

ロールプレイング① 「インターネット通販トラブル」 シナリオ

『注文したスニーカーのサイズが違っていた!』

○ 登場人物2名：消費者（生徒）、ナレーターと相談員（消費生活センター職員）

ナレーター ○○君は、インターネットショッピングで買ったスニーカーのサイズが違っていたので、消費生活センターへ相談することにしました。

消費者 消費生活センターは、『188』。(携帯電話を押すふりをしてください。)

相談員 はい、消費生活センター ○○です。

消費者 ネットで買ったスニーカーのサイズが違ってたんですが…。

【ここから先は、相談員が聞いたことに以下のように答えてください。】

質問内容（相談員）	返答内容（生徒）
商品が届いた日	今日
注文した日	11月1日
注文したサイズ	27cm
届いたサイズ	21cm
注文手段は？	スマートフォンで注文
購入したサイトの名前	グッドシューズ
サイトまでの操作方法	『人気ブランドスニーカー』と検索し、一番上に出たサイト
現在もサイトを見ることが できるか	見ることができる。
注文履歴を見ることが できるか	見ることができる。 27センチを注文している。
商品の価格	10,800円
商品の支払い方法は？	親のクレジットカードを使った。
注文は誰の名前ですか？	親
親の許可を得て注文した のか。	許可をもらった。
あなたはどうしたいです か	返品するので、お金を返してほしい。
返品ルールについて、購 入サイトに載っています か？	『返品希望は、必ずメールまたは電話でご連絡ください。連 絡ないまま返送された場合は、一切受けません。返品は、 商品到着後8日以内となります。』と載っている。
親御さんに、協力してもら えそうですか。	頼んでみます。

終わり