

消費者教育出前講座の取組

全国消費生活相談員協会 九州支部 支部長 川野玲子

消費者庁では、「外部講師を活用した実践的な消費者教育講座」として、全国の私立高等学校、特別支援学校等を対象に「社会への扉」等を活用した出前講座の講師派遣を行いました。派遣事業を担当された公益社団法人全国消費生活相談員協会理事の川野玲子氏に、出前講座の内容について、ご紹介いただきます。

2022年4月1日、成年年齢は18歳に引き下げとなり、成年年齢を迎えた18歳の若者が、就職や大学生活などで行動範囲の広がりを機に、消費者トラブルや被害に遭うことが心配されており、実践的な消費者教育を実施することが喫緊の課題となっています。

消費者教育推進法においては、消費者として自立しているだけでなく、消費者が社会の一員として行動することも「消費者の自立」の要素であり、消費者一人一人が、「自分は被害に遭わない、自分は大丈夫」と考えるだけでなく、「消費生活に関する問題は、自分だけでなく社会の問題」と理解し実践していく消費者教育を目指しています。18歳、19歳の若者に、被害に遭わないように消費者トラブルを自分事としてしっかり捉えてもらい、大人として責任ある行動を取ってもらうことが大事だと思います。

私が所属する（公社）全国消費生活相談員協会では、全国の中学生、私立高校生、大学生、特別支援学校等へ出前講座を行っています。その中で高校生、大学生は消費者庁作成の「社会への扉」の内容を中心に講座を実施しています。講座では、若者が「自分事」として捉えることができるよう工夫をしていますので、いくつかその内容を紹介します。



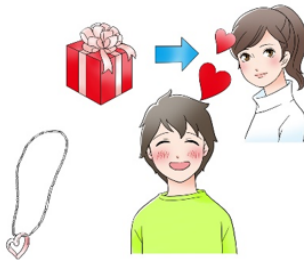
1 「契約」の基本的知識

契約とは、法的責任を伴う約束のことで、当事者の合意によって成立します。売買契約の場合、「買います」という申込みと「はい、(売ります)」という承諾で成立しますということをまずは説明しますが、大事なのは一旦契約が成立すると欠陥商品だったなど理由がなければ、一方的にやめることができないことです。その説明として学生が身近に学べるのが下記のイラストです。彼女にネックレスをプレゼントするのですが、渡す前に突然の別れが来てしまうのです。ネックレスは、箱も開けていないのでそのままです。必要ないので、お店にレシートを持って行き、返品を伝えませんが、断られてしまいます。

契約が成立すると自分の都合では勝手にやめることはできないことをここで学びます。

プレゼントを買いました。

しかし、プレゼントを渡す前に突然の別れ・・・

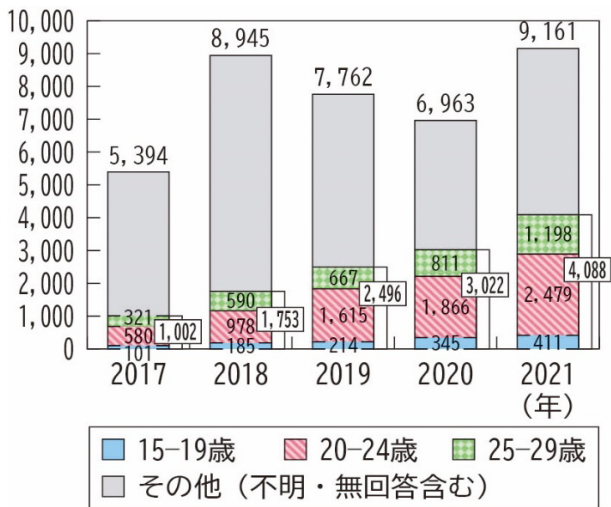


消費者庁作成「社会への扉」イラストより

2 副業トラブルやマルチ取引

令和4年版消費者白書において若者の相談で20歳から24歳の件数が多いものとして、副業や内職、情報商材などの様々なもうけ話が取り上げられています。特にインターネット通販等で、副業・投資やギャンブル等で大金を稼げるとするマニュアル等を販売する「情報商材」に関する相談は若者では増加傾向にあります。典型的な事例はSNS広告から副業サイトに入り「情報商材」を購入したら、更に電話で高額なサポート契約を勧誘され、「お金がない」と断っても、「もうかるから借金すれば良い」と強引に消費者金融やクレジットカードのキャッシングで借り入れするよう勧め、契約させるという被害です。結局もうからず、事業者と連絡がつかなくなるなど解決が困難な場合が多いばかりか、借金だけが残ります。返済を延滞すれば、将来スマホを分割払いで購入できなくなることもある、と具体的な事柄と結びつけて説明をして、危機感を持ってもらうようしています。またこの勧誘の入り口となるSNS広告をイラストで再現し、若者に悪質商法への誘導が身近に迫っていることを実感してもらっています。

若者の情報商材に関する消費生活相談件数の推移（年齢区分別）令和4年版消費者白書



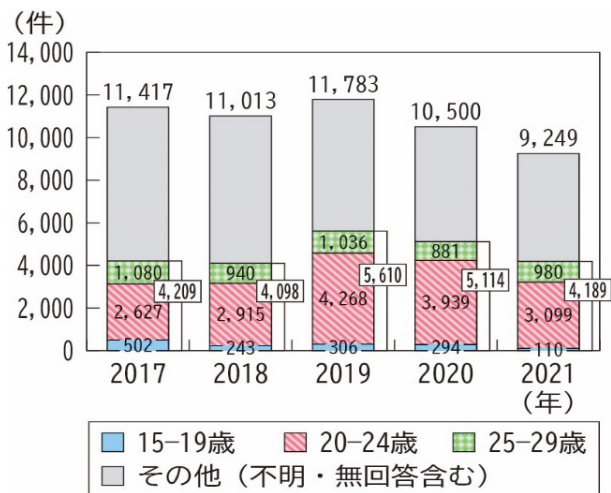
（備考）PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2022年3月31日までの登録分）。



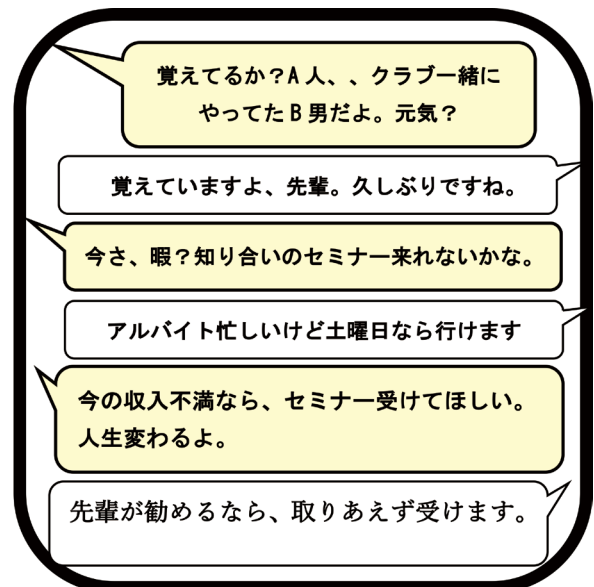
消費者庁作成「社会への扉」イラストより

それから「マルチ取引」に関する相談も多く寄せられています。「友人に誘われてカフェに行ったら、友人の先輩が同席していて、健康食品を購入して、他の人を勧誘すれば報酬になると説明を受けた。断ることができず契約してしまった」というマルチ取引の勧誘には友人、知人、学校の先輩や、職場の先輩などの断りにくい状況が作られていることを知ってもらいます。イラストのような実際のSNSでのやり取りを示してトラブルにつながる勧誘が身近にあることを認識してもらいます。

若者のマルチ取引に関する消費生活相談件数の推移（年齢区分別）令和4年版消費者白書



（備考）PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2022年3月31日までの登録分）。



（公社）全国消費生活相談員協会

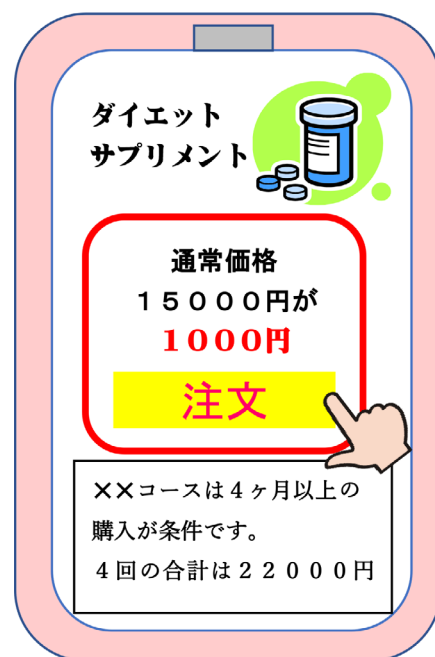
3 インターネット通信販売取引について

若者への消費者教育の中で、一番身近に感じてもらえる事例がインターネット通信販売です。特にスマートフォンでの通信販売は若者にとって身近な契約です。

右記は大変相談が多い、定期購入の広告例です。この定期購入トラブルは若者の相談も非常に多く、スマートフォンの画面に実際に近い広告をイラストで作成して見てもらうことにより関心を持ってもらいます。

お試しの商品を1,000円で購入して終わりと思っていたら、2回目の商品が届き、今度は高額な請求を受けるというトラブルです。注文をクリックする前に定期購入が条件となっていないか、定期購入の場合は、2回目からいくらになるのか、何回届くのか、解約の方法はどうか、1回限りでやめられるのか、ということを確認する必要があります。

通信販売では条件を十分確認する必要があることを知ってもらいます。



(公社) 全国消費生活相談員協会

4 消費生活センターについて

消費生活のことで困ったことがあれば、消費生活センターへ相談するよう伝えますが、(公社) 全国消費生活相談員協会の講座では、主に消費生活センターの消費生活相談員が講師をしていますので、まず、消費生活相談員の存在を知ってもらい、消費者関連の法律に基づき、解決のためのアドバイスをしたり、必要に応じて事業者との間に入ってあっせん（解決のための交渉のお手伝い）を行い、被害の回復を図っていることを知ってもらいます。無料で気軽に相談できること、クーリングオフや不当な勧誘等に対する消費者保護に関するルールがあり解決できる場合があること、さらに、相談をすることは、消費者への注意喚起のための情報になることや問題のある事業者の是正や法制度の改正にも役立つことも伝えます。消費者講座時間は授業の1コマである50分間が多く、その時間に少しでも契約のルールやトラブル事例を情報提供して、被害に遭わないように、また被害に遭っても相談できる消費生活センターがあることを知ってもらうよう講座に日々取り組んでいます。

