

すみれさんのわくわくインターネットライフ ～ショッピング編～



- ○○ペイとは、スマホ決済サービスの総称です。
- 自分が登録している○○ペイ(Payサービス)のQRコードを提示したり店の人がバーコードで読み取って決済する方法のため、「コード決済」といいます。
- ○○ペイという支払方法があるわけではなく、○○ペイを銀行口座やクレジットカードに紐づけて支払います。

- やみくもに登録せず、ご自身が使う機会の多い○○ペイに登録するようにしましょう。
- ○○ペイに登録するときは、同意する前に、規約に目を通す必要があります。
- ID・パスワードの管理は厳重に行う必要があります。

- 住所やクレジット番号などの個人情報を入力する時には、サイトのURLが「http」ではなく「https」になっているか、鍵マークはあるか、必ず確認しましょう。

NACS ログイン

<https://nacs.or.jp/login>



チェック!

- おかしいと思ったら、即○○ペイ会社の窓口へ問い合わせましょう。

メルマガ登録

- ☒ 毎月定期配信
- ☐ セールス情報配信

定期購入

- ☒ 毎月購入、6回購入が条件です

- 確定ボタンを押す前に、再度、注文内容を確認しましょう。

ショッピング1



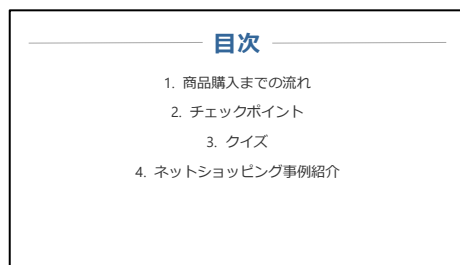
ネットショッピングについて

「ネットショッピングを楽しく安全に利用するために」という内容で講座をいたします。

ネットショッピングは、インターネットを使った通信販売です。

重いものを持ったり、遠くまで行って商品を選ぶことは大変です。どんなところに気を付けるとネットショッピングの良さを生かして安全に使うことができるかをお話しします。

ショッピング2



目次です。

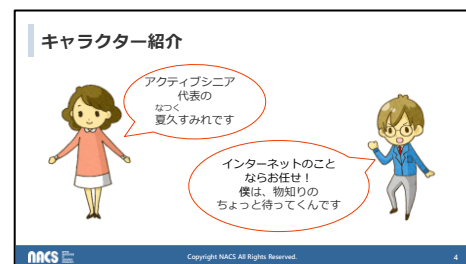
1. 商品購入までの流れ

2. チェックポイント

3. クイズ

最後にトラブル事例を紹介いたします。

ショッピング3



はじめに、キャラクターを紹介します。

アクティブシニア代表は「夏久(なつく)すみれさん」です。

男の子は「ちょっと待ってくん」です。インターネットのことならお任せ！物知りの「ちょっと待ってくん」がすみれさんが危ないことをする度に出てきてアドバイスをします。

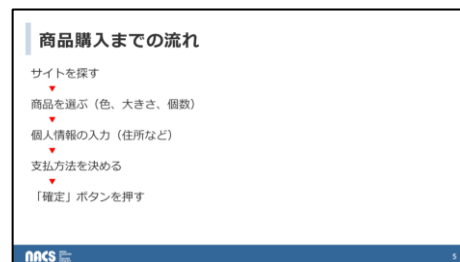
みなさんと一緒にインターネットライフを楽しんでいきますのでよろしくお願いします。

ショッピング4



最初に、ネットショッピングで商品を購入するまでの流れについて説明します。

ショッピング5



ネットショッピングで商品を購入するまでの流れはこのようになります。

①サイトを探す

②商品を選ぶ

③個人情報の入力

④支払方法を定める(代引き、クレジットカード、電子マネー、コンビニ払い等)

⑤「確定」ボタンを押す

これで、注文完了になります。

ショッピング6

① サイトを探す

素敵なリュックがほしいわ。
インターネットで探して
買しましょう。



NACS All Rights Reserved

夏久すみれさんは素敵なリュックがほしいので、インターネットで買おうと思いました。

ショッピング7

① サイトを探す

検索サイトで商品を探す

いろいろなサイトでリュックを見てみましょう。



NACS All Rights Reserved

① サイトを探す、です。
いろいろなサイトでリュックを検索します。

ショッピング8

① サイトを探す

ではショッピングを始めます。
検索サイトで「リュック」と入力します。



NACS All Rights Reserved

グーグルやヤフーなどの検索サイトで「リュック」と入力して商品を探します。

ショッピング9

① サイトを探す

検索サイトで商品を探す

「NACS リュック」

すべて 画像 地図 動画 ショッピング 辞書 ニュース

「〇〇（ブランド名・店名）（スペース）リュック」と入力して検索すると、ブランドや店を絞ることができます。



NACS All Rights Reserved

好きな店やブランドに絞ってリュックを探す方法もあります。
「NACS（スペース）リュック」のように、「ブランド名・店名の後に1文字スペースをあけてリュック」と入力して検索すると、ブランドや店を絞ることができます。

ショッピング10

① サイトを探す

会員サイトに登録する

大手通販サイトなどでリュックを探す方法もあります。
その場合、サイトへの会員登録が必要です。

NACS All Rights Reserved

大手通販業者やメーカーのサイトに登録して、サイトの中でリュックを探す方法もあります。その場合、サイトへの会員登録が必要です。

ショッピング11

① サイトを探す
会員サイトに登録する

区分	業者名	登録手順
総合	大手通販サイト	①ID・パスワードの設定 ②個人情報の必須入力 氏名、住所、電話番号、 メールアドレス、生年月日、性別
業態	量販店・百貨店等	③クレジットカード情報の入力
メーカー・専門店等	衣料品、家具店	

NACS Copyright NACS All Rights Reserved 11

お気に入りのサイトが見つかったら、そのサイトをアプリとしてダウンロードし、スマホにインストールします。なお、ダウンロードとは、インターネット上から、ファイルなどを自分のパソコンなどに取り込むこと。

インストールとは、ソフトをパソコンなどで使えるようにセットアップすること、です。

登録の手順は、サイトにより異なりますが

①ID & パスワードを設定

②個人情報(氏名・住所・電話番号・メールアドレス・生年月日・性別など)を入力します。

③クレジットカード情報を入力します。(任意)

ショッピング12

① サイトを探す
会員サイトに登録する

IDやパスワードを入れて
ログイン(会員サイトの中に入ります)

会員の方はこちら

ID(メールアドレス)

パスワード

ログイン

→ログインできない方はこちら

NACS Copyright NACS All Rights Reserved 12

次はログインです。ログインとは会員サイト内に入ることです。ID・パスワードを自分で設定して登録後、ログインします。ネット上で「〇〇さん(例えば夏久すみれさん)」と特定するためにはIDが必要です。

会員になって支払い方法を登録しておく、と、都度個人情報やカード番号を入力しなくても買い物ができます。

ショッピング13

① サイトを探す

ちょっと待って
そのお店、信用できる?? 店の住所や連絡先、返品について書いてある?? という声がして「ちょっと待ってくん」が登場します。

どこに書いてあるのかしら?

NACS Copyright NACS All Rights Reserved 14

ところが、すみれさんがサイトを探していると、

「そのお店、信用できる?? 店の住所や連絡先、返品について書いてある??」という声がして「ちょっと待ってくん」が登場します。

それらが書いてあるサイトが、信頼できると思う、と言っています。

でもすみれさんは、書いてある場所がわからないようです。

ショッピング14

① サイトを探す

特定商取引法に基づく表示という
ところに書いてあることが多いよ。

NACS Copyright NACS All Rights Reserved 15

ちょっと待ってくん、「特定商取引法に基づく表示」というところに書いてあることが多いよ。」と説明してもらい、すみれさんは、やっとみつけたようです。

ショッピング15

① サイトを探す

やっとみつけた!! こんなに下にあったね。
ここをクリックすると住所などがわかるね。

利用規約
プライバシーポリシー
特定商取引法に基づく表示

NACS Copyright NACS All Rights Reserved 16

特定商取引法という法律で、住所や電話番号などサイトに書くべき項目を定めています。

サイトの下のほうに表示されていることが多いので、見つからないときは、一番下までスクロール(指で画面を下に動かす)してください。

ショッピング16



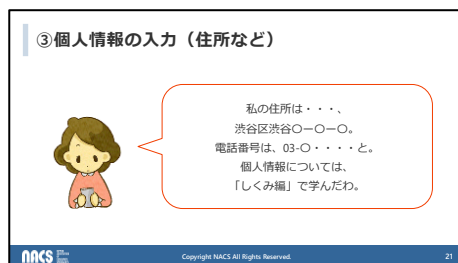
ショッピング17



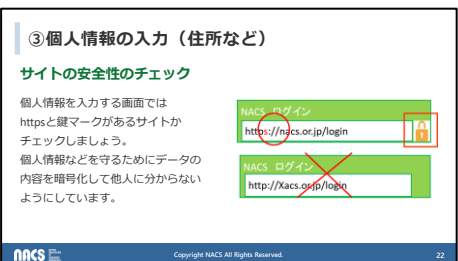
ショッピング18



ショッピング19



ショッピング20



ここには、事業者の住所・電話番号などいろいろなことがかいてあります。

通信販売の広告に表示する事項(消費者庁HPより)

- 販売価格(役務の対価)(送料)
- 代金(対価)の支払い時期、方法
- 商品の引渡時期(権利の移転時期、役務の提供時期)
- 商品(指定権利)の売買契約の申込の撤回又は解除に関する事項(返品特約)
- 事業者の氏名(名称)、住所、電話番号
- 事業者が法人でネット広告をする場合には、販売業者等代表者・通信販売業務の責任者氏名
- 申込みの有効期限
- 販売価格、送料等以外に購入者等が負担すべき金銭の内容・金額
- 商品に隠れた瑕疵がある場合の販売業者の責任内容
- ソフトウェアの動作環境
- 2回以上継続して商品の売買契約をする旨・販売条件
- 商品の販売数量の制限等、特別な販売条件(役務提供条件)の内容
- 有料カタログ等を別途送付する場合、金額
- 電子メールによる商業広告を送る場合、事業者の電子メールアドレス

3本の横線が並ぶアイコンはメニューです。

3つの点で表示されることもあります。

メニューをタップするとサイト内の項目が表示されます。

すみれさんは、グリーンのリュックを選びました。

次に、すみれさんは、自分の住所、電話番号などの個人情報を入力します。

ところで、個人情報入力といったら「S」を確認しましょう。

サイトに個人情報を入力する場合、安全性が保たれているサイトか気を付けましょう。

ポイントは、Sと鍵マークです。

「SSL」などの情報暗号化技術が導入されていれば、サイトのURL(画面の上にあるネット上の住所です)に「https://」と鍵マークが表示されます。

Sと鍵マークが表示されていれば、個人情報も暗号化されるので外部には漏れません。

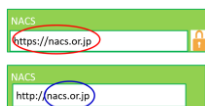
カード番号や個人情報をやり取りをする場合、httpsのSと鍵マークを確認しましょう。

ショッピング21

③ 個人情報の入力（住所など）

サイトの安全性のチェック

ネット上の住所である
URLやドメインの確認が必要です。
本当にNACSのホームページなのか、
URLやドメインでnacsが
確認しましょう。



NACS

Copyright NACS All Rights Reserved.

23

また、ネット上の住所であるURL(赤で囲んだところ)やドメイン(青で囲んだところ)の確認も必要です。本当にNACSのホームページなのかを確認するには、URLやドメインがnacsとなっているかを確認するとよいでしょう。

ショッピング22

④ 支払方法を決める

- 振込
- コンビニ払い
- クレジットカード
- 代引き（代金引換サービス）
- キャリア決済（携帯電話会社の収納代行）
- コード決済（○○ペイ）
- 後払い決済

NACS

Copyright NACS All Rights Reserved.

24

すみれさんは、支払方法を決めています。支払方法は、振込、コンビニ払い、クレジットカード、代引き（代金引換サービス）、電子マネー、キャリア決済（携帯電話会社の収納代行）、コード決済、後払い決済など様々です。

ショッピング23

④ 支払方法を決める



いろいろな支払方法があるのね。私はクレジット払いにしたいのに振込しかみつからないわ

法人なのに、個人口座へ振込んで商品が届かずだまされたという場合もあるから気を付けて



NACS

Copyright NACS All Rights Reserved.

25

すみれさんは、クレジットカード払いを選びたいのですが、振込しか見つかりません。ちょっと待ってくんが、「法人のはずなのに、個人口座へ振込をしたところ、商品が届かずだまされた、という場合もあるから気を付けて」と言っています。

ショッピング24

④ 支払方法を決める

よく見たらクレジット払いがあったわ



クレジットカード情報入力
（クレジットカードの裏面に記載されている情報を入力してください）

カード番号	
有効期限	/
セキュリティコード	
お支払い方法	

NACS

Copyright NACS All Rights Reserved.

26

よく見たらクレジット払いがあったので、すみれさんは、クレジットカード番号を入力しました。

ショッピング25

④ 支払方法を決める



カード番号、有効期限の他に、
カード裏面のセキュリティコード（3桁など）
を入れるのね。
支払いは一回払い・・・と。

NACS

Copyright NACS All Rights Reserved.

27

カード番号、有効期限のほかに、セキュリティコード（3桁など）を入れることが必要です。すみれさんは、一回払いを選択しました。これで、注文は終わりです。

ショッピング26

⑤「確定」ボタンを押す

さあ、入力完了！

戻る 注文を確定する



NACS Copyright NACS All Rights Reserved. 26

すみれさんが、注文確定ボタンを押そうとすると・・・

ショッピング27

⑤「確定」ボタンを押す

返品について確認

万が一の返品に備えて
返品ができるかどうかチェックしよう！



NACS Copyright NACS All Rights Reserved. 27

おや、ちょっと待ってくんが「返品についてチェックしよう」と言っています。

ネットショッピングでは、実物を見ていないので、サイズなどが合わないこともあります。

万が一返品したいと思ったときに、返品ができるかを確認しておくことは大切です。

ショッピング28

⑤「確定」ボタンを押す

返品について確認

返品できるか要チェックね。
見つからなかったらサイト内検索で
探すといいわね。



NACS Copyright NACS All Rights Reserved. 28

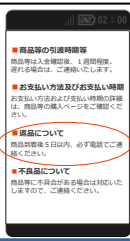
すみれさんは、返品条項をチェックすることにしました。返品条項がどこに書いてあるか見つからない場合は、特定商取引法に基づく表示を見るといいでしょう。

ショッピング29

⑤「確定」ボタンを押す

返品について確認

5日以内なら返せると書いてあるわ。



NACS Copyright NACS All Rights Reserved. 29

すみれさんが返品条項を確認したところ、商品到着後5日以内なら送料負担で返品可能とかいてありました。

ショッピング30

⑤「確定」ボタンを押す

返品について確認

通信販売には、クーリング・オフという
無条件で解約できる制度はないよ。
返品できるかサイトに書くことになっているよ。
例「○日以内なら返品可能」
「不良品以外は返品できません」



NACS Copyright NACS All Rights Reserved. 30

通信販売には、クーリング・オフという無条件で解約できる制度はありません。

しかし、法律（特定商取引法）で、通信販売の場合はサイトの広告などに「返品のルール」を書くようにと定めています。

ショッピング31

⑤「確定」ボタンを押す

返品について確認

返品が難しい場合、商品が届いた日から8日以内は送料自己負担で返品できる。サイトをよく見てね。



NACS All Rights Reserved. 32

返品が難しい場合、商品が届いた日から8日以内は送料自己負担で返品できます。

例 ○日以内なら返品可能。不良品以外は返品できません、など書いてあります。

ショッピング32

⑤「確定」ボタンを押す

メールマガジン、定期購入の情報も確認！

- メールマガジン配信
- 定期購入

翌月も同じものが送られる定期購入になっていないか確認する

メルマガ登録
☒ 毎月定期配信
☐ セール情報配信

定期購入
☒ 16回継続が条件です

NACS All Rights Reserved. 33

店から、定期的にメールマガジン(メルマガ)などが送られることがあります。

また、サプリメントや化粧品の場合、翌月以降も定期的に送られる定期購入になっている場合があります。注文の際に、不要なメールマガジンや、定期購入プランを申し込んでいないかの確認も必要です。

ショッピング33

⑤「確定」ボタンを押す

メールマガジン、定期購入の情報も確認！

不要ならチェックをはずしてね。



NACS All Rights Reserved. 34

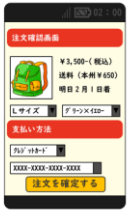
メールマガジンを受け取る気持ちがなければ、事前にチェックを外す必要があります。

また、定期購入を希望せず、1回だけの注文で終わらせたい場合、チェックを外し、契約条件の確認が必要です。

ショッピング34

⑤「確定」ボタンを押す

「注文を確定する」ボタンを押して注文しました。



NACS All Rights Reserved. 35

これらのチェックを外して、すみれさんは「注文を確定する」ボタンを押しました。

注文確定ボタンを押す前に、最終確認画面(契約条件が書いてある画面)をよく読んで、スクリーンショットで保存しておきましょう。

スクリーンショット(スクショ)とは、「表示されている画面」を画像として保存する機能のことです。

ショッピング35

商品の色がイメージと異なった！！

リュックが重いけれど、写真より派手だったわ。交換できるかしら？



NACS All Rights Reserved. 37

すみれさんにリュックが届きましたが、なんとなく色がイメージと異なりました。

ショッピング36

商品の色がイメージと異なった！！

“商品到着後5日以内なら送料負担で返品可能”とあったので、返品して、今度はすみれ色を再注文しました。



NACS

Copyright NACS All Rights Reserved.

38

サイトに商品到着後5日以内なら送料負担で返品可能と書いてあったので、すみれさんは送料を負担して返品し、今度はすみれ色を再注文しました。

ショッピング37

ネットショッピング

今度は、イメージ通りの色のリュックが届きました。ああよかった……。リュックを手にして幸せそうなすみれさん。



NACS

Copyright NACS All Rights Reserved.

39

今度はイメージ通りの色のリュックが届きました。ああよかった、リュックを手にして幸せそうなすみれさんです。これをもって旅行に行こうと思っています。

ショッピング38

2

チェックポイント

チェックポイントです。

ショッピング39

チェックポイント

- 事業者の住所・電話番号・返品について、確認しましょう。
- 個人情報を入力するときは、URLのhttpsのSと鍵マークでサイトの安全性を確認しましょう。
- 申込ボタンを押す前に注文内容を確認しましょう。
- 必要がなければメルマガなどのチェックを外しましょう。

NACS

Copyright NACS All Rights Reserved.

41

ネットショッピングについて、チェックポイント です。

1. 事業者の住所・電話番号・返品について、確認しましょう。
2. 個人情報を入力するときは、URLのhttpsのSと鍵マークでサイトのセキュリティを確認しましょう。
3. 申込ボタンを押す前に注文内容を確認しましょう。
4. 必要がなければメルマガなどのチェックを外しましょう。

ショッピング40

3

クイズ

次に、クイズです。

ショッピング41

クイズ

最後にふりかえりとして、
2問クイズをするね。



NACS Copyright NACS All Rights Reserved. 43

ふりかえりとして、2問クイズをします。

ショッピング42

1 問目

通信販売はクーリング・オフできるでしょうか。

YES NO



NACS Copyright NACS All Rights Reserved. 44

1問目 通信販売はクーリング・オフできるでしょうか。
YES NO どちらでしょうか。

(場合によって手を挙げてもらう)

ショッピング43

答え

通信販売はクーリング・オフできるでしょうか。

NO

通信販売はクーリング・オフできないよ。
サイトで返品について確認しようね。



NACS Copyright NACS All Rights Reserved. 45

答えはNOです。
通信販売はクーリング・オフできません。
サイトで返品できるかどうか確認しましょう。
本当は、返品するようなことがないほうがよいですね。

ショッピング44

2 問目

通信販売サイトに事業者の電話番号を書く必要がありますか。

YES NO



NACS Copyright NACS All Rights Reserved. 46

2問目 通信販売サイトに事業者の電話番号を書く必要がありますか。

YES,NOどちらでしょうか。

(場合によっては手を挙げてもらう)

ショッピング45

答え

通信販売サイトに事業者の電話番号を書く必要がありますか。

YES

法律で、通信販売の広告に表示する事項を定めているんだ。電話番号や住所も書くことになっているよ。

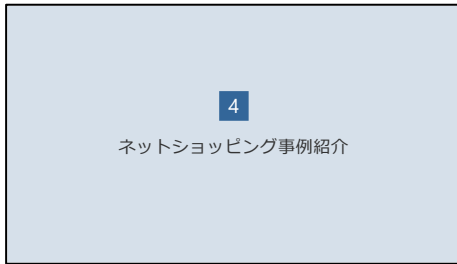


NACS Copyright NACS All Rights Reserved. 47

答えは、YESです。

特定商取引法で、通信販売の広告に事業者の電話番号や住所を書くことになっています。

ショッピング46



最後に ネットショッピングの事例を3つご紹介します。

ショッピング47

事例1

インターネットショッピングの詐欺

インターネットで財布を購入した。
代金を個人口座へ振り込み、「入金を確認できたので商品を発送します」とメールがあったが、商品は届かない。
メールの返信もなく、サイトを確認すると、住所も電話番号も載っていなかった。
実在しない住所や電話番号が載っていることもあります。
地図アプリや口コミなどを参考にするとよいでしょう。

NACS Copyright NACS All Rights Reserved. 49

事例1. インターネットショッピングの詐欺の事例です。インターネットで財布を購入した。代金を個人口座へ振り込み、「入金を確認できたので商品を発送します」というメールがあったが、商品は届かない。メールをしたが返事はなく、サイトに住所も電話番号も載っていなかった。

これは詐欺サイトです。

事前に、通信販売事業者の住所や電話番号を確認しましょう。

ただし、実在しない住所や電話番号が載っていることも多いので、地図アプリで場所を確認したり、口コミなども参考にするとよいでしょう。

ショッピング48

事例1

インターネットショッピングの詐欺

現金で支払ってしまうと、
お金が戻ってくる可能性は低いよ

キャラクターのイラスト。男性で、茶色の髪、眼鏡、青いシャツを着ています。手を上げて話している様子です。

NACS Copyright NACS All Rights Reserved. 50

残念ながら、詐欺業者に現金で支払ってしまうと、まずお金は戻ってきません。被害にあわないためにも、サイトの表示を確認しましょう。

ショッピング49

事例2

返品を断られた

ネットでスカートを購入したが、サイズがきつかった。
返品してほしいと連絡したが、サイトに返品不可と記載されていると返品を断られた。クーリング・オフができるのではないかな。
通信販売では、クーリング・オフはできません。
返品の有無はサイトに記載することになっています。サイトに「返品の可否」が書いていない場合、商品到着後8日以内は送料自己負担で返品できます。
返品条項の例「〇日以内なら返品可能」「不良品以外は返品できません」など

NACS Copyright NACS All Rights Reserved. 51

事例2. は、返品を断られた、という事例です。

ネットでスカートを買いまして。ところが、思ったよりきつかったので、返品してほしいと連絡しましたが、断られました。

クーリング・オフができるのではないですか。

通信販売では、クーリング・オフはできません。

このケースでは、サイトに返品不可と記載されていたので返品を断られました。

通信販売では、商品を見ることができないので、事前にサイズなどをきちんと確認することが必要です。

ただし、サイトに「返品条項(返品できるかできないか)」が書いていない場合、商品到着後8日以内は送料自己負担で返品できます。

返品条項の例として、〇日以内なら返品可能。不良品以外は返品できません、など書いてあります。

ショッピング50

事例3

定期購入

ネットで500円の初回お試しサプリメントを購入した。
ところが、翌月も同じサプリメントが届き、今度は5千円だった。
返品したいと電話すると、「6回継続して買う契約を申し込んでいる。
2回目から通常価格の5千円とサイトに書いてある」と言われた。
定期的に商品を送ってくる定期購入の場合があるので、
購入時に内容をよく確認しましょう

NACS

Copyright NACS All Rights Reserved

50

事例3は、定期購入です。
化粧品を購入しました。
ところが、翌月に同じ商品が2個も送られてきて、今度は1万2千円でした。
返品したいと電話をすると、4回継続して買う契約になっている、2回目からは2個ずつ送るので、1万2千円だと言われました。

※長い広告を、ずっとスクロールすると「4回継続が条件です」と小さな字で書いてありました。
注文したら定期的に商品を送ってくる「定期購入」の場合があるので、よく確認しましょう。

＜参考＞

定期購入で、契約の主な内容全てが容易に認識できないほど離れた場所に表示することは 特定商取引法の禁止行為に当たります。

ショッピング51

事例3

定期購入

最終確認画面はスクロールして
最後まで確認しよう。
スクリーンショットを保存しておくといいいよ。



NACS

Copyright NACS All Rights Reserved

51

「定期しぼりなし」などの宣伝文句をうのみにせず、契約条件をしっかりと確認しましょう。

注文する前に「最終確認画面」はスクロールして、最後まで確認してください。

「最終確認画面」のスクリーンショットを保存しておきましょう。

ショッピング52

困った時の相談先：消費生活センター

検索で情報を得るのもいいけれど・・・

トラブルなどで 消費生活センターに相談したいときは

消費者ホットライン 188（いやや）へ電話を！

近くの消費生活センターにつながります。



NACS

Copyright NACS All Rights Reserved

52

消費者トラブルで困ったときは、「消費者ホットライン」188（いやや）に相談しましょう。近くの消費生活センターにつながります。

ショッピング53

NACS

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）事業