

●**題材名** 多様な契約及び消費者の権利と責任

- 本時の目的**
- ・実際に（若者に多い）トラブル事例をもとに、注意すべき点を理解する。
 - ・今後、消費者トラブルに遭った際の対処法を学習する。

●**授業展開例**

次の指導案については、50分授業全体を想定したのではなく、授業時間内で授業実態や進度等に応じて適宜活用できるものとしている。

■**トラブル事例①～⑤**

時間	主な活動	指導上の留意点	教材・資料
時間の目安 1事例あたり 10～15分	<ul style="list-style-type: none"> ●Web版教材「トラブル事例紹介」のトラブル事例（①～⑤）を確認する。 ●解説を読む前にワークシートを用い、何がトラブルの原因であったか、どのようにすればトラブルを防げたかをまとめる。 ●解説を読み、ワークシートのまとめを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ●実際に多く寄せられる相談であることを伝え、当事者意識を持たせる。 ●事例を通じて、将来自身が気を付けるべきことに気付かせる。 ●解説とまとめを通じ、消費生活センター等に相談することは自身の救済だけでなく、さらなる被害防止につながることを理解させる。 	ワークシート② Web版教材 「トラブル事例紹介」

■**実践問題①～③**

時間	主な活動	指導上の留意点	教材・資料
時間の目安 1事例あたり 5～10分	<ul style="list-style-type: none"> ●Web版教材「実践問題」の実践問題（①～③）に、画面の指示に従って取り組む。 ●解説を読み、ワークシートの穴埋めを行い、内容のまとめを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ●店頭販売とは異なったインターネット通信販売の特性に応じた注意事項があることを理解させる。 ●インターネット通信販売では、最終確認画面において6つの項目を確認することが大切であり、その表示が分かりづらいこともあるので、利用する際には注意することを理解させる。 ●画面の内容を批判的に捉える視点を持たせる。 	ワークシート② Web版教材 「実践問題」

【トラブル事例】

トラブル事例① 返品できるかな？

(トラブルになった原因)

(例) ・ サイトに載っていた写真の色と現物の色に違いがあると思わなかったため、返品や契約解除の条件を確認しなかった。

(何に気を付けたらよかったか)

(例) ・ 色は写真と現物では異なることもあるので、返品や契約解除の条件を確認しておけばよかった。

(事例のまとめ)

- ・ この事例では、消費者はサイトに書いてある契約内容に関する表示のうち「(**返品や契約解除に関する項目**)」を読んでいなかったため、契約を検討する時には、返品条件や解約条件などもしっかり確認しましょう。
- ・ インターネット通信販売で購入するのか、店舗で購入するのかなど、(**購入方法を検討**)しましょう。
↓
- ・ 「通信販売」では(**クーリング・オフ制度**)はありません。
- ・ (**返品特約**)の有無を確認しましょう。
- ・ (**特定商取引法**)では、サイトに表示しなければならない項目が定められています。

トラブル事例② 前払いで申し込んだのに・・・

(トラブルになった原因)

(例) ・ お金だけ受け取って商品を送らないような悪質な事業者がいるとは思わなかったため、事業者について何も検討しなかった。

(何に気を付けたらよかったか)

(例) ・ 契約する際は、事業者情報(事業者名、所在地、電話番号など)を確認し、いろいろな情報を収集して比較検討すればよかった。

(事例のまとめ)

- ・ 契約相手の事業者情報は、必ず(**確認し、保存**)しておきましょう。
 - ➡通信販売では、原則として「(**事業者の氏名又は名称、住所、電話番号**)」の表示が義務付けられています。必ず事業者情報を確認し、画面は、(**印刷やスクリーンショット**)で保存しておきましょう。
- ・ 契約する際は、契約相手となる事業者について検討しましょう。
 - ➡事業者情報をもとに行政の注意喚起情報やインターネット検索などで(**情報収集して検討**)しましょう。
- ・ 支払方法を確認しましょう。
 - ➡クレジットカード決済や後払いなど、(**安心できる支払方法**)を選択しましょう。
- ・ 前払いによる通信販売の場合は、必ず事業者から(**取引内容を記載した書面や電子データ**)が送られてきます。
- ・ 高級ブランド品を正規販売店の販売価格よりも(**極端に安価で表示**)しているサイトは要注意
- ・ 代金を支払っても商品を送らない(**詐欺的なサイト**)には要注意

トラブル事例③ この契約、定期購入だったの!?

Q1 なぜ定期購入契約と思わなかったのでしょうか。

- ・ 極端に安い価格だけにひかれて、契約内容をしっかり読んでいなかった。
- ・ 定期購入契約について、小さい字で分かりにくいところに表示されていたので、気付かなかった。

Q2 消費者としては、どうすればよかったですか。

- ・ なぜ安いのかを考えながら、きちんと契約内容を確認すればよかった。
- ・ 契約をする時に、返品や解約の条件もしっかり確認しておけばよかった。

Q3 トラブル防止のために、事業者がどのような表示をすれば、消費者は定期購入契約だと分かったと思いますか。

- ・ 極端に安い価格だけを強調せずに、定期購入契約であることを大きな文字で分かりやすく表示する。
- ・ 定期購入契約であること、購入する回数や合計金額がいくらになるのかを表示する。

(事例のまとめ)

- ・ 「お試し」「初回限定」と無料や格安な金額を強調した広告は、(**定期購入の可能性**)があります。契約内容をしっかり確認しましょう。
- ・ 申し込む前に、(**返品・契約解除や中途解約の条件、利用規約**)などを必ず確認しましょう。
- ・ 未成年者は、必ず(**保護者の同意**)を得ましょう。
- ・ 困ったときは、(**消費生活センター**)に相談しましょう。
 - ➡相談することは、自分の被害救済のためだけでなく、(**社会への貢献**)につながります。

トラブル事例④ 「やせなかったら、返金保証」って本当？

(トラブルになった原因や問題と思うこと)

- ・ 効果に対する評価基準の記載がなく、あいまいである。
- ・ 返金の条件として、商品の包装を半年分揃えておくことなど、最初知っていれば準備ができるが、後になってからでは準備できないことについて、分かりやすく表示していなかった。
- ・ 消費者は、広告に掲載されているダイエットに成功した人の体験談や顔写真から、「どんな人もやせる！」ということを鵜呑みにしてしまった。
- ・ 返金を求めて業者に電話したが、何回かけても電話が通じないのは問題だと思う。

(事例のまとめ)

- ・ 次のことに注意しながら、契約内容の表示をよく見て、契約するかどうかを冷静に検討しましょう。
 - 禁止されている表示の可能性があること
 - ・ 「絶対にやせる」などという表現は、「(特定商取引法)」で禁止している誇大広告に該当する可能性があります。
 - ・ 「(景品表示法)」では、「実際より著しく優良又は有利である」と誤認させる表示は不当表示として禁止されています。
 - 返金に関する条件が分かりやすく表示されていないこと
 - ・ 事例では「効果がなければ返金保証！」は大きく表示してありますが、(効果の有無を判断する具体的な基準)は記載していませんでした。また、返金条件については、(小さな文字)で記載されており、(分かりにくい表示)になっていました。不当な表示をしている事業者とは契約しないようにしましょう。
- ・ 健康被害に遭う可能性があることを知っておきましょう。
 - ➡直接個人で輸入する場合は、(日本の安全基準)を満たしているかどうかを確認する必要があります。健康被害に遭わないために、購入前には、(行政が発信する最新の被害情報)などを収集し、検討することが重要です。
- ・ (不当な表示をしている事業者)とは契約しないようにしましょう。

トラブル事例⑤ 「組み立て式自転車」自分で組み立てられる？

(トラブルになった原因や問題と思うこと)

- ・ 定価の4割引きの価格だけにひかれて、組み立てる知識がないのに購入してしまったが、専門知識がない場合は、組み立てられた状態で届けてくれる通販サイトを選択するか、または店舗で購入すればよかった。
- ・ 安全に組み立てていなかったらケガをしたり、事故を起こしたりする危険性があることを考えるべきだった。
- ・ インターネット通信販売で自転車を購入する場合には、自転車の故障や不具合について、事業者のサポート体制を確認しておけばよかった。

(事例のまとめ)

- ・ 店舗での購入にするのか、インターネット通信販売で購入して自分で組み立てるのかなど、(自分にとって適切な購入方法)を検討しましょう。
 - ➡専門知識をもたない消費者が自分で組み立て、不完全な整備状態で使用すると、(事故につながる危険性)があります。
- ・ (事業者のサポート体制)を確認しましょう。
- ・ 防犯登録や保険への加入をしましょう。
 - ➡通販サイトで購入した自転車であっても、(防犯登録の義務)があります。
- ・ 海外の通販サイトから直接、個人輸入する場合は、(日本の安全基準を満たしているか)を確認しましょう。

実践問題①・②

(最終確認画面の確認事項)

- ① (数量) : 申し込みたい数量、商品の確認をしましょう。
- ② (販売価格) : 申し込みたい商品の価格、数量、送料、「支払総額」を確認しましょう。
- ③ (代金の支払時期、支払方法)
- ④ (商品の引渡時期)
- ⑤ (商品の申込期間や申込期限)がある場合は、よく確認しましょう。
- ⑥ (契約の申込みの撤回又は解除に関する事項)
 - (複数の商品)について、契約条件が共通である場合画面を見やすくするために、どこか1カ所にまとめて表示している場合があります、事業者によって項目名が異なるので、きちんと確認しましょう。
 - 購入しようと思っている商品が、それぞれ異なる(返品特約)になっている場合、商品ごとにその内容を確認しましょう。
 - 契約解除の条件や契約解除方法などを特定の方法に限定している場合、その内容を確認しましょう。特に、電話番号は、確実につながる番号を記載することになっています。

(まとめ)

- 「最終確認画面」に、この6つの項目が(分かりやすく表示されているかどうか)を確認し、自分が申し込みたい内容と間違いがないかを確認しましょう。
 - ※ 最終確認画面に、6つの項目が消費者にとって分かりやすく表示されていないことで、消費者が契約内容を誤解して申込みをした場合、契約を取り消せる可能性があります。
- 申込みボタン(「注文を確定する」ボタンなど)を押したときが、「(契約成立)になる」と考えましょう。
- 契約に疑問や不安を感じたら、すぐに(消費生活センター)に相談しましょう。

実践問題③

(定期購入契約の画面例)

- ① 数量(分量)
 - 各回に引き渡される商品の数量(分量)を確認しましょう。また、(商品の総数や引渡し回数)も確認しましょう。例えば、初回と2回目以降で引き渡される商品の(数量(分量)が異なる場合)は、その内容を確認しましょう。
- ② 販売価格 : 各回の代金、送料、支払総額を確認しましょう。
 - 例えば、(初回と2回目以降で代金が異なる場合)は、その内容を確認しましょう。
- ③ 代金の支払時期、支払方法 : 各回の代金の支払時期や支払方法を確認しましょう。
- ④ 商品の引渡時期 : 各回の商品の引渡時期を確認しましょう。
- ⑤ 申込みの時期に関する定めがあるときは、その旨及びその内容商品の申込期間や申込期限がある場合は、よく確認しましょう。
- ⑥ 契約の申込みの撤回又は解除に関する事項
 - 返品・契約解除や解約の条件について、確認しましょう。
 - ・ 契約解除の条件や契約解除方法などを(特定の方法に限定)している場合、その内容を確認しましょう。特に、(電話番号)は、確実につながる番号を記載することになっています。
 - ・ 定期購入契約で、(期限があるのか)どうかや、解約時に(違約金)などが発生するのかどうかを確認しましょう。

(まとめ)

- (申込みボタン(「注文を確定する」ボタンなど)を押したとき)が、「契約成立になる」と考えましょう。
- 消費者に分かりやすい表示や上記のような画面操作を設定していない事業者とは契約しないようにしましょう。契約に疑問や不安を感じたら、すぐに(消費生活センター)に相談しましょう。

最寄りの消費生活センター 消費者ホットライン ☎ 188(局番なし)

東京都消費生活総合センター 相談窓口 ☎ 03 (3235) 1155