



通信販売編

指導書



通信販売編

指導書

教材の 特色

本教材(通販編)は、新学習指導要領に新設された「計画的な金銭管理」「消費者被害の背景と対応」での取扱いを想定し作成されました。中学生が身近な消費行動について事例から学び、対話を通じて「自立した消費者力」を養うことを目的としています。通販編は、インターネット取引での売買契約の事例として、「通信販売」をテーマにとりあげ、中学生に親しみやすく紹介した動画と連動するワーク教材を中心とした主体的・対話的で深い学びを通じて、知識の定着と学習への意欲を高められるように設計しています。

学習の 目標

- ① 多様な購入方法・支払い方法の仕組みと注意点を分かり、自分たちが物資やサービスを選んでいる消費者であることを自覚し、適切な消費行動について考える。
- ② 必要情報を読み取る力を養うと共に、消費者被害を防ぐ行動をとることができる。
- ③ 消費者支援の仕組みを知り、消費者被害を防ぐためにはどうすれば良いか、自分の行動と社会のつながりについて考える。

学習の 評価

- ① 多様な購入方法・支払い方法の仕組みと注意点が分かり(知識)、自分たちが物資やサービスを選択消費している存在であることを自覚し、意欲をもっている。
- ② 必要情報を読み取る力を養い、消費者被害を防ぐ行動とは何か、自らの行動責任を自覚している。
- ③ 消費者支援の仕組みを知り、消費者被害を防ぐためにはどうすれば良いか、自分の行動と社会のつながりについて、主体的に行動できる。

ワーク シート制作 の視点

使いやすさ

- 教育現場で活用できるよう、授業に組み込める補助教材として、資料性を持たせ、必要な部分を利用できる展開としました。家庭科の単元テーマ、消費生活の学習として、店舗販売と無店舗販売の知識確認、調べ学習として、生徒がオンライン学習する場合にもご活用ください。
- 自分自身で考えまとめるワーク、グループで話し合い、互いの違いを知るグループワーク、学習振り返りとしてのワークなど、様々な視点から、生徒たちが主体的に学習に取り組む確認場面を設定しています。
- 探偵ファイルの各ワークには、情報☆を集めるミッションがあり、生徒が楽しみながら学習へ取り組むことができます。

印刷配布

- 1時間の授業枠での利用を想定し、動画と連動した見開きワークシート(A4・2枚)として印刷配布ができます。全ワークシートを組み合わせて、学習を深く展開することも可能です。
- 各ワークに☆マークを集めるミッションをつけることで、生徒の意欲を引き出します。大きめの記入欄で、生徒の思考の深まりを確認できます。



動画のねらい

多様な購入方法と契約ルールの理解をするために、売買契約の事例として、「通信販売」を題材にしています。インターネット取引での買い物経験は個人差が大きいです。この動画の視聴を通じて、①通信販売の仕組みとは何か、②利用方法の流れとは、③インターネット上に溢れる様々な通販広告の特徴とその注意点について、分かりやすく知ることができます。

活用ポイント

動画①②を組み合わせるとの連続視聴がおすすです。連続視聴後、ワークシート学習を組み合わせることで、店舗販売と無店舗販売の違いについての知識の定着や、多様な支払い方法の導入学習として、活用することができます。



補足

インターネット取引での購入は、なぜ、慎重に行う必要があるのでしょうか？ 本教材では、日頃のインターネットとの関わり方を生徒が振り返り、トラブルは自分の生活の中でも起こり得るものであるということに気付かせます。「令和元年度 青少年のインターネット利用環境実態調査」(内閣府)では、インターネットを利用している高校生は99.1%、中学生の95.1%と回答しました。ネットショッピングやオークションを利用している中学生は8.8%と、約10人に1人の割合です。また、中高生に人気のSNSを通じた通販広告が生徒たちにとって身近である一方で、トラブルにあって困っても、大人に相談しにくい状況が生まれているのが現状です。実店舗とネットショップ両方で販売展開している会社も多く、動画に登場したインターネット広告手法の中には、一見広告と分からないように作られているものもあります。中学生にとっても身近になってきているインターネット取引の買い物では、実物を手に取ることができ

ず、サイズが合わない、イメージと違う…などという問題が起こりがちです。また、極端に安い値段をつけている、出品者登録情報がおかしい、広告が分かりにくい等、といったことから生まれるトラブルも想定することが大切です。最近では、事業者が場(プラットフォーム)を提供し、そこで行うCtoC取引(Consumer to Consumer、消費者同士で行う個人間取引)が、近年増えています。(参考資料②) CtoC取引の例として、スマホアプリを利用した、インターネット取引のフリマサイト、ネットオークションなどがあり、サイトによっては、未成年者個人であっても取引することができます。しかし、大手ショッピングモールやプラットフォーム(仲介)事業者であっても、悪質な事業者や個人の出品を全て排除することは難しいのが現状です。そのため事前に利用規約、決済方法や利用できる支払サービスなどについて、よく確認することが必要になります。(参考資料②③)

【参考資料①】

「通販サイトで買った商品が届かない!？」

<http://www.kokusen.go.jp/wakamono/data/wk-support02.html>



【参考資料②】

令和2年度消費者白書より抜粋

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/2020/white_paper_122.html#zuhyo-1-1-6-22



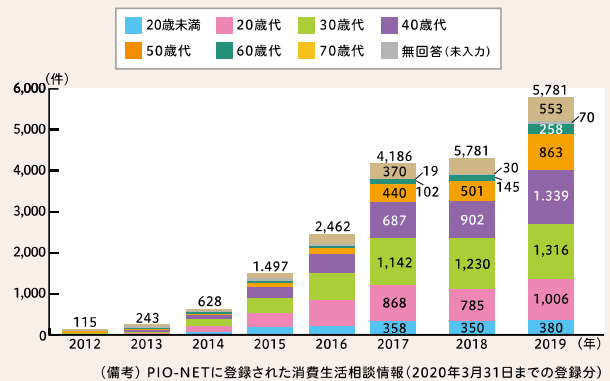
【参考資料③】

「相談急増! フリマサービスでのトラブルにご注意
個人同士の取引であることを十分理解しましょう」

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180222_1.html



「フリマサービス」に関する消費生活相談件数 ※参考資料②



ワークシート File1

販売方法や支払い方法の特徴を知ろう

ワークシートのねらい

動画を題材に、日頃のインターネットとの関わり方を各自で振り返り、トラブルが自分の生活の中で起こり得るものであるということに気付かせます。生徒の生活体験や発言の中から、トラブルにつながりそうな事例を紹介すると良いでしょう(参考資

料①をご利用ください)。導入では、「通信販売の利用方法」についての穴埋め問題を取り上げ、動画で紹介している「多様な支払い方法の種類」について、動画内スライドと連動した「多様な支払い方法」が、参考資料として掲載されており、生徒の学びを支援します。

⇒ File1 ワーク①②の解答例は、ワークシート File2 のページにあります。

動画の ねらい

インターネット取引で物資やサービスを購入する前に知っておきたい事項として、店舗販売と無店舗販売の違い(メリット・デメリット)について確認します。多様な支払い方法をタイミング別で分け(前払い・即時払い・後払い)、通信販売で使われる代表的な支払い方法の特徴と違いについて解説することで、生徒の理解を深めます。連動したワークシートでは、生徒に身近な具体的事例をもとに進めるグループワーク学習で、生徒の理解と知識の定着を深めます。

活用ポイント

動画内に出てくるスライドが、ワークシート学習で連動していることを伝え、生徒の視聴への意識を高めます。動画①②視聴とワークシート学習の組み合わせで、「多様な支払い方法の特徴」について単元学習展開が可能です。

活用ヒント

「どのタイミングで、お金を支払っているだろうか」と問いかけなどで、計画的な金銭管理の必要性について気付くきっかけとすると良いでしょう。



補足

生徒たちにとっても身近になってきているキャッシュレス決済。動画では幅広く、高度な内容も含まれていますが、その仕組みは日々更新され、中学生にとって複雑です。そのため、本ワークでは、中学生の相談実態に即した通信販売の支払い方法4種類に焦点を当て、『販売方法によって、どんな違いが生まれるのか』『その支払い時期はいつなのか』を理解することを目的としています。ここでは、多様な支払い方法の違いと特徴について知り、中学生に

とって身近な支払い方法を事例に、実際に自分が支払う際の選択肢を想定することで、商品の選択と購入に必要な知識への自覚を深めます。また、店舗販売と無店舗販売の特徴と違いを通じて、インターネット取引が広がった一方で、実際の店舗に足を運ばなくなったこと、地域の商店街の活気が無くなってしまったなど、消費者の選択が社会の仕組みにも影響を与えていることに気付くことも、今後求められていく視点です。

前払い・即時払い・後払い

① 代金引換 (現金)

現金は中学生にとって一番使い慣れた決済手段であり、お金を目で見て管理する即時払いで、使いすぎを防ぐことができます。一方で、手元に現金を持ち合わせていない場合は買い物できません。また通信販売での代金引換利用には、手数料として追加料金を加算されることが多いです。

※即時払いには、他にも、決済した時点で銀行口座から出金される「デビットカード」があります。
※代金引換でもクレカ、電子マネー、デビットカード払いがあります(販売元の選択によります)。

② 銀行振込・ コンビニ払い

通信販売の場合、前払いが多いですが、昨今は、ECサイトでのインターネット通販における「立替払い型の後払い決済サービス」なども見受けられます。立替払い型の後払い決済サービスは、消費者・販売店・後払い決済サービス事業者の三者間の契約関係の中で決済が行われるもので、利用限度額はクレジットカードほど高くありません。しかしクレジットカードを持たない消費者でも利用でき、未成年のトラブルも報告されています。また、振込支払いの期限が遅れると利用を制限される場合があります。

③ プリペイドカード (サーバ型)

オンラインゲームやネットショッピングなど、主にインターネット取引での買い物に利用されます。プリペイドカードはネットショップ以外にもコンビニエンスストア、量販店などの店頭でも多く販売されており、ギフトカードとして利用されることもあるため、中学生に馴染みがある支払い方法です。あらかじめ前払いで支払った金額分が利用できる仕組みで、残高は発行会社のサーバーで管理されています。カードに記載されているID番号を入力すれば誰でも利用できるため、ID番号を写真で送らせ、金額を騙し取る詐欺被害も報告されています。尚、「プリペイドカード(サーバ型)」はスマホに入れて決済できるので、「カード」という言葉で考えると混乱しやすく、注意が必要です。

※プリペイドカード(サーバ型)の例として、スーパーやカフェ、アミューズメント施設など、特定の店舗のみで利用可能なプリペイドカードや、国際ブランドマークやICチップなどが付いており、クレジットカードのように決済システム加盟店での支払いに使える、前払いチャージ型「ブランドプリペイドカード」があります。

④ クレジットカード

第一編(クレジットカード編/動画2)の解説をご参照ください。

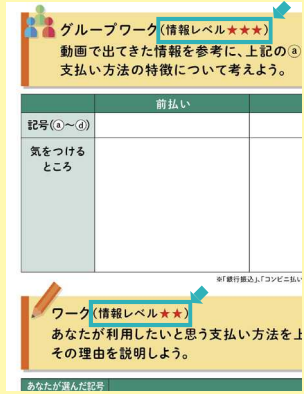
● 「コード決済」「キャリア決済」については、生徒用ワークシートFile1の[参考資料]をご参照ください。

ワークシート File2

通信販売の多様な支払い方法とは

ワークシートのねらい

本教材では、学習内容を深め、18歳成年年齢に向けて、スムーズに自立へとつなげることを目的につくられています。そのため、中学生としては少し詳しい資料や、高度な内容も含まれています。すべてを理解しようとする必要はありませんが、生徒が興味を示した内容については、調べ学習の時間を設けていただけるとより効果的です。本ワークでは、中学生の相談実態に即した通信販売の支払い方法4種類に焦点を当てています。「支払い方法によって、どんな違いが生まれるのか」「その支払い時期はいつなのか」、一度自分なりに考えてみて答えを出す体験から理解することが目的です。いろいろな支払い方法があることを知り、支払い方法をタイミング別で仕分ける作業など、具体的事例と仲間との対話を通して「計画的な金銭管理」の大切さや適切な消費行動を考える気付きとします。ワークシートの情報レベル☆マーク(右図)は、生徒が学習に取り組む意欲、思考の深まりの確認のため、ご活用ください。



File1 ワーク① 解答例

(左から)2-4-1-3

※「代金を支払う」手続きはこの流れで行われますが、「後払い」を利用した場合、購入者が実際にお金を支払うタイミングは最後になります。

File1 ワーク② 解答例

販売方法	メリット(利点)	デメリット(注意点)
店舗販売	<ul style="list-style-type: none"> ・分からない時に、店員にすぐ聞ける ・その場で、すぐに手に入る ・色、素材、試着などを確認し、選ぶことができる ・店頭で好みの商品に出会える ・地域のお店の売上になり、活気が出る 	<ul style="list-style-type: none"> ・まとめ買いをすると重い ・その場に行かないと手に入らない ・行ってみたら売り切れの場合もある
無店舗販売 (通信販売の場合)	<ul style="list-style-type: none"> ・24時間買い物ができる ・ネット上で値段の比較ができる ・出歩かずに買い物ができる ・遠くていけない店からも購入できる ・口コミや使った感想が分かる商品もある ・(様々な店をネット上で見ることができるため)品揃えが豊富である 	<ul style="list-style-type: none"> ・実際に商品を確認できないため、サイズが合わない、イメージが異なる場合がある ・送料がかかる ・段ボールや袋の処理、配達する時にエネルギーを使う ・不具合があったとき、返品が面倒 ・地域のお店や、実店舗に客が行かなくなり、お店が閉まる

File2 グループワーク 解答例

	前払い	即時払い	後払い
番号	b, c	a	b, d
気をつける ところ	<ul style="list-style-type: none"> ・先に代金を払ってから商品が届くので、商品が届かないなどのトラブルになることもある(b) ・振込支払いの期限に遅れると利用制限される(場合がある)。(b) ・払込書を無くさないように、保管する。(b) ・手数料がかかる場合がある。(b) ・前払いで支払った金額分しか使えない(c) ・カードのID番号を他人に知られると、悪用される恐れがある。(c) 	<ul style="list-style-type: none"> ・現金を準備しておく必要がある。 ・小銭が増える。 ・手数料がかかる場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・払うのを忘れないようにする。(b) ・振込支払いの期限に遅れると利用制限される(場合がある)。(b) ・払込書を無くさないように、保管する。(b) ・手数料がかかる場合がある。(b) ・商品受け取りから支払いまで時間差があるので、お金を事前に準備しておく(b, d) ・手元にお金が無くても購入できてしまうので、使いすぎに注意。(d) ・引き落とし口座から引き落とせないと今後利用を制限されたり、新たなクレジットカードが作れなくなる可能性がある(d)

File2 ワーク 解答例

あなたが選んだ番号	理由
(選択例) 銀行振込・ コンビニ払い	使ったことがある支払い方法で慣れている。 他の支払い方法に比べて、先に払っておく前払いのほうが自分には安心感がある。

動画の ねらい

中学生からの相談事例も多い「定期購入トラブル」を題材として、広告や表示への批判的思考を養い、必要な情報を見極める力の大切さについて考えます。単元の導入として、具体的な事例を動画で取り上げることで、消費者トラブルに遭ってしまった場合はどうすれば良いのか、責任ある意思決定と社会のつながりについて、展開していきます。

活用ポイント

動画③④を組み合わせることで視聴し、ワークシート学習へ展開することができます。情報レベル☆マークは、動画と連動したワークとして設定されています。通信販売サイトを利用するときの確認する事柄、申込み状況の記録の仕方など、トラブル防止に役立つ視点を学び、生徒が学習に取り組む意欲、思考の深まりの確認のため、ご活用ください。



補足

興味・関心のある情報は、「SNS※」を通じて手軽に、大量に入手できる現代、「お試し」「モニター価格」など安さやお得感、「今だけ」と、購買意欲をあおり、考える間がなく詳細情報を得ないまま契約ボタンを押してしまった結果、実は定期購入であり、解約が困難だったという相談が、全ての世代から寄せられています(参考資料①)。インターネット通販では、広告や表示が商品やサービスの情報、契約条件を得る重要な手段です。スマホ上に流れている情報は、時にターゲティング広告※となっている場合もあります。「お得」というような良い情報だけをうのみにせず、契約内容や解約条件はどこをみて確認するのか、トラブルにならないためのポイントは何か、ネット広告事例を元に、情報を読み取る力の必要性和難しさを、生徒が実感することが大切です。また、定期購入が条件であることを認識して注文した場合でも、「商品が身体に合わない」「効果がない」などの理由で、事業者に解約したいと連絡しても、「定期購入が条件なので解約できない」と断られたといった相談や、何度連絡

をしようとしても事業者の電話が通話中でつながらないという相談も多くあります(参考資料①)。商品を注文する際には、「今だけ送料無料!」や「激安」などの情報だけで判断するのではなく、何かおかしいところはないか、隅々まで契約内容や解約条件を確認すること、最終確認画面を印刷、スクリーンショットを撮るなどして、契約内容を記録しておく習慣をつけること、商品の使用によって健康被害を感じた際は、すぐに商品の使用を中止すること、それでも状態が改善しない場合は、速やかに医師の診断を受けることが必要です。不安や疑問を感じる時は、最寄りの消費生活センターに相談することをおすすめします。

※SNS: ソーシャル・ネットワーキング・サービスの略称。インターネット上の会員制サービスの一つ。友人・人間のコミュニケーションを円滑にする手段や、新たな人間関係を構築するための場を提供する。(広辞苑より)

※ターゲティング広告: ユーザーやコンテンツの情報を分析して、ユーザーにとって適切と思われる広告を配信するもの。(DDAI HPPより)

【参考資料①】お試しのつもりが定期購入に〈国民生活センター〉

http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20171116_1.pdf



公表された未成年者の事例

「お試し」のつもりで申込んだが「定期購入が条件」だった

スマートフォンの通販サイトに「男性用化粧品セット 500円」との表示があったので、お試しのつもりで注文した。届いた商品に同封されていた払込票で、コンビニで代金を支払った。後日、また商品が届いたので、驚いてサイトを確認したら「4回の定期コース」と書いてあり、2回目からは代金が8,000円になっていた。注文した時は表示について何も確認していない。高校生であり、2回目以降の代金は高額で払っていけない。(2017年1月受付、契約当事者: 10歳代・男性・学生・東京都)

通常より低価格で購入できるためには、数ヶ月間の定期購入が条件となりますが、その契約内容が分かりにくいホームページが多くみられます。本ワークでは、実際の相談事例をもとに作成された「定期購入の広告表示」事例から、隅々まで確認する体験と、必要な情報を見極める力を養います。

(QO)はワークシートfile 3と連動

定期購入の契約内容チェックポイント

- 強調表示に比べて小さな字、目立たない場所に書かれている情報も確認します。(Q1)
- 1回目の金額と、2回目以降の金額はどこに表示されているのか、確認します。(Q2)
- 解約保証つきと、強調表示されているが、その下には「初回に限り…」と小さな文字で書かれています。(Q3)
- 定期購入期間中の解約・返品に対する条件(返品特約)は、申込み最終画面でしっかり確認する必要があります。(Q3)
- 強調表示のすぐ下にある「今すぐ注文」などのボタンをクリック(タップ)すると、注文入力画面が表示され、契約内容を見落としやすいので、注意が必要です。(Q4)
- プライバシーポリシーや、保護者の同意有無など、今後の学びにつながる内容も紹介しています。(Q4)

動画のねらい

通信販売トラブルにあわないために、どんなところに注意すれば良いか、単元の導入として、通信販売サイトで確認すること、不備や怪しい広告を見極めようとする、批判的思考力を育てます。責任ある意思決定と社会のつながりについて、展開していきます。

活用ポイント

動画③④を組み合わせさせて視聴し、ワークシート学習へ展開することができます。情報レベル☆マークは、動画と連動したワークとして設定されています。通信販売サイトを利用するときに確認する事柄、申込み状況の記録の仕方など、トラブル防止に役立つ視点を学び、生徒が学習に取り組む意欲、思考の深まりの確認のため、ご活用ください。



解説

インターネット通販では、広告や表示が商品やサービスの情報、契約条件を得る重要な手段です。スマホ上に流れている情報は、時にターゲティング広告となっている場合もあり、「お得」というような良い情報だけをうのみにせず、契約内容や解約条件はどこをみて確認するのか、トラブルにならないためのポイントは何か、ネット広告事

例を元に、情報を読み取る力の必要性和難しさを、生徒が実感することが大切です。本ワークでは、生徒も見かけそうなネット広告を事例として、「購入ボタンを押す前に何を確認するか」、「どこが怪しいか」、広告や表示を見る目を養う批判的思考を育てます。

偽サイトはなぜ無くならないの？

インターネットショッピングを装って消費者の購買意欲をあり、金銭を騙し取ったり、クレジットカードの情報を抜き取ったりする「偽サイト」*の相談が後を絶たず、中学生も被害にあっています。商品の値段比較だけでなく、買い物をする際、その広告に書かれていることが本当かどうか不審な点を探す習慣を身につけること、また法律に基づいて販売を行っているネット通販サイトを消費者一人一人が主体的に選ぶことは、このような偽サイトが排除され、健全な市場作りにつながります。

発展学習や生徒への課題として、「注意ポイントを押さえた“要注意ネット広告”の作成、その謎解き解説を作成する」ワークを設け、生徒の興味・関心を引きつけ、知識の定着を更に促すことができます。生徒のワーク観察時の声かけでは、以下の見分けるポイントをご活用ください。

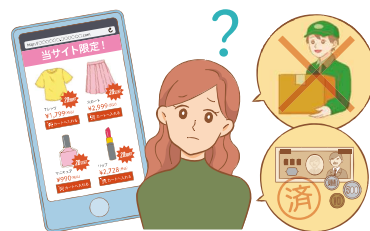
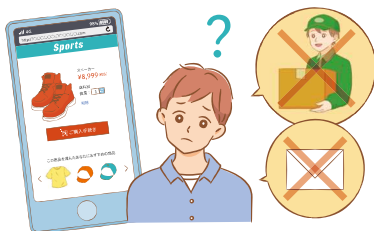
*「偽サイト」とは：「売り切れのはずの商品が売られている」「価格が不自然に安い」など消費者の購買意欲をあり、代金を振り込ませたり、クレジットカード情報を抜き取ったりする悪質なショッピングサイト。

「怪しい」を見分けるポイント

- 1 値段** 「明らかに安すぎる値段」、「人気ブランドの最新アイテムがセール価格になって」「人気でどのサイトも品切れだったのに、そのサイトには在庫があった」
- 2 表記** 「書かれている日本語でおかしいところがある」、「住所や電話番号の記載がない」、「連絡先がメールアドレスだけである」
- 3 支払い方法** 「支払方法が振り込みしかない」、「振込先が個人名であり、代表者の氏名と異なる」

中学生からの相談事例

- 1** 「スポーツメーカーのサイトでスニーカーを注文し、振り込みで支払ったが、商品到着予定日を過ぎても届かない。メールで問い合わせをしても返信が来ない」
- 2** 「ほしいブランドのパーカーを検索すると売り切ればかりだったが、在庫があるサイトを見つけた。しかも定価より少し安かったので注文し、振り込みしたが、商品が届かない」



ワークシート
File4

思わぬトラブルを防ぐために〈通信販売の注意点〉



http://www.〇△×□shop-xxx.com

Shop 当店は1999年の創業。商品品質、信用第一! 全て100%正規品保証!!

ホーム 商品一覧 支払方法 返品返金について お問い合わせ

在庫一掃処分
なくなり次第終了! 早い者勝ち!

人気ブランド◆◆のバッグで
最も注目されているモデル今期最新!

在庫あり
~~50,000円~~
→ **10,000円 80%OFF**

購入する

△△のロゴが刻印してる財布
上品なデザインは人気!!

在庫あり
~~35,000円~~
→ **3,500円 90%OFF**

購入する

返品・交換は受け付けておりません。ご了承ください。

ここでは、実際にありそうなネット広告を題材に、生徒個人及びグループの知識で比較検討することで、「どうして安いのか」「正規のメーカー品なのか」「どこか怪しいところはないか」と考えるワークを設定しています。

〇〇 ショップ 販売店

住所: 東京都千代田区
連絡先: 〇〇〇〇〇@abc.com

支払い方法について

銀行振込(前払い)

- 金融機関名: 〇△銀行
- 口座番号: 〇〇〇〇〇〇
- 口座名義: 中学太郎

送料・配送について

送料無料!

※海外から取寄せの為、到着まで1ヶ月程かかる場合もあります。

※ワークの文字が小さい場合には左の広告画像を拡大するなどしてご利用ください。

【参考資料①】

〈国民生活センター〉

詐欺・模倣品サイトはここを確認！
サイトを見るときチェックポイント！

<http://www.kokusen.go.jp/mimamori/pdf/support147.pdf>



【参考資料②】

そのサイト大丈夫？

悪質な通販サイトに注意しましょう

<http://www.kokusen.go.jp/mimamori/pdf/support135.pdf>



【参考資料③】

〈国民生活センター〉

格安をうたう家具や家電品等の模倣サイトにご注意！
-注文した商品が届かない! いったいどこと契約したの!?-

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20201001_2.html



【参考資料④】

実在の通信販売サイトをかたった偽サイトなどに関する注意喚起

https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_policy_cms103_201021_1.pdf



File4 ワーク
解答例

この広告から怪しいと思ったところ、その理由をできるだけ多く、詳しく書き出そう。

[怪しいと思ったところ]

- ・値段
- ・日本語
- ・問合せ連絡先
- ・連絡先の住所
- ・銀行振込(前払い)
- ・到着までの期間

[その理由]

- ・人気ブランドの最新モデルなのに、安すぎておかしい
- ・不自然な日本語である
- ・電話番号がない
- ・住所が、この続きがあるはずではないか
- ・お店なのに、個人の口座に入金する
- ・在庫一掃処分のはずなのに、海外から取寄せ発送している

File4 グループワーク①②
解答例

左記の解答例を参考に、他者との違い、気づきを探します。

動画のねらい

通販トラブルを防ぐために気をつけることを振り返ると共に、消費者を保護する制度として、クーリング・オフ制度について学びます。通販はなぜクーリング・オフ制度の対象外なのか、動画で分かりやすく学ぶことで、消費者トラブルを防ぐための行動とは何か、自分事として考えるきっかけとします。

活用ポイント

発展ワーク展開

動画5・6を続けて視聴することで、クーリング・オフ制度の理解と、消費者問題について考える授業を展開できます。情報レベル☆マークは、動画と連動したワークシート⑤⑥として設定されています。生徒が学習に取り組む意欲、思考の深まりの確認のため、ご利用ください。



本ワークでは、事例Aで「通販トラブルを防ぐために気をつけること、偽サイトが疑われる場合のトラブル防止」、事例Bで、「通信販売とクーリング・オフ制度」について取り上げます。企業と消費者の間には情報量などさまざまな格差がありますが、その格差によって発生してしまう消費者問題から、消費者を保護するために、特定の商取引に対して、クーリング・オフ制度は設けられました。一度結んだ契約は、どちらか一方の都合でやめることができないのが原則であり、申込み前にじっくり検討する時間がある通信販売は、クーリング・オフ制度の対象

外です。そのため、通信販売では、返品可否や条件について返品特約がある場合には、それに従うことになります。返品特約がない場合には、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば、返品費用は消費者が負担した上で、返品することができます。生徒は、偽サイトが疑われる買い物はなぜ避けるべきなのか(事例A)、通販はなぜクーリング・オフ対象外なのか(事例B)、これまでの知識をもとに、消費者トラブルを防ぐための行動と、社会に対する関わり方を自分の言葉で表現します。

クーリング・オフの手続き方法

- 必ず書面で行う(はがきでOK)。
- 出した書面は必ず全て(はがきの場合は両面)コピーする。
- クーリング・オフができる期間内に通知する。
- クレジット契約をしている場合は、販売会社とクレジット会社双方に同時に通知する。
- 「特定記録郵便」「簡易書留」など、発信記録が残る方法で送付し、記録を必ず残す。

クーリング・オフ通知はがきの通知例

出典：国民生活センター資料
「クーリング・オフってなに？」
webページより

【参考資料①】
〈国民生活センター〉
クーリング・オフってなに？



http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html

通知書	
次の契約を解除します。	
契約年月日	〇〇年〇月〇日
商品名	〇〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇〇〇〇円
販売会社	株式会社×××× □□営業所 担当者 △△△△△△
支払った代金〇〇〇〇〇〇円を返金し、 商品を引き取ってください	
〇〇年〇月〇日	
〇〇県〇市〇町〇丁目〇番〇号 氏名 〇〇〇〇〇	

【補足】 ※動画内では、中学生にイメージしやすい言葉として、『クーリング・オフ制度で取り消せる』と一部表現していますが、法的には「解除」にあたります。

ワークシート File5

消費者問題を考える〈通信販売はクーリング・オフできる？〉

ワークシートのねらい

偽サイトが疑われる買い物や、ネット通販をはじめ通信販売ではクーリング・オフができないことの理解を深めるための事例を、中学生にとって身近なSNS風の相談ワークで設定しています。生徒の知識定着と意欲を確認すると共に、自立した消費者の責任ある行動について考えるきっかけとします。

File5 ワーク 解答例

事例A

【回答欄】

急いで買う前に、まずはお店の連絡先や支払い方法、返品に関するルールを確認しよう。安すぎる値段には、何か“怪しい”が隠れているかもしれないよ。もしも、にせものだった場合、買うとそのお店を応援することになっちゃうよ。

事例B

【回答欄】

ネットで購入した場合、クーリング・オフはできないよ。だから、まずはお店に返品のルールが書かれているかどうかを確認するといいいよ。

動画のねらい

消費者支援の仕組みとして、「札幌市消費者センター」を紹介し、消費者被害を防ぐためにはどうすれば良いか、自分の行動と社会のつながりについて考えます。

活用ポイント

なぜ、自分たちだけでトラブル解決ではなく、消費生活センターに相談する必要があるのか、動画を通じて理解が進みます。



解説

自分は契約トラブルにあった、消費者被害を受けたと感じた人で、実際に相談する割合はどのくらいでしょうか？ 令和2年度消費者白書によると、2019年度1年間で消費者被害・トラブルの経験があると認識し、その被害・トラブルの内容を具体的に回答した人のうち、「相談又は申出をした」と回答した人の割合は44.8%でした。一方、「誰にも相談又は申出をしていない」と回答した人の割合は45.4%。実に半数近くが誰にも相談できず、その結果、被害の実態が見えにくく、同じような被害が増えてしまう現状があります。また、消費生活センターへの相談は無料(電話代のみ負担)ですが、夜中のトラブルに慌てて悪質事

業者に連絡してしまい、更にお金を請求されてしまった相談事例が報告されています。少しでも不安を感じた場合には、すぐに連絡せず、落ち着いて、公の機関、信頼できる窓口へアクセスすること、勇気を出してまず最寄りの消費生活センターに相談することが、2次被害を減らすことにつながります。

買い物はよく選挙に例えられます。消費者が確かな目を養い、買い物や適切な消費行動をすることは、詐欺的な商売を防ぎ、良い市場を作っていくことを自覚する視点が求められています。

【参考資料①】

令和2年度消費者白書 図表 1-1-5-2

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/2020/white_paper_118.html



消費者被害・トラブルにあった商品・サービスについての相談・申出の有無 (%)

	2015年度 (2015年11月) N-659件	2016年度 (2016年11月) N-489件	2017年度 (2017年11月) N-597件	2018年度 (2018年11月) N-557件	2019年度 (2019年11月) N-650件
相談・申出をした	51.7	55.2	50.3	50.8	44.8
誰にも相談・申出をしていない	44.9	37.6	44.6	43.3	45.5
無回答	3.3	7.2	5.2	5.9	9.8

(備考)

1. 消費者庁「消費者意識基本調査」により作成。()内は調査実施時期。
2. 被害やトラブルについての相談又は申出の有無についての問に対する回答。
3. 四捨五入のため合計は必ずしも一致しない。

【参考資料②】

消費生活センターについて知ろう！(消費者庁)

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/teaching_material/material_010/pdf/teaching_material_1_0017.pdf



【参考資料③】

消費者行政の仕組みと国民生活センターの役割

<http://www.kokusen.go.jp/hello/pdf/sesaku.pdf>



ワークシート File6

責任ある消費者行動と行政による支援とは (札幌市消費者センターについて)

ワークシートのねらい

責任ある消費者行動と行政による支援について考える発展ワークを設定しました。消費者の権利実現を支援する行政の仕組みを知り、中学

生である自分自身や友人、家族などの消費生活が社会に及ぼす影響について、考えるきっかけとします。

File6 発展ワーク① 解答例

一度結んだ契約は、どちらか一方の都合で勝手にやめることができないという原則だが、クーリング・オフ制度は、特定の取引(不意打ち的な販売方法)の時に、消費者を保護する制度。申込みする前にじっくり検討する時間がある通信販売は、クーリング・オフ制度の対象外となる。

File6 発展ワーク② 解答例

- ・札幌市消費者センター(消費生活センター)に相談すると、契約内容の疑問や不安、事業者とのトラブル解決にアドバイスしてくれる。自分だけで解決せずに、テキコさんのように相談すると、その情報が集まり、消費者問題対策に活かされる。
- ・怪しいな、おかしいな、と思ったときは、いったん立ち止まり確認すること、万が一トラブルにあってしまった時には、相談することが必要となる。

制作：**SAPPORO** 札幌市市民文化局市民生活部消費生活課
〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目札幌市役所13階
☎011-211-2245



監修：文部科学省消費者教育アドバイザー あんびるえつこ

執筆：公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS)
金藤博子、木村嘉子、山地理恵、小笠原むつみ