|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **第1章　私たちの消費生活** | **4　消費者トラブルの背景とその対応** |  |
| **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 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **第1章　私たちの消費生活** | **4　消費者トラブルの背景とその対応** |  |
| **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 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **第1章　私たちの消費生活** | **4　消費者トラブルの背景とその対応** |  |
| **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。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 「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 | 1. 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 | ① | ② | ③ | ④ | | ⑤  　　　　　　　オ | ⑥  　　　　　　　イ | ⑦  　　　　　　　カ |  | ⑤ | ⑥ | ⑦ |  |   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 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **第1章　私たちの消費生活** | **4　消費者トラブルの背景とその対応** |  |
| **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 |