

事業名：先進的情報技術活用プロジェクト

契約件名：「ネット社会の歩き方」教育指導カリキュラム及び体験
ソフトの開発

< 参照資料 - 3 >

「電腦商店街シナリオ案」

平成 1 3 年 1 月

株式会社ランドコンピュータ

各商店毎の学習の狙いや表示項目、アニメーションのシナリオ案

シナリオ案の見方

キャッチコピー：商店の広告内容

デザイン案：注文確定後、商品が到着したシーンの画面デザイン

表示項目：訪問販売法で決められた表示項目で、表示する場合、○。

表示しない場合、×。

その他、表示内容

返品特約：表示内容について、考え方を明記する - > 学習の狙いと連動し、どのような内容を表示するか考え方を明記する。

納品条件：返品特約と同じ。

支払方法：新しい支払方法については、その部分をクリックし、説明画面を表示する。

解説画面：デザイン案の画面からリンクされた解説画面

対応方法：デザイン案の画面からリンクされた対応方法を説明した文章画面

1．雲隠れ(Mercury)

商店名	水星電脳商店
学習の狙い	代金を受け取って、雲隠れということがある。表示項目の確認、前払い（銀行振込／郵便振替）や代金引換（郵便局／宅配便）などは信用できる店の場合にのみ利用する事や、被害にあった場合の対処方法を知る。
想定する商品到着画面	1ヶ月たってもパソコンが到着しない
キャッチコピー	げきやす！ Mercuryの最新パソコン
デザイン案	「ニューモデルパソコンを注文したのに、まだ届かないよ～ お金はとくに払っているのに～」
表示項目	○業者名称 ×住所 ×電話番号 ×FAX 番号 ×代表者氏名 ○担当者氏名 ○返品特約 ○納品条件 ○注文確認画面 ○注文受付画面
返品特約	学習の狙いが雲隠れという事で、計画的な行為という事で、詳細な内容を表示
納品条件	この項目は無くても良いが、簡単に表示。振込確認後、1週間以内に発送
支払方法	前払い（銀行振込）
解説内容	業者が既に雲隠れして連絡できないことがあります。 また、業者に注文したパソコンの在庫が無く、納品が遅れている事があります。 信頼できる業者かどうか、業者名、住所、電話番号、代表者名、担当者名、商品の引き渡し時期、商品の返品可否と条件などを調べておきましょう。 前払いで支払う場合は、信頼できるお店を利用しましょう。

対応方法	連絡とれない場合は消費者相談窓口などに相談しましょう。 クレジットカードで支払う場合は、クレジット会社に相談してみましょう。 納品が遅れている場合は、もし、注文をキャンセルしたければ、キャンセルについて、表示項目の内容（特に納品条件や返品特約）を再確認して、業者に連絡しましょう。
------	--

2．偽ブランド商品が届いた(Venus)

商店名	金星ネットオーク商店
学習の狙い	表示項目の確認、前払い（銀行振込／郵便振替）や代金引換（郵便局／宅配便）などは信用できる店の場合にのみ利用する事や、被害にあった場合の対処方法を知る。
想定する商品到着画面	偽ブランドのノートパソコン用バッグが届いた
キャッチコピー	パリの有名ブランド Venus のノートPC用バッグ30%オフ
デザイン案	チャックが壊れて、途中でひっかかっている。「何？このバッグ？ひどい！！偽ブランドだ！！」
表示項目	○業者名称 ×住所 ×電話番号 ×FAX 番号 ×代表者氏名 ○担当者氏名 ○返品特約 ○納品条件 ○注文確認画面 ○注文受付画面
返品特約	学習の狙いである偽ブランドという事で、詳細な表示は無し（返品は受け付けない事を表示）
納品条件	出荷時期を明確に表示
支払方法	代金引換（郵便局／宅配便） 前払い（銀行振込）
解説内容	この業者は連絡先が不明です。 信頼できる業者かどうか、注文する前に確認しましょう。 業者名、住所、電話番号、代表者名、担当者名などがわかり易く表示されているかなどが信頼の目安です。 前払いや代金引換で支払う場合は、信頼できるお店を利用しましょう。
対応方法	あきらかに偽ブランドなら詐欺（さぎ）なので、家族の人に相談しましょう。

3．不良品が届いた(Mars)

商店名	火星オンラインショップ
学習の狙い	配達中の破損、最初から壊れている商品を買う店も考えられるので、表示項目の確認や支払い方法について気を付ける事、破損していた被害にあった場合の対処方法を知る。
想定する商品到着画面	壊れたパソコンが届いた
キャッチコピー	安くて、親切
デザイン案	電源を入れても画面は明るくならない。「なんで動かないの？トホッ」
表示項目	○業者名称 ○住所 ○電話番号 ○FAX 番号 ○代表者氏名 ○担当者氏名 ○返品特約 ○納品条件 ○注文確認画面 ○注文受付画面

返品特約	学習の狙いと連動し、初期不良は返品出来る事、そして速やかな対応が必要な事を明記する。
納品条件	納期を表示
支払方法	代金引換（郵便局／宅配便） 前払い（銀行振込／郵便振替）
解説内容	商品の配達中に壊れた場合や、最初から壊れている商品を送ってきた事などが考えられます。 交換できる場合もありますので、注文の時、業者名や住所、電話番号、担当者名、返品特約などを印刷しておきましょう。 前払いや代金引換で支払う場合は、信頼できるお店を利用しましょう。
対応方法	壊れている事がハッキリしたら、返品特約の内容を確認してから、業者に相談しましょう。返品が出来ないと書いてあっても、交換ができる場合があります。 連絡がとれない場合は消費者相談窓口などに相談しましょう。もし、クレジットカードで支払う場合は、クレジットカード会社に連絡し、返金や保険などの相談をしましょう。

4．注文数量よりも多い商品が届いた(Jupiter)

商店名	木星商店
学習の狙い	注文時の入力ミスや、業者のミスで数量が発注者が考えていた数量と違っているケースがある。注文画面のハードコピーを残しておくことや、返品についての契約内容を確認することを知る。
想定する商品到着画面	注文数量よりも多い数量のCD-Rが届いた。確認画面で、入力した数量より1000多い数量を表示し、気が付かない場合。
キャッチコピー	パソコン買うなら、木星商店
デザイン案	修正無しの場合：「あれっ、たくさんありすぎる。何枚注文したっけ？おかしいぞ。」 修正した場合：「注文枚数の入力ミスに良く気が付きました。ごほうびにサイト君からキャラクターカードをあげます。」
表示項目	○業者名称 ○住所 ○電話番号 ○FAX 番号 ○代表者氏名 ○担当者氏名 ○返品特約 ○納品条件 ○注文確認画面 ○注文受付画面 ○入力した数量に1000を加えて表示 ○注文確認画面で修正可能
返品特約	学習の狙いが入力ミスには気を付ける事、もしミスした場合、返品できるかである。この店舗の場合、返品不可を明記。その他の項目も詳細に表示。 その他、キャンセルについても丁寧に表示する。
納品条件	期限を表示
支払方法	前払い（銀行振込／郵便振替） 代引（郵便局／宅配便） クレジットカード <u>ビットキャッシュ</u> <u>ウェブマネー</u>
解説内容	修正無しの場合：「あなたの入力ミスです。」 発注画面や注文内容の確認画面では「注文した商品か、数量は間違っていないか」必ず、内容に目をおしましょう。 修正した場合：「よく数量の間違いに気が付いたね！ 共通：注文確認画面はプリントして残すようにしましょう。 業者名、住所、電話番号、代表者名、担当者名、商品の引き渡し時期、

	そして、特に商品の返品の可否と条件などを調べておく事が重要です。
対応方法	業者に連絡し、1000枚引き取ってくれるか、返品についての内容を再確認してから、相談してみましょう。 一度、注文したら売買契約が成立した事になるので、簡単には注文をキャンセルできません。注文は慎重にしましょう。

5．納期遅れの連絡(Saturn)

商店名	土星百貨店インターネット通販部
学習の狙い	遅滞無く納品できない場合、メールなどでその事を連絡してくれる丁寧な業者の方が問題の発生は少ない事を知る。
想定する商品到着画面	業者に在庫が無く、納品が遅れるが、それで良いか問い合わせがあった
キャッチコピー	信頼の土星百貨店
デザイン案	メールの画面 「ご注文いただいた商品の発送は2週間後となります。それでも、ご注文いただけようでしたら、このメールの発信もとへ3日位内に注文の返信をお願いします。注文をキャンセルされる場合は返信は不要です。自動的にキャンセルされたものと処理します。」 「そうか～遅れるのか～でも、やっぱり欲しいからメールを出そう」
表示項目	○業者名称 ○住所 ○電話番号 ○FAX 番号 ○代表者氏名 ○担当者氏名 ○返品特約 ○納品条件 ○注文確認画面 ○注文受付画面
返品特約	返品条件が不備（手続き、返品費用、返品 of 制限や条件が明記されていない）
納品条件	学習の狙いから、納期を明記し、遅れる場合はメールで知らせる事を明記。
支払方法	前払い（銀行振込 / 郵便振替） 代引（郵便局 / 宅配便） クレジットカード <u>ビットキャッシュ</u> <u>ウェブマネー</u>
解説内容	このように、業者は注文を受けて納品条件として表示した期間に発送できない場合は、注文した人にその事を連絡するようにしています。連絡しない業者もいます。そのため、商品の引き渡し時期、商品の返品 of 可否と条件などを調べておきましょう。
対応方法	無し

6．注文した商品が届いた(Uranus)

商店名	天王星オンライン商店
学習の狙い	信頼のできる業者の選び方を知る。また、電子ショッピングの便利さを知る。
想定する商品到着画面	注文したプリンターが届いた。
キャッチコピー	楽しいお買物は天王星オンライン商店
デザイン案	箱を開けながら、「べんりだな～ いろいろなお店で信頼できそうなお店から、値段を比較して、一番安いお店で買ったんだもんね！！」
表示項目	○業者名称 ○住所 ○電話番号 ○FAX 番号 ○代表者氏名 ○担当者氏名

	○返品特約 ○納品条件 ○注文確認画面 ○注文受付画面
返品特約	学習の狙いと連動し、返品可否と条件の詳細な表示
納品条件	明確な商品引き渡し条件の表示
支払方法	前払い（銀行振込／郵便振替） 代引（郵便局／宅配便） クレジットカード <u>ビットキャッシュ</u> <u>ウェブマネー</u> コンビニ支払い
解説内容	電子ショッピングはお店に行かなくても商品を24時間いつでも注文でき、操作が簡単で便利です。 いろいろなお店の値段を比較してから注文することもできます。しかし、値段だけでなく、そのお店が信用できるか判断してから利用しましょう。 判断材料は、そのお店の名前、住所、電話番号、代表者名、担当者名、商品の引き渡し時期、商品の返品可否と条件、支払方法などが見やすく表示されているかがポイントです。また、<u>オンラインマーク</u>が表示されているかもポイントです。 支払いをクレジットカードで行う場合は暗号化の仕組み（<u>SSL</u>や<u>SET</u>という方式）を取り入れている業者の方が安心です。 クレジットカードでなく、プリペイドカード（ビットキャッシュやウェブマネーなど）で支払う方法もあります。この場合は個人情報を入力しなくて良いので安心です。
対応方法	無し

7. 商品の延着 (Neptune)

商店名	海王星サイバーショップ
学習の狙い	3週間たって注文してあったパソコンが到着した。支払はこれからだが、返品したい場合、出来るか
想定する商品到着画面	商品の延着
キャッチコピー	安い！ どこよりも安い！！
デザイン案	3週間して注文していたパソコンが届いた。「今ごろ届いたって！！ニューモデルが発売されたばかりだ。 返したいけど、受け取ってくれるかな？」
表示項目	○業者名称 ○住所 ○電話番号 ○FAX 番号 ○代表者氏名 ○担当者氏名 ×返品特約 ○納品条件 ○注文確認画面 ○注文受付画面 ○表示はされているが、商品によっては遅れる場合がある事を表示
返品特約	学習の狙いである商品の延着と連動し、返品特約の表示は無し -> 返品可能である事を学習する狙い
納品条件	学習の狙いである商品の延着と連動し、明確な商品引き渡し条件の表示はあるが、商品によってはお届けが遅れる場合がある事を明記する。
支払方法	前払い（銀行振込／郵便振替） 代引（郵便局／宅配便） クレジットカード <u>ビットキャッシュ</u> <u>ウェブマネー</u> コンビニ支払い
解説内容	業者によっては注文受付画面にいつ発送するか、書かれています。納期や返品についての説明をよく読みましょう。 返品特約の表示が無い場合は訪問販売法第8条にしたがって返品可能とみなされています。 返品特約の表示があり、「返品不可」とあれば、返品できないと考え

	られます。 しかし、届いた商品が壊れていたりして完全でなければ、その他の法律をもとに返品できる可能性があります。
対応方法	納品の時期についての表示が無い場合、最初に業者に問い合わせしましょう。 このように、納品予定日をすぎて商品が届いた場合はまずは業者に返品相談をしましょう。その結果、どうしても返品できないならば家族の人に相談し、消費者相談室などに相談するののも一つの方法です。

用語の説明

S S L 方式：Secure Sockets Layer 利用者が送信するデータを暗号化する。良い所はネットワーク上での改ざんや盗聴に効果があり、ブラウザに組み込む事ができる。欠点はなりすまし等は防げない事です。

S E T 方式：Secure Electron Transaction 本人を認証する国際的な標準方式。良い所は安全なショッピングシステムを実現できる。課題はシステム開発にコストがかかる事です。

オンラインマーク：社団法人日本通信販売協会と日本商工会議所により運営されており、信頼できるオンラインショップ事業者と認定した事をしめすマークです。

ビットキャッシュ：書店やパソコンショップなどでビットキャッシュカードが購入できます。このカードに印刷されたカード情報 16 文字をショッピング画面で入力して代金を決済する方法です。

ビットキャッシュキッズカードという、子供向け学習教材コンテンツなどの購入専用のカードもあります。

ウェブマネー：インターネットショッピング専用の電子マネー。コンビニなどで利用限度額(2000 円または 5000 円)を支払い、ショッピング画面でスクラッチ番号を入力して代金を決済する方法で、データも S S L 方式で暗号化しています。

以上