

授業展開例② トラブル事例紹介

● 題材名 多様化する販売方法

- **本時の目的**
- ・ 多様化する販売方法について考える。
 - ・ インターネットによる消費者トラブルについて理解する。

● 授業展開例

次の授業展開例は、授業時間内で授業実態や進度等に応じて、適宜Web版教材を活用できるものとしている。

■ トラブル事例①～⑤

時間	主な学習活動	指導上の留意点	教材・資料
時間の 目安 1事例 あたり 5～10分	<ul style="list-style-type: none"> ● Web版教材「トラブル事例紹介」のトラブル事例①～⑤を確認する。 ● トラブルになった原因について考え、ワークシート②-1にまとめる。 ● トラブルにならないために、気を付けたらよかったことを考え、ワークシート②-1にまとめる。 ● 解説を確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 実際に多いトラブルの事例であることを伝える。 ● トラブル事例について、トラブルとなった原因や気を付けたらよかったことについて考えさせ、注意しなければならないことに気付かせる。 ● 「インターネット通信販売」の特定商取引法で定められたルールについて確認させる。 ● クーリング・オフ制度がないことを確認させる。 ● 消費生活センター等に相談することは、自分自身の被害救済だけでなく、社会への貢献につながることを理解させる。 	ワークシート②-1 ・ 事例ワーク Web版教材 トラブル事例紹介

■ 実践問題①～③

時間	主な学習活動	指導上の留意点	教材・資料
時間の 目安 1事例 あたり 5～10分	<ul style="list-style-type: none"> ● Web版教材「実践問題」の①～③に取り組み、ワークシート②-2にまとめる。 ● 解説を読み、まとめと注意ポイントを確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 最終確認画面で確認する6つの項目について確認させる。 ● 申込みの際の注意ポイントについて理解させる。 ● 定期購入契約の基礎知識について理解させる。 ● 消費生活センター等に相談することは、自分自身の被害救済だけでなく、社会への貢献につながることを理解させる。 	ワークシート②-2 ・ 実践問題 Web版教材 実践問題

【インターネットトラブル事例】

【事例ワーク】次の事例から、トラブルに遭った原因を考え、気を付けたらよかったことについてまとめましょう。

トラブル事例① 返品できるかな？

◇トラブルになった原因

- (例) ・サイトに載っていた写真の色と現物の色に違いがあると思わなかったため、返品や契約解除の条件を確認しなかった。
- ・スニーカーの履き心地は、そんなに変わらないと思っていたので、実際にお店で試さず、インターネット通信販売で購入してしまった。

◇気を付けたらよかったこと

- (例) ・色は写真と実物では異なることもあるので、返品や契約解除の条件を確認しておけばよかった。
- ・初めての靴は、直接履いてみないと、足に合うかどうか分からないので、お店に行って試した方がよかった。

トラブル事例② 前払いで申し込んだのに…。

◇トラブルになった原因

- (例) ・お金だけ受け取って商品を送らないような悪質な事業者がいるとは思わなかったため、事業者について何も検討しなかった。
- ・サイトがなくなるとは思っていなかったから、事業者の連絡先などの事業者情報を控えていなかった。
- ・まさか商品が送られてこないとは思わなかったため、前払いで支払ってしまった。

◇気を付けたらよかったこと

- (例) ・契約する際は、事業者情報(事業者名、所在地、電話番号など)を確認し、いろいろな情報を収集し、比較検討すればよかった。
- ・契約内容や事業者情報の画面は、印刷やスクリーンショットで保存しておけばよかった。
- ・事業者のサイトに表示している支払方法が、前払いのほかにも複数用意されているかを確認し、前払いにするかどうかを検討すればよかった。

トラブル事例③ この契約、定期購入だったの！？

◇定期購入契約だと思わなかった原因

- (例) ・極端に安い価格だけにひかれて、契約内容をしっかり読んでいなかった。
- ・定期購入契約について、小さい文字で分かりにくいところに表示されていたので、気付かなかった。

◇消費者としては、どうすればよかったか

- (例) ・なぜ安いのかを考えながら、きちんと契約内容を確認すればよかった。
- ・契約する時に、返品や解約の条件をしっかりと確認しておけばよかった。

◇事業者がどのように表示すれば、定期購入契約だと分かったか

- (例) ・極端に安い価格だけを強調せず、定期購入契約であることを大きな文字で分かりやすく表示する。
- ・定期購入契約であること、購入する回数や合計金額がいくらになるかを表示する。

トラブル事例④ 「やせなかったら、返金保証」って本当？

◇トラブルになった原因や問題と思うこと

- (例) ・効果に対する評価基準の記載がなく、あいまいである。
- ・返金の条件として、商品の包装を半年分揃えておくことなど、最初に知っていれば準備できるが、後になってからでは準備できないことについて、分かりやすく表示していなかった。
- ・消費者は広告に掲載されているダイエットに成功した人の体験談や顔写真から、「どんな人もやせる！」ということを鵜呑みにしてしまった。
- ・返金を求めて業者に電話したが、何回かけても電話が通じないのは問題だと思う。

トラブル事例⑤ 「組み立て式自転車」自分で組み立てられる？

◇トラブルに遭わないために気を付けること

- (例) ・定価の4割引きの価格だけにひかれて、組み立てる知識がないのに購入してしまったが、専門知識がない場合は、組み立てられた状態で届けてくれる通販サイトを選択するか、または、店舗で購入すればよかった。
- ・安全に組み立てていなかったらケガをしたり、事故を起こしたりする危険性があることを考えるべきだった。
- ・インターネット通信販売で自転車を購入する場合には、自転車の故障や不具合について、事業者のサポートを確認しておけばよかった。

【実践問題】

実践問題①～③

インターネット通信販売では、申込みボタンを押す前に、申込内容(契約内容)に間違いがないかどうかを確認するために、最終確認画面が設けられています。

◇インターネット通信販売の最終確認画面で「確認すべき6つの項目」

- (数量)
- (販売価格(送料についても表示が必要))
- (代金の支払期限、方法)
- (商品の引渡時期)
- (申込みの時期に関する定めがあるときは、その旨及びその内容)
- (契約の申込みの撤回又は解除に関する事項)

◇申込みの際の注意ポイント

- ・(事業者情報)を確認し、他社と(比較)して契約相手として適しているかどうかを検討しましょう。
- ・契約を結ぶと(権利)と(義務)が発生し、一方的に(契約解除)することはできません。
- ・契約する場合は、自分できちんと(比較検討)し、判断することが重要です。
- ・いつでも事業者情報や契約内容、利用規約などが見られる(画面設定)になっているか確認しましょう。

◇定期購入契約の基礎知識

【消費生活センターに多く寄せられた相談事例】

- ・定期購入であることや定期購入の契約内容が分かりにくい表示であった。
- ・「回数の縛りなし」「初回のみで解約可能」と記載してある場合でも、2回目ですでに発送されていて解約できない。
- ・初回の商品到着から数日以内に申請しないと解約できない。
- ・電話での解約しか認めないとしておきながら、電話がなかなかつながらない。

- ・定期購入契約やサブスクリプションの場合には、最終確認画面に、そのことが分かるように(各回の数量(分量))及び(総分量が把握できるように)引渡しの(回数)、各回の(代金及び総額)、各回の支払時期・引渡時期などを明確に表示することが事業者には義務付けられました。
- ・これを誤解させる表示によって、消費者が申込みをした場合、契約を取り消せる可能性があります。

◇まとめ

- ・(最終確認画面)に、6つの項目が認識できるように表示されているかどうかを確認し、自分が(申し込みたい内容)と間違いがないかを確認しましょう。
- ・(申込みボタン) (「注文を確定する」ボタンなど)を押したときが、(契約成立になる)と考えましょう。
- ・(契約)に疑問や不安を感じたら、すぐに(消費生活センター)に相談しましょう。

最寄りの消費生活センター 消費者ホットライン ☎ 188(局番なし)

東京都消費生活総合センター 相談窓口 ☎ 03 (3235) 1155