

消費者トラブル

めあて

消費者トラブルと
その対応策について理解しよう

消費者トラブル

目次

◎ こんなときどうする？
インターネット通信販売編

◎ こんなときどうする？
フィッシング詐欺編

消費者トラブル — インターネット通信販売編

Ⅰ こんなときどうする？インターネット通信販売編

次のスライドの、Aさんの行動について考えよう

トラブルの事例を読んで、
どうすれば未然に防ぐことができたのか、
考えてみよう



消費者トラブル — インターネット通信販売編

インターネット通信販売に関するよくある相談事例から考えよう

事例Ⅰ

スニーカーをかなり安く売っている業者をインターネットで見つけたので、注文フォームに必要事項を入力して申し込んだ。代金は前払いだったので、指定の個人名義の口座に入金した。



消費者トラブル — インターネット通信販売編

インターネット通信販売に関するよくある相談事例から考えよう

事例Ⅰ

数日経っても商品が届かず、メールで連絡しても商品が届かなかった。そこで「注文をキャンセルし、代金を返金してほしい」とメールを送ったところ、「すでに商品は発送済み」との返信があった。結局、商品は届かないので、あきらめようと思う。



消費者トラブル — インターネット通信販売編

インターネット通信販売に関するよくある相談事例から考えよう

事例Ⅰ

トラブルを防ぐには、どこがおかしいと
気付けばよかったですか？

消費者トラブル — インターネット通信販売編

インターネット通信販売に関するよくある相談事例から考えよう

事例Ⅰ 意見の例

- ・かなり安く売っている。
- ・代金が前払いしかできない。
- ・振り込みの先の口座が個人名義。

消費者トラブル — インターネット通信販売編

インターネット通信販売に関するよくある相談事例から考えよう

事例 2

インターネット通信販売で脱毛クリームを注文した。単品で購入したと思っていたが、翌月に再び同じ脱毛クリームが届けられた。返品しようと販売店に連絡したところ、



消費者トラブル — インターネット通信販売編

インターネット通信販売に関するよくある相談事例から考えよう

事例 2

「お客様は定期購入契約ですので、返品できません。」と言われてしまった。そこで、注文サイトをよく見ると、注意事項のわかりにくい場所に、小さい文字で「この注文は定期購入です。お客様都合の返品はできません。」と書かれていた。



消費者トラブル — インターネット通信販売編

インターネット通信販売に関するよくある相談事例から考えよう

事例 2

このような消費者トラブルにあった
原因は何だろうか？

消費者トラブル — インターネット通信販売編

インターネット通信販売に関するよくある相談事例から考えよう

事例2 意見の例

- ・「定期購入」や「返品できません」など、注文サイトのわかりにくい場所に小さく書かれていたため、見落としてしまったこと。

消費者トラブル — インターネット通信販売編

インターネット通信販売に関するよくある相談事例から考えよう

消費者トラブルにあわないために、
インターネット通信販売をどのように
利用すればよいだろうか？



関連資料

消費者被害の背景
とその対応1

どんなところに気をつければ
いけないのかな？



消費者トラブル — インターネット通信販売編

インターネット通信販売に関するよくある相談事例から考えよう

意見の例

- そのお店だけ在庫があったり、値段が安すぎたりするお店は疑ってみる。
- 支払いの選択肢が少ない(前払いだけ、など)お店は利用しない。
- 周りの人の意見を参考にしたり、評判・評価を事前に見て、信用できる通信販売サイトかどうかを確認する。
- 返品可能かどうか、何日間なら大丈夫かを確認して、それから契約する。
- 注文受付メールの内容で、注文間違いがないかどうかを確認する。

消費者トラブル — インターネット通信販売編

2 消費者被害を未然に防ぐための対応方法を確認しよう



インターネット通信販売のサイト画面から、
問題のありそうなサイトを見極めるための
注意点をまとめてみよう。

「インターネット通販トラブル」(消費者庁)

(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/trouble/internet.html)を加工して作成

消費者トラブル — インターネット通信販売編

2 消費者被害を未然に防ぐための対応方法を確認しよう



① 不自然なURL	② 普段使われていない漢字
③ 極端な値引き	④ 住所が番地まで記載されていない
⑤ 電話番号がなく 連絡先がメールしかない	⑥ 支払い方法が 銀行振込のみ
⑦ 日本語表現が不自然	

「インターネット通販トラブル」（消費者庁）
(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/trouble/internet.html) を加工して作成

消費者トラブル

目次

◎ こんなときどうする？
インターネット通信販売編

◎ こんなときどうする？
フィッシング詐欺編

消費者トラブル — フィッシング詐欺編

3 こんなときどうする？フィッシング詐欺編

心当たりのないメールやSMSが来た場合の
適切な対応は何だろうか？

ロールプレイで、Bさん役、Cさん役を
それぞれ担当してみよう



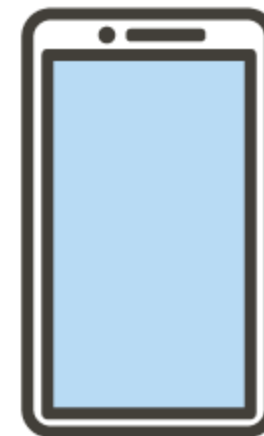
消費者トラブル — フィッシング詐欺編

3 こんなときどうする?フィッシング詐欺編

事例 3

中学3年生のBさんは、学習塾が終わった後に
スマホ画面を確認したところ、
ショートメッセージが送られていました。

メッセージには・・・



消費者トラブル — フィッシング詐欺編

3 こんなときどうする？フィッシング詐欺編

事例 3

「◎◎総合サービスです。
あなたのアカウントがロックされました。
下記URLからサービスにログインしてください。
<https://△△△△.◎◎◎◎.co.....>
お問合せ080-××××-□□□□」

と書かれていました。



消費者トラブル — フィッシング詐欺編

3 こんなときどうする？フィッシング詐欺編



Bさん

こんなショートメッセージが届いてる...。
Cさん、どう思う？

どれどれ？「アカウントが使えない」？
Bさん、何か心当たりある？



Cさん

消費者トラブル — フィッシング詐欺編

3 こんなときどうする？フィッシング詐欺編



Bさん

あまり思い当たらないけど...

間違って送ってきたのかも？



Cさん

消費者トラブル — フィッシング詐欺編

3 こんなときどうする？フィッシング詐欺編



Bさん

番号にかけて、URLをクリックして、
登録し直そうかな？



Cさん

消費者トラブル — フィッシング詐欺編

3 【事例3】について、あなたならどうしますか？

(1) あなたがCさんなら、Bさんにどうアドバイスしますか。

文中の空欄に入る言葉に○をしよう

☒ ア 心配だったら親か先生に相談すれば？

イ: クリックすればわかるんじゃない？

ウ: メールに番号があるから、電話してみたら？

消費者トラブル — フィッシング詐欺編

3 【事例3】について、あなたならどうしますか？

(2) 心当たりのないメールやショートメッセージが来た場合の
適切な対応は何だろうか？

(資料を確認して空欄に記入しよう)

心当たりのないメールやショートメッセージが来た場合は

何もせずに無視する！

消費者トラブル — フィッシング詐欺編

3 【事例3】について、あなたならどうしますか？

(3) どうしたらよいか、不安な場合は

188(イヤヤ)

に電話して相談する



関連資料

消費者被害の背景
とその対応2

消費者トラブル

次回 消費者を守るための制度

私たち消費者を守る制度にはどのようなものがあるのか、次の時間に勉強するよ

