

18歳  
からの

# スマート 通販学

インターネット通販トラブルを  
賢く避けるためのガイドブック

スマートな大人は、あわてない。

スマートな大人は、知識と知恵がある。

スマートな大人は、とにかく調べる。

スマートな大人は、他人のせいにはしない。

スマートな大人は、余裕がある。

スマートな大人は、愛がある。

スマートな大人は、

スマートにインターネット通販を楽しむ。



# 突然ですが、大問題です。

消費者トラブルに巻き込まれやすいのは、どっち？

① 成人になりたての若者

② 未成年の若者



答えは **Ⓐ 成人になりたての若者。**

未成年の若者の **約1.5倍**

2020年度の全国の消費生活センター等への相談件数(平均値)は、  
未成年の若者に比べ、成人になりたての若者の件数が約1.5倍に。  
スマートではない現実がみえてきます。

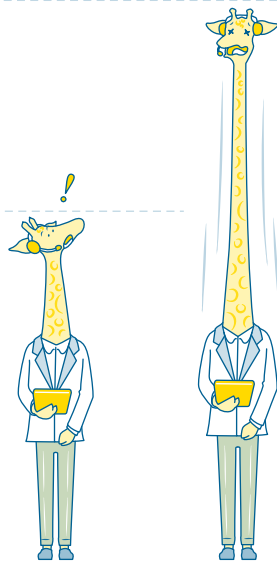
民法改正により2022年4月1日から成年年齢が20歳から18歳になるので、  
成人になりたての若者は特に注意が必要です。

成人になりたての若者(20~24歳)の  
相談件数(平均値)

**7,741** 件

未成年の若者(18・19歳)の  
相談件数(平均値)

**4,820** 件



※PIO-NETにみる「18・19歳」「20~24歳」の2020年度相談件数(平均値)

独立行政法人国民生活センター2021年4月8日公表

※2021年5月24日 政府広報オンライン 暮らしに役立つ情報

# 18歳から、成人。

## スマートな大人への第一歩。

成人になれば、自由が生まれる一方、  
責任も生まれます。

「え、それ知らなかった!」

では済まされないこともあります。

インターネット通販トラブルもそのひとつです。

このeBOOKでは、スマートな大人として

いろいろなトラブルを賢く避けるための

秘訣が学べます。

「インターネット通販をスマートに楽しむ」

それは、トラブルにつまずくことなく

優雅にかわし、買い物をのびのび楽しむ

大人のスタイル。

さあ、今から始めましょう、

18歳からのスマート通販学。



# 1

## トラブル事例と豆知識



# インターネット通販のメリット



- 👍 いつでもどこでも注文できる
- 👍 店舗に行かなくてもOK
- 👍 検索しながら選べる

# インターネット通販のデメリット



- 👎 実物とイメージが異なる場合がある
- 👎 商品が届くまでに時間がかかる
- 👎 詐欺サイトが存在する

××〇 トラブル事例

# 不当請求 (ワンクリック請求)



1

漫画サイト広告の動画再生ボタンをタップ。

2

請求画面に「法的手段を講じる」の表示。

3

支払わないといけなの？



## 📖 インターネット通販の豆知識

### Q. 支払い義務はあるの？

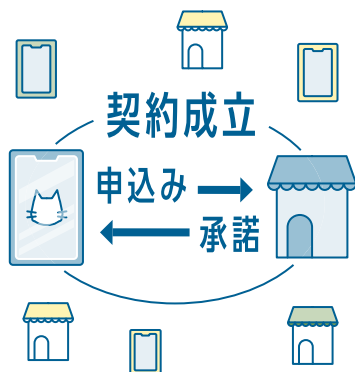
#### 契約不成立



#### A. 契約は成立していないので、 支払い義務はありません。

申込みをしていないのに一方的に契約が成立したかのように代金を請求されても支払う必要はありません。事業者に連絡をとらないようにしましょう。

### Q. 契約の成立とは？



#### A. ネット通販における契約成立は 承諾通知が届いたときです。

契約は、申込みの意思表示と承諾の意思表示の合致によって成立します。ネット通販のように離れた場所にいる者同士の取引では、申込みに対する承諾の通知が届いたときに契約成立となります。

## ××△ トラブル事例

## なかなか解約できない定期購入



1

「いつでも解約可能」と記載のある商品を契約。

2

2回目以降の解約をするために電話。

3

電話が繋がらず解約できない。メールでは解約できない。

## 📖 インターネット通販の豆知識

### Q. 契約する前に確認することは？



### A. 事業者の連絡先と解約方法 などの販売条件は事前に確認しよう。

事業者の情報や販売条件はサイト内の「特定商取引法に基づく表記」や「利用規約」等で確認できます。注文前に忘れずに事業者の連絡先や取引条件を確認しましょう。

### Q. ネット通販はクーリング・オフできる？



### A. 通信販売は特定商取引法<sup>1</sup>に基づく クーリング・オフができません。

ネット通販で購入した商品を解約したい場合は、原則として、事業者の返品特約に従います。返品特約がない場合は、商品受領後8日間以内であれば送料を消費者が負担して返品することができます。

1) 特定商取引に関する法律(第15条の3)

## ✕✕o トラブル事例

## 商品が届かない詐欺サイト



1

「先着30名、即販OK」とありすぐに注文。

2

振込後に発送されると案内され前払いした。

3

商品が届かない。メールや電話での連絡もつかず、サイトも消えた。

## 📖 インターネット通販の豆知識

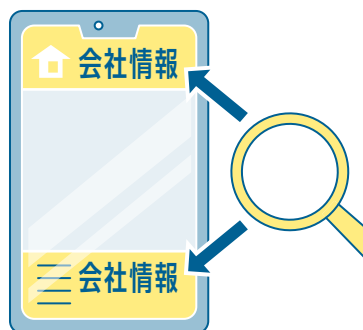
### Q. 前払いはやっぱり危険なの？



### A. 代金の前払いは、商品が届かない等のリスクを伴います。

事業者と無関係の個人名義口座への前払いには注意が必要です。また、注文時は「クレジットカード利用可能」と表示があっても、注文後、前払いに変更するように求められる場合もあるので注意しましょう。

### Q. 見極めるための情報はどこにあるの？



### A. 契約前に事業者の情報や利用規約を確認しましょう。

法律<sup>2</sup>で販売条件（販売価格・送料、代金支払い時期・方法、引渡時期）や事業者の名称・住所・電話番号を表示することが定められています。記載されていない場合は注意が必要です。

2) 特定商取引に関する法律(第11条)

××〇 トラブル事例

# 投げ銭型ライブ配信サービス



1

ライブ配信で推しライバー  
(配信者)を応援。

2

有料ギフトを投げると  
直接話しかけられた!

3

夢中で投げ銭を続け、  
高額請求がきた。

## 📖 インターネット通販の豆知識

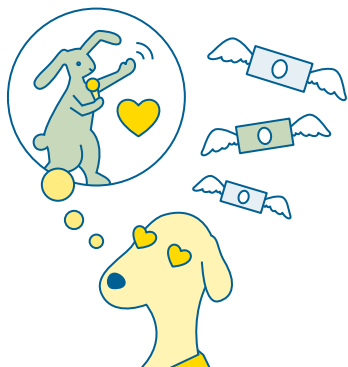
### Q. ライブ配信サービスの「投げ銭」って何？



### A. お金やギフトでライバー (配信者)を応援することです。

投げ銭とは、ライブ配信サービスで視聴者からの応援の気持ちとしてお金や換金することができるギフトアイテムなどをライバー（配信者）へ贈る機能のことです。

### Q. 「投げ銭」にはどんな注意が必要なの？



### A. ライブ配信での「貢ぎ過ぎ」 「のぼせ過ぎ」には注意しましょう。

視聴者と配信者がリアルタイムでやりとりできるので、視聴者は優先的に特典を受けるために高額課金しがちです。また、配信者が個別に高額アイテムの購入を煽ることもあるので注意が必要です。

✕✕o トラブル事例

# プライバシーポリシーに潜む罠



1

無料クーポンが欲しくて  
アプリをダウンロード。

2

プライバシーポリシーを  
読まずに「同意」。

3

大量に届く広告メールを  
止める方法がわからない。



## 📖 インターネット通販の豆知識

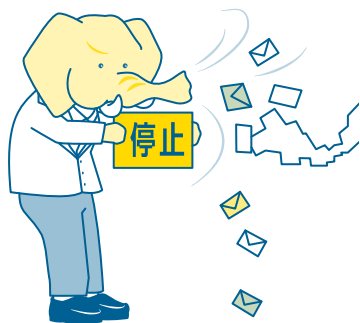
### Q. プライバシーポリシーとは？



### A. 事業者による個人情報の 取り扱い方針を明示したものです。

事業者は、個人情報を取得・利用する時や保管する時、第三者に渡す時などのルールを定めています。サービスを利用する前に自分の個人情報がどのように扱われるのかを確認しましょう。

### Q. 広告メールやメルマガを止めたいときは？



### A. 受信拒否(配信停止)すると広告 宣伝メールの送信は禁止されます。

あらかじめ同意を得て送信された事業者からの広告宣伝メールは受信拒否できます。例えば、広告宣伝メール中に表示されている「配信停止」「配信解除」等から受信拒否の手続きを行いましょう。

## その他トラブル事例

### 🔗 フリマアプリでの個人間取引



フリマで財布を購入。出品者から「商品到着前に評価すれば値引きする」と言われ、高評価した。しかし、財布は届かず出品者と連絡がとれない。サイトに相談したが、当事者間での話し合いを促されるだけで解決しない。

### 🔗 キャンセルできないクラウドファンディング



クラウドファンディングで未来型スマホを購入した。半年後に届く予定だったが、様々な理由で納期が遅れてまだ届かない。事業者にキャンセルしたいと連絡したが「規約上キャンセルはできない」と言われた。

### 🔗 大手通販サイトを名乗るフィッシングメール



大手ネット通販サイトから「アカウント停止」のメールが届いた。メールにあるURLをタップし、指示通りに操作した。後日、ネット通販サイトのアカウントが乗っ取られ、自分のクレジットカードで買い物をされた。

# スマートな大人に近づいた？

○か×で教えてください。

Q1



ネット通販では注文カートに商品が入った時に契約が成立する。

ヒント P9

Q2



ネット通販は商品発送前ならクーリング・オフできる。

ヒント P11

Q3



商品代金の振込口座名義がフルネームなら信頼してもよい。

ヒント P13

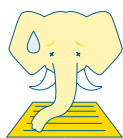
Q4



押しライバーへの投げ銭は上限金額を決めて行うのがスマートだ。

ヒント P15

Q5



プライバシーポリシーには個人情報の利用目的が明示してある。

ヒント P17

答えはP22をご覧ください。



## スマートな検索力と 判断力を身につけよう!

適切な情報を取捨選択するための基本を紹介。

# あなたの検索力はスマート!?

## 📖 検索の基本

キーワード | 🔍 キーワード(単語)を入力する。

キーワード1 キーワード2 | 🔍 複数のキーワードで情報を絞り込む。

単語 keyword | 🔍 キーワードの表現方法を言い換える。

‘キーワード’ | 🔍 キーワードを「'」で囲んで完全一致。

-キーワード | 🔍 キーワードの前に「-」を入れて除外検索。

キーワード | 🔍 🖼️ 画像検索も活用する。

## 🔍 検索を試してみよう!



- Q1 これは何のキャラクターでしょう?
- Q2 このキャラクターの名前は何でしょう?
- Q3 このキャラクターの口癖は何でしょう?

答えはP22をご覧ください。

## スマートにネット通販を利用する Z世代のライフハックとは？

Z世代たちが極めた賢いネット通販攻略法を紹介します。

### 即決しない



注文カートの商品が本当に欲しいものか一晩おいて再度考える。



お店で実物を確認してからネットで注文する。画像だけで即決しない。

### 信用性を確認



実際に問い合わせをしてみ、お店の電話やメールの対応状況を確認する。



購入前に「商品名」「販売会社」を検索し評判を調べる。

### スマートなお店選び



個人情報大切に扱う事業者としてプライバシーマークのあるサイトを選ぶ。



エシカル消費を推奨するお店を選択肢に入れてみる。

### クイズの答え合わせ

P19 .... Q1.× Q2.× Q3.× Q4.○ Q5.○

P21 .... Q1.消費者ホットライン188イメージキャラクター

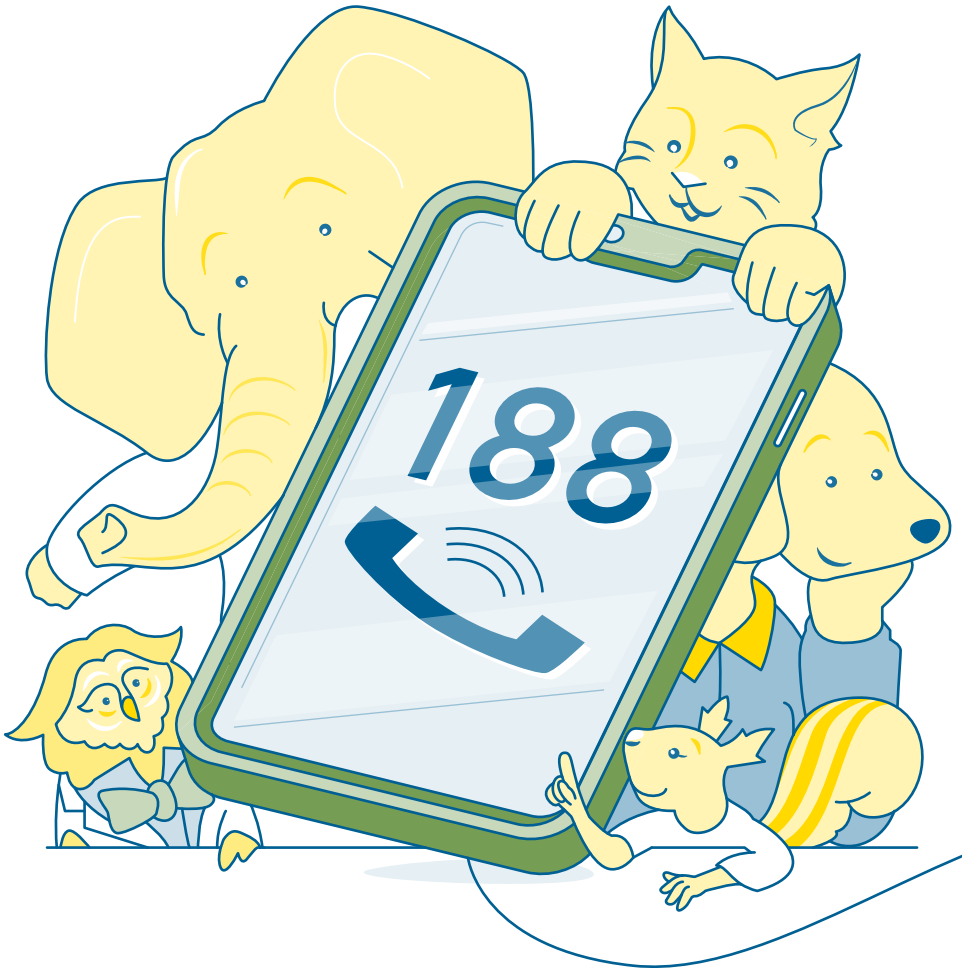
Q2.イヤマン Q3.泣き寝入りは超いやや!



消費者庁消費者ホットライン188  
イメージキャラクターイヤマン

# 2

## 消費生活センターに相談する





# スマートに消費生活センターを活用しよう！

消費生活センターの役割と活用の方法を紹介。



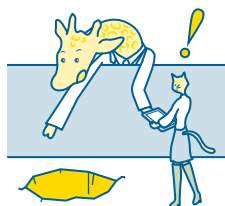
# 消費生活センターの役割とは？

## 被害回復のお手伝い



消費生活センターでは、商品やサービスに関する苦情や問い合わせ、事業者と消費者とのトラブルについての相談を受け、消費生活相談員が解決に向けた助言、あっせんを行います。

## 被害の未然防止・拡大防止



消費生活センターに寄せられる相談を集約・分析し、注意喚起や情報提供を行います。また、地域の消費者教育の拠点として出前講座を実施したり、消費生活に関する資料等を備えているところもあります。

## 消費者が主役の社会の実現



消費生活センターに集められた情報は、法改正や事業者に対する行政処分、企業の商品・サービスの改善等に繋がります。そして、私たち消費者が主役となる消費者市民社会の実現に寄与します。

# 消費生活センターの活用法

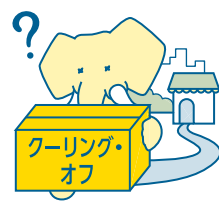
## 気軽に相談してみない？



断りきれずに  
契約してしまいました。



儲かる話を信用  
してもいい？



クーリング・オフ  
できる？

秘密厳守です

**消費生活相談員が無料で対応します！**

あなたの相談が次の被害者を出さないための啓発活動につながります。

## 相談するには？

☎ 消費者ホットライン **188**

早めの相談は解決への近道です。相談するときは正確に事実を伝えるため、右のように事実関係を整理し、契約書や約款、広告、相手とのやり取りのメモやスクリーンショット等を準備しましょう。

相談するときに伝えること

いつ、どのような場所で、何があった？

相手の事業者名、住所、電話番号は？

支払方法は？

希望する解決方法は？

# 3

## エシカル消費



## ネット通販で実践！

### 人にも地球にも優しいエシカル消費

エシカル消費とは、地球環境に加え、人や動物、地域、社会のことも考えて作られた商品を選び使うことです。事業者の倫理的な責任についての考え方はサイトやサステナビリティレポートなどから読み取ることができます。

スマートなネット通販を通じて、人にも地球にも優しいエシカル消費を始めませんか？

#### 簡易包装



包装していないものを選べば、資源を節約でき、ゴミも減らせます。

#### 再配達を避ける



宅配便を1回で受け取ってCO<sub>2</sub>を減らし、脱炭素社会に貢献しましょう。

#### フェアトレード



開発途上国の生産者が不利になることのない商品を選び応援しましょう。

#### 被災地支援



被災地の商品を選べば、地域の復興やそこで働く人を応援できます。

#### 人権配慮



多様な人材が安心して活躍できる企業の商品を選びましょう。

#### アニマルウェルフェア



動物実験を行わないなど動物の生きる権利を尊重した商品を選びましょう。

# スマートな大人になるための 振り返りワーク

**Q1** スマート通販学で特に役立った知識を3つ選んでください。

- ネット通販はクーリング・オフ対象外
- ネット通販での前払いはリスクが多い
- 個人情報の取り扱いには要注意

解説ページ

P6~22

トラブル事例と豆知識

- 消費生活センターへの相談は無料
- 188にいつでも気軽に相談できる
- 相談に必要な確認事項

解説ページ

P23~26

消費生活センターに相談する

- ネット通販で地域の支援ができる
- 再配達を減らすことでCO<sub>2</sub>を削減できる
- ネット通販でも地球環境に貢献できる

解説ページ

P27~28

エシカル消費

**Q2** 上の3つを選んだ理由をご記入ください。

**Q3** あなたの考える「スマートな大人の消費者に必要なこと」をご記入ください。

ほかの読者の回答をみてみよう！

右のQRコードからあなたの回答を送信すると、他の読者の回答集が入手できます。



学校教員・消費生活相談員のみなさま

# 授業や講座でご活用ください

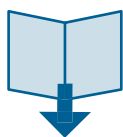
「18歳からのスマート通販学」は、インターネット通販における消費者トラブルを防ぐことを目的としています。

そのための啓蒙・教育活動として、「18歳からのスマート通販学」のコンテンツリソースを学校授業・講座・各種メディアで自由にご活用いただけます。



## 活用方法 1

### 本冊子データをそのまま紹介、解説



このeBOOKの全てのデータは、公式WEBから無料で入手可能です。PDF・キンドル・パワーポイントなど、状況に応じたデータをPCやスマホ、タブレットにダウンロードしてください。

## 活用方法 2

### データをアレンジして独自ツール作成



学校の状況や授業の流れ、子どもの実態に合わせて、先生が自由に授業をデザインしてください。そのための多くの素材が無料ダウンロード可能です。

## 18歳からのスマート通販学

公式WEB：<https://smart18.info>

スマート通販学に関するお問合せ：[smart18@nacs.or.jp](mailto:smart18@nacs.or.jp)





## NACSから みなさんへのメッセージ

今や、生活の一部となったネット通販。この「スマート通販学」では、Z世代の「契約のことは授業で習ったけど忘れちゃったんだよね」という声をヒントに、若者がネットトラブルに巻き込まれず、スマートに買い物を楽しめるようにという願いを込めて作成しました。いいね!と思ったら、ぜひ、みなさんのSNSなどで、拡散してもらえると嬉しいです。

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS)

---

### 18歳からのスマート通販学

発行日 | 2022年2月1日

バージョン | 1.0

著者 | 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS)

発行者 | 河上 正二

発行所 | 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS)

〒102-0071 東京都千代田区富士見2-4-6

nacs-jimukyoku@nacs.or.jp

編集 | 北川 住江、高木 友美、星野 不二雄 (NACS 中部支部)

監修 | 田中 伸 (岐阜大学)、山田 秀樹 (弁護士)

企画・デザイン | 田中 美帆、伊藤 美紀 (cocoroé)

コピーライティング | 中島 佳人 (ナカジマ製作所)

イラスト・インフォグラフィック | 渡辺 祐亮 (cocoroé)

Z世代サポーター | 飯野 健広、小玉 淑乃ほか、ワークショップ参加の皆さん

「18歳からのスマート通販学」はアマゾンジャパン合同会社の支援を得て作成されました。

18歳  
からの

# スマート通販学