

消費者の権利と責任～実践編（ネット通販サイト事例から学ぶ「消費者の権利と責任」）～

学年 組 番 氏名

1 消費者トラブル事例を知る ～実際の相談事例を読んでみよう（事例9）～

2 次のネット通販画面では、どこに気を付けなければならないと思いますか？ また、どのような消費者トラブルが起こるかとも思いませんか？

ネット通販サイト(広告画面)

ネット通販サイト(最終確認画面)

起こるかもしれない消費者トラブル: お試しの購入と思って契約したら、定期購入だった

3 2で考えたような消費者トラブルに遭わないために、気を付けなければならないことは？

- ・購入前に、しっかり情報を調べる（広告内容、サイトが本物か、誰から購入するのか？）
- ・契約内容や購入条件をよく確認する（総額はいくら？解約の条件は？）。前払いではより慎重に行動する。
- ・分からないことがある点は、事業者に「お問い合わせ」などで質問する。分からない時は購入しない。

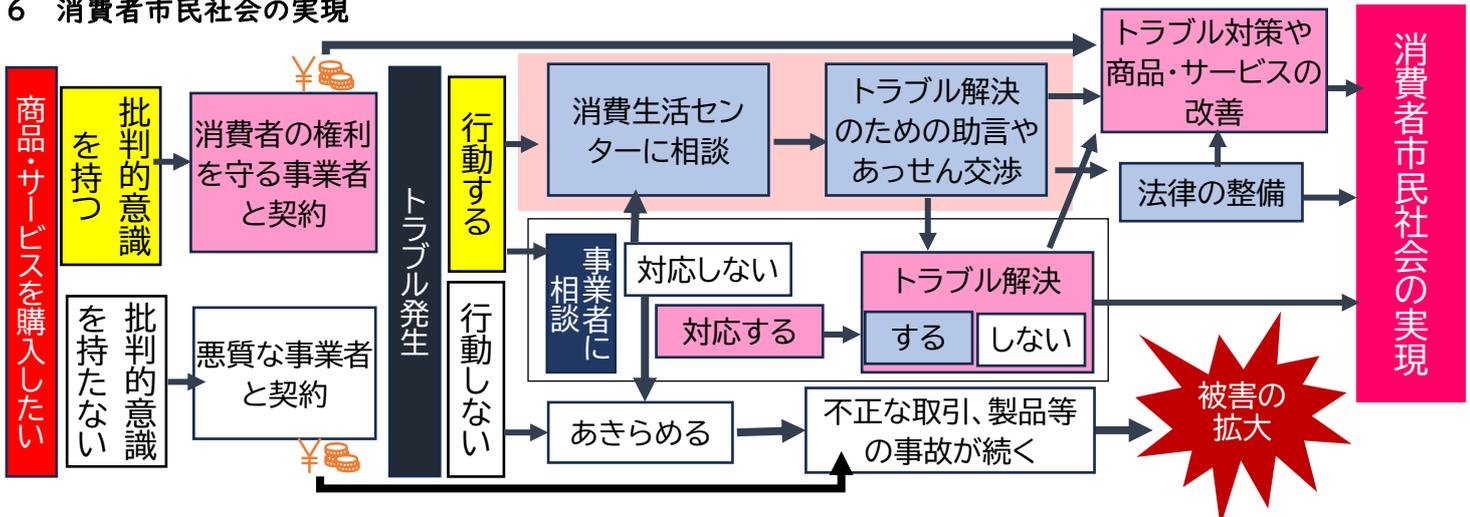
4 もし消費者トラブルが起きてしまったら、解決するためにどうしたらよいでしょう？

- ・購入した事業者と相談する（電話やメール） ※通信販売はクーリング・オフ対象外（解決策は話し合い）
- ・消費生活センターに相談する
- ・警察に相談する ※警察は、詐欺などの刑事事件を扱う機関なので、扱ってくれない可能性もあり

5 関係する「消費者の権利と責任」は？

「知らされる権利」「批判的意識を持つ責任」「主張し行動する責任」

6 消費者市民社会の実現



Ⅰ 消費者トラブル事例を知る ～実際の相談事例を読んでみよう～「中学生に多い消費生活相談事例」から

【事例9】定期購入(サプリ)

子どもが、SNS の広告を見て1回だけのつもりでサプリを買ったら、2回目が届いた。

初回の請求書は 1,000 円だったが、2回目は 20,790 円の請求書が入っている。販売店に問い合わせしようと電話するが、チャットでしかやり取りができないようだ。

(契約当事者:京都府在住の中学生(15歳))