

# 5

## 契約に関するロールプレイング

シナリオ1は、現金による本屋での買い物(二者間契約)です。契約の基礎を扱っており、小学校で利用できます。シナリオ2は、ネット通販でのクレジットカード決済(三者間契約)を扱っており、中学校で利用できます。これらのシナリオやワークシートは、webサイト(1頁参照)からダウンロードして授業で活用できます。

### シナリオ1 本屋で買い物



**ナレーター** Aさんは、本屋に行きました。

**Aさん** いろいろな本があるなあ。  
たぶん、これがBさんの持っている本だ。魔法使いが出てきて面白いと言っていたなあ。  
中を見てみると……、確かにこの本だ。面白そうだな。

場面①	<b>店員</b>	いらっしゃいませ。
場面②	<b>Aさん</b>	この本を下さい。
	<b>店員</b>	ありがとうございます。500円です。
場面③	<b>Aさん</b>	はい、どうぞ。
	<b>店員</b>	500円いただきます。
場面④	<b>店員</b>	ありがとうございました。

### ワークシートの設問

**問1** 契約が成立したのは、①から④のどの場面ですか。

<答>② (※②では、Aさんの申し出と店の人の承諾が合意して、契約が成立しています)

**問2** Aさんは本を買った帰り道に、Bさんに会いました。するとBさんから「私の持っている魔法使いが出てくる本を貸してあげるよ。」と言われました。あなたがAさんだったらどうしますか？

- ア 本を本屋に返品して、Bさんから本を借りる。
- イ Bさんに、本を買ったことを伝える。
- ウ わからない。

<答>イ

なぜそう考えたか理由を書きましょう。

解答例 イ：契約が成立しているので返品はできない。

### 問 3

Aさんは家に帰って本を読み始めると、ページがぬけていることに気が付きました。あなたがAさんだったらどう思いますか？

- ア 本屋に行って、本の交換ができると思う。
- イ 買った本のページが抜けていても交換はできないと思う。
- ウ わからない。

<答>ア

なぜそのように思ったか理由を書きましょう。

解答例 ア：買った本に不具合があったので、交換してもらえと思ったから。

## 説明のポイント

契約が成立すると、一方の都合で契約を取り消す（商品を返品する）ことはできませんが、買った商品が壊れていた（問3の場合は落丁）などのときは、店に伝えて交換や返品などの相談ができます。

レシート（領収書）は、この店で商品を購入したことの証明になります。買った本とレシートを持って、お店の人に相談しましょう。大人と一緒にだと安心です。何かあったときのため、また自分が使った金額を把握するために、レシートはすぐに捨てないで取っておきましょう。

※出版社に連絡をして、本の交換の相談をすることもできます。

## シナリオ2 ネットショッピング（スニーカーを買う）

ナレーター

Aさんは、スニーカーを購入しようと、インターネットの店を見えています。

Aさん

たくさんのネットショップがあって、いろんなスニーカーが売ってるなあ。あ！これ、すごくいい。このブランドは好きだし、私のサイズもある。こっこの店は通常の20%引きで3,200円。こっちは50%引きの2,000円だ！これにしよう！



ナレーター

Aさんはお母さんに相談します。

Aさん

前から買いたいと言っていたスニーカー、これにしたいのだけど…。

母

ネットで買うの？ お店で選んで、はいてみて決めたほうがいいんじゃない？

Aさん

でもこれがいいなあ。いつもこのサイズでぴったりだし。

母

このネットショップは安全なの？  
通信販売は、クーリング・オフができないのよ。

Aさん

わかってるよ。  
授業で、キャッチセールスなどでのクーリング・オフ制度を習ったから。

母

ネットショップの利用規約は、ちゃんと読んで確かめたの？  
通信販売は、自分でよく確認して選ばないといけないのよ。

ナレーター

利用規約というのは、契約内容の説明書のことです。  
Aさんは、両方のネットショップの利用規約をクリックして開いてみました。

Aさん

利用規約、細かい字がたくさんかいてあるなあ。  
販売者、価格…。送料は両方とも 800 円、送料がかかるんだ。お届けは 10 日以内。  
あれ、安い店のほうは返品不可だ。

母

ちゃんと確かめてる？ どれどれ…。安いほうは返品不可だけど、  
3,200 円のスニーカーのほうは、ちゃんと返品特約が付いているわよ。

Aさん

返品特約って？

母

返品特約が付いている商品は、返品ができるのよ。  
通信販売は実際に商品を見て確認できないから、返品・交換ができる店を選んだほう  
がいいわね。  
この店は、ジャドママークを表示しているから安全ね。

Aさん

ジャドママークって何？

母

日本通信販売協会会員と書いてあるでしょ。通販会社を選ぶときのめやすになるマークよ。  
2,000 円の店は安いけれど、返品不可でジャドママークもないし、安全なショップかわから  
ないわね。

Aさん

じゃあ、3,200 円の店で買うことにするよ。

ナレーター

Aさんは、ネットショップの申込みフォームに入力をしています。

Aさん

色やサイズを間違えないように入力と…。  
支払いは、銀行振込、代金引換、クレジットカードがあって、  
銀行振込と代金引換は手数料が有料、クレジットカード一括払いは無料と書いてあるよ。

母

じゃあ、お母さんのカードで支払うね。  
このネットショップは、セキュリティ対策があって安全ね。  
名前や住所などの個人情報が暗号化して送られるのよ。

ナレーター

お母さんは、画面でカードの番号と有効期限などを入力しました。  
しかし、Aさんには見せてくれません。

母

カードを使うのは本人だけで、家族にも貸してはいけないのよ。  
カードの支払い方法は、一括払いを選択と…。

Aさん

支払い方法って？

母

カードの支払い方法で、一括払い、分割払い、リボルビング払いから選択するのよ。  
一括払いは手数料がかからないから、なるべく一括払いで支払ったほうがいいのよ。

母

さあ、最後の確認画面がとても重要よ。もう一度、注文内容、支払い方法などを確認しなさい。

Aさん

大丈夫。間違っていないよ。

母

では、決定ボタンをクリック、これで申込み完了ね。  
業者から承諾のメールが届いたら、契約成立になるのよ。

ナレーター

Aさんは通信販売がクーリング・オフできないことを知りませんでした。  
後で調べてみると、通信販売は、消費者がサイトを確認し考えてから契約を結ぶことができ  
るため、クーリング・オフ制度がないことがわかりました。

## ワークシートの設問

**問 1** クーリング・オフは、訪問販売や（**キャッチセールス**）などの特定の取引のときに、（**8**）日以内に書面で通知すれば契約を（**解除（やめることの）**）できる制度である。  
通信販売は、（クーリング・オフができる **クーリング・オフができない**）

**問 2** インターネットの通信販売を利用するときの注意点を書いてみよう。※解答は説明のポイントを含みませ

注文するとき	（	販売条件（返品・交換条件、支払い方法、引き渡し方法など）を確認する。 入力するときの注文内容（サイズや色、届け先など）に間違いがないか確認する。 広告や注文の控えをとっておく。	）
商品を受け取るとき	（	商品が届いたらすぐに中身を確認し（注文通りか、壊れていないかなど）、 数の不足や壊れている商品などがあれば、すぐに通販会社に連絡をする。	）

**問 3** スニーカーを店で購入する場合と、ネットショップで購入する場合について、長所・短所を考えてみよう。

		長 所	短 所
スニーカーの購入	店（個人商店、専門店、デパート、スーパーマーケットなど）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スニーカーの試し履きができる（商品を直接手にとって確認できる）。</li> <li>・お店の人に、商品について話を聞くことや、質問することができる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・店に行く時間や交通費などがかかる。</li> </ul>
	ネットショップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お店に行かずに（時間や場所を選ばずに）買い物ができる。</li> <li>・多くの店の商品から選択することができる。</li> <li>・購入者の意見（レビュー）を参考にできる場合がある。</li> <li>・価格が安いことが多い（店舗費用や人件費が低額に抑えられるため）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・試着、使い勝手など、商品を直接確認することができない。</li> <li>・商品代金以外の送料などがかかる。</li> <li>・返品条件などが店によって異なる（開封すると返品不可の店もある）。</li> <li>・信頼できる店かわかりにくい（前払いしたが商品が届かない、偽物だったなどのトラブルがある）。</li> </ul>

※ネット通販の利用について、輸送時に環境に負荷がかかる、地域の店の商品が売れなくなる（地域の店がなくなる）など、教師が持続可能な社会の構築等の視点から、生徒に考えさせていくこともできます。

### 参考資料 インターネット通信販売について

#### (1) 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません

インターネットショッピングは、雑誌・カタログ通販、TV通販と同じ特定商取引法の通信販売にあたります。通信販売では、クーリング・オフ制度はありません。クーリング・オフ制度は、不意打ちで勧誘され冷静な判断ができないような販売方法から、消費者を守るために設けられている制度です。通信販売は、消費者が画面を見て検討が可能であり不意打ち的に商品を購入させられる状態はないことから、クーリング・オフ制度はありません。

#### (2) インターネットでの広告表示について

特定商取引法では、通信販売の事業者について、広告に表示する事項を定めています。

①価格、②支払い方法と時期、③商品引き渡し時期、④返品可／不可・条件・送料負担など、⑤事業者の名称・住所・連絡先など  
広告に返品特約が記載されていない場合には、商品到着後8日以内であれば送料自己負担で返品ができます。しかし、返品不可という特約がある場合は特約が優先され、返品はできません。

#### (3) 契約の成立について

申込みの際は、確認の画面が設定されていて、数量や申込みの訂正ができるようになっています。電子消費者契約法では、契約の成立時期は、業者から「承諾」のメールがサーバーに届いた時とされています。

#### (4) SSLサービス(Secure Sockets Layer)

クレジットカードなどの個人情報を暗号化して安全にやりとりできる仕組みです。ネット上で個人情報を入力する際に、SSLサービスを利用しているか確認します。URLがhttpsから始まり、錠前のアイコンが表示されます。

#### (5) JADMA(ジャドマ)マーク、オンラインマーク制度

※公益社団法人日本通信販売協会のwebサイトに詳細が掲載されています。

- ・ JADMA(ジャドマ)マーク:公益社団法人日本通信販売協会の正会員であることを示すマーク
- ・ オンラインマーク制度:インターネットを利用した消費者向けの電子商取引において、適切な取引を行う事業者を認定し、オンラインマークを付与する制度

※特定商取引法では、通信販売の誇大広告を禁止しています。しかし、違反するキャッチコピーなど、ネットショップでは誇大広告が多く見られます。店・商品を選ぶときに、十分に注意しましょう。