

教員向け消費者教育 オンライン講座

-事例編-

受講用動画

広島市消費生活センター

受講者の皆様へ

この度は「消費者教育オンライン講座-事例編-」をご視聴いただき、ありがとうございます。
消費生活センターでは日々様々な消費者相談が寄せられており、消費生活相談員という専門の資格を持った職員がその対応にあたっています。

社会経験の乏しい児童・生徒は常に消費者トラブルの危険に晒されており、メディアでも頻繁に架空請求や通信販売トラブル等といった消費者被害について報道されています。

もしも、児童・生徒から学校に相談があった場合、どのように対応すべきか、実際の相談事例をもとに考えてみましょう。

この講座を機会に、学校における消費者教育の重要性について理解し、積極的に取り組んでいただければ幸いです。

1. 消費者問題について

消費者トラブルとは？

「消費者トラブルとは？」

= 消費生活に関するトラブル



商品やサービスの
契約をして
事業者（お店等）と
トラブルになった！



ある製品を使って
ケガをしてしまった！

1. 消費者問題について

契約の基本

お願いします



申込 — 承諾

お互いの合意
(商品やサービスの価格・内容等)



承りました

契約成立

1. 消費者問題について

契約の基本



口約束でも契約は成立

契約書は契約の事実や内容を
明確にするためのもの

契約が成立すると
お互いがその内容を守る義務が発生

→ **一方的に解約はできない**



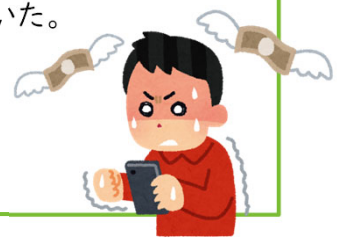
相談事例の紹介

2. 実際の相談事例

どんな相談が寄せられている？

事例Ⅰ 高額課金トラブル

小学5年生の子供が親のスマートフォンを使いオンラインゲームで高額課金をしていたことが分かった。
明細をよく確認してみると、合計約40万円もの課金をしていた。
決済方法はキャリア決済が選択されており、
携帯電話料金と一緒に銀行口座から引き落とされていた。



2. 実際の相談事例

どんな相談が寄せられている？

事例Ⅰ 相談員からの助言

保護者へ未成年取り消しについて情報提供した。
また、保護者からプラットフォームへ経緯書や課金明細、本人の反省文等を送り、未成年者取消として返金を申し出るようように助言した。
さらに端末の使用状況やペアレンタルコントロールがどうなっていたか、本人の課金に至った状況等、詳しい状況も説明したことで、今回限りとして全額返金してもらえることになったが、今後同様のことが繰り返されないように家族でよく話し合うよう伝えた。

※ゲーム課金の相談は、中学生・高校生からも数多く寄せられています。



知っ得！

未成年者取消

未成年者が不利益をこうむらないよう

→法律で**未成年者には取消権**が認められます

法定代理人（親権者）の同意を得ていない契約（法律行為）は取り消すことができる！



取り消せないケース（一例）

- ・「成人です」と積極的にウソをついた時
- ・「法定代理人の同意があります」とウソをついた時
- ・小遣いの範囲の少額な契約

知っ得！

課金トラブル再発防止策（消費者庁資料より）

- ・プラットフォームに登録したID情報から、クレジット情報を削除する。
- ・クレジットカード情報が登録された端末を子供に不用意に使わせない。
- ・保護者自身のクレジットカードを適切に管理し、推測されにくい暗証番号を設定する。
- ・カードの利用明細を定期的を確認する。
- ・成年の家族のアカウントが登録された端末で子供に不用意にゲームをさせない。
- ・課金に係る決済通知メールがきていないか定期的を確認する。
- ・キャリア決済の上限額を設定する。
- ・子供がどのようなゲームで遊んでいるかを知り、何をすればお金がかかるのか、お金が必要な場合は、親の承諾が必要であること等について家族で話し合っておく。
- ・ゲームのペアレンタルコントロールの設定を行う。など

消費者庁ウェブサイト：https://www.caa.go.jp/notice/assets/future_caa_cms201_220629_17.pdf

知っ得！

課金トラブル再発防止策(消費者庁資料より)

このような再発防止策を講じても解決できない事案もある。



高額課金を繰り返し、支払いに困っている。
子供にゲームのことを聞こうとすると暴力を振るわれ、教えてもらえない。

一度高額課金のトラブルを起こしたにも関わらず、ペアレンタルコントロールを解除する方法をYouTubeでみて、解除し、課金を続けている。

家でゲームばかりしており、学校にも行けなくなった。
子供の精神状態や不登校について、心配している。専門機関に相談したい。

知っ得！

課金トラブル再発防止策(消費者庁資料より)

深刻な事案の場合は専門機関への相談が必要

子供による暴力、不登校、ひきこもり など

ゲームのみならず、日頃からの関係づくりが重要

- ・約束(ルール)の決め方が一方的ではないか。
→子供の同意が必要。断る権利もある。妥協点をさぐるイメージ。
- ・「破ったらどうするか」というところまで決めるのがおすすめ。
→可能であれば子供自身に考えさせる。決めたら、決めた通り実行する。
大人の覚悟が伝わる。

2. 実際の相談事例

どんな相談が寄せられている？

事例2 架空請求・ワンクリック詐欺

中学生の子供がスマートフォンで漫画を見ていたところ、突然他サイトにつながり、画面上に「会員登録、ありがとうございました。」と表示された。すぐに退会手続きのメールを送信したが、翌日になって「退会メールを送っても退会したことにはなりません」とサイト利用料金44万円を請求された。慌ててサポート窓口で電話し、聞かれるがまま住所・名前・電話番号等の個人情報を伝えてしまった。授業で消費生活センターについて習ったので、親に事情を話して相談した。



2. 実際の相談事例

どんな相談が寄せられている？

事例2 相談員からの助言

ワンクリック請求について一通り説明した。
一方的に料金を請求されたとしても、身に覚えがなければ支払う必要はないので、このまま相手にせず様子を見るように助言した。
今回のケースでは住所・名前・電話番号等の個人情報を伝えてしまっている
ので、今後も請求が続く可能性があるが、一切反応しないように伝えた。
併せて、スマホのフィルタリングやメールアドレスの変更等を検討するよう付言。
親に素直に事情を話し相談できたため被害の拡大を防ぐことができた。



2. 実際の相談事例

どんな相談が寄せられている？

事例3 インターネット通販における定期購入のトラブル

中学生の子供が「初回980円」のダイエットサプリを注文した。
本人は初回分の購入だけのつもりだったが、いつの間にか定期購入となってしまっており、初回分の商品とともに納品書と請求書が届いたことで事態が発覚した。

注文内容をよく確認してみたところ、2回目以降の支払いは8,960円となる定期購入との記載があり、クーリング・オフしようと思って販売業者に電話したが一向につながらない。



2. 実際の相談事例

どんな相談が寄せられている？

事例3 相談員からの助言

インターネット通販は、クーリング・オフの対象ではなく、解約・返品は原則として販売サイトの利用規約に従うことになる」と説明した。

販売業者には電話がつながりにくいことも多いが、電話をかける時間帯を変える等して粘り強く連絡を取り続け、未成年者取消を申し入れて返品・返金について交渉してみるように助言した。

交渉が難航するようなら、再度消費生活センターへ相談するように伝えた。



知っ得！

クーリング・オフ制度とは

訪問販売や電話勧誘販売など
消費者にとって不意に勧誘されるような

特定の販売方法に限り

一定期間であれば

契約を**無条件で解約できる**制度

知っ得！

クーリング・オフ制度とは

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	店舗外での商品・サービス・指定権利の取引 (商品とサービスの一部の例外は除く)	8日間
電話勧誘販売	業者からの電話による商品・サービス・指定権利の取引 (商品とサービスの一部の例外は除く)	8日間
特定継続的役務提供	5万円を超えるエステ・美容医療・語学教室・家庭教師・学習塾・パソコン教室・結婚相手紹介サービスを一定期間継続する契約(店舗契約を含む)	8日間
連鎖販売取引 (マルチ商法)	すべての商品・サービス(店舗契約を含む)	20日間
業務提供誘引販売取引 (内職・モニター商法)	すべての商品・サービス(店舗契約を含む)	20日間
訪問購入	原則すべての物品 ※自動車(二輪を除く)、家具、家電(携帯が容易なものを除く)、本、CD、DVD、ゲームソフト類などの物品や、消費者自ら自宅での契約締結等を請求した場合などは対象外になります。	8日間

2. 実際の相談事例

どんな相談が寄せられている？

事例4 アルバイト詐欺

18歳の子供が進学費用を稼ぐために効率よく稼げる仕事を探していたところ「会員の相談にのれば25万円の報酬が得られる」というサイトをみつけた。報酬金額に惹かれ、すぐに申し込むと、登録手数料として5千円、VIPルーム使用料として1万円、セキュリティ代として2万5千円の合計4万円を請求されたので、コンビニでプリペイドカードを購入し、番号を伝えた。しかし、その後も仕事内容についての説明はないまま、さらに5万円を請求され困惑している。報酬はいらないので返金してほしいがやめるなら法的手段をとると言われた。



2. 実際の相談事例

どんな相談が寄せられている？

事例4 相談員からの助言

プリペイドカード発行会社に状況を確認したところ、まだ使用されていなかった2万5千円分については**停止措置を取ることができると返答があった。**
返金処理についてはプリペイドカードを購入したコンビニに申し出ること。
併せて**警察にも相談するよう助言した。**
相談者は、親に見つからないようプリペイドカードの原本やレシートを既に処分していたが、**契約に関わるもの（原本やレシート等）は必ず保管しておくべきと助言した。**



2. 実際の相談事例

どんな相談が寄せられている？

事例5 脱毛クリニックでの契約トラブル

????????SNSの知ったエステ店でエステの契約をした。
契約時はやりたいと思って申し込んだが、33万円の金額は高額
すぎるのではないかと思い直した。クーリング・オフしたい。



2. 実際の相談事例

どんな相談が寄せられている？

事例5 相談員からの助言

エステティックサービスは、クーリング・オフ
の対象となるので、クーリング・オフの書き
方、通知方法について情報提供した。
はがきでも電磁的記録(メール等)でもでき
るようになった。)



知っ得！

クーリング・オフ通知の例

事例

令和6年6月7日（金）
すべすべサロンで
3か月7万円の脱毛エステ
『すべすべプラチナコース』と
2本2万円の『うるつやジェル』
を契約した。

クーリング・オフ通知の 書き方



見本

契約の解除（申込みの撤回）の通知

契約（申込み）日 令和6年6月7日
商品名 脱毛エステ「すべすべプラチナコース」
うるつやジェル
契約金額 合計1万円
販売店名 すべすべサロン

右契約（申込み）は解除（撤回）します。
なお支払った9万円はお返しく下さい。
商品は早急にお引き取りください。

住所 広島県広島市……
氏名 消費 花子

知っ得！

クーリング・オフ制度の留意点

ハガキの**表と裏のコピー**をとって保管する。

特定記録郵便または**簡易書留**で発送する。
※受領証も大切に保管しましょう。

クレジット契約がある場合は
カード会社にも連絡し通知を送る。

2. 実際の相談事例

どんな相談が寄せられている？

事例6 SNSをきっかけにしたトラブル

発達障害のある15歳の息子がSNS上で知り合った女性に複数回にわたってお金を送金していた。

カード会社に別件で問い合わせをした際に、息子が無断でQRコード決済のチャージを何度も行っていたことが分かり、事態が発覚した。

息子に「なぜ女性に送金していたのか理由を聞くと女性から「推しを応援したいが、お金に余裕がなくて困っている」と相談されたため、お金を送っていたと答えた。



2. 実際の相談事例

どんな相談が寄せられている？

事例6 相談員からの助言

個人間の送金については、QRコード決済会社の規約上、どうしても返金を求めることは難しいと説明した。

親によると、子供には何度も安易にお金を使わないように話したが、障害特性もあり、あまりピンときていないようだとのことだった。

今後、同じような事態を引き起こしてしまわないよう、息子が**決済を利用できないよう**することや、**ペアレンタルコントロール**の利用を勧めた。

また、念のために市の**成年後見制度**について情報提供した。



3. 学校での対応について

学校に対して消費者トラブルの
相談が寄せられることもあります。

もし、児童・生徒や保護者から
相談があったらどのように対応しますか？

3. 学校での対応について

学校に対して消費者トラブルの相談が寄せられることもあります。
もし、児童・生徒や保護者から相談があったらどのように対応しますか？

-
- ① 話を詳しく聞き、校内で共有・管理職に報告する。
 - ② 一刻も早く消費生活センターに相談するように勧める。
 - ③ 落ち着いたたら、同じことが起きないように話し合う。
※可能であれば、学校も立ち会うほうが良い場合もある。

トラブルに遭ったときには

＼相談する勇気を持とう／

ひとりで抱えたままにしない



学校の先生



家族



消費生活センター

4. 消費者教育の重要性

消費者教育の変化

被害にあわないための
消費者教育



自立のための
消費生活に関する教育



自分で考え
消費者市民社会の形成に
参画する消費者教育

4. 消費者教育の重要性

消費者教育の推進に関する法律（2012年12月施行）

【消費者教育の理念】（第三条）

消費生活に関する知識を習得し、これを適切な行動に結びつけることができる**実践的な能力**が育まれることを旨として行わなければならない。

消費者が**消費者市民社会**を構成する一員として主体的に消費者市民社会の形成に参画し、その発展に寄与することができるよう、その育成に積極的に支援することを旨として行わなければならない。

4. 消費者教育の重要性

消費者が身に付けたい力

	消費が持つ 影響力の理解	持続可能な 消費の実践	消費者の参画・協働
幼児期	自らの消費が環境、経済、社会及び文化等の幅広い分野において、他者にも影響を及ぼしているものであることを理解し、適切なサービスを選択できること。	持続可能な社会の必要性に気づき、その実現に向けて多くの人と協力して取り組むことができる力。	消費者が、個々の消費者の特性や消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、主体的に社会参画することの重要性を理解し、他者と協働して消費生活に関連する諸課題の解決のために行動できる力。
小学生期	おつかいや買い物に関心を持つ。	身の回りのものを大切にしよう。	協力することの大切さを知ろう。
中学生期	消費をめぐる物と金銭の流れを考えよう。	自分の生活と身近な環境との関わりに気づき、物の使い方などを工夫しよう。	身近な消費者問題に目を向けよう。
高校生期	消費者の行動が環境や経済に与える影響を考えよう。	消費生活が環境に与える影響を考え、環境に配慮した生活を実践しよう。	身近な消費者問題及び社会課題の解決や、公正な社会の形成について考えよう。
若者	生産・流通・消費・廃棄が環境、経済、社会に与える影響を考えよう。	持続可能な社会を目指して、ライフスタイルを考えよう。	身近な消費者問題及び社会課題の解決や、公正な社会の形成に向けた行動の場を広げよう。

4. 消費者教育の重要性

参考資料の検索について

広島市消費生活センター

消費者庁

国民生活センター

消費者教育支援センター など



4. 消費者教育の重要性

参考資料の検索について



広島市消費生活センター (Top)

ページ番号 : 0000341193 更新日 : 2023年7月17日更新 印刷ページ表示

新着情報

What's New

- 2024年8月1日更新 [広島市エシカルマップ登録事業者を募集しています！](#)
- 2024年7月29日更新 [若者から相談が寄せられています！SNS等で知り合った人からの副業の勧誘にご注意ください！](#)
- 2024年7月8日更新 [流行っています！「NTTファイナンス」を騙った自動音声ガイダンスによる未納料金を請求する詐欺にご注意ください！](#)
- 2024年6月21日更新 [「カスハラ」って知っていますか。](#)
- 2024年5月20日更新 [SNS上の投資グループで勧誘される詐欺的な投資のトラブルに注意！](#)

新着情報の一覧

新着情報のRSS



4. 消費者教育の重要性

参考資料の検索について



学びたい（消費者教育・啓発）

[広島市消費生活センターだより](#)

[消費生活情報紙「知っ得なっどく」](#)

[消費生活に関する啓発動画](#)

[消費生活に関する啓発物品](#)

[消費者教育に関するオンライン講座（教員向け）](#)

[消費生活出前講座](#)

[消費者大学](#)

[カスタマーハラスメント](#)

[消費者物価指数](#)

4. 消費者教育の重要性

参考資料の検索について



【教員向け】消費者教育に関するオンライン講座

ページ番号：0000371797 更新日：2024年2月26日更新 [印刷ページ表示](#)

【教員向け】消費者教育に関するオンライン講座

消費者教育について学んでいただくため、教員向けのオンライン講座（Youtube動画）を作成しました。





**消費者教育の御相談
どんな小さなことでも消費生活センターへ**



広島市消費生活センター

〒730-0011

広島市中区基町6番27号

アクア広島センター街8階

TEL：082-221-3329

FAX：082-221-6282

**教員向け消費者教育オンライン講座
-事例編-は
これにて終了です。**

ご視聴いただきありがとうございました。

