

消費者の権利と責任～実践編（消費者トラブル事例から学ぶ「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 《「中学生に多い消費生活相談事例」》
- ・消費者の行動と起こりがちな消費者トラブルを聞いてみよう（ケース1・2）《裏面》

2 どうしてこのようなことになったのでしょうか？

- ・広告に書いてある内容が本当ではないかもしれないと疑わなかった
- ・契約条件や利用規約をしっかり確認しなかった
- ・嘘をついて契約した
- ・正規のサイトか偽サイトかをしっかり調べていなかった
- ・商品・サービスに不具合があって解約・返品する場合はどうすればいいのかを調べなかった
- ・急いで契約した など

3 このトラブルを解決するためにどうしたらよいでしょう？

- ・購入した事業者にご相談（電話、メール）
- ・消費生活センターにご相談する
- ・警察にご相談する

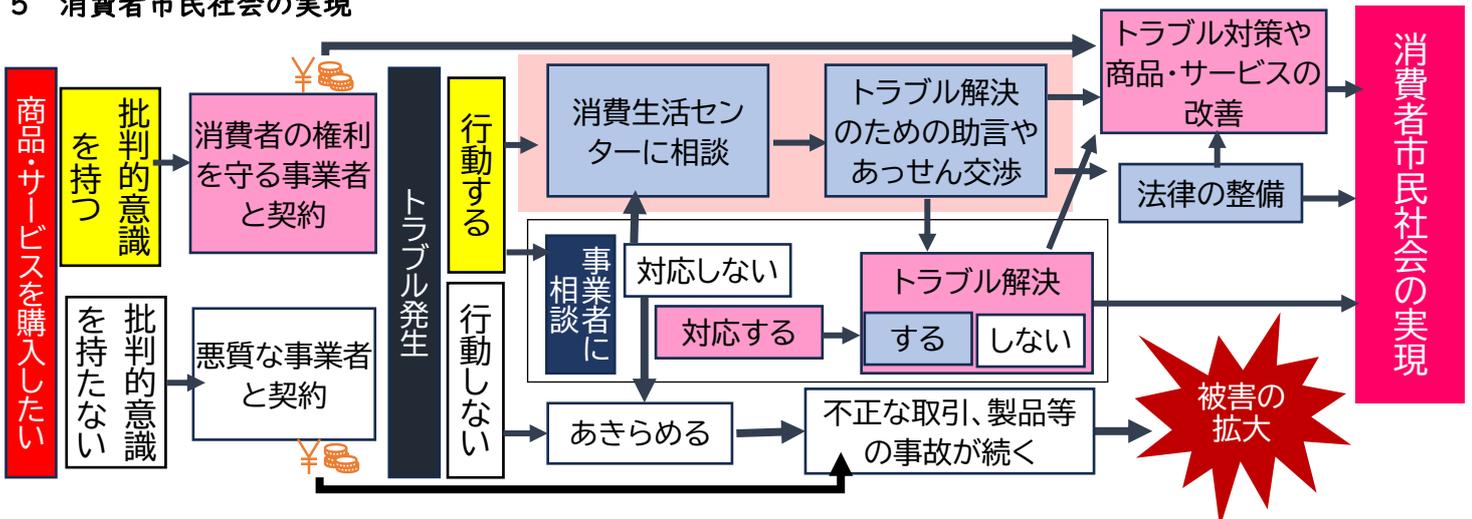
関係する「消費者の権利と責任」：主張し行動する責任

4 今後このようなトラブルに遭わないためには、購入前にどのように行動すればよいでしょうか？

- 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）。
 - ・SNS以外でも調べる、身近な人に聞いてみる、口コミ（☆が多い口コミ、批判的な口コミ）を調べる、公的機関のサイトを見てみる、性能保証や製品保証の内容を確認する
 - ・（メーカーだけではなく）売っているのはどこのどんな会社か、通販サイトをよく見る。公式サイトで買う。
- 契約内容や購入条件（総額はいくら？解約の条件は？）をよく確認する。前払いではより慎重に行動する。
 - ・契約条件や利用規約をしっかりと読む。広告や最終確認画面をスクリーンショットしておく。
 - ・解約・返品する場合の、返品や解約方法・連絡方法について、通販サイトをよく見る。
- 契約時に嘘をつかない、親権者の了解を取る。 ○その場で契約しない。
- 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。

関係する「消費者の権利と責任」：知らされる権利、批判的意識を持つ責任

5 消費者市民社会の実現



—「中学生に多い消費生活相談事例(令和5年度京都府)」を元に作成—

<消費者トラブルにつながりがちな消費者の行動と、起こりがちな消費者トラブル>

○ケース1(定期購入) ※事例8・9参照

<消費者の行動>

SNS に表示されたダイエットサプリの広告が気になってタップした。広告には「今だけ500円」と大きく表示されている。アクセスした通販サイトに「国も認めた有効成分入り」と書いてあるので、1回だけ試したいと思って買い物かごに入れた。注文画面で「あなたは18才以上ですか?」と表示されたので、「はい」をタップした。利用規約は、内容が難しそうだったので読まずに「同意する」にチェックした。「500円」と思い込んでいたので、契約条件はざっと読んだが、スキショせずに「注文確定」をクリックした。

<起こりがちな消費者トラブル>

1回だけの購入と思っていたのに、実は2回以上商品を購入することが条件の「定期購入」になっていたことに気づかず、商品が届いてから、2回目以降に高額な代金を請求されるという消費者トラブルが起きています。解約したくても、解約しづらくなっているサイトもあります。

○ケース2(偽サイト) ※事例10参照

<消費者の行動>

ブランドの靴が欲しくて、SNS の広告から通販サイトにアクセスした。「今だけ割引価格」「残り1足」と表示されていたので、とりあえずすぐに注文ボタンをクリックして、代金を払った。

<起こりがちな消費者トラブル>

SNS で表示された広告からアクセスした通販サイト、またはインターネットで検索して上の方に表示された通販サイトが、実は偽サイトだったり、粗悪品を送ってくるサイトだったという消費者トラブルが起きています。特に偽サイトの場合、事前に代金を振り込んでしまうと、お金を取り戻すのは大変難しいです。