

# ① 出前講座の目標

自身の消費行動を振り返り、どのように行動することが、消費者市民としての行動になるのかを考え、社会提案力をもった消費者を目指す。

# ② 授業展開の骨子(90分)

時間	段階	教師と生徒のインストラクション	資料
0	導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>自身のコミュニケーション力の傾向を把握する                     <ul style="list-style-type: none"> <li>心理テスト「断る力チェック」を使い、自身のコミュニケーション力の傾向を知る</li> </ul> </li> <li>思い込みを体験する                     <ul style="list-style-type: none"> <li>トリックカードゲームを使い、人間は誰でも「思い込み」をすることを体験する。</li> </ul> </li> </ul>	心理テスト「断る力チェック」(20ページ) または トリックカードゲーム(付録)
10	展開1	<ul style="list-style-type: none"> <li>自身の消費行動を振り返る                     <ul style="list-style-type: none"> <li>事例を読み、自身のこれまでの取引について、納得ができなかったこと等を振り返る</li> <li>振り返った自分の消費行動に「思い込み」はなかっただろうか?</li> <li>納得ができなかったことに対して「どう思ったのか」「どのように行動したのか」をさらに深く分析する</li> </ul> </li> <li>自分や周りの人がどのような体験をしたことがあるかについて対話をする。</li> </ul>	消費生活相談事例 ワークシートQ1 ワークシートQ2 ワークシートQ3 ワークシートQ4
25	展開2	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者市民社会とは何か?                     <ul style="list-style-type: none"> <li>たとえば、落とし穴に落ちた!場合を考える「あきらめる」「自己救済だけを考える」など、自己完結した場合、同じ道を歩く他の人はどうなるのでしょうか?</li> <li>◎他の人が同じ落とし穴にはまらないように、自分が行動することも大切なのではないのでしょうか?</li> <li>消費者市民としての気付きのきっかけをつくる。</li> <li>資料1を参考にして消費者トラブルを考える</li> </ul> </li> </ul>	資料1 消費者市民社会とは
40	展開3	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 消費者トラブルにあってしまった場合「あきらめる」「自己救済だけを考える」「泣き寝入りする」それだけでいいのだろうか?                     <ul style="list-style-type: none"> <li>他の人が同じようなトラブルにあわないために何が出来るか?</li> <li>グループごとに対話を通して考える。</li> </ul> </li> </ul>	
60	展開4	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者市民としての具体的な行動の紹介</li> <li>消費者市民社会における消費生活センターの役割を説明                     <ul style="list-style-type: none"> <li>各種制度、申出先の紹介</li> <li>行政処分事案</li> <li>法律の改正(特定商取引法、消費者契約法など)</li> <li>事業者の商品</li> <li>サービスの改善事例の紹介、約款の改善事例の紹介</li> </ul> </li> </ul>	資料2 消費生活センター活用法
80	終結	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者市民としての第一歩                     <ul style="list-style-type: none"> <li>社会提案力をもった消費者とは?</li> <li>今後、自分が消費者市民に近づくために、取り組めそうなことを具体的に考えてまとめる。</li> </ul> </li> </ul>	ワークシートQ5
90			

## 資料

### 資料1 消費者市民社会とは

#### 「消費者市民社会」を意識しよう ～消費者市民社会とは～

個々の消費者がお互いの特性や多様性を尊重し、将来にわたって内外の社会、環境に影響を及ぼしうることを自覚し公正かつ持続可能な社会に主体的に参画する社会のことです。

「消費者教育推進法と消費者市民社会Q&A」(日本弁護士連合会より一部抜粋)

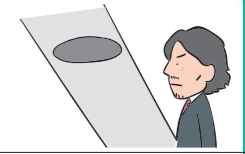
道を歩いていたら、穴に落ちてしまった



泣き寝入り? それとも??



次からは、この道を通らないように気を付ける



道に穴が開いていることを誰かに知らせる



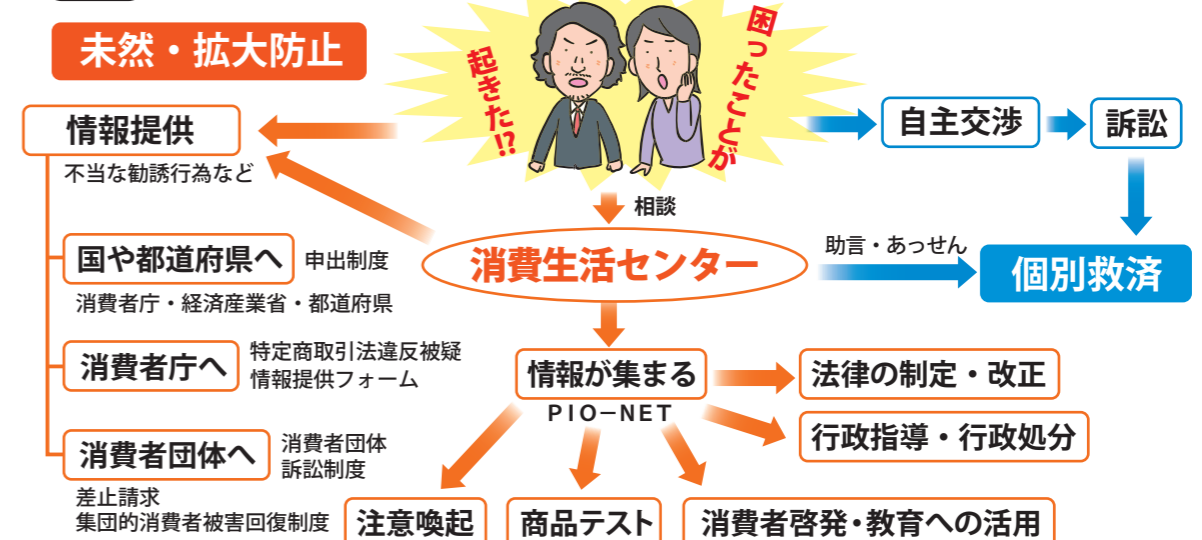
消費者トラブルに遭ったら どうしたらよいの?



ここから皆の為に(社会の為に)できる事って何??



### 資料2 消費生活センター活用法



資料作成：北川住江・高木友美

# 社会人編ワークシート活用法

このワークシートは、消費生活アドバイザーや消費生活相談員が行う社会人を対象とした出前講座を想定しています。

従来の出前講座の多くは、消費生活相談事例を紹介し、「だまされないようにしましょう」といった注意喚起や、「消費者トラブルにあってしまったときは、消費生活センターに相談しましょう」といった事後救済方法を周知する内容構成が主でした。ここでは消費生活センターの役割を個別救済に留めず、被害の拡大・未然防止につなげる消費者市民社会を実現していく為に活用できる機関であることに理解が及ぶよう重点を置きました。

事例を参照に受講者が自分の消費者行動を振り返り、どのような行動が消費者市民としての働きかけとなるのかを考えていく過程で、消費者市民社会の在り方を紹介します。消費生活センターへの相談や情報提供が、個別救済だけでなく、被害の拡大防止・未然防止につながることで、法律の改正や悪質な事業者に対する行政措置につながる場合もあること、ひいてはそれらの行動が消費者市民社会へのはたらきかけとなることを理解できるでしょう。

出前講座の導入部分やアイスブレイク等で、心理テストやトリックカードゲームを取り入れることもできます。

別冊のワークシート  
10～11ページの活用法です

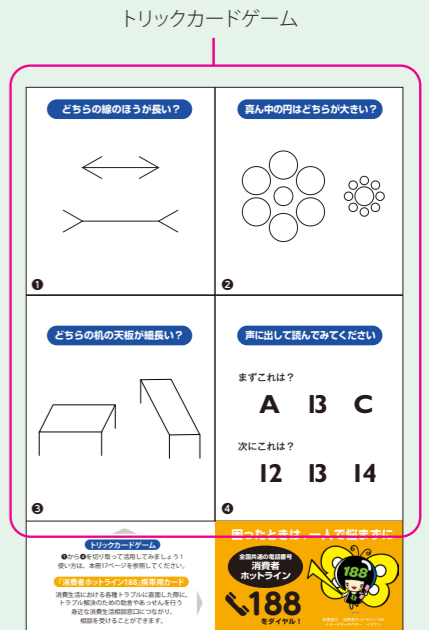


イメージキャラクター/ススム君社会人

## トリックカードを使ってみよう!

付録のトリックカードを冊子から切り離して使用します。表面には、錯視を使った図や文字があり、裏面には、その錯視に関する解説があります。どうでしょう? 自分の目が信じられなくなりませんか? このトリックカード体験によって、思い込みにとらわれると、疑わなくなってしまうことに気づくでしょう。そこにこそ、付け入られて判断を誤ったり、だまされたりするスキが生じるのです。

消費者トラブルも同じです。思い込みを利用されると、誰もが判断ミスをしたり、だまされたりしてしまいます。しかし、一度この錯視を体験したあなたは、きっと同じ錯視を使った図や文字を見ても錯視だと気付くはず。それと同じように、悪質商法の手口や対処法を事前に知っておけば、「おかしいな?」と気付くことができます。つまり、日頃から悪質商法についての情報を得ることが、何よりの消費トラブル対策となるのです。



付録のトリックカードゲーム & 「消費者ホットライン188」携帯用カード

- 心理テスト「断る力チェック」では、6つの問いに○×で答えることで、自身の円滑なコミュニケーション力を把握することができます。
- トリックカードゲームでは、人間が誰でも思い込みから判断を誤るのだということを体験できます。その判断の誤りが自身の行動に影響していく事への気づきを促し、誰もが消費者トラブルにあうかもしれないという当事者意識を芽生えさせることができます。
- ワークシートのQ1・Q4・Q5では、ワークシートを使っての振り返りを想定していますが、グループをつくって対話を用いることもできます。

事例を通して、自身の消費行動を振り返ります。自分や周りの人がどのような体験をしたのか話し合ってみましょう。

ひとりひとりの消費者が消費者市民としての具体的な行動を考えることで、社会への提案力を持った消費者市民の育成へとつながることでしょう。

自身の消費行動を通して、どう思ったのか? どのように行動したのか? ということを振り返ります。その振り返りをする中で、あきらめたり、自己救済を考えるだけでいいのだろうか? と、消費者トラブルにあってしまった時の行動を考えます。そうすることで、消費者市民としての気づきのきっかけをつくります。

### 社会提案力のある消費者をめざして

氏名 [ \_\_\_\_\_ ]

**事例1**

大手通販サイトのバーゲンで、肌触りの良さが評判だと記載された毛足の長い毛布を購入した。毛布が届き、使い始めるととんとん毛布の毛が抜けていき、掛布団やパジャマに大量の毛がくっつき、部屋にもその抜け毛が散らばる始末。洗濯表示通りに洗濯をしたが、大量に毛が抜け、長毛の毛が残ってしまった。購入当初とは風合いも異なり、使い物にならない。どう考えても不良品のような気がするが、購入から2か月以上も経過しているから、あきらめるしかないだろう。通信販売でバーゲン品など買うのではなかったと思い、今度からは通信販売では購入しないことにした。

**事例2**

新聞広告に通信販売事業者の格安炊飯器が掲載されていた。インターネットでその事業者の通販サイトから、格安炊飯器を購入した。炊飯器には、お米と一緒に炊き込むタイプのビタミン強化剤が同封されていた。おまけの商品だと思い込んでいたが、その後しばらくして同じビタミン強化剤が1,000円の振込用紙と共に送付されてきた。事業者に「ビタミン強化剤は注文していない」と連絡したが「炊飯器に同封したサンプル商品の表示に、(サンプル商品受取後、10日以内に不要であるとの電話連絡が無ければ、申込みとなる)旨の記載がある」と言われた。そんな表示は読んでいなかったが、面倒になったので1,000円を振り込んだ。取引のさせ方としていかがなものかと思ったが、諦めることにした。

**Q1** これまでに体験した買い物(サービスも含む)で納得ができなかった体験を書いてみましょう。

**Q2** Q1の体験についてどのように感じましたか? 当てはまるものに○を付けましょう。

A: 腹が立った                      B: 苦情を言わなければと思った  
C: 解約して返金を求めたい      D: 謝罪が欲しい  
E: 今回は泣き寝入り  
F: その他( \_\_\_\_\_ )

**Q3** Q1の体験で実際にあなたがどのように行動しましたか? 当てはまるものに○を付けましょう。

A: 次回から買わないと決めた      B: 苦情を伝えようかと思ったがあきらめた  
C: 勉強だと思ってあきらめた      D: 事業者に苦情を伝え、解決の為に交渉をした  
E: 消費者センターに相談した      F: 返金を求めた  
G: その他( \_\_\_\_\_ )

**Q4** Q1の体験の中に「思い込み」をしていた点を見つけてみましょう。(ex. 不当な思いをしても諦める事以外なにもできないと思い込んでいた。)

**Q5** 今後、消費者トラブルに遭ったら、どのような行動をとろうと思うか、まとめてみましょう。

消費者トラブルについて相談したい、そんなときには早目に相談しましょう。消費者ホットライン **188**

NACSウィークエンド・テレホン  
**東京 03-6450-6631** **大阪 06-4790-8110**

付録の携帯用カードを冊子から切り離して、財布などに入れておきましょう!

アイスブレイクに ⇒20ページ「断る力チェック」  
⇒付録「トリックカードゲーム」を活用してみましょう!  
自身のコミュニケーション力を知ったり、人間の思い込みを体験することは、消費者問題と向き合うきっかけになります。

消費者市民として、具体的に自分が行動できそうなことを考えて、話し合いをしたりして、まとめていきます。



# 社会提案力のある消費者をめざして

氏名 [ ]

## 事例 1

大手通販サイトのバーゲンで、肌触りの良さが評判だと記載された毛足の長い毛布を購入した。毛布が届き、使い始めるとどんどん毛布の毛が抜けていき、掛布団やパジャマに大量の毛がくっつき、部屋にもその抜け毛が散らばる始末。洗濯表示通りに洗濯をしたが、大量に毛が抜け、長毛の毛が寝てしまった。購入当初とは風合いも異なり、使い物にならない。どう考えても不良品のような気がするが、購入から2か月以上も経過しているから、あきらめるしかないだろう。通信販売でバーゲン品など買うのではなかったと思い、今度からは通信販売では購入しないことにした。



## 事例 2

新聞広告に通信販売事業者の格安の炊飯器が掲載されていた。インターネットでその事業者の通販サイトから、格安の炊飯器を購入した。炊飯器には、お米と一緒に炊き込むタイプのビタミン強化剤が同封されていた。おまけの商品だと思いついて買ったが、その後しばらくして同じビタミン強化剤が1,000円の振込用紙と共に送付されてきた。事業者に「ビタミン強化剤は注文していない」と連絡したが「炊飯器に同封したサンプル商品の表示に、(サンプル商品受取後、10日以内に不要であるとの電話連絡が無ければ、申込みとなる)旨の記載がある」と言われた。そんな表示は読んでいなかったが、面倒になったので1,000円を振り込んだ。取引のさせ方としていかななものかと思ったが、諦めることにした。

**Q1** これまでに体験した買い物(サービスも含む)で納得ができなかった体験を書いてみましょう。

**Q2** **Q1**の体験についてどのように感じましたか? 当てはまるものに○を付けましょう。

- A: 腹が立った
- B: 苦情を言わなければと思った
- C: 解約して返金を求めたい
- D: 謝罪が欲しい
- E: 今回は泣き寝入り
- F: その他( )

**Q3** **Q1**の体験で実際にあなたがどのように行動しましたか? 当てはまるものに○を付けましょう。

- A: 次回から買わないと決めた
- B: 苦情を伝えようかと思ったがあきらめた
- C: 勉強だと思ってあきらめた
- D: 事業者に苦情を伝え、解決の為に交渉をした
- E: 消費者センターに相談した
- F: 返金を求めた
- G: その他( )

**Q4** **Q1**の体験の中に「思い込み」をしていた点を見つけてみましょう。(ex. 不当な思いをしても諦める事以外なにもできないと思い込んでいた。)

**Q5** 今後、消費者トラブルに遭ったら、どのような行動をとろうと思うか、まとめましょう。

## 解答例

社会提案力のある  
消費者をめざして

氏名 [ ]

## 事例 1

大手通販サイトのバーゲンで、肌触りの良さが評判だと記載された毛足の長い毛布を購入した。毛布が届き、使い始めるとどんどん毛布の毛が抜けていき、掛布団やパジャマに大量の毛がくっつき、部屋にもその抜け毛が散らばる始末。洗濯表示通りに洗濯をしたが、大量に毛が抜け、長毛の毛が寝てしまった。購入当初とは風合いも異なり、使い物にならない。どう考えても不良品のような気がするが、購入から2か月以上も経過しているから、あきらめるしかないだろう。通信販売でバーゲン品など買うのではなかったと思い、今度からは通信販売では購入しないことにした。



## 事例 2

新聞広告に通信販売事業者の格安の炊飯器が掲載されていた。インターネットでその事業者の通販サイトから、格安の炊飯器を購入した。炊飯器には、お米と一緒に炊き込むタイプのビタミン強化剤が同封されていた。おまけの商品だと思いついて買ったが、その後しばらくして同じビタミン強化剤が1,000円の振込用紙と共に送付されてきた。事業者に「ビタミン強化剤は注文していない」と連絡したが「炊飯器に同封したサンプル商品の表示に、(サンプル商品受取後、10日以内に不要であるとの電話連絡が無ければ、申込みとなる)旨の記載がある」と言われた。そんな表示は読んでいなかったが、面倒になったので1,000円を振り込んだ。取引のさせ方としていかなものかと思ったが、諦めることにした。

**Q1** これまでに体験した買い物(サービスも含む)で納得ができなかった体験を書いてみましょう。

ファミリーレストランで写真付きのメニューの中のフルーツかき氷を注文した。出されたかき氷はメニューの写真のボリュームに比べて1/3の量で、トッピングの果物もついていなかった。メニューの写真とはあまりにも違いすぎて納得いかなかった。

**Q2** **Q1**の体験についてどのように感じましたか?  
当てはまるものに○を付けましょう。

- A: 腹が立った  
 B: 苦情を言わなければと思った  
 C: 解約して返金を求めたい  
 D: 謝罪が欲しい  
 E: 今回は泣き寝入り  
 F: その他( 苦情を伝えるのは良い気分ではない為、どうしようか迷った。 )

**Q3** **Q1**の体験で実際にあなたがどのように行動しましたか?  
当てはまるものに○を付けましょう。

- A: 次回から買わないと決めた  
 B: 苦情を伝えようかと思ったがあきらめた  
 C: 勉強だと思ってあきらめた  
 D: 事業者に苦情を伝え、解決の為に交渉をした  
 E: 消費者センターに相談した  
 F: 返金を求めた  
 G: その他( )

**Q4** **Q1**の体験の中に「思い込み」をしていた点を見つけてみましょう。  
(ex. 不当な思いをしても諦める事以外なにもできないと思い込んでいた。)

苦情を伝えるのは、店にとっては厄介な客だと必ず思われ、それを伝えても自分の納得いかない思いへの踏ん切りをつけるだけの行為にしかならないと思っていた。

**Q5** 今後、消費者トラブルに遭ったら、どのような行動をとろうと思うか、まとめましょう。

苦情を伝えるということは、決して無駄になるものではない。むしろ、無駄にならない内容になるよう、伝えるべきことを整理して、お店にとっても自分にとっても益になることを前提に伝えることが大事なのではないかと思うようになった。また、真摯に消費者の意見に耳を傾けてくれるお店や事業者こそ、これからも利用していくことで応援していきたいと思った。