

## 消費者トラブル — インターネット通信販売編

## 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

## 1. 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1】

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。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。

	事例1 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だろうか
あなたの意見	(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。
グループの意見	

消費者トラブル — インターネット通信販売編

1. 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、「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。

	事例2 消費者トラブルにあった原因
あなたの意見	(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。
グループの意見	

## 消費者トラブル — インターネット通信販売編

### 1. 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？

- 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・評価を事前に見たりして、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。



### 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について下の語群から選び、記号を記入しよう

① キ	② エ	③ ア	④ ウ
⑤ オ	⑥ イ	⑦ カ	

ア. 極端な値引き

イ. 支払い方法が銀行振込のみ

ウ. 住所が番地まで記載されていない

エ. 普段使われていない漢字

オ. 電話番号がなく連絡先がメールしかない

カ. 日本語表現が不自然

キ. 不自然なURL

「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](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 — フィッシング詐欺編

【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さんにどのようなアドバイスをしますか。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？

(2) 心当たりのないメールやショートメッセージがきた場合は

何もせずに無視する

(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