

考えてみよう

- 1 5頁の事例の被害者があなたの友だちだったとします。彼・彼女から「被害にあった…」と相談を受けたあなたは、どんな行動をとればよいでしょうか？ 考えてみましょう。

- 2 消費者被害をなくすため、多くの情報が消費生活センター等の相談機関に集まるのが大事です。でも、相談が少ないのが現状。どうすれば変わるか、考えてみましょう。

- 3 問題解決のチカラになる買い物のしかたにどんなものがあるか調べ、自分や周りの人ができそうなことを一つ選んで、キャッチコピーと短い説明を考えてみましょう。

発展

教室、ご自宅、近くのお店など、周囲を観察して、よいところと改善点を3つずつ考え、誰にどう伝えたらよいかを考えて、できれば伝えてみましょう。

「契約」というハンドルをにぎって

消費者は、誰もが「契約」というハンドルをにぎり、「人生」という道をかけ抜けるドライバーです。

ハンドルは、使い方一つで楽しいドライブができることもあれば、事故を起こすこともあります。うまく使えば、燃費を節約したり、人の役に立つこともできます。契約も同じです。



まもなく成人となり、「契約」というハンドルを手にして走り始めるみなさんには、ぜひ、「運転上手」になっていただきたい。さらには、人と地球にやさしい、「思いやりのあるドライバー」になっていただけたらと思います。

そうならば、みなさん自身の消費生活を安全で豊かにすることができます。また、思いやりのあるドライバーが増えれば、社会はより快適になるでしょう。

このハンドブックが、少しでもみなさんのお役に立てば、うれしい限りです。

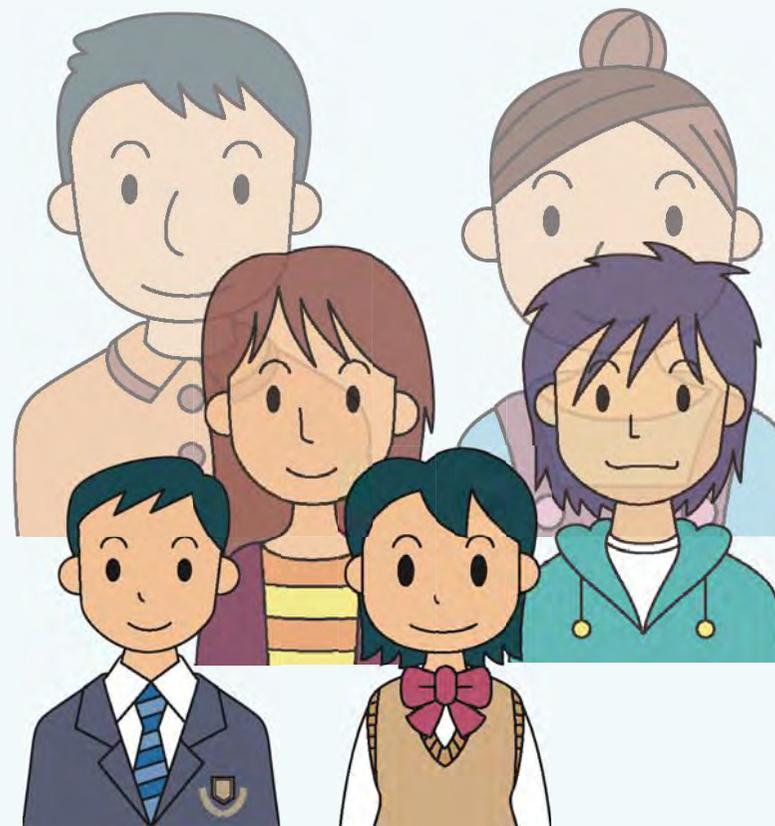
弁護士 島田 広

ハンドブック

契約について考える

もうちょっとで大人になるみなさんへ

弁護士 島田 広



あと少しで大人としての一步を踏み出すあなたのための

契約社会の「運転」ガイドブック

はじめに

成人とは、法律적으로는、親（親権者）等の代理や同意なく、自分ひとりで**自分をめぐる権利や義務を決める行為（法律行為）ができる人**、ということですが、

もちろん、あなたにアドバイスしてくれる人の意見は、できれば参考にしたいところですが、最後は、**自分で決めて責任は自分が取る**、ということです。

自分の意思で自分の未来を切り開くって、素敵ですよ。

実は、あなたが未来を切り開くための大事なツールの一つが、**契約**です。

あなたの未来を明るくするには、「**契約について考えること**」が大事だということを伝えたい!!…それが、弁護士である私が、このハンドブックをつくった理由です。

契約については、教科書にもいろいろなことが書かれていますが、ここではあまり教科書には書かれていないけれど、大事なことを書きました。

どこか一部でも参考にして、契約を使いこなす上で役立ててみてください。

もくじ

- 人生は契約でできている 1
- 社会も契約でできている 2
- 若い人の脳は、冒険大好き!!
だからこそ慎重に 3
- ダメそうとする人は、あなたの脳の弱点に
とても詳しい 3
- 脳は鍛えられる 6
- あなたのアクションが友達を救う?! 8
- 買い物が未来を変える?! 9

買い物が未来を変える?!

一人ひとりのチカラは小さくても、集まればすごいチカラに。実は、日本の国内総生産（GDP）の6割近くは、家計消費に関するもの。

だから、あなたが、毎日じゃなくても、

できる範囲で「ちょっとやさしい消費」をすることは、ムダではなく、チカラになります。

毎日手にする商品の「隠れたコスト」に気づく消費者が増えれば、**持続可能な未来**に、一歩ずつ近づけるでしょう。

買い物の裏にあるさまざまな問題

私たちは地球何個分の暮らしをしているのか？



私たち先進国の消費者と同じレベルの生活を全世界の人がするには、地球が3個必要に。未来のために、消費のあり方を変えないと。

「安くて便利」の裏ではさまざまな問題が…

グローバル化が進み、モノやサービス、お金は瞬時に世界を駆けめぐる。安くて便利なモノが身の回りにたくさんある。でも、安いモノがつくられるとき、環境破壊や人権問題があることも。お金が地域から大都市や世界に流れていくのも心配。



買い物を変えれば問題解決のチカラに

地球や環境にやさしい消費



無計画に資源を使うのをやめる、再利用やリサイクルできるモノを買う、公共交通機関や自転車で移動する など

人にやさしい消費



フェアトレードやオーガニックなど、生産者のことを考えて選ぶ、被災地や障がいのある人の力になるモノを選ぶ など

地域にやさしい消費



地産地消をこころがける、お金が地域に落ちるよう地域のお店を選ぶ など

声を伝え合う行動



身近に、地球や環境、人や地域にやさしい商品がなければ、事業者に「つけて!」「買いたい!」と意見を述べる など

あなたのアクションが友達を救う?!

友達が「実は被害にあって…」と話してくれたとき、あなたは どうしますか? 「あ、さ、ちょっとおいしい話があるんだけど…」と誘われたら、どうでしょう? 身近な誰かを救い、社会から被害をな

くすために、できることがあります。消費者の行動でよりよい社会を目指すことを「消費者市民社会」といいます。できることから、あなたのアクション、はじめてみませんか?

身近な人のアドバイスが問題解決の鍵

約1割



約1割の人が何らかの消費者被害にあっている

消費者トラブルは他人事ではありません。あなたや、あなたの御家族や友人の誰かが思わぬトラブルにあうことも。

年間推計約5兆円が消費者トラブル被害に

1割で5000億円、2割で…。何割か減るだけで、ものすごい金額。ちょっとしたアクションが、多くの幸せを守ります。

約5兆円



約90万

約1000万

被害者は年間約1000万人、相談者は約90万人

消費生活センターに相談する人は、被害者の約1割に過ぎません。相談が増えることは、行政が被害防止に動くチカラに。

相談相手の3割は家族・友人・同僚など身近な人

消費者トラブルにあった人が相談する相手は、約3割が身近な人。この人たちのサポートが、頼みの綱です。

約3割



被害のない社会をつくるアクションの例

- 問題のある商品・商法を目にしたとき、消費者ホットライン188を使って相談する
- 消費者に役立つ情報を周囲の人に伝える
- 孤独や不安を抱える人など、被害にあいやすそうな人をサポート
- 加害者には絶対にならない。なりそうな人を止める



消費者ホットライン
188

人生は契約でできている

一生の大事な場面で

突然ですが、みなさん、「人生」って、どんなイメージですか?

法律を扱う弁護士から見ると、人間の人生は、**全て契約でできている**、と見えます。契約とは、法的な拘束力をもつ約束であり、権利や義務を発生させます。

例えば、

- 入学するとき (修学契約)
- 働くとき (雇用契約)
- 家を建てる (請負契約) or 借りるとき (賃貸借契約)

…私たちは、人生の節目ごとにたくさんの契約をします。

朝から晩まで

皆さんは、今朝起きてから今までの生活の中で、たくさんの契約を利用したはずですよ。

朝起きて部屋の明かりを付ければ電力会社との契約を利用し、スーパーやお店との売買契約で手に入れた食料を口に、自転車屋さんの売買契約で手に入れた自転車に乗り…などなどです。



「そんなこと考えなくても、普通に暮らせるよ?!」

と、思う人もいますよね。

何かあったときの強い味方

でも、たとえば、自転車のブレーキに欠陥があって怪我をしたなんてトラブルがあったとき、「**誰か責任とってよ!**」と思うでしょう。

そんなとき、誰がどんな責任を取るべきなのかは、契約や契約についての法律できまるんです。



だから、例えば、自転車に乗れるようになることと同じか、それ以上に、契約のことを理解して、うまく使いこなすことは、皆さんの**人生をちょっといいもの**するために、大切です。

社会も契約でできている



この社会のありとあらゆるものも、契約でできています。

皆さんの学ぶ校舎が建設できるのも、スマホがいろいろな情報を配信できるのも、全て契約があるからです。

そして、契約が守られなければ、裁判所が、契約を守らない人に損害賠償を命じたり強制執行をすることで、契約者が守られているからです。



契約が守られることは、**社会がうまくまわっていくためにも大切なこと**です。守れない契約をしないよう、慎重に判断したいものですね。



考えてみよう

- 1 あなたは、朝起きてから今まで、どんな契約（契約で得られたモノやサービスを含む）を利用しましたか？ 思いつくものをあげてみましょう。

- 2 あなたがスマホ等でインターネットを利用できるようになるまでにどんな契約が必要だったでしょうか？ 思いつくものをあげてみましょう。

- 3 いままで、あなたやご家族など周りの人が、契約が守られなかったり、買った商品に欠陥があったりして困った経験はありますか？ 思いつくものをあげてみましょう。

発展

ご家族など周りの大人の人に、今までした契約の中で、してよかったと思う契約、しなければよかったと思う契約があるか、聞いてみましょう。

「NO」と言える脳になる

悪質商法の被害にあう人は、多くが断ることが苦手です。その理由の一つは、普段から「NO」と言う練習をしていないからです。

確かに、友達同士だと、「NO」ってなかなか言いにくいですね。でも、お店の人相手なら言いやすいのではないのでしょうか。

練習だと思って、お店の人から商品の勧誘を受けた（試供品を提供された）ときなどに、思い切って「いりません」と断ってみましょう。「NO」と言えたという**成功体験が、少しずつ、あなたの脳を変えていきます。**



「NO」というだけでなく、積極的な意見を言うのも効果的です。

スーパーの**ひと言カード**や、事業者のWebサイトの「お問い合わせ」コーナーで、気付いたことを書いてみる、という経験を積むのもいい練習です（ただし、自分の個人情報を守ること、あやしい業者にアクセスしないことに注意してくださいね。）

考えてみよう

- 1 「焦るなあ」「困った」…というときに、落ち着きを取り戻す方法は、深呼吸以外にもいろいろあります。調べて、自分にもできそうなものを書き出してみましょう。

- 2 ご家族など周りの人が、落ち着いて考えずに失敗したと思う買い物について、聞いてみましょう。また、落ち着いて考えられるよう工夫している点があるか、聞いてみましょう。

失敗した経験	落ち着いて考えるための工夫
<input type="text"/>	<input type="text"/>

- 3 ご家族など周りの人が、これまで買い物の中で事業者に意見を述べてよかったと思った経験があるか、あればどんな経験か、聞いてみましょう。

脳はきたえられる

「疲れた」「困った」…そんなとき、**深呼吸してリラックス。**

脳が判断を誤る原因の1つは、疲れ、焦り、困惑などで「熟慮システム」が怠けやすい、ということでした。

実は、**疲れたり焦ったり**なんてことは、私たちは日ごろいくらでも経験しています。そういうときこそ、**対策を試すチャンス**なんです。



焦って、「ああどうしよう!」と思うとき、大きく深呼吸したり、空を見上げたりして、リラックスして心に余裕をもつように心がける、この習慣を付けることが、「熟慮システム」を怠けにくくさせ「**ダメな脳**」を作るコツの1つです。

トイレに行くなど、一度その場を離れるのも効果的です。

皆さんの中には、将来、運転免許を取る人もいますね。

車を運転するときも同じ。どんなに時間がなくて遅刻しそうでも、焦って事故を起こしては元も子もありません。

「焦るなあ」「困った」…そう思ったら、**深呼吸してリラックス**。そうすることが、焦ったときでも失敗しないための、コツなんです。

また、**落ち着いて考えられないときは契約しないことも大事**です。

身のまわりの勧誘や広告の特徴をチェック。「ああアレね」と意識する

脳の「自動システム」を「のせる」手法は、実は、身の回りの広告や勧誘の中にあふれています。テレビのショッピングチャンネルを見れば、希少性を利用した広告がたくさんあります。スーパーやデパ地下では、「食べてみてください」と試供品販売がよくやられていますが、これも返報性の利用です。



こんな風に、普段の買い物で目にする広告や勧誘の特徴に注意して、「**ああ、またアレね**」と思う癖を付けましょう。そうすると、悪質商法の勧誘を万が一受けたときにも、「ああ、またアレね」と思い、心の余裕ができるようになります。



若い人の脳は、冒険大好き!! だからこそ慎重に

契約で失敗しないためには、慎重に判断することが大事ですよね。

でも、実は、皆さんたち若い人の脳は、**冒険大好き**。なので、**慎重に判断する機能が**、まだ十分に発達していません。

人間の判断システムには、2種類あります。1つは、よくいふ「野生の勘」のように、外部の状況に応じて素早く判断を下すための「**自動システム**」。

もう一つは、様々な情報を集め比較しながら慎重に判断する「**熟慮システム**」。

この「熟慮システム」を担う脳の一部「**前頭前皮質**」は、**25歳くらいまでは、十分に発達しきれない**のです。

若いころに冒険するのは、人生をハッピーなものにするかもしれませんが、**この契約については、慎重な判断が苦手**というのハンディです。

そのことをよ〜く自覚して、慎重な上にも慎重に。



ダメそうとする人は、 あなたの脳の弱点にとっても詳しい

「**熟慮システム**」は怠けやすい

皆さん、自分はしっかりしているから大丈夫、と思ってるでしょう。でも、残念ながら…。

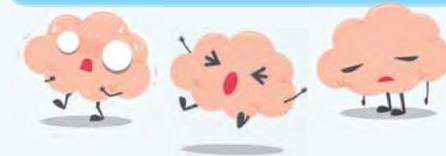
人間の「熟慮システム」は、とって**怠けやすい**ことが分かっています。

- 長い契約書を見せられると、ハナから読む気がなくなる
- 興奮、困惑、不安、疲労、…など、心や体のちょっとした変化で、怠けはじめる など



悪質業者は知っています。だから、

夕方や夜の遅い時間に、さんざん長々と勧誘の話を続け、**疲れさせ、「帰りたいのに帰れない」と困惑させた上で、長〜い契約書を出してきて、サインを求めます。**



そうすると、普段は慎重な人でも、じっくり考える力を失っているの、サインしてしまうことがあるのです。

「自動システム」はお調子もの？

「熟慮システム」が怠ければ、「自動システム」だけで判断することに。

困ったことに、「自動システム」は、もともと、外部の状況に素早く反応するという特徴があるので、**外部からの情報に「のせられやすい」**のです。

「自動システム」を「のせる」手法は、いろいろあります。例えばこんなものです。

脳がのせられる勧誘手法

返報性の利用

人間は「借りを返したがる」ので、まず恩を売ったり、相手に負い目を感じさせることをすると、断られない。

一貫性を利用

人は急には止まれない。何か小さなことでもOKを言わせれば、次に似たようなことを頼んだときにNOと言われにくくなる。

社会的証明の利用

「皆さんそうしています」「〇〇%の人がよいと思っています」に弱い。

希少性を利用

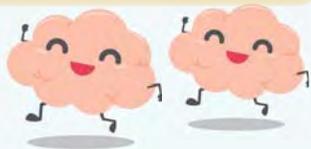
「今だけ、ここだけ、あなただけ」に弱い。

権威の利用

エラい人、「専門家」「成功者」といわれる人の意見を信じやすい。

好意の利用

好きなアイドル、好意を感じた相手や友達が「これいいよ」と勧めてくれると、「本当にいいのかも」と思ってしまう。



悪質業者はこのことも知っています。

だから、**長々と説明**します。そうすると、説明された方は、「私のために時間をとってもらって**悪い**」と思ってしまうのです（返報性の利用）。

「この商品は本来 30 万円ですが、あなた**は素敵な方なので、特別に今日だけ 10 万円でお売りします**」

という勧誘も、返報性と希少性を利用した勧誘の典型です。他にもどんな勧誘があるか、調べてみると、面白いですよ。



人間の注意力、金魚以下に？



マイクロソフトのカナダの研究グループが、2015年に発表したレポートによれば、2000年には12秒だった人間の注意力の継続時間が、2013年には8秒に短縮した。

金魚の注意力の継続時間は9秒だといい、なんと、人間は金魚に負けている。

スピードが求められる情報化社会で、私たちの脳は疲労やストレスにさらされやすく、注意が必要だ。

考えてみよう

事例 SNSの知り合いから、会おうと誘われて…

SNSでファッションの投稿をしていて、同じ市に住むというAさんと友達になった。Aさんは、私の投稿に丁寧なコメントをしてくれた。そのうち、「一度会わない？」と誘われて会った。喫茶店で楽しく話した後、「いろいろお金がかかるよね。割と簡単にお金が入る方法があるんだ。」と誘われ、「成功してるすごい人」Bさんがいるという事務所に連れて行かれた。

Bさんも感じのいい人で、「化粧品を売る仕事だよ。商品がいいので自分で使ってもいいし、売ってもいい。人を紹介するとマージンが入る」と話してくれた。チラシには、テレビで見たタレントさんも使っている、と書いてあった。約2時間、商品や成功している人の話を聞いたが、契約料を払って商品をまとめ買いするのが条件と言われ、躊躇した。すると、「今回だけ、40万の商品が25万円になる」「みんな、サラ金で借りても、売れたお金で返しているから、全く心配ない」と言われ、契約しないと帰れない気がして、契約書にサインし、言われるままにサラ金に借金して払ってしまった。



- 1 上の事例で、「熟慮システム」を働きにくくしたり、「自動システム」を「のせる」ために、どんな勧誘手法が使われているでしょうか。書き出して見ましょう。

「熟慮システム」を働きにくくする手法	(手法の種類)
「自動システム」を「のせる」手法	(手法の種類)

- 2 ご家族など周りの人の中で、買い物のときに、「自動システム」を「のせる」ための勧誘を受けた経験があるか、聞いてみましょう。

- 3 インターネットの広告の中で、「自動システム」を「のせる」ための勧誘手法が使われている例を、探してみましょう。

発展

消費者を保護する消費者契約法や特定商取引法などのルールの中に、勧誘手法に関連するものがないか、調べてみましょう。