例】

契約解除通知書
次の契約を解除します。
契約年月日 平成〇〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇円
販売会社 〇〇〇〇株式会社
〇〇営業所（担当〇〇氏）
支払い済みの代金〇〇〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。
平成〇〇年〇月〇日
群馬県〇〇市〇〇町〇番地
氏名 〇〇〇〇

【豆情報⑦】消費生活センター

困ったときには、近くの消費生活センターに相談しましょう。

◎群馬県消費生活センター 電話 027-223-3001（土日は電話のみ）

〒371-8570 前橋市大手町1-1-1 昭和庁舎1階

<http://www.pref.gunma.jp/05/c0900056.html>

◎消費者ホットライン 188（局番なし）

6 時間目

- ねらい 消費生活ゲームを通して、消費生活分野「家庭生活と消費」の学習内容を振り返り、今後の消費生活の目標について考える。
- 準備 ワークシート（ワークシート集 p. 6）、消費生活ゲーム問題&解答一覧（本冊子 p. 25）、消費生活ゲーム教材（本冊子 p. 28～29）、
*ゲームで使用するサイコロ及びコマ（消しゴム等）を必要数準備してください。
- 展開（本時は全6時間中の6時間目）

学習活動	時間	指導上の留意点	評価項目
1 本時の課題と学習内容をつかむ。	5分	<ul style="list-style-type: none"> 前時の学習内容を想起できるように、消費者トラブルや消費者を守る法律・制度について問いかける。 見通しを持って学習に取り組めるように、本時の課題を提示する。 	
課題 消費生活ゲームをして消費生活の学習を振り返ろう。			
2 消費生活ゲームをする。 ○班になり、消費生活ゲームをする。	20分	<ul style="list-style-type: none"> ワークシート、消費生活ゲーム教材（班に1枚）、コマ、サイコロを配付する。 消費生活ゲームの進め方について説明する。 *サイコロを振って出た目の数のマスを進み、止まったマスの指示に従う。 *「問題」のマスは、ワークシートに解答を記入する。 *「○マス戻る」のマスは最初にそのマスに止まった時のみとし、「○マス進む」「○回休み」のマスは止まるたびに従う。 円滑に消費生活ゲームを行えるように、机間支援をしながら進め方などの助言をする。 消費生活ゲーム問題&解答一覧（本冊子p. 25）を配付し、確認させる。 	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活ゲームに参加している。 【関心・意欲・態度】
3 学習の振り返りをし、今後の消費生活について考える。 ○各時間の学習を振り返る。 ○今後の消費生活の目標を立て、学級内で発表する。	20分	<ul style="list-style-type: none"> 学習内容を振り返るため、意思決定のプロセスの図（ワークシートp. 27）に沿って各時間の学習内容を問いかける。 学習内容を基に自分の消費生活の課題を見つけ、これからの消費生活の目標（工夫していきたいことなど）を考えさせる。 学級全体で意見を共有できるように、意見を発表させる。 	<ul style="list-style-type: none"> 自分の消費生活の課題を見つけ、課題に対応した目標を立てている。 【生活を工夫する能力】
4 本時の学習内容をまとめる。	5分	<ul style="list-style-type: none"> 本時の学習内容を振り返ることができるように、ワークシートの振り返り欄を記入させる。 	

消費生活ゲーム問題&解答一覧

問題番号	問題	答え
1	商品と引き換えにその場で代金を支払う方法を○〇払いと言う。○に入る言葉は？	即時（払い）
2	法律上の約束のことを○〇と言う。○に入る言葉は？	契約
3	消費者が製品の欠陥による損害を受けた場合には、製造者等に損害賠償を求めることができる。このように製品に対する製造者等の責任を定めた法律を○〇〇責任法と言う。○に入る言葉は？	製造物（責任法） ※PL法でも可
4	消費者を守る公的機関を1つ挙げる。	消費生活センター 国民生活センター 消費者庁 ※どれかひとつ
5	商品のうち、形のあるものを○〇、形のないものをサービスと言う。○に入る言葉は？	物資
6	消費者の権利の尊重と自立の支援を理念とする法律を○〇〇基本法と言う。○に入る言葉は？	消費者（基本法）
7	 このマークの名前は？	フェアトレードマーク
8	雑誌の広告頁を見ていたら、「1ヵ月でこんなにきれいになりました」という体験談が載っていた。明確な根拠がなく、あやしいと思った。このことに関する「消費者の責任」は？	批判的意識を持つ責任
9	 このマークの名前は？	エコマーク
10	特定の取引について、一定期間内であれば無条件で契約を解除することができる○〇〇〇〇〇〇〇〇制度。○に入る言葉は？	クーリング・オフ（制度）
11	新しい靴を購入するために、いくつかの店を回った。店員に購入を促されたが、「他の店も見たい」と言った。このことに関する「消費者の権利」は？	選択をする権利
12	通信販売や訪問販売を○〇〇販売と言う。○に入る言葉は？	無店舗（販売）
13	クレジットカードなど、商品を先に手に入れ期日までに一括して払ったり、分割して払ったりする支払い方法を○払いと言う。○に入る言葉は？	後（払い）
14	 このマークの名前は？	再生紙使用マーク
15	前払いの方法を1つ挙げる。 例. プリペイドカード	図書カード、プリペイド型電子マネー、商品券、回数券 などから1つ

よりよい消費生活を目指して

年 組 () 名前

問題番号	解答
1	即時 (払い)
2	契約
3	製造物 (責任法)
4	消費生活センター (国民生活センター、消費者庁)
5	物資
6	消費者 (基本法)
7	フェアトレードマーク
8	批判的意識を持つ責任
9	エコマーク
10	クーリング・オフ (制度)
11	選択をする権利
12	無店舗 (販売)
13	後 (払い)
14	再生紙使用マーク
15	図書カード、プリペイド型電子マネー、商品券、回数券 などから1つ

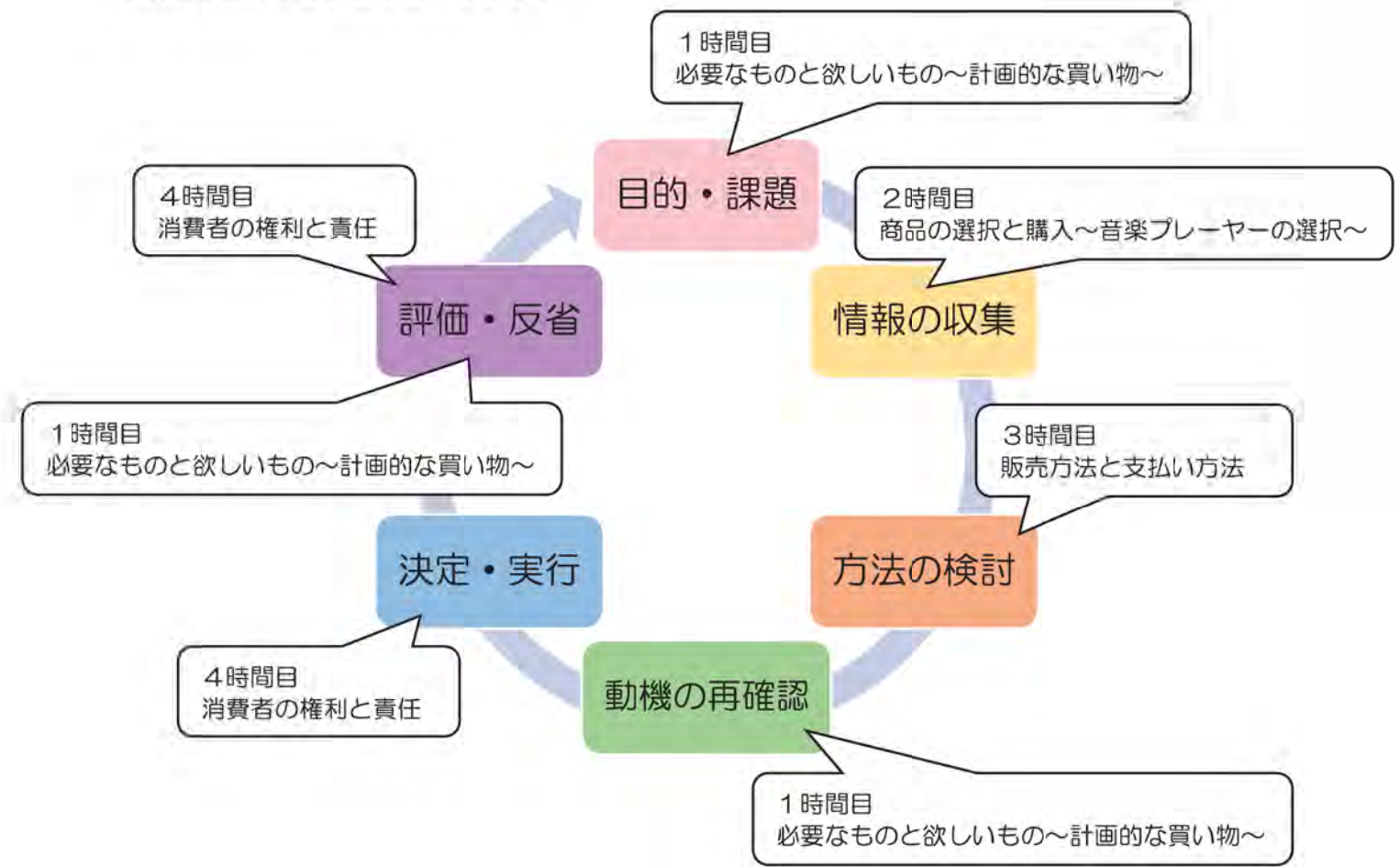
サイコロの目によって止まるマスが変わるため、解くべき問題数が異なります。そのマスに止まらず解かなかった問題も、解答を確認するよう促します。

【青いマス】
「スタートに戻る」の答え
「電話がかかってきたので出ると…」は、アポイントメントセールス
「スマートフォンでオンラインゲームをしていたら…」は、ワンクリック詐欺 (架空請求でも可)

緑のマスでは、子どもの実態に合わせて教科書を参照にすることがなどが考えられます。

順位 位 正解数 /

◎消費生活の学習を振り返りましょう。



◎今後の消費生活の目標 (工夫していきたいこと)

A=できた、B=だいたいできた、C=できなかった

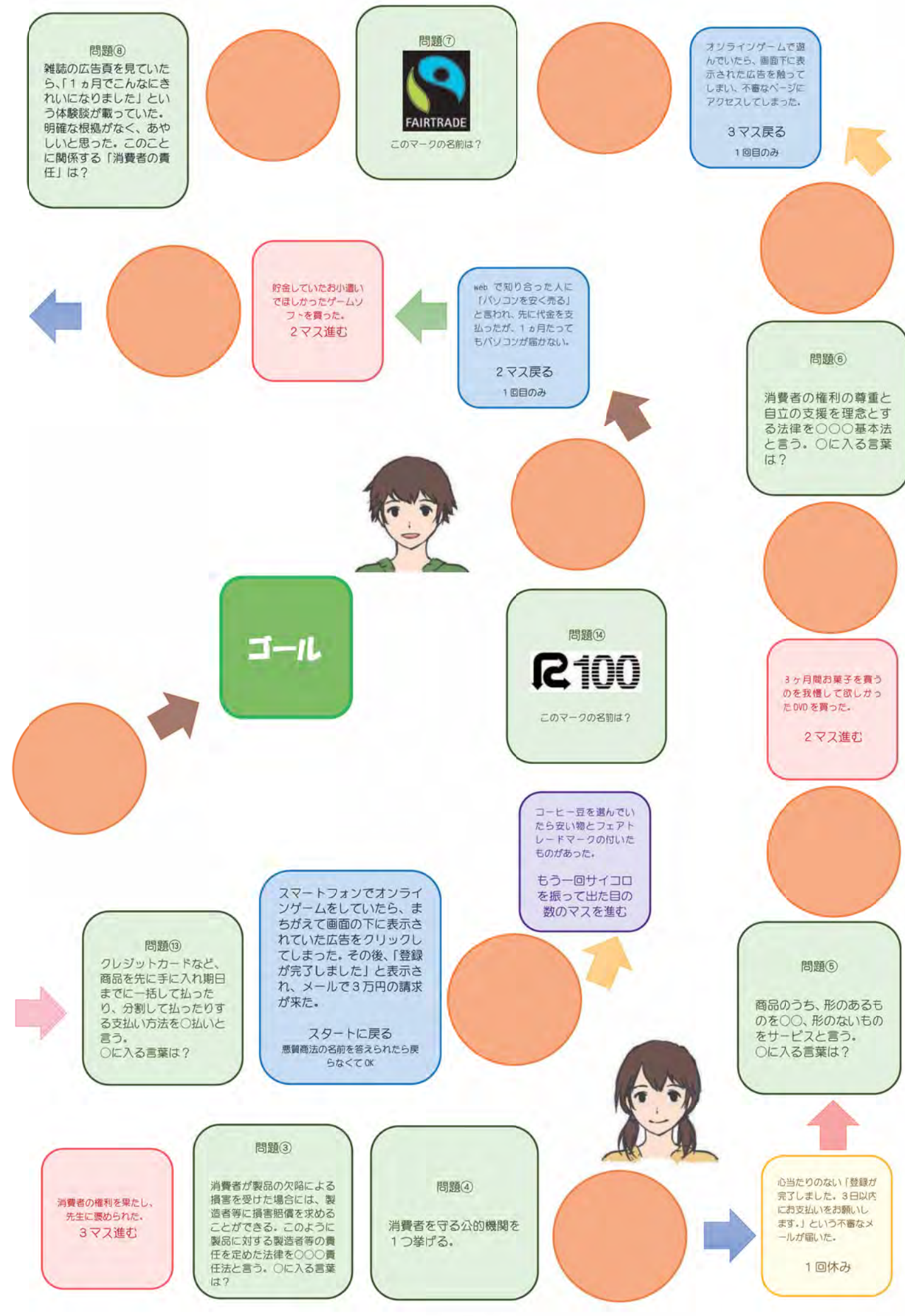
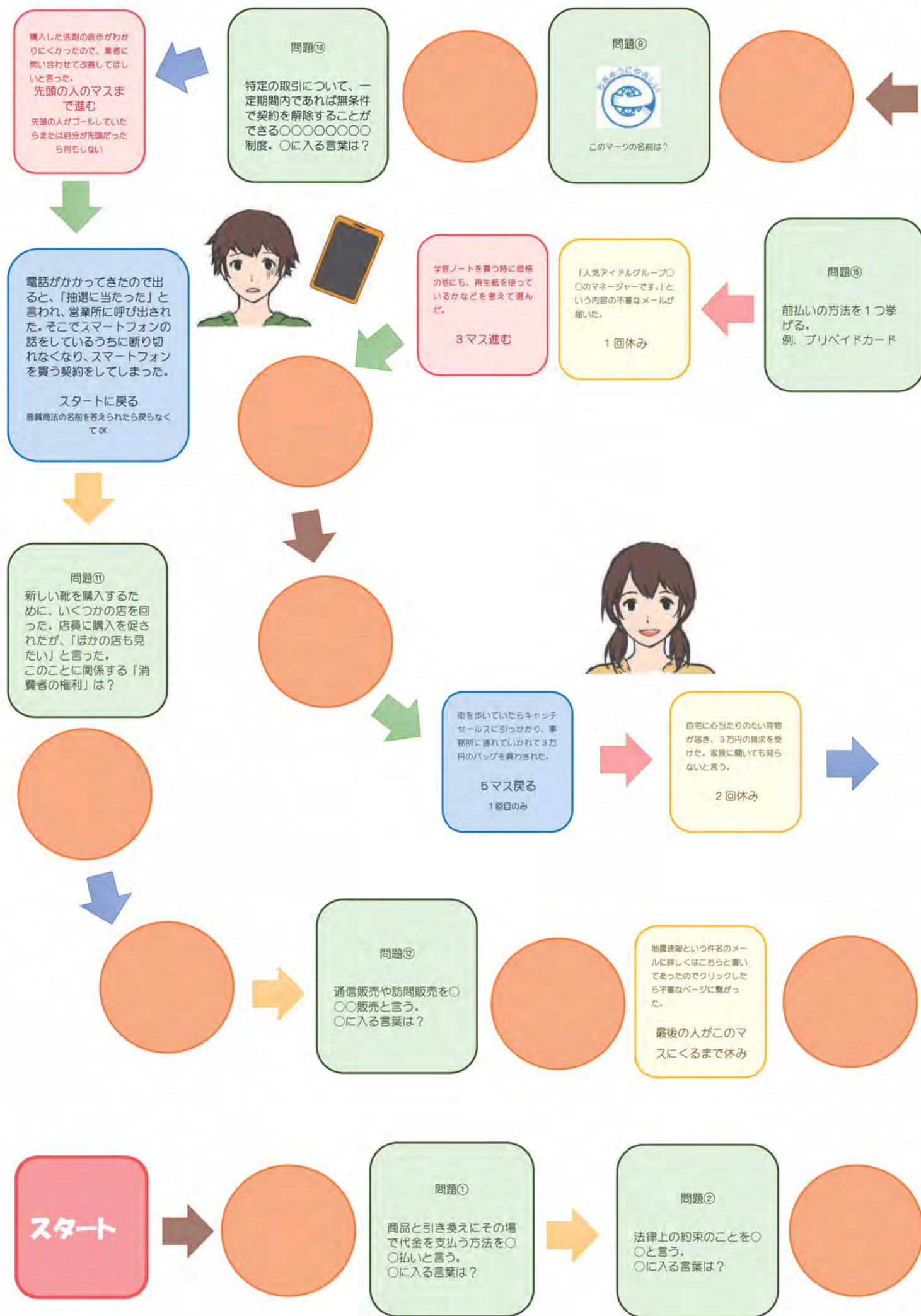
◎消費生活の学習の振り返りをすることができた。

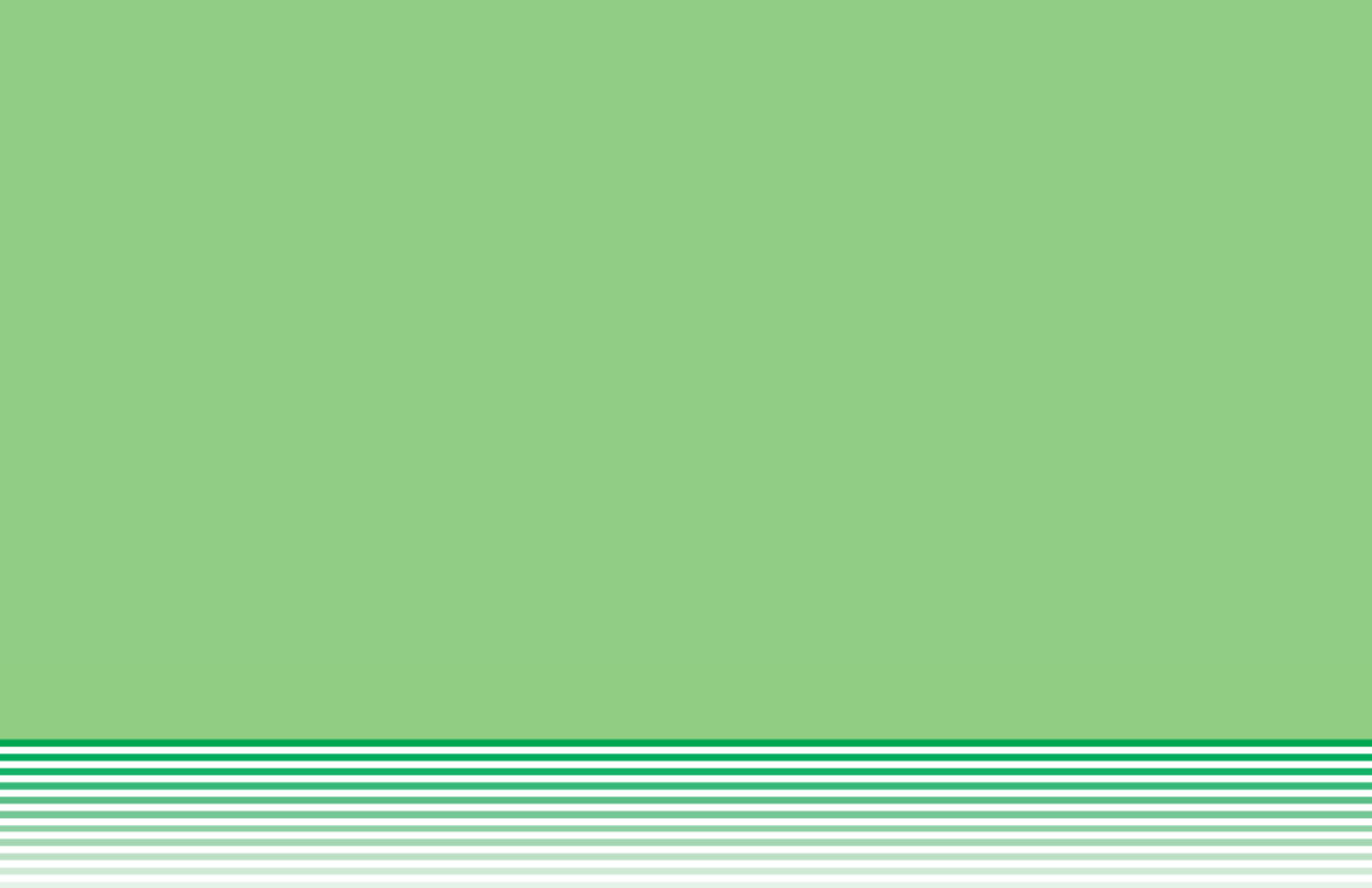
(A ・ B ・ C)

◎今までの学習をもとに、今後の消費生活について目標を立てることができた。

(A ・ B ・ C)

◎消費生活の学習の感想





本教材については、群馬県の委託により群馬大学教育学部小林陽子研究室が作成しました。