

消費者教育推進会議

第1回「消費者力」育成・強化ワーキングチーム

消費者トラブルの現状と消費者教育

2022年12月16日

(公社) 全国消費生活相談員協会

理事長 増田 悦子

本協会の設立及び会員

■会員

全国の地方公共団体等の消費生活相談窓口勤務する消費生活相談員を主な会員としている 約1600名

■設立

- 1977年 「国民生活センターの消費生活相談員養成講座修了者の会」
として発足、消費者問題の専門家集団
- 1987年 社団法人全国消費生活相談員協会
(経済企画庁所管、現在消費者庁)
- 2007年 適格消費者団体 (内閣総理大臣認定)
- 2012年 公益社団法人全国消費生活相談員協会

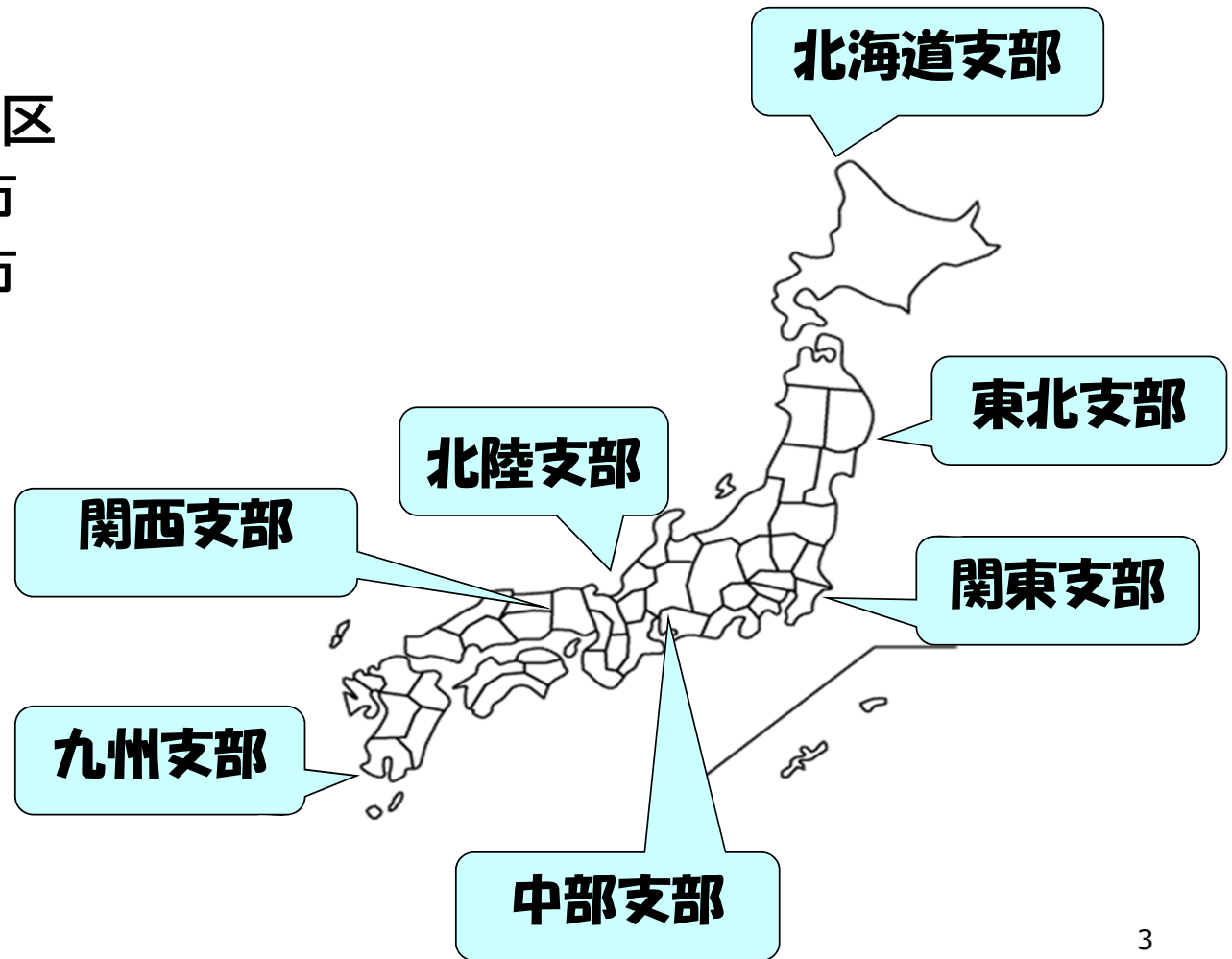
活動の場（事務所等）

■事務所

本部事務所 東京都中央区
関西事務所 大阪市
北海道事務所 札幌市

■全国に7支部

北海道・東北・関東・
北陸・中部・関西・九州



主な活動

- 全国3か所の事務所で「週末電話相談」を開設
- 必要に応じて「電話相談110番」を実施
- 適格消費者団体として、事業者の不当勧誘、不当表示、不当条項等に対して差止請求や改善要望
- 消費生活相談員のレベルアップのための各種研修
- 「消費者問題出前講座」の実施
- 消費者教育教材作成、消費者教育人材育成等
- 行政機関からの委託による消費生活相談・啓発活動
- 各省庁、業界団体、事業者等との意見交換、また、各種委員会等において消費者の声を伝える消費者委員としての活動

消費者教育と消費者教育研究所

設立以来、全国で消費者教育・啓発出前講座を展開

100冊以上の冊子リーフレット、DVDを作成

高齢者・高齢者の周囲の方々、障がい者・障がい者の周囲の方々、幼児から大学生、市民講師等へ実施。

受講者総数は82万5千人

2015年～ 新たに、本協会自主事業の出前講座を展開

対象：高齢者、若者、見守り関係者。全国どこへでも無料で実施

2017年 消費者教育研究所設立

目的：消費生活相談現場に立脚した消費者教育を推進

最近の消費者トラブル

「週末電話相談」「電話相談 1 1 0 番」「適格消費者団体」の事業において情報収集、分析し、報告書を作成している。

資料 2022年度 電話相談 1 1 0 番

「その「広告」気になりませんか？」報告書

訪問販売 布団類

4 か月程前から 1 人暮らしの私の家に布団の販売業者Aが訪問してくる。4 月に敷布団の下に敷くカーペット 2 枚、5 月に、かけ布団、肌掛け、シルク毛布、6 月に光触媒ケット 2 枚とカバーリングを勧められ、これまで総額 1 7 0 万円の契約をした。すでに 1 2 0 万円は支払っている。先日、来訪した親戚がたくさんの布団を見ておかしいと言った。これまで同じような商品を別の訪販業者Bからも複数購入したが、Aが処分すると言って勝手に持ち帰った。解約できるか。

(女性 7 0 歳代)

電話勧誘販売 占い師養成講座

地元情報WEB掲示板で無料お試し占い相談の広告を見て申込み、2週間後にオンライン会議システムで行うことになった。その占い鑑定の後に、「占い師の2時間講座を受ければ稼げるようになる」と勧誘された。画面越しに相手のSNSと友だち登録させられ、そのSNSで講座申込みサイトに誘導された。不審に思ったが、画面越しの相手が強引で怖さを感じて断れず、言われるまま6千円の講座をカード決済した。昨日、その相手にSNSで解約を申し出たら、拒否された。契約書は無い。

(女性 30歳代)

転売ビジネス

大学生でコロナでバイトが減り生活が苦しくなった。友人から転売ビジネスで儲けているという話を聞き、会うことにした。転売ビジネスのノウハウを教えることで起業している大学生が同席し、儲けの証拠を見せられ、12万円払えばノウハウを教えると言われたので、貯金から支払った。転売ビジネスのノウハウを聞いたが儲かるとは思えなかった。結局は人を誘えばマージンが入ると言われた。マルチは大学で禁止されている。契約書面も領収書もない。連絡の手段はSNSだけだ。

(女性 10歳代)

副業セミナー

18日前、SNSのフォロワーの女性から「自分がやっている化粧品を無料でもらって口コミを書く副業に興味はないか」とダイレクトメッセージが届き、別のSNSに誘われた。無料通話アプリで連絡があり、「商品がもらえる。口コミを見た人が商品を買うと収入になる」と言われた。また「7万円でセミナーを受けると商品の手配も全て会社がしてくれる。月20万円の収入が見込める」と誘われ契約した。

セミナー代金はクレジットカードで分割払いにした。オンラインでセミナーを受けたが、口コミの副業についてではなく、人をどのように誘導して契約させるかという内容で、自分が誘われた経緯そのままだった。不審なので解約したい。書面は受領していない。

(女性 20歳代)

健康食品 化粧品

1週間前にマッチングアプリで知り合った男性から、食事に誘われた。副業で稼げる方法がある、話を聞いてみないかと誘われ、事務所に連れて行かれ、健康食品や化粧品のネットワークビジネスの説明を受けた。知人を紹介すると数万円の紹介料が入る、やれば自信が付くと言われ、自分に自信をつけたくて契約した。親に見つかる困ると言ったところ契約書を預かると言われた。約5万円の登録料は払ったが、他に30万円必要と言われ、払えないと断ると消費者金融で借りるように指示された。

(女性 20歳代)

注文とは異なる商品の勧誘

膝サポーターの折り込みチラシを見て、電話で注文した。オペレーターから「関節に良いサプリメントを購入すれば、サポーターは無料になる」といわれた。意味が良くわからなかったが、買わないといけないのかと思い承諾した。5日後サプリメントとサポーターが送られてきたが、その翌月、またサプリメントが送られてきた。定期購入になると聞いた覚えはない。自分が欲しかったのはサポーターでサプリメントはいらないので解約したい。

(女性 70歳代)

定期購入 注文画面での契約内容の変更

1 か月前、ニュースアプリに、980円で購入でき、いつでも解約できる白髪染めシャンプーの広告が表示された。URLで公式サイトを開き、お試しボタンを押したら注文画面が開いた。そこに、トリートメントも同時に無料で試せるとあり「トリートメントも試す」ボタンを押して注文した。1回目の商品が届き、白髪染めシャンプーの代金980円を支払った。昨日、白髪染めシャンプーとトリートメントが各2本、合計4本届いた。コンビニ後払いで2万円の請求書が入っており、解約には解約料がかかると書いてある。トリートメントは定期購入であることすらわからなかった。納得できない。

(女性 50歳代)

動画投稿サイトのアフィリエイト広告による 誘引 シャンプー

動画投稿サイトで「頑固なくせ毛もサラサラに」「いつでも解約OK」「回数の縛りがない定期購入」と大きく書かれたシャンプーの広告を見た。定価6,000円のところ、初回は7割引きの1,800円だったので、その広告の【今すぐ在庫を確認】というところをタップし注文した。1回目が届き、1か月後には2回目が届いたので開封すると、商品が3個と18,000円の請求書が入っていた。2回目に3個まとめて発送するとは書かれていなかった。電話で問い合わせるが、何度かけてもまったくつながらない。信用できない業者なので2回目から解約したい。

(女性 30歳代)

無料通話アプリによる勧誘 情報商材

動画投稿サイトで、「毎日5分の作業で簡単に儲かる」という広告を見つけた。情報料が千円だったので申し込んだところ、情報のURLが送られてきた。詳しく作業内容を電話で説明するので都合の良い時間を連絡するようにと記載されていたので、日時を指定したところ無料通話アプリで連絡があった。「実際の作業にはサポートが必要。10万円から30万円のコースがあるが、高いほうがサポート内容も充実し、儲かる額も大きくなる」というので30万円のコースを選んで現金を振り込んだ。その後、作業内容の説明書が送られてきたが、よくある転売ビジネスのことだった。とても儲かるとは思えないので全額返金してほしい。

(女性 50歳代)

動画による勧誘 副業マニュアル

動画投稿サイトで暗号資産で稼げるサイトを見て、そのサイトにSNSの自分のアカウントを追加した。担当者から、紹介動画を見るようメッセージが届いた。動画は数十分程度のものが数種類あり、どれも「詳しくは副業マニュアルを買ってからわかる、必ず儲かる。儲かって豊かな暮らしをしている」というものだった。担当者から指示された業者にクレジットカードで30万円を支払い、副業マニュアルを購入した。マニュアルを読んだが、業者に暗号資産を買ってもらい投資してもらおう話のようだ。ネット検索したら業者は無登録だった。返金してほしいが担当者と連絡が取れない。

(男性 40歳代)

最近の冊子等の作成（一般向け）

「こんな相談ありました！！」

「週末電話相談報告書」及び 主な相談事例をまとめた冊子を毎年発行



週末電話相談等による実際の事例を基に作成

「18歳で成人になるって
どんなこと？」

成年年齢引下げ目前の2021年、若年者への
法教育、消費者教育のための冊子を発行



最近の冊子等（リーフレット、冊子）

小学生用教材等

サポートブック



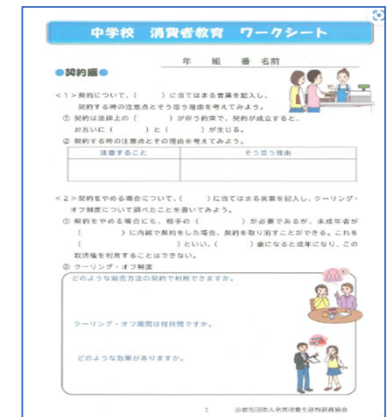
中学生用 教材集



リーフレット



ワークシート



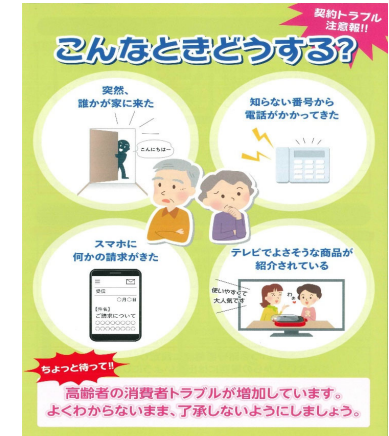
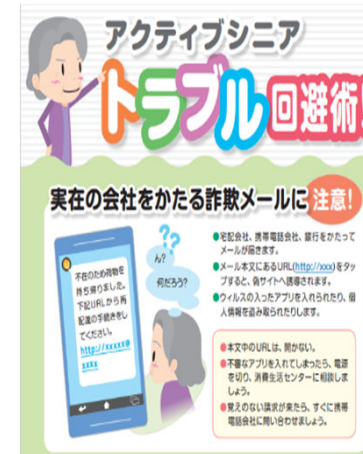
大学生



中学生から大人まで



シニア向け



消費者講座用動画（会員向け）

1. 契約トラブルにあったらどうする？「充電できないモバイルバッテリー編」
～フリマアプリの仕組みを理解する～
2. ネット通販～エシカルに賢く利用する方法～
3. 消費行動が社会に与える影響
4. スマホがトラブルの入り口？
5. 小学生も消費者です（契約のルール、電子マネー、ネットの使い方）
6. 自分の名前で契約する重み！？—クレジット・消費者金融—
7. お金の上手なやりくり
8. 中学生用15分d e 中学校 スマート消費者ALL編
9. 中学生用15分d e 契約編
10. 中学生用15分d e クレジット編
11. 中学生用15分d e ネット編
12. 中学生用15分d e 商品の選び方編
13. 特別支援学校用 契約について考えよう その1
14. 特別支援学校用 契約について考えよう その2
15. 特別支援学校用 インターネットの買物について考えよう
16. パワポ資料「Web講座を作ってみよう」

会員がWeb講座対応可能とするための教材

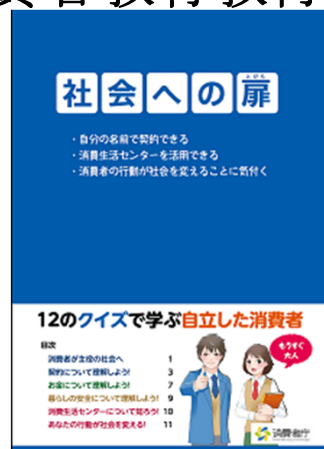
消費者教育教材作成のために消費者庁の教材を紹介

消費者庁ホームページ→「18歳から大人」特設ページ→関連教材

1. 社会への扉 — 12のクイズで学ぶ自立した消費者 — (高校生(若年者)向け消費者教育教材 生徒用教材・教師用解説書)

1) 生徒用教材

(2022年8月一部改訂)



消費者庁「社会への扉」より

教師用解説書

(2022年9月一部改訂)



2) パワーポイント版 生徒用教材

「社会への扉—12のクイズで学ぶ自立した消費者—」

2. 中学生向け消費者教育用教材
3. 特別支援学校(高等部)向け消費者教育用教材
4. 「デジタル消費生活へのスタートライン」

相談現場で考える消費者教育とは

消費者が消費者トラブルについて消費生活センターに相談すること



消費生活相談による助言・情報提供・あっせん交渉



- 消費者自身の被害回復 消費者の権利の実現
- 将来、適切な商品・サービスを選択するための消費者教育
- 適切な事業を営む事業者への改善要望・消費者志向経営への支援
- 消費者行政における情報の蓄積
 - 他の消費者への注意喚起
 - 法律・制度の改正
 - 悪質な事業者への行政処分



消費者市民の育成

相談現場で考える消費者力

消費生活相談員は、個別の相談の解決に留まらず、

- ①なぜトラブルが発生したのか
- ②事業者の問題点は何か
- ③表示に問題はないか
- ④消費者の知識、行動、考え方等について、不足している点はないか
- ⑤制度や法律の改善点はないか

などを考えながら、相談業務を行っている。

相談現場で考える消費者力

① 契約したあとは一方的に解約できないという理解がない

「契約」「クーリング・オフ制度」という言葉は知っているが、正しく理解できていないのではないか

実際の問題に直面した時に、学んだことが正しく使われていない
学んだ知識が自らの消費生活に活かされていない

② 契約書や取扱説明書等を読んでいない

取扱説明書に書かれている注意事項や手入れ方法を守っていれば、トラブルは避けられたと思われるケースが多く見受けられる

★製品事故で企業に責任を求めるには、正しく使用していることが前提である

相談現場で考える消費者力

③「儲かる」と言われると、内容を確認せず契約してしまう

経済の仕組み、金融・金利についての基礎は学んでいるでいても、
★契約の場面で活かされていない

④「格安」「無料」という広告で、簡単に申し込みをしてしまう

詳しい表示を読んでいない

★「なぜだろう？」「本当かな？」「どうして？」と考える力が、
培われていない

★知識として学んだことを、自らの消費生活に活かせる教育が必要
★クリティカルシンキングを身につけることが必要！

相談現場で考える消費者力

⑤ デジタル化の進展に対応した消費者力

デジタル表示・広告を見る眼力を養う
決済の仕組みを理解する
勧誘のデジタル化に対応する

⑥ 「相談する」ことの周知徹底

自らの判断だけでは避けられない
勧誘の第一歩はマインドコントロール
(靈感商法・占いサイト・マルチ取引・情報商材等)
適切な事業を行っている事業者を選択する
自分にとって必要な商品・サービスを選択する