

**自立した消費者を目指して!!**

～ネットトラブルと

エシカル消費～

**あなたの行動が社会を変える!**

愛知県県民文化局県民生活部県民生活課

出所の記載が無いイラストは消費者庁イラスト集より引用しています

# 今回の内容

- 1 ネット通販トラブル
  - (1) 定期購入トラブル
  - (2) フリマサービストラブル
- 2 お金について知ろう
- 3 エシカル消費ってなーに？



# ネット通販トラブル



# ネット通販トラブル

Q1

ネットショップでTシャツを買ったけど色のイメージが違う。  
**クーリング・オフ**できる？



- ① クーリング・オフできない。
- ② 契約してから8日以内ならクーリング・オフできる。
- ③ 商品が届く前ならクーリング・オフできる。

# ネット通販トラブル

要注意!

ネットショッピングは法律上の  
クーリング・オフ制度はない!

ただし、ネットショップが返品の可否やその条件  
について独自のルールを定め、表示している場  
合にはその範囲で返品が可能。



だから



# ネット通販トラブル

注文前に

**返品・解約条件**をしっかりと**確認**！

※ 「色のイメージが気に入らない」など自己都合による理由も返品可能かどうかなど



この**返品**のルール、納得してからの購入ですか？

# ネット通販トラブル

サイトの表示を確認しようとしても、  
広告が見当たらない。

ガーン!

広告が  
消えてる。  
どうしよう。



申込時に表示された  
画面は保存・印刷して  
おきましょう。

※ 返品が表示がない場合

商品が届いた日を1日目として、**8日目**  
までは 返品できる。

ただし、**送料は自己負担。**

# ネット通販トラブル

急増中

## 定期購入

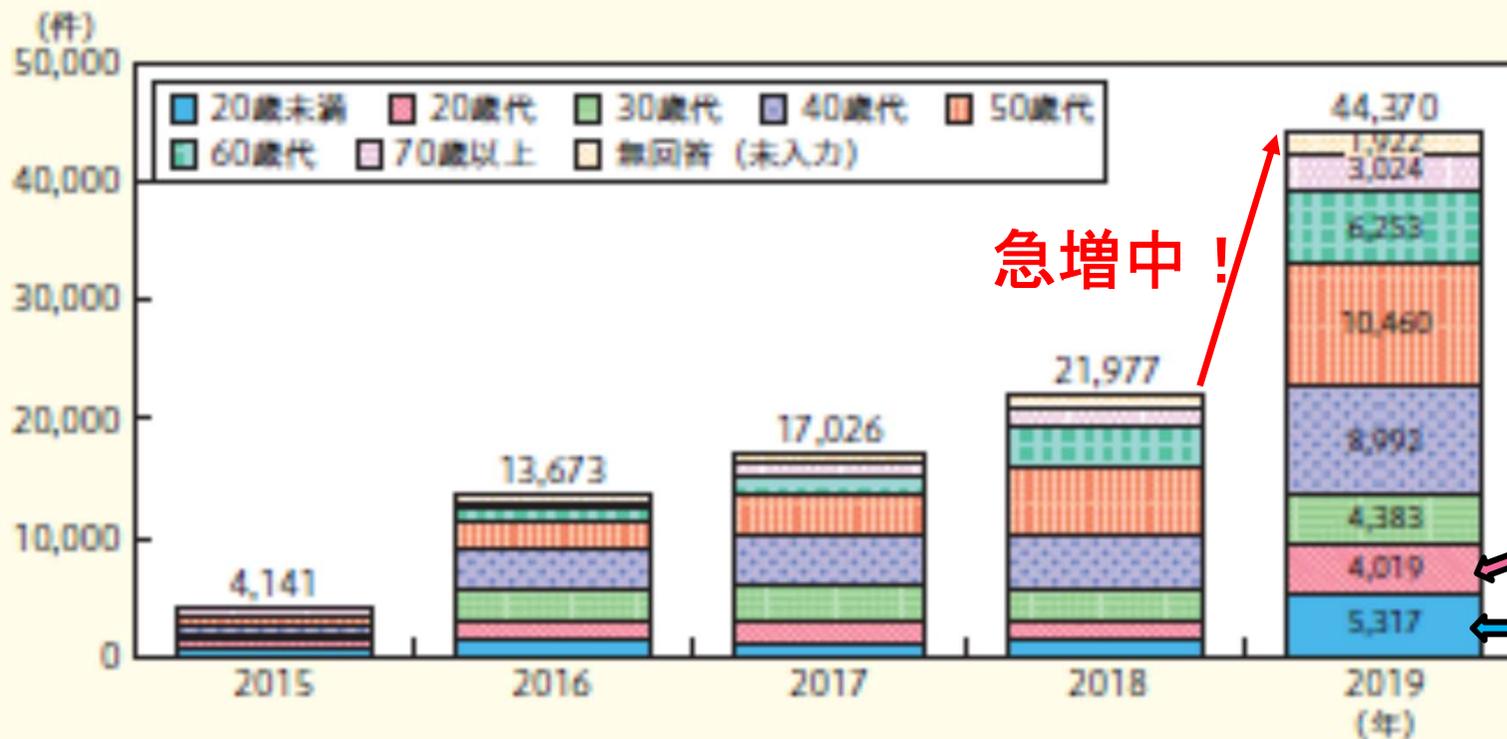


# ネット通販トラブル

定期購入

急増中

「定期購入」に関する消費生活相談件数の推移(年代別)



急増中!

20歳代

20歳未満

(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2020年3月31日までの登録分)。

出典  
『令和2年度消費者白書』  
(消費者庁)

# ネット通販トラブル

## 商品が届かない

注文してお金も払ったのに商品が届かない  
業者に連絡しても通じない どうしよう！



## 注文したのと違う商品が届いた

海外の業者だった……返品したいけど……

業者に連絡しても通じない どうしたらいい？

# こんなネットショップは要注意!

## 気を付けたいネットショップの表示

URL が 不自然

(購入を希望しているサイトのURLと違う)

住所が 番地まで書いてない

連絡先が Eメールしかない



普段使わない漢字がまじっている

とても安くなっている

支払方法が銀行振込のみ

不自然な日本語表現がある

(消費者庁ウェブサイトを参考に作成)

# フリマサービスの取引は慎重に!

フリマサービスとは

インターネット上で個人と個人が「商品やサービスを取引できるアプリやサイトを利用した取引



多くの  
トラブル  
が発生

商品が届かない!

代金を払ってくれない!

商品代金の返金を求められた! など

# 「不良品が届いた」

## 購入者の事例

フリマサイトを見ていると…



欲しかった  
ブランドの  
財布だ!

汚れもなくて  
きれいだし、  
買っちゃおう!

後日商品が届き、  
開封すると…



写真になかった  
傷がたくさん…。

ひどいなあ。  
返品したい!

商品を送って数日後

商品は届いているはずなのに、お金が受け取れない! どうなってるの?



## 出品者の事例

出品した商品が売れた!

やったあ!



# 「お金が受け取れない」

(フリマサービスの取引は慎重に! ②)

# フリマサービスの取引は慎重に!

トラブルに遭わない為に . . . .

自己責任で利用するものと認識

取引相手・商品について充分情報収集する

商品の発送は追跡可能な方法を使う

利用上の約束(利用規約)を守る

お金について知ろう

# キャッシュレス決済

## 支払いのタイミングは主に3つ



# クレジットカードについて考えてみよう！

Q2

クレジットカードの支払方法で、1つ1つの商品の残高が分かりにくいのは？

- ① 36回分割払い
- ② リボルビング払い（リボ払い）
- ③ ボーナス1回払い

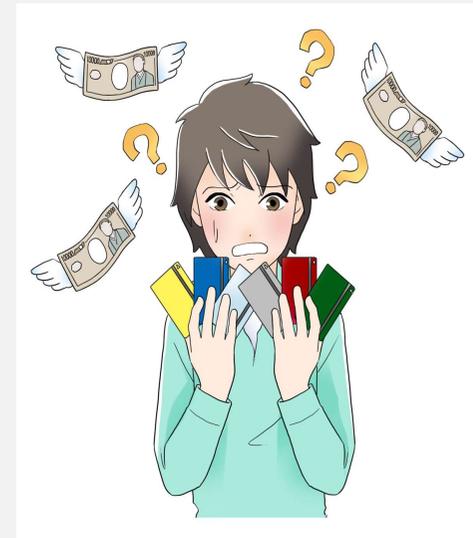


# お金を支払う（カード払い）

## ② リボルビング払い（リボ払い）

カードの  
使い過ぎに注意！！

リボ払いは、月々の支払を一定額または残高に対する一定の割合に抑えられるが、支払期間が長くなりがちなので、**手数料がかさみ、その結果支払総額も増える。**



リボ払いは定期的な支払が続く、残高が分かりにくくなる

# クレジットカードについて考えてみよう！

## クレジットカードを使った**キャッシング**※は 消費者金融からお金を借りるのと同じ

※キャッシング = カードでお金を借りること



### カードの 使い過ぎに注意！！

クレジットや借金で困ったら、まずは消費生活センター(☎188)へ

適切な窓口を  
ご案内します

# 消費者ホットライン 188（いやや！）

相談は

**無料・秘密厳守**

**お住まいの**都道府県、市町村で

**原則本人から**



## 愛知県消費生活総合センター

名古屋市中区三の丸2丁目3番2号 愛知県自治センター 1階

☎ (052)962-0999

相談 月～金 9:00 ～ 16:30

土・日 9:00 ～ 16:00

※国民の祝日等の休日（土曜日・日曜日は除く）、年末年始（12/29～1/3）は休み

# エシカル消費

ってなーに？

# エシカル消費とは

エシカル消費 = 倫理的消費

【消費者基本計画】

地域の活性化や雇用なども含む

人や社会・環境に配慮した消費行動

# SDGs (持続可能な開発目標)

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



# S D G s (持続可能な開発目標)



つくる責任 つかう責任

生産者も消費者も、地球の環境と人々の健康を守れるよう、責任ある行動をとろう

# SDGs (持続可能な開発目標)

2015年9月 「国連持続可能な開発サミット」で採択

17の目標の達成を目指す

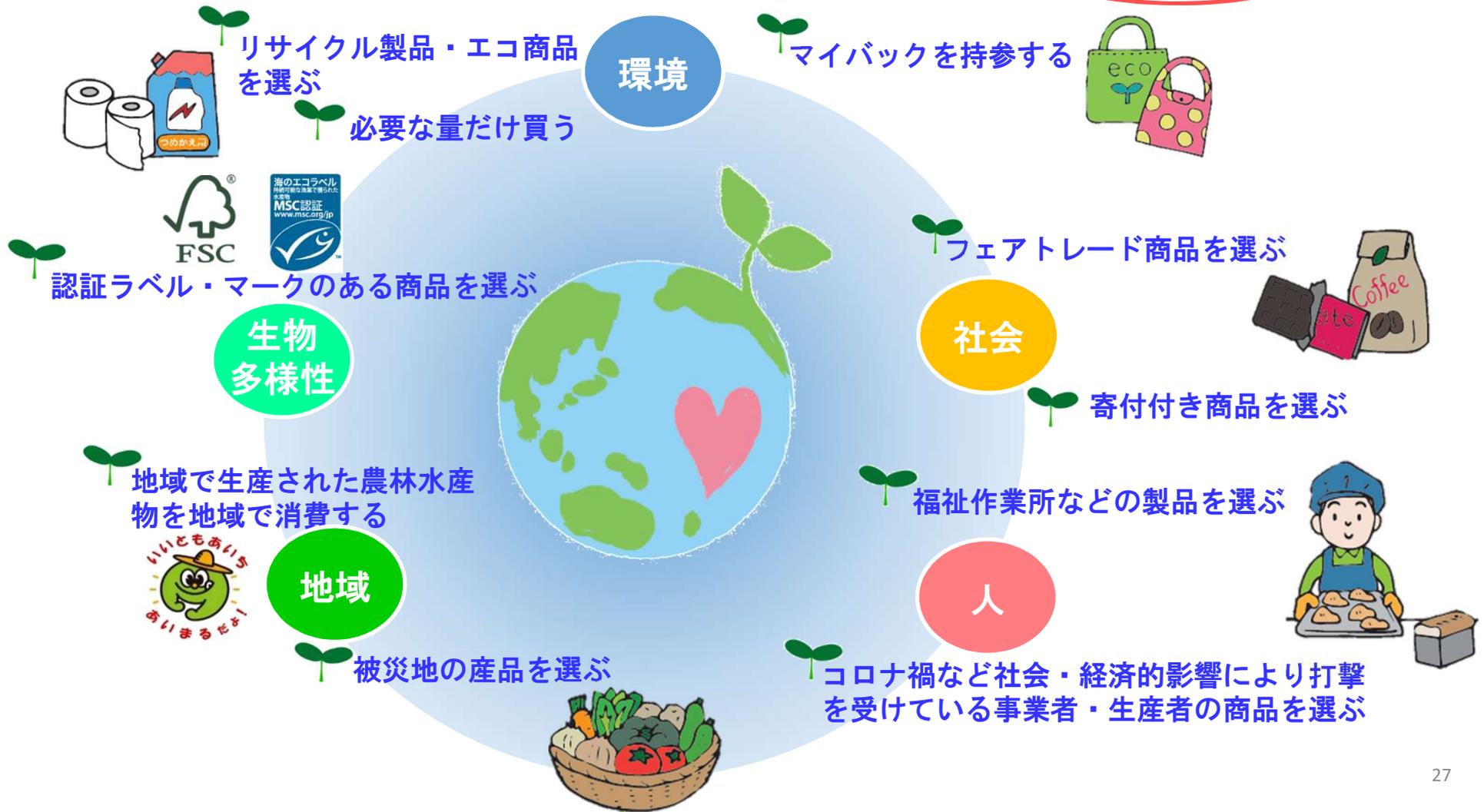
発展途上国・先進国ともに実現に向け取り組む

2030年までに達成すべき国際目標

『誰一人取り残さない社会の実現』

# 私たちができるエシカル消費

実は、すでに実践していることも多いんです。



エシカル消費とは

12 つくる責任  
つかう責任



あなたの消費が

世界の未来を変える！