

消費者の責任を考えさせる消費者教育の取り組み

愛知県立三谷水産高等学校 舟橋 陽一

1 指導のねらい

新学習指導要領においては、「消費者に関する問題」について取り上げることが求められている。この背景には、平成 24 年 8 月に消費者教育推進法が成立するなど、消費者教育の重要性が認知されるようになったことがあげられる。この法律の大きな柱は、「消費者の自立を支援する」ことであり、消費者を「保護する対象」から「責任ある主体」へと転換させることを大きな目標としている。しかし、消費者庁などが紹介している教材の多くは、消費者トラブルを紹介しながら、その対処方法を生徒に理解させようとする注意喚起型のものである。企業の提供する商品・サービスに関する情報量など、企業と消費者の間には大きな力の差が存在している。このように企業に比べ立場の弱い消費者を保護するという観点から、消費者の権利について理解させようとする教材がまだまだ多いのである。しかし、多重債務問題などの中には、無責任な消費者の行動が問題を引き起こしている事例も多く、消費者の責任ある行動の大切さを生徒に理解させることは、消費者教育のもう一つの視点として重要であると思われる。

近年、ネットゲームの中でのアイテムの販売方法が消費者問題として取り上げられた。これは、「コンプリートガチャ（以下コンプガチャ）」とよばれる商法である。抽選によりアイテムを手に入れ、指定されたアイテムをすべてそろえたときにレアアイテムを入手できる仕組みになっており、この一回ごとの抽選に課金する商法である。この課金は、後日、携帯電話料金とともに請求されるため、高額請求になることに気づかないままレアアイテムを入手するまで何度も抽選をし続けてしまい、高額請求を受ける消費者が続出した。この結果、消費者センターへの相談が急増するなどして社会問題化した。そのため消費者庁は、この仕組みが消費者の射幸心をあおり、景品表示法の「絵合わせ」にあたるという判断をし、規制へ乗り出した。このニュースで感じたことは、今後も新たな商法が次々と生み出されてくるだろうが、その一つ一つが問題になるたびに企業の責任だけを問い、対処療法的に規制を次々にかけていくことではこうした問題の根本的な解決にはならないということである。そのため、消費者である我々一人一人が、もっと責任ある行動をとることが何より必要であると考えるのである。また、そうした行動をとれるようになることが、持続可能な社会の形成者になることであるとも言える。

今回、本校が県民生活部から「消費者モデル校」に指定されたことをきっかけに、この「コンプガチャ」を題材に、消費者にとって責任ある行動はということなのかを生徒に認識させることを指導のねらいとした。

2 教材

- (1) 「気づけばあなたもターゲット 身近に迫る悪質商法」
(愛知県県民生活部県民生活課)
- (2) 授業アンケートの結果<資料 1>
- (3) 自作ワークシート「消費者問題ワークシート」<資料 2>

3 指導計画（全 2 時間）

- (1) 1 時間目

	学習活動	指導上の留意点	評価の観点
導入	・生徒に身近な消費者トラブル	・生徒に身近な携帯電話の使用状況や料金、トラブルについてアンケートを行う。 ⇒携帯電話やそれをめぐるトラブルについてアンケートし、消費者問題が生徒に身近な問題と気付かせる目的で行う。	
展開	・消費者保護の必要性について ・消費者問題 ・消費者問題解決のための政策	・企業と消費者の情報の非対称性など消費者の立場が弱いことを認識させる。 ・様々な消費者問題について、愛知県が発行している教材(1)を利用し、トラブルの概要や対処方法について理解させる。 ・クーリングオフ、製造物責任法、消費者基本法、消費生活センターなどの意義と利用方法について理解させる。	【知識・理解】 消費者問題とその具体的な解決策を理解することができる。
まとめ	・まとめ	・消費者の権利は重要だが、これだけで消費者問題の解決になるか問いかける。	

(2) 2 時間目

	学習活動	指導上の留意点	評価の観点
導入	・授業アンケートの紹介	・携帯電話のトラブルに実際に巻き込まれた者がいることやネットゲームに1万円を超える料金を支払っている者がいることなど、携帯電話やネットゲームに関する消費者問題が身近にあることを生徒に認識させる。また、スマートフォンの普及で、消費者センターへの相談が急増していることを伝える。	【関心・意欲・態度】 生徒にとって消費者問題に関心ある問題としてとらえることができる。
展開	・「コンプガチャ」の消費者問題 ・教員と生徒のロールプレイの実施 ・企業、消費者のあるべき姿	・「コンプガチャ」の消費者問題について説明をして、生徒に理解させる。 ・教員が企業、生徒が消費者の立場で何人か指名し、「コンプガチャ」を利用して高額請求をされたという設定で、どのように対応するかをロールプレイする。 ⇒教員が企業の立場を演じることで、企業と消費者の情報の非対称性について実感させる。 ・企業、消費者にとって問題ある行動だと思う部分について、用意した台本<資料2>に線を引かせ、発表させる。 ・このトラブルにあったらどう対応するか考えさせて台本<資料2>の最後の空欄に書かせ、発表させる。 ・企業、消費者のあるべき姿についてグループで話し合わせて発表させる。	【関心・意欲・態度】 意欲を持ってロールプレイを行うことができる。 【思考・判断・表現】 企業、消費者の望ましい姿について、具体的に考えを表現することができる。

<p>結び</p>	<p>・消費者としてどのように行動すべきか。</p>	<p>・消費者として今後どのような点に具体的に行動すべきかまとめさせる。 ⇒何人かの生徒に発表させ、消費者にとって責任ある行動をとることはどういうことなのかという視点から、消費者としての心構えと具体的な行動についてまとめなおし、問題意識の共有を図る。</p>	<p>【思考・判断・表現】 一人の消費者として、責任ある行動をとるための方策が具体的に書くことができる。</p>
-----------	----------------------------	---	--

4 指導上の工夫

(1) 生徒にとって身近な問題を取り上げたこと

消費者問題は、社会にどこかで誰かがトラブルに巻き込まれているだけで、自分自身にはふりかかってこないと思っている生徒が多い。携帯電話という高校生にとって身近な問題を取り上げ、授業アンケートを利用して生徒たちが直面した携帯電話のトラブルを浮かび上がらせさせるなどして、消費者問題が生徒にとって身近な問題として実感できる工夫をした。

(2) 教員と生徒によるロールプレイの実施

教員が企業、生徒が消費者の立場で、「コンプガチャ」のサービスを利用して高額請求されたという設定でロールプレイを行った。教員が生徒の発言に対して次々と反論していくことで、企業と消費者の間にある大きな力の差を生徒に認識させる工夫をした。

5 成果と課題

(1) 成果

ア 携帯電話という生徒に身近な話題を取り上げ、それを話題に授業アンケート利用することで、生徒の身近なところで消費者問題が発生していることを認識させることができた。この結果、生徒が自分自身の問題として真剣に考えようとする態度を引き出すことができた。

イ 教員が企業の立場でロールプレイを行ったが、生徒は「先生と同じで企業は何を言ってもそれ以上の答えを返してくるんだよね。あれじゃかなわないよ。」と感想を述べていた。とにかく、途中であきらめずにこちらを言い負かすつもりでかかってきなさいと指導したので、生徒も必死に説得しようとする頑張り姿勢が見られた。企業が圧倒的な情報量で消費者に対峙してくることを生徒に伝えられ目的は果たせた。

ウ 自作ワークシート<資料2>において、企業、消費者それぞれに問題があるという部分を発表させ、グループの話し合いを実施し企業、消費者の望ましい姿を考えさせ発表させた。さらにそれを踏まえ今後消費者としていかに行動すべきかまとめさせた。このような方法をとった結果、企業と消費者の力の差の大きさに触れつつ、消費者としていかに責任をもって行動するかまとめられていた生徒が多かったため、本時のねらいはある程度達成できたと考える。

(2) 課題

授業の最後にある生徒に対し、「自分自身が、この問題に直面して高額請求を受けたらどうするか。」を質問すると、生徒は「どうしたら払わなくていいか、とにかく方法を探してみる。」と簡単に答えた。まとめで消費者の責任の重要性にふれていることを伝えたと、「頭の中ではわかっているけど自分のことになると・・・。」と言っていた。この「頭の中ではわかっているけど」という部分を乗り越えることが難しく、粘り強くいろいろな方法で消費者教育を今後進めていくことが今後の課題になると考える。

<資料 1>

携帯電話に関するアンケートの結果

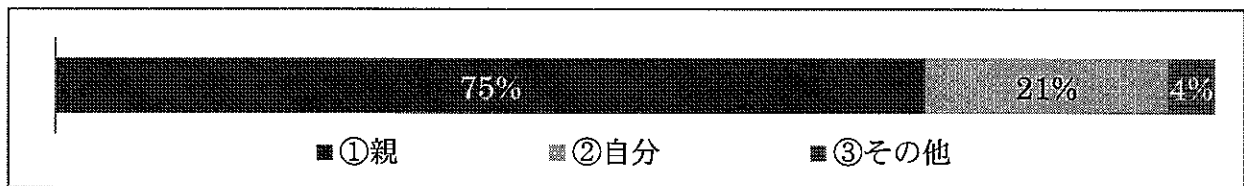
(1) あなたの持っている携帯電話は、従来型携帯電話ですか。スマートフォンですか。

- ① 従来型携帯電話 ② スマートフォン ③ 持っていない



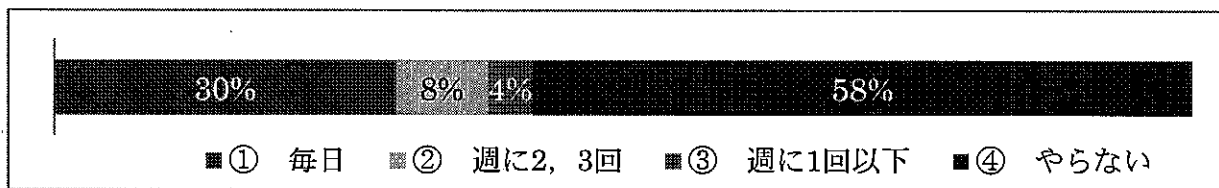
(2) あなたの携帯電話の料金を支払っているのは誰ですか。

- ① 親 ② 自分 ③ その他



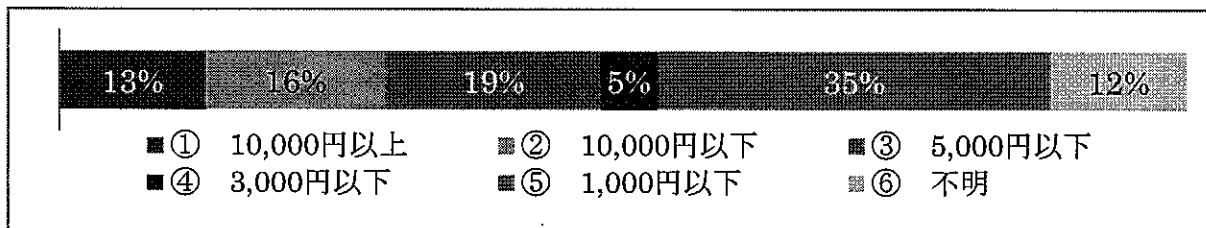
(3) あなたはオンラインゲームをどのくらいの頻度でやりますか。

- ① 毎日 ② 週2, 3回 ③ 週に1回以下 ④ やらない



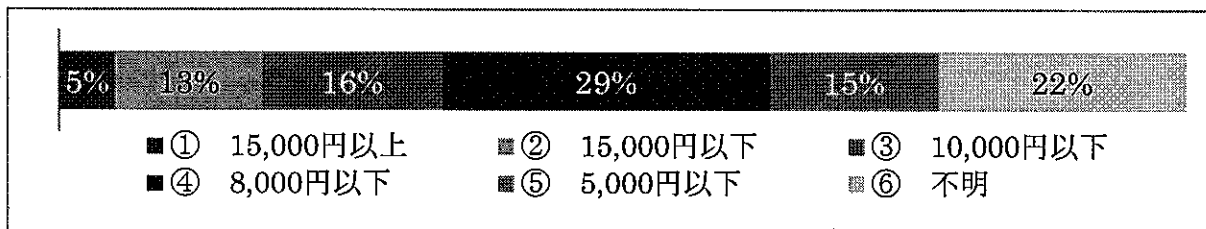
(4) オンラインゲームを答えた人に聞きます。どのくらいの金額を使いますか。

- ① 10,000円以上 ② 10,000円以下 ③ 5,000円以下 ④ 3,000円以下
⑤ 1,000円以下 ⑥ 500円以下 ⑦ 不明



(5) あなたの1か月の携帯料金はいくらくらいですか。

- ① 15,000円以上 ② 15,000円以内 ③ 10,000円以内
④ 8,000円以内 ⑤ 5,000円以内 ⑥ 不明



(6) 携帯電話を使って実際に直面したトラブルについて書きなさい。

- ① 迷惑メールが増えた。(24人) ② 人間関係が悪化した。(2人)
③ チェーンメールが来た。(1人) ④ 掲示板が荒らされた。(1人)
⑤ 99800円の請求を受けた(2人)

消費者問題ワークシート

- 1 次の台本を読んで、企業に問題ありと思う部分には二重線、消費者に問題ありと思う部分には波線を引きなさい。また、あなたならどう対応するか空欄(1)に書きなさい。

ゲーム会社 もしもし、〇〇様ですか。私は、■■社の△△と申します。〇〇様が先月利用されたゲーム料金について電話させていただきました。先月分のゲーム料金 85,800 円が引き落とされておりません。

私 え！85,800 円ですか。それはずいぶん高いですね。何をそんなに利用したんですか。(←わざとびっくりした感じで。本人は気づいている。)

ゲーム会社 コンプリートガチャのサービスを利用されており、1回 200 円のサービスを 429 回使われています。

私 1 回ごとに 200 円かかるんですか。知りませんでした。申し訳ありません。次から気をつけるんで何とかありませんか。(←とぼけた感じで)

ゲーム会社 それは難しいですね。しっかりと 1 回 200 円と課金する額をサイトの方にも明示しております。今回はお客様の意思でご契約されたこととなりますので支払っていただくこととなりますね。

私 私は常識的に考えて何万円もの費用がゲームにかかると思わず、次々とクリックしていました。それに最終的にどれくらいの費用がかかるか明示されていませんよね。(←だんだんあせった感じで)

ゲーム会社 最終的にいくらかかるかはわからないんですよ。お客様の運もございませ

私 カードを全部そろえるのにこんなにお金がかかると最初はわからないです。100 枚のカードのうち 10 枚のカードが絵合わせに関係しているカードだとすると、最初は 10 分の 1 の確率で当たりを引けるが、最後の 1 枚は 100 分の 1 の確率になるんです。だんだんゴールが見えてくると確率が低くなり余計にお金を使ってしまうように仕組みられていると思います。これってテレビや新聞で今問題になってますよね？

ゲーム会社 課金する額もしっかりサイト上に明示しており、問題はないと私どもは考えています。30 回程度ですべてそろえられたお客様もいらっしゃいますし、使う額が必ずしも高額になるというものではありません。

私 確かに私もカードをそろえたいという欲望に負けてしまって、たくさんの金額を使ってしまったことはよくないことだと思います。しかし、運によって使う額が変わるというのは、ギャンブルと同じだと思いますし、次々とたくさんお金を使ってしまう人が出てくると思います。だから問題になっていると思います。企業はそのようなところまで気を使ってサービスを提供する必要があると思います。(←徐々に怒った感じで)

ゲーム会社 こちらとしましては、1 回 200 円とサイト上に明示しておりますし、適切な課金の方法だと考えています。支払っていただけないということでしたら、こちらとしてもお客様の財産差し押さえといった法的な手続きを考えさせていただきます。クレジットカードが持てない、ローンが組めないなどお客様の今後の生活に悪影響が出ることにもなりかねませんのでよくお考えください。(←少しむっとした感じで)

私

- (1) ・それではこちらとしても弁護士に相談させていただきます。
- ・詐欺に近いと思いますので警察に相談させていただきます。
- ・消費生活センターに相談させていただきます。
- ・親に頼んで支払います。

2 企業、消費者はどうあるべきか話し合いをしてまとめなさい。

ア 企業

- ・企業と消費者の間には、力に大きな差があり、企業には消費者をトラブルに巻き込まないように配慮したり、法律違反でないか事前に審査したりする責任があると考え。
- ・企業はお金儲けだけを考えるのではなく、消費者が自社の商品を手に入れると幸せになるのかをよく考え企業活動をする必要がある。
- ・企業の利益追求ばかりが目立つと、企業のイメージが悪くなり、売り上げ減少にもつながると思うので、消費者の立場に立った企業活動をしているように思われるよう企業努力をしていく必要がある。例えば、携帯電話の一か月の利用額に上限を設定することなどはすぐにできると思う。
- ・「コンプガチャ」は、企業側が事前に多額の課金になる可能性があることを説明していないので、契約が成り立たないと思う。企業は消費者に説明責任を果たすべきと考える。

イ 消費者

- ・支払い能力を超える契約をしないよう、あらかじめしっかり検討する必要がある。
- ・「コンプガチャ」に高額のお金を使うのはおかしいと思う。自分の人生のためになることにお金を使うよう、将来設計を立ててお金の使い道を考えるべきだと思う。
- ・「コンプガチャ」で手に入れたレアアイテムを、オークションで売って数万円のお金にできると聞いた。いい情報を聞くと怪しいと思っても試してみたくするのが人間なので、ほんとに冷静になって考えてから契約することが大事だと思う。
- ・使う金額の総額が、その時の運で変わるということはギャンブルと同じだと思う。ギャンブルに手を出すとのめりこんでしまうのはよくあることなので、ギャンブルのようなことには手を出さないことが大事だと思う。

3 みなさんも社会の中で消費活動を続けていくことになります。今後あなたはどのような点に気を付けて行動すべきか、あなたの考えをまとめなさい。

- ・企業のうまい作戦にはまって、お金を使ってしまった人たちは考えが甘いと思う。自分の責任でしっかりと計算しながらお金を使うことが今後大事なことだと思う。
- ・企業は消費者にお金をいかに使わせるか工夫をしてくるので、何にお金を使うことが自分の今後の生活をよくすることなのか使い道を考えてから使わなくてはならない。
- ・インターネットに「コンプガチャ」は儲かると掲示板に書いてあった。レアアイテムをインターネット上で売ると数万円になるというものだった。たとえ数万円になるとしてもそれを手に入れるのにそれ以上お金がかかる。世の中の情報に簡単に流されないようにしていこうと思う。
- ・企業に対して個人で苦情を言っても全然かなわないので、消費者センターに相談して力になってもらうことも解決策としては大事なことだと思った。
- ・最近ペニーオークション（入札手数料型オークション）が問題になっているが、同じ問題だと思った。企業からお金をもらった芸能人が儲かるとサイトに書いて、安く買えると思い実際にやってみると高額請求がくる。いい話には必ず裏があると思って冷静に行動することがとても大事だと考えるようになった。