

消費者教育を応援します

愛知県では、以下の事業を行っています。

①「ゲームとミニ芝居で身につけよう 悪質商法撃退法」(体験型消費者教育教材)

契約とは何か、悪質商法の手法や消費者被害に遭わないための対策を「ネットあいち」(愛知県HP)に掲載しています。契約クイズ、シミュレーションゲーム、ロールプレイングシナリオによる体験型の教材です。また、教材の解説や授業での活用場面の紹介や消費生活講座での使用モデルも掲載しています。授業や消費生活講座での教材としてご活用ください。



URL <http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/taiken/> (問い合わせ先: 県民生活部県民生活課)

②【講師のご紹介】

教育機関で消費生活講座を実施される際に、講師をご紹介します。詳しくは、下記、県民生活プラザまでお問い合わせください。



③【映像教材の貸出】

消費者トラブルや契約・金融に関する知識など、消費者問題に関する映像教材を貸し出します。下記、県民生活プラザまでお申込みください。



④【情報の提供】

消費者トラブルや製品事故の情報など、各種資料を県民生活プラザ窓口で配布しています。ホームページ「消費生活情報」でも情報提供しています。



困ったときは
早めに相談!!

消費生活相談窓口のご案内

消費生活相談・消費生活講座・商品テストなどを通じ、消費者問題を解決するためのお手伝いをしています。

愛知県	所在地	電話番号(消費生活相談)
中央県民生活プラザ	〒460-8501 名古屋市中区三の丸3-1-2 自治センター1階	☎(052)962-0999
尾張県民生活プラザ	〒491-0859 一宮市本町4-3-1 ルボ・テンサンビル4階	☎(0586)71-0999
海部県民生活プラザ	〒496-8531 津島市西柳原町1-14 海部総合庁舎1階	☎(0567)24-9998
知多県民生活プラザ	〒475-8501 半田市出口町1-36 知多総合庁舎1階	☎(0569)23-3300
西三河県民生活プラザ	〒444-8551 岡崎市明大寺本町1-4 西三河総合庁舎1階	☎(0564)27-0999
豊田加茂県民生活プラザ	〒471-0026 豊田市若宮町1-57-1 A館T-FACE7階	☎(0565)34-1700
新城設楽県民生活プラザ	〒441-1365 新城市石名号20-1 新城設楽総合庁舎1階	☎(0536)23-8701
東三河県民生活プラザ	〒440-8515 豊橋市八町通5-4 東三河総合庁舎1階	☎(0532)52-0999

市(原則、各市内在住の方のみ)	所在地	電話番号
名古屋市消費生活センター	〒460-0008 名古屋市中区栄1-23-13 伏見ライフプラザ11階	☎(052)222-9671
豊橋市消費生活相談室	〒440-8501 豊橋市今橋町1 豊橋市役所東館2階	☎(0532)51-2305
岡崎市消費生活相談室	〒444-8601 岡崎市十王町2-9 岡崎市役所東館2階	☎(0564)23-6459
一宮市消費生活相談窓口	〒491-8501 一宮市本町2-5-6 一宮市役所西分庁舎1階	☎(0586)71-2185
豊田消費生活センター	〒471-0026 豊田市若宮町1-57-1 A館T-FACE7階	☎(0565)33-0999
小牧市消費生活相談室	〒485-8650 小牧市堀の内1-1 小牧市役所本庁舎3階	☎(0568)72-2101(代)
春日井市市民生活課消費生活相談	〒486-8686 春日井市鳥居松町5-44 春日井市役所2階	☎(0568)85-6616
豊川市消費生活センター	〒442-8601 豊川市諏訪1-1 豊川市役所北庁舎4階	☎(0533)89-2238

編集: 教員情報提供紙ワーキンググループ

堀田 庸平(愛知県立東海南高等学校)	杉山 千歳(愛知県立津島高等学校)	原瀬 昌泰(愛知県立蒲郡高等学校)
江平 瑞穂(知多市立旭南中学校)	大屋 久美子(豊田市立前林中学校)	川口 宗泰(愛知県教育委員会高等学校教育課)
勝田 拓真(愛知県教育委員会義務教育課)	大谷 達哉(名古屋市市民経済局市民生活部消費流通課)	磯貝 俊夫(愛知県県民生活部県民生活課)

発行: 愛知県県民生活部県民生活課 〒460-8501 名古屋市中区三の丸三丁目1番2号 ☎052-954-6166

あいち消費者教育 レポート

第27号

平成24年1月発行

教育現場における消費者教育を推進するため、有識者等を構成員とする若年消費者教育研究会において方策を検討するとともに、高等学校や中学校、教育委員会の先生方を構成員とするワーキンググループで本誌の編集を致しました。消費者トラブル情報やデータ、教材や指導法などの内容を掲載しておりますので、是非、授業やホームルーム、PTAの会合等で御活用ください。

インターネット通販やインターネット・オークションのトラブルが増えています!

インターネットの急速な普及に伴い、自宅に居ながらにして商品入手できる通信販売やオークションへの参加、オンラインゲームなどインターネットのサービスを利用する若者が増えています。それに伴い、インターネット取引のトラブルは、小学生・中学生・高校生など若い世代を中心として増えています。

インターネット通販

- 広告と実際に送られてきた商品が、全然違う。
- 料金を前払いしたが、商品が送られてこない。
- オンラインゲームで、アイテムのトレードをしたが、約束したアイテムをくれなかった。
- アイテム取られた。

インターネット・オークション

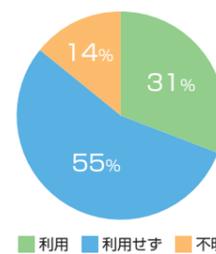
- 落札した商品が偽物、キズ物、説明と違う物だった。
- 洋服を落札し全額支払ったが、届かない。
- 落札者辞退により特別にお売ります。
- 直接取引をするよう誘われ、取引に応じたが、品物が送られてこない。

若者のインターネット利用実態調査

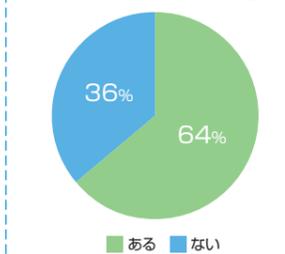
平成23年度消費者教育モデル校(県立蒲郡高校・東海南高校・津島東高校) 1,223名(高1:236名・高2:459名・高3:528名)協力

平成23年度消費者教育モデル校の協力により、高校生のインターネットの利用実態についてアンケート調査を実施しました。高校生の98%が携帯電話を保持していますが、フィルタリング(有害サイトの閲覧制限機能)利用は31%でした。また、インターネット通販やインターネット・オークションは64%、オンラインゲームは56%の生徒が利用経験があります。

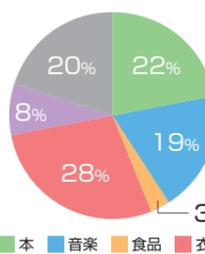
[フィルタリング利用率]



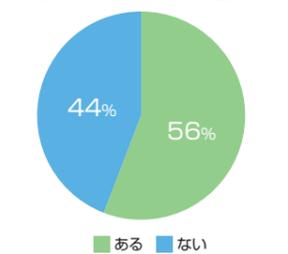
[ネット通販ネットオークション利用経験]



[ネット通販購入商品]



[オンラインゲーム利用経験]



大変身近に利用されているインターネット通販やインターネット・オークション、オンラインゲームですが、小・中学生・高校生などの未成年者から県民生活プラザに寄せられる消費者トラブル相談の大半を占めています。インターネット通販などを安全に利用するためには、その仕組みや利用法、注意点等の知識を身につけることが大切です。

インターネット・ショッピングなどを安全に楽しむためのアドバイス



インターネット・ショッピング (通信販売)

ポイント1 信頼できる業者を選びましょう。

WEBページや広告で、これらのマークがあるかどうか信用の目安になります。



支キムいが先払いだけキャンセル方法が無い。



ポイント2 申込みをするときは十分注意し、広告に書かれている次の内容をしっかり確認しましょう。

- ・商品の金額 ・支払方法 ・商品が家に届く仕組みがしっかりしているか(商品の引き渡しの時期や方法)
- ・事業者(会社)の名前、住所、電話番号等が確認できるか

特に、商品の説明(色・サイズ・金額・数量等)と取消条件(「返品できるか」「解約手数料」など)は必ず確認! 支払方法については、料金着払いなどの安全性の高い方法を利用してください。

ポイント3 通信販売には、クーリング・オフはありません。

自分の都合で返品する場合には、広告に書かれている返品条件に従います。広告に返品条件が書かれていない場合は、商品を受け取ってから8日間は送料を消費者が負担することで返品すること(契約解除)ができます。(商品が不良品である場合は別です。)

インターネット・オークション

インターネット・オークションとは、インターネット上のオークションサイトに出品された商品について、消費者が値段をつけていき、一番高い値段をつけた人がその商品を買える仕組み。出品者が個人であることも多いので、取引をする場合は、以下の点に注意して利用しましょう。



check 1 入札するときは、出品者に商品の詳細や送付方法・支払方法など、納得いくまで質問しましょう。

check 2 取引相手のメールアドレスや携帯電話番号だけでなく、住所・固定電話番号などの連絡先も確認しましょう。特にメールアドレスは、フリーアドレスではなく、プロバイダー発行のメールアドレスを教えてください。

check 3 オークション事業者がエスクローサービス(商品と代金の仲介サービス)を紹介している場合は、利用を考えてください。

check 4 代金の支払方法は、料金着払いなど安全性の高い方法を利用しましょう。

check 5 サイトの評価欄で、出品者の過去の取引状況を確認しましょう。

check 6 オークションサイトの運営者がトラブル情報を提供している場合があるので、参考にしましょう。

check 7 取引状況や相手とのやり取りを記録し、振込の控えなどは保存しておきましょう。

MEMO オークション・サイト以外で取引を求められても、応じないようにしましょう。

「落札者が辞退したので、2番目に高い値段をつけてくれたあなたと取引したい」と誘われて、お金を振り込んだが、商品が送られてこない」というトラブルがあります。オークションサイトによって様々な保証サービスが用意されていますが、正規のサイトで取引していないと、事故が起こっても自己責任になります。また、あなたの個人情報を集めるためかもしれません。個人的なやり取りは、しないようにしましょう。

トラブルに巻き込まれたかもと思ったら...

- 1 まずは身近な大人(親や先生)や、最寄りの消費生活相談窓口へ相談しましょう。
- 2 やり取りしたメール、売買のページ、代金振込みの控え等を証拠として保管してください。
- 3 親や先生、消費生活相談窓口の相談員と一緒に、解決に向けた手続きをしましょう。
- 4 どうしても、解決しないときは、最寄りの警察に被害届を出しましょう。

困ったときは、まず相談!
消費者ホットライン
0570-064-370

平成22年度 消費者教育モデル校報告



愛知県では、平成22年3月に策定した消費者行政推進計画において、消費者教育の推進を重要な施策に位置づけています。消費者教育を推進する「消費者教育モデル校」を指定し、各学校で独自の取組をしていただいています。平成22年度の各校の取組を紹介します。

県立愛知商業高等学校

(担当: 牧 英津子教諭)

商業高校の学びを生かした形で、担当科目「総合実践」に消費者教育を組み入れる授業計画を立案。商業科では販売する側で必要とする知識を学ばせるため、商取引における倫理観の育成とともに、一人の消費者としての知識向上を目的とし、消費者教育を実践した。

実施内容

科目「総合実践」における取組

(国際ビジネス科3年生「総合実践」選択者対象)

● ネットショッピングやネットオークションに代表される「電子商取引における消費者トラブル」をテーマとした授業を実施

- オリジナルプリント及びマルチメディア・プレゼンテーション教材の作成
- 消費者教育ビデオの視聴
「あなろぐママのインターネット奮闘記～マルチメディアと消費者トラブル～」(愛知県貸出)

● ネットトラブルに関する生徒の認知度を把握するため、アンケートを実施

● 外部講師による消費者教育「オンラインショップやネットオークションなどの電子商取引に関する消費者教育」

- アンケート結果を参考に、消費者トラブルの専門家である消費生活相談員による講義を実施

学年集会における取組

(高校3年生全員対象)

● 「若者向け悪質商法被害未然防止出前講座」

- 卒業を控えた3年生の学年集会において実施
- 劇団による寸劇と弁護士による解説を取り入れた講座を実施。消費者被害をリアルに再現し、専門家が分かりやすく解説することにより、生徒の理解が深まった。



県立蒲郡東高等学校

(担当: 天野 真美教諭)

高等学校家庭科における「家庭の経済と消費」では、消費生活に関する基礎的な知識を習得させるとともに、消費者として責任をもって主体的に行動できるようにすることをねらいとしている。消費者として主体的で適切な判断ができるようにするために指導する中で、愛知県発行の教材や講座等を活用した授業の実践を試みた。

実施内容

科目「家庭基礎」における取組

(普通科1年生全員対象)

● 入学当初に高校1年間に必要な教育費を生徒に調査させることにより各家庭の収入と支出について考えさせ、その結果を家庭科通信に掲載。生徒自身による調査のため、興味・関心も高く、消費経済について考えるきっかけとなった。

● 愛知県発行の消費生活情報紙「あいち暮らしっく」(若者向け)を授業教材として活用。悪質商法の種類や手口、対処方法が掲載されており、授業教材のひとつとして採用した。併せて、消費者トラブルの実例や相談のデータ等が掲載されている教員情報提供紙「あいち消費者教育レポート」を授業の参考資料とした。

● WEBサイト「ゲームとミニ芝居で身につけよう 悪質商法撃退法」(愛知県県民生活課HP掲載)より、ロールプレイング・シナリオを利用し、生徒自身が悪質商法を模擬体験。登場人物として実際に演じることにより、悪質商法に対する実感がわき、生徒には好評であった。

全校集会における取組

(全校生徒対象)

● 消費生活講座の実施

- 消費者トラブルの専門家である消費生活相談員に講師を依頼
- 生徒の実態把握のため、事前アンケートを実施(1年生全員対象)し、講座のテーマを決定
- 生徒参加型の講座にするため、演劇部による寸劇の実施(シナリオは講師より提供)
- その他、契約クイズなどで生徒参加型の講義形態になるよう工夫したため、生徒は興味をもって受講できた。

【消費者教育モデル校における取組の成果】

- モデル校に指定され消費者教育を実施するにあたり、授業時間の確保や授業計画の立案など多くの課題があったが、消費者被害を未然に防止するためには、若年層での消費者教育の取組が重要であり、学校において消費者教育を行う必要性が高いと感じた。
- 今回の取組を通じて、教員自身が改めて消費者教育の知識を再確認することができた。今後、具体的に実態に即した消費者教育を進めていくためには、教員のスキルアップとともに、提供資料や外部講師などを効果的に活用することも必要だと思った。
- 悪質商法の模擬体験や消費者トラブルの専門家の講話など、生徒が消費者としての知識を習得できるよう授業形態を工夫したことにより、生徒から「消費者トラブルへの理解が深まり実感をもてた」との感想があった。

