[公民]ワークシート②　「トラブル事例①～⑤」、「実践問題Ⓐ～Ⓒ」

　　　　年　　　　組　名前（　　　　　　　　　　　　）

**【トラブル事例】**

**トラブル事例①　返品できるかな？**

**（トラブルになった原因）**  **（何に気を付けたらよかったか）**

**（事例のまとめ）**

・　この事例では、消費者はサイトに書いてある契約内容に関する表示のうち「（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）」を読んでいなかったので、契約を検討する時には、返品条件や解約条件などもしっかり確認しましょう。

・　インターネット通信販売で購入するのか、店舗で購入するのかなど、（　　　　　　　　　　　　）しましょう。

**⇓**

・　「通信販売」では（　　　　　　　　　　　　　　　）はありません。

・　（　　　　　　　　）の有無を確認しましょう。

・　（　　　　　　　　）では、サイトに表示しなければならない項目が定められています。

**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）** 　　　　　　**（何に気を付けたらよかったか）**

**（事例のまとめ）**

・ 契約相手の事業者情報は、必ず（　　　　　　　　　　　　）しておきましょう。

➡通信販売では、原則として「（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）」の表示が義務付けられています。必ず事業者情報を確認し、画面は、（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）で保存しておきましょう。

・ 契約する際は、契約相手となる事業者について検討しましょう。

➡事業者情報をもとに行政の注意喚起情報やインターネット検索などで（　　　　　　　　　　　　　　）しましょう。

・ 支払方法を確認しましょう。

➡クレジットカード決済や後払いなど、（　　　　　　　　　　　　　　　　　）を選択しましょう。

・ 前払いによる通信販売の場合は、必ず事業者から（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）が送られてきます。

・ 高級ブランド品を正規販売店の販売価格よりも（　　　　　　　　　　　　　）しているサイトは要注意

・ 代金を支払っても商品を送らない（　　　　　　　　　　　　　　　）には要注意

**トラブル事例③　この契約、定期購入だったの!?**

**Q１　なぜ定期購入契約と思わなかったのでしょうか。**

**Q２　消費者としては、どうすればよかったのでしょうか。**

**Q３　トラブル防止のために、事業者がどのような表示をすれば、消費者は定期購入契約だと分かったと**

**思いますか。**

**（事例のまとめ）**

・ 「お試し」「初回限定」と無料や格安な金額を強調した広告は、（　　　　　　　　　　　　　　）があります。契約内容を

しっかり確認しましょう。

・ 申し込む前に、（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）などを必ず確認しましょう。

・ 未成年者は、必ず（　　　　　　　　　　　　　　）を得ましょう。

・ 困ったときは、（　　　　　　　　　　　　　）に相談しましょう。

➡相談することは、自分の被害救済のためだけでなく、（　　　　　　　　　　　　）につながります。

**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）**

**（事例のまとめ）**

・ 次のことに注意しながら、契約内容の表示をよく見て、契約するかどうかを冷静に検討しましょう。

○禁止されている表示の可能性があること

・ 「絶対にやせる」などという表現は、「（　　　　　　　　　　　）」で禁止している誇大広告に該当する可能性があります。

・ 「（　　　　　　　　　　）」では、「実際より著しく優良又は有利である」と誤認させる表示は不当表示として禁止されています。

○返金に関する条件が分かりやすく表示されていないこと

・　事例では「効果がなければ返金保証！」は大きく表示してありますが、

（　　　　　　　　　　　　　　　 　　　　）は記載していませんでした。また、返金条件については、

（ 　　　　　　　　　 ）で記載されており、（ 　　　　　　　　　　 ）になっていました。

不当な表示をしている事業者とは契約しないようにしましょう。

・ 健康被害に遭う可能性があることを知っておきましょう。

➡直接個人で輸入する場合は、（　　　　　　　　　　　　　）を満たしているかどうかを確認する必要があります。

健康被害に遭わないために、購入前には、（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）などを収集し、検討することが重要です。

・　（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）とは契約しないようにしましょう。

**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？**

**（トラブルになった原因や問題と思うこと）**

**（事例のまとめ）**

・　店舗での購入にするのか、インターネット通信販売で購入して自分で組み立てるのかなど、

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）を検討しましょう。

➡専門知識をもたない消費者が自分で組み立て、不完全な整備状態で使用すると、

（　　　　　　　　　　　　　　　　）があります。

・　（　　　　　　　　　　　　　　　　　）を確認しましょう。

・　防犯登録や保険への加入をしましょう。

➡通販サイトで購入した自転車であっても、（　　　　　　　　　　　　　　　）があります。

・　海外の通販サイトから直接、個人輸入する場合は、（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）を確認しましょう。

**実践問題Ⓐ・Ⓑ**

**（最終確認画面の確認事項）**

① （　　　　　） ：申し込みたい数量、商品の確認をしましょう。

② （　　　　　　　　）　：申し込みたい商品の価格、数量、送料、「支払総額」を確認しましょう。

③ （　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

④ （　　　　　　　　　　　　　）

⑤ （　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）がある場合は、よく確認しましょう。

⑥ （　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

○ （　　　　　　　　　）について、契約条件が共通である場合

画面を見やすくするために、どこか１カ所にまとめて表示している場合があり、事業者によって項目名が異なるので、きちんと確認しましょう。

○ 購入しようと思っている商品が、それぞれ異なる（　　　　　　　　）になっている場合、商品ごとにその内容を

確認しましょう。

○ 契約解除の条件や契約解除方法などを特定の方法に限定している場合、その内容を確認しましょう。

特に、電話番号は、確実につながる番号を記載することになっています。

**（まとめ）**

● 「最終確認画面」に、この6つの項目が（　　　　　　　　　　　 　　　　　　　　　　　　　　）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。

※ 最終確認画面に、6つの項目が消費者にとって分かりやすく表示されていないことで、

消費者が契約内容を誤解して申込みをした場合、契約を取り消せる可能性があります。

● 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、「（　　　　　　　　　　）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（　　　　　　　　　　　　）に相談しましょう。

**実践問題Ⓒ**

**（定期購入契約の画面例）**

1. 数量 (分量)

各回に引き渡される商品の数量（分量）を確認しましょう。また、（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）も確認しましょう。例えば、初回と2回目以降で引き渡される商品の（　　　　　　　　　　　　　　　　）は、その内容を確認しましょう。

1. 販売価格　：各回の代金、送料、支払総額を確認しましょう。

例えば、（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）は、その内容を確認しましょう。

③　代金の支払時期、支払方法　：各回の代金の支払時期や支払方法を確認しましょう。

④　商品の引渡時期　：各回の商品の引渡時期を確認しましょう。

⑤　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

商品の申込期間や申込期限がある場合は、よく確認しましょう。

⑥　契約の申込みの撤回又は解除に関する事項

返品・契約解除や解約の条件について、確認しましょう。

・　契約解除の条件や契約解除方法などを（　　　　　 　　　　　　　）している場合、その内容を確認しましょう。

特に、（　　　　　　 　）は、確実につながる番号を記載することになっています。

・　定期購入契約で、（　　　　　　　　　　　　）どうかや、解約時に（　　　　　　）などが発生するのかどうかを確認しましょう。

**（まとめ）**

●　（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）が、「契約成立になる」と考えましょう。

●　消費者に分かりやすい表示や上記のような画面操作を設定していない事業者とは契約しないようにしましょう。 契約に疑問や不安を感じたら、すぐに（　　　　　　　　　　　）に相談しましょう。

