



スライド 1



「ネット通販、どこに注意したらいいかな？」

<ねらい>

ネット通販(インターネットショッピング)は便利で手軽に買い物ができますが、商品が思っていたものと違っていた、偽物が届いたなど思わぬトラブルにあうことがあります。そうしたトラブルを防ぐために、①ネット通販の返品、②ネット通販のサギ、③お試し購入の3つの事例を取り上げ、注意点を学びます。

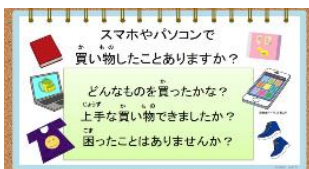
<所要時間の目安>

講義形式: 20 分程度 グループワークを入れる場合: 30 分程度

講師シナリオ

指導のポイント／解説

スライド 2



皆さんは、スマホやパソコンを使って、インターネットショッピング(ネット通販とも言います)を利用したことがありますか？

- どんなものを買ったでしょうか？
- 上手に買い物ことができましたか？
- 困ったことが、ありませんでしたか？

私も、「 」、「 」、「 」に使っています。いろんなものが買えるので便利ですし、時にはお店よりも安かったりしますので、多くの人が使っていますね。

お得に、便利に使うために、これから、ネット通販について、注意しなければならないことを勉強しましょう。

ネット通販(インターネットショッピング)は、通信販売の1つです。商品だけではなく、コンサート等のチケット、旅行や飛行機や新幹線の予約など様々なものが、スマホやパソコンからいつでも購入できるメリットがあり、年々利用が増えています。受講者も利用経験があると考えられます。店頭販売と違って、商品内容や購入条件の確認は、消費者がしなければならず、「自己責任」の度合いが大きいので注意が必要です。

- ☞ 受講者から、ネット通販を利用して、「良かったこと」、「楽しかったこと」、「困ったこと」を発表してもらいます。
- 経験があまりなければ、大手通販サイトの名称や利用場面を紹介して、実感しやすくするとよいでしょう。
- もし、「困ったこと」があったら、この先の事例紹介の際に関連づけて話すようにすると、受講者に実感をもってもらえます。(返品できなかった、偽物だった、連絡がつかなかった、何個も買うことになったなど)



スライド 3



最初に、お買い物が大好きな花子さんの、ネット通販のトラブルを紹介します。

ナックちゃんが泣いているのは、どういうわけでしょう。

スライド 4



ある日、花子さんは、ネット通販のサイトで、かわいいTシャツを見つけました。10着限定、早い者勝ちと書いてあります。早く注文しないとなくなってしまうと、花子さんは「注文する」をクリックし、申込みました。

スライド5



数日後、Tシャツが届きました。鏡で見ると、全然、似合いません。花子さんは、このTシャツを返したいと思いました。

さて、花子さんは、返品できるのでしょうか？

皆さんは、どう思いますか？

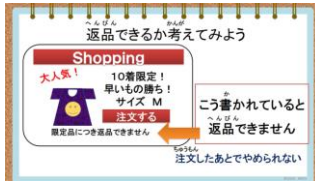
👉 花子さんが返品できるかどうか聞いかけ、その理由も聞いてみます。

ネット通販は、特定商取引法によって規制されていますが、クーリング・オフ制度は適用されません。(本教材『契約とクーリング・オフ』参照)
ただし、返品可否と条件を表示する義務があります。「返品不可」となっている場合は、自分の都合での返品には応じてもらえません。商品が不良品の場合は返品できます。

👉 もし、「クーリング・オフできるので？」という受講者がいたら、上記の内容を説明します。



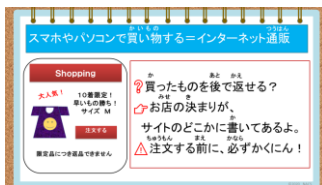
スライド6



画面のTシャツの絵の下を、よく見ると「限定品につき、返品できません」と書いてあります。インターネットで注文した場合、「返品できません」と書いてある場合は、返品できないのです。似合わないからといって「いらない」と返すことはできません。

サイトには返品の手続きが、表示されているので、確認します。自己都合での返品が可能な場合でも、送料がかかることもあります。もし、サイトに返品の手続きや条件が書いてない場合は、商品を受け取って8日間以内であれば返品できますが、クーリング・オフと違い、返品送料は消費者負担です。購入前に条件を確認する習慣を身につけることが重要です。

スライド7



ネット通販での買い物に、失敗しないためには、

- ・買ったものを後から返せるか、確かめましょう。
- ・返品できるかどうか、お店の決まりはサイトのどこかに書いてあります。
- ・クリックする前に、サイトに書いてあることを、よく確かめましょう。

注文前には、家の人などに、確認してもらったり、条件をプリントアウト(印刷)したり、スクリーンショット(写真)をとって証拠を残すのもよい方法ですよ。

ネット通販にかぎらず、広告などでは、重要な内容が小さな字で書いてあることが多く、きちんと確認することが必要です。

メモ



スライド 8



今度は、ネット通販でサギ、ニセサイトについて勉強しましょう。お買い物好きの花子さん、今度はどんなことになるのでしょうか。

スライド 9



ある日、花子さんはネット通販のサイトで、前から、ほしいと思っていたリュックサックが売られているのを見つけました。お店では、「人気の商品なので売り切れました」と言われたものです。花子さんはうれしくなって、すぐ「注文する」をクリックしました。先にお金を払わないと注文できないことになっていたので、早速コンビニでお金を払ってきました。

支払ってしばらくすると、リュックサックが届きました。

でも、届いたリュックサックをよく見ると、布地がごわごわしていて、縫い目も荒くて、ちょっと変な感じです。

スライド10



花子さんは、偽物かもしれないと、リュックサックを買ったサイトをもう一度見ようとしてみました。すると、いつのまにか、サイトがなくなっていたのです。最初に書いてあった電話番号に電話をかけても、「この電話は現在、使われておりません」という音声が出るばかりです。

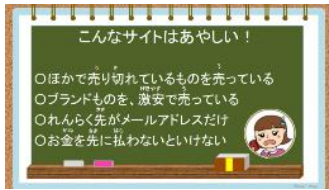
☞ 受講者がネット通販をよく利用している場合、自分だったら購入するかどうかが問いかけてみると、関心を持ってもらいやすくなります。

その理由も聞いてみます。「安いから」、「前に売り切れていたのに見つかったから」などの理由が出ると予想されます。

ネット通販の支払い方法はいくつかあり、選べるようになっています。クレジットカードを持っていない場合によく利用されるのが、「コンビニ支払い」です。これは、ネット通販で商品を申し込んだ時に画面に表示される払込票番号をメモし、コンビニでその番号を伝えて支払いをする（コンビニによって、他の方法もあります）決済方法です。



スライド 11



花子さんがリュックサックを買ったサイトは、偽物売るサイトだったのです。ニセサイトの特色として、次のようなことが挙げられます。

- ・ほかで売り切れているものを買っている
- ・ブランド物を激安で売っている
- ・連絡先がメールアドレスだけ
- ・代金は先払い

欲しかったものが見つかった、しかも安いと、すぐに飛びつかないで、サイトは信用できるか、商品は自分の探しているものかじっくり考え、注文する前には、販売会社の連絡先や支払い方法を確認しましょう。

わからない時は、周りの大人に相談してみましよう。

たとえ支払ってしまったとしても、こんなトラブルにあったら、すぐに周りの大人や消費生活センター(消費者ホットライン188)に相談してくださいね。

ニセサイトの特徴として、スライド11の画面であげたことの他に、次のようなことがあります。

- ・URLが不自然である：偽サイトのURLは、実在のURLに似せているが、つづりが違っていたり、後ろに違う文字が加えられている等がある。

〈例〉

正：https://www.rakuten.co.jp/

偽：https://www.rakutencojp.com/

偽サイトのURLは、rakutenを入れて似せていますが正規ではありません。

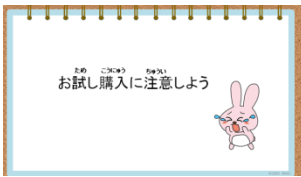
- ・連絡先の住所が番地まで記載されていない。
- ・銀行振込先が、個人名の口座である。

☞支払ってしまったとしても、泣き寝入りしないで、教員や支援者、消費生活センターに相談することも重要です。被害が増えることを防ぐことができます。トラブルに遭ったときに、相談するところを知っていることは重要なことです。消費生活センターを知っているかどうか、問いかけます。

メモ



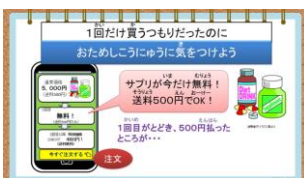
スライド12



最後は、「お試し購入」のトラブルについて勉強しましょう。

スマホやパソコン等の広告を見て、お試しで1回安く買うつもりが、何回分も買うことになってしまった花子さんのお話を聞いてください。

スライド 13



最近、太り気味の花子さんは、ネット通販のサイトで、ダイエットサプリメントを見つけました。

なんと、「通常価格5,000円が、今だけ無料」、送料500円だけ支払えばいいと書いてあります。「5,000円が無料って、すごい！」と、早速、「今すぐ注文する」をクリックしました。数日後、サプリメントが届いたので、送料の500円を払いました。

スライド 14



ところが、1か月後も同じ商品が届いたのです。箱の中には、4,000円の代金振込書が入っていました。花子さんはびっくりして、サイトをもう一度よく見てみると、2回目以降は20%引きで特別価格4,000円と書いてありました。

さらに、下の方まで読んでみると、「5か月以上の購入が条件です」と書いてあります。

「お試し購入のトラブル」とは、ネット通販等で、格安や無料で商品（健康食品や美容液等）を購入できるという広告をみて申し込んでみると、複数回分を定価で購入することが条件だったというものです。何回か定期的に商品が届く仕組みのため「定期購入」と呼ばれます。1回だけ格安で試しに買うつもりが、その後、数万円分買わなければならないとなり、返品したいというトラブルが多く発生しています。通信販売にはクーリング・オフ制度がないため、複数回の購入条件が明確に表示されていれば、それに承諾して注文したことになり、なかなか返品や解約に応じてもらえないのです。

☞ こんなサイトを見たことがあるか、買おうと思ったか、問いかけてみます。買おうと思った理由も尋ねます。

この事例は、初回は送料の500円だけですが、その後5ヵ月間続けて商品を購入することが条件となっています。一応、商品代金は定価より20%引きで4,000円としてありますが、4ヵ月分の代金は16,000円となります。



スライド 15



注文する前に、書いてあることをよく読まないと、こんなことになってしまいます。「無料」、「送料のみ」、「今だけ」という言葉につられて、あわてて注文しないようにしましょう。

そして、「無料」、「格安」、「今だけ」という言葉を見たら、「なぜ安いのだろう？」と考えてみるようにしましょう。注文前に、誰かに相談するのもよい方法ですね。

思っていたのと違っていたり、一回でやめたいときは、周りの大人や消費者ホットライン188に相談しましょう。

☞ スライドを見てもらい、画面を見るときは下までスクロールして確認することを伝えます。一目では表示内容すべてが見えないことがあり、大事な条件を見落とすことがあるからです。

☞ 「通販会社は商品を販売して、お金をもうけていますが、価格がこんなに安くてもうかるのでしょうか？何か理由があるはずですから、申し込む前によく考えるようにしましょう」という説明をしてもよいでしょう。

「なぜだろう？」と考えるのは「批判的思考(クリティカルシンキング)」と呼ばれ、消費者が身につけたい力です。

☞ 解約を申し出て、単品扱いにしてもらえる場合もありますが、格安の料金(ここでは500円)ではなく、定価(5,000円)で買う条件となることがあります。電話が繋がらない、解約に応じない時は、消費生活センターに相談することを伝えます。

スライド 16



ネットでの買い物は、便利で楽しいけれど、気を付けないといけないことがたくさんありましたね。

書いてあることを最後までよく読んで、本当に必要かどうか考えてから注文しましょうね。

☞ 時間があれば、グループワークとして、それぞれの事例の振り返りを行い、注意点を発表してもらいます