



## 第 100 号

溝内 啓介  
KCCN 理事  
コンシューマーズ京都事務局長

### 狙われる若年層！トラブルに遭う前に知らせたい！

今年4月成年年齢が18歳に引き下げられたことで、若年層の消費者被害拡大につながるのではないかと危惧しています。新成人には大人の自覚を促すと同時に消費者トラブルに遭わないため適切に情報が届くように消費者教育の充実が大切だと考えています。

私が事務局をしている NPO 法人コンシューマーズ京都では、近年、京都市の委託事業として大学生を対象とした消費者教育に力を入れてきました。2021 年度実績では様々な講座を合計すると 569 名の学生を対象に消費者被害に遭わないための消費者教育を行うことができました。

KCCN 事務局長の増田朋記氏、KCCN 理事の森順美氏にも講師として幾つかの講座でご活躍いただいています。

基礎資料として、上記のうち一部講座では、履修前に消費者問題にかかわる質問を行っています。表1（次ページ参照）は、その中から一部抜粋したものです。

Q1では、レジでお金を支払った時に契約が成立すると思っている学生が多くいました。

Q2では、ほとんどの学生が、レシートがあれば返品してもらって当たり前と思っています。

Q3では、選択肢があるからかもしれませんが半数ほどの学生が「未成年者取り消し」について知っています。

注目すべきはQ5です。インターネットで買い物をした場合、クーリング・オフの対象にならないことを知らない学生が7割もいます。若者の中ではインターネットショッピングは日常の行為であることを考えると心配になります。

Q8、9では、消費生活センターの役割や消費者トラブルに遭った際に電話相談のできる電話番号「188」を知っている学生は少数だということがわかります。自ら「消費者問題」講座を選択して履修している学生ですので、一般的な学生よりこれらの関心は高いはずですが、それでもこの状況です。大学生の消費者トラブルに関する意識を変える重要性を感じています。

(次のページへつづく)

表1 (履修前の状況)

複数の回答例の中から選択式で回答する	正解率	
	2021年春	2021年秋
Q1 店で買い物をするとき、契約が成立するのはいつ? 【正解】買いたいものを伝え(申出)、店員が「かしこまりました」(承諾)と言ったとき	22%	37%
Q2 店で商品を買ったが、使う前に不要になり返品したい。店の対応として法律上正しいものは? 【正解】返品は受け付けなくて良い	10%	4%
Q3 17歳の高校生が保護者に内緒で10万円の化粧品セットを契約した。この契約は取り消せる? 【正解】未成年者取消しができる	54%	37%
Q4 街で呼び止められ、展示会場に行ったら勧誘され、断れずに10万円の絵画を契約してしまった。この契約をクーリング・オフすることはできる? 【正解】契約書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフできる	76%	89%
Q5 ネットショップでTシャツを注文したけれど、やっぱり似合わない気がするので買うのをやめたい。クーリング・オフすることはできる? 【正解】クーリング・オフできない	32%	33%
Q6 クレジットカードの支払方法で、1つ1つの商品の残高が分かりにくいのは? 【正解】リボルビング払い(リボ払い)	66%	74%
Q7 「必ず儲かる投資」ってあるの? 【正解】「必ず儲かる投資」はない	96%	96%
Q8 「消費生活センター」について知っていますか? 【正解】相談や、セミナー・講座、啓発活動を行っていることを知っている	14%	11%
Q9 消費生活について相談したいときにかける電話番号は? 【正解】188番	14%	19%

履修者に、若者が消費者被害に遭わないために必要な対策はどんなことが考えられるかをヒアリングすると、「高校や大学1年生の段階で必須授業として被害に遭わないための消費者教育をすべき」と答える学生が年度を問わず多くいます。小学校から消費者教育は充実してきていますが、18歳になる手前で再度契約や投資(儲け話)、インターネットトラブルなどについて重点的に消費者教育を行うことはやはり重要です。

また、大学生が同じ若者に、消費者被害に遭わないために必要な情報を伝えるにはどうすれば効果的かと尋ねると、大学での啓発とSNSを活用した情報提供が効果的と答えます。

若年層は、SNSの中ではFacebookやTwitterは人気がなく、TikTokやInstagramをよく利用しています。そこで、今年春のコンシューマーズ京都インターン生にSNSを活用した啓発を考えてもらいましたので少し紹介します。

●事例1 Instagram「18・19歳の人 要チェック!!」ページを横にスライドさせます。



●事例2 Instagram「18歳からクレジットカード作れるでー」こちらは動画です。



・省略・

(次のページへつづく)

※動画再生は下記 URL からご覧ください。

[https://www.canva.com/design/DAE7rs7JLRs/BM3B7Y0vIT5NHJHcGyLAXg/watch?utm\\_content=DAE7rs7JLRs&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link&utm\\_source=publishsharelink](https://www.canva.com/design/DAE7rs7JLRs/BM3B7Y0vIT5NHJHcGyLAXg/watch?utm_content=DAE7rs7JLRs&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink)



上記事例をご覧くださいいかがですか。

デザインやストーリーの展開は、私ではなかなかできないものでした。

これらを参考に引き続き若者に「消費者トラブル」に関する情報が届くように発信を続けたいと思っています。よろしければ右の二次元コードからコンシューマーズ京都インスタグラムへアクセスしてみてください。

以上

(2022年8月)