デジタル消費生活への スタートライン

消費生活のデジタル化に伴って生じるトラブル事例集





近年、パソコンやスマートフォンを始め、多種多様なデジタル機器・サービスが生まれています。デジタル技術の活用「デジタル化」によって、私たちの日常生活はとても便利になっています。

しかし、便利な機能も正しく活用しなければトラブルにつながるおそれがあります。

本教材は、若年者を中心とする消費者が、デジタル社会における消費者トラブルから自身を守るために必要な知識を身に付けることを目的として、高校生の授業やその他の消費者教育の実践に役立つ教材として活用していただけるように作成しました。



目的

- デジタル社会で起こりやすい買い物の失敗や、典型的なトラブルを紹介 特に2022年4月の成年年齢引下げで増加しそうな18~19歳の消費者トラブル
- トラブルから自身を守るために必要な知識や行動を考えるきっかけを提供

特徴

- 興味・関心が高められるよう、イラストで分かりやすく事例を紹介
- 授業・講座の導入など、消費者教育の実践場面ですぐに利用できる
- 現場で活用しやすいよう、「自由にカスタマイズできる」形式で制作
- 若年者を中心に、幅広い世代の消費者を想定



「デジタル消費生活へのスタートライン」として、 是非ご活用ください。



はじめに

責任ある意思決定・広告や表示への批判的思考

- ●無料のライブ配信で・・・
- SNSでイチオシの商品が・・・!
- ◆ネット広告で人気No.1 だったのに・・・!

発信者としての消費者と情報管理

- プレゼントに当選!
- 友だちだと思ったら・・・

多様な購入方法と契約ルールの理解

- 一回だけのつもりが・・・
- お得なセール品だったけど・・
- ●激安広告につられたら・・・
- ●出品者が指定する方法で支払ったら・・・

製品事故の予防、消費者相談窓口の活用

- ●その商品!大丈夫?「激安」に惹かれて買ったけど・・・①
- ●その商品!大丈夫? 「激安」に惹かれて買ったけど・・・②

消費者保護制度(未成年者取消、クーリングオフ、消費者契約法) 消費者相談窓口の活用

- 思わずタップ! (事例1)
- 思わずタップ! (事例2)

多様化する支払い方法、キャッシュレス決済の利便性と問題点

- ●電子マネーで・・・
- クレジットカードで・・・

経済の管理や計画

特別なもうかる方法がある!?

- 参考にした資料等(出典)
- ■相談したいときにかける電話番号は



活用方法例<参考>

(案)

資料1

〇高等学校の家庭科等の授業における、補助教材としての活用

- ・単元ごとの導入部分で事例を示すことで、学習に対する興味や理解度を高める。
- ・解決策を掲載しない事例を示すことで、自分でトラブルの回避・解決方法を考え、思考力・判断力を養う題材とする。
- ・「自分は大丈夫だから」と他人事にならないよう、事例を示して身近なところに危険が潜んでいることを伝え、問題意識を持たせる。
- ・消費者庁で作成した「社会への扉」と関連させ、事例集として活用する。

〇大学生や社会人等の若年者を対象とした活用

- ・大学の講義の中で資料として利用。
- ・オリエンテーションや企業研修の場などでの講義資料として利用。

〇幅広い世代の消費者による利用促進

- ・消費者教育の場における講義資料として利用。
- ・教員向けの研修、セミナーなど(オンラインセミナーも含む)で資料として利用。
- ・教材に音声を吹き込んだ動画を作成し、オンラインセミナー等の講義資料として利用。



ノート部分の表示内容

- ・トラブル(場面)の説明
- ・トラブルに関する注意事項やアドバイス等
- ・相談窓口の紹介(最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188)

【参考】として…トラブル事例に関して紹介しているウェブサイトのURL

(主に国民生活センターのHP)

(参考)社会への扉との関連

(案)

資料1

デジタル消費生活へのスタートライン

社会への扉

デジタル消費生活へのスタートライン

社会への扉

責任ある意思決定・広告や表示への批判的思考

- ●無料のライブ配信で・・・
- SNSでイチオシの商品が・・・!
- ●ネット広告で人気No.1 だったのに・・・!

発信者としての消費者と情報管理

- プレゼントに当選!
- ●友だちだと思ったら・・・

多様な購入方法と契約ルールの理解

- 一回だけのつもりが・・・
- お得なセール品だったけど・・
- ●激安広告につられたら・・・
- ●出品者が指定する方法で支払ったら・・・

製品事故の予防、消費者相談窓口の活用

- ●その商品!大丈夫? 「激安」に惹かれて買ったけど・・・①
- ●その商品!大丈夫?「激安」に惹かれて買ったけど・・・②

契約

消費者保護制度(未成年者取消、クーリングオフ、 消費者契約法)

- 消費者相談窓口の活用
- 思わずタップ! (事例1)
- 思わずタップ! (事例2)

多様化する支払い方法、キャッシュレス決済の利便性と問題点

- ●電子マネーで・・・
- クレジットカードで・・・

経済の管理や計画

- 特別な儲かる方法がある!?
- 参考にした資料等(出典)
- 相談したいときにかける電話番号は

安全

社会への扉 目次

契約について理解しよう!

3

暮らしの安全について理解しよう!

お金について理解しよう!

7

消費生活センターについて知ろう!

11

安 全 相談

お金





高等学校家庭科学習指導要領 家庭基礎: C(2) 家庭総合: C(2) 消費行動における意思決定や責任ある消費の重要性、生活情報の収集・整理

消費者が注意を払えば回避できそうなトラブルや、安易な意思決定による失敗を中心に紹介。

意思決定の前には、しっかり生活情報を収集・整理し、その上で、現時点の自分にとって最善と思われるものを選択する、意思決定することが消費者として重要であることを学ぶ。安易な意思決定がトラブルを引き起こすきっかけになることに注意を促す。

責任ある意思決定・広告や表示への批判的思考

(案) 資料1



無料のライブ配信で・・・



主体的意思決定は,消費生活を営む上で最も基本となる。

18歳で契約できるようになることに備え、自身で決定する判断力を身につけることが重要である。

「意思決定」は重要なライフスキルであり、大きな決定ほど慎重さが求められ、安易な決定はトラブルのもとになる。

消費者の責任の一つとして「批判的意識を持つ」ことが挙げられる。ネット上では巧みな誘発が行われていることを認識し、広告や表示を批判的に検討する態度を養うことが求められる。

先月、大好きなアーティストの無料ライブ配信があった。 直接メッセージを伝えることができるので、何度も投げ銭を行った。





父が怒っている。クレジットカードに50万円も請求が来たというのだ。 明細を見ると・・・請求は先月のライブ配信を行っていた会社からだった。







アプリ内で課金を繰り返し、保護者名義のクレジットカードに対して高額の請求が来るトラブルが増えている。

無料でダウンロードできるアプリでも、アプリ内で課金対象の機能等がある場合もあるため注意が必要。

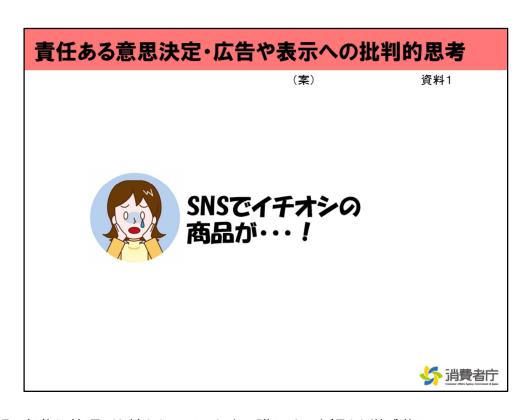
困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。

【参考】

国民生活センター

○「子どもがライブ配信サービスで投げ銭!?」

http://www.kokusen.go.jp/mimamori/kmj_mailmag/kmj-support150.html



情報の収集や整理、比較をきちんとした上で購入する大切さを学ぶ導入

好きな芸能人がSNSでアクセサリーをオススメしている。 可愛いのでスマホで注文してみた。





少し高額だったのに、届いてみた商品は、何だか安っぽい。







一つだけの情報や周りの意見に惑わされず、多面的な比較と検討が必要 (友人、親などに聞いてみるなど)。

自分にとって本当に必要なものかどうか考えて購入しよう。

※インフルエンサーマーケティングの中には、ステルスマーケティング (ステマ) 、「やらせ」も存在する。

「悪質商法」の事業者についてある程度警戒心を持っていたとしても、個人的・パーソナルなつながりが近くなると、とたんに信じてしまう傾向が強くある。

SNSで、「自分の周りには良い人ばかり」という錯覚が生じることでトラブルに遭うケースがあるので要注意。

困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。

【参考】

国民牛活センター

○「SNSの思わぬ落とし穴にご注意!-消費者トラブルのきっかけは、SNSの広告や知人から?-|

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20140424 1.html

責任ある意思決定・広告や表示への批判的思考

(案) 資料1



ネット広告で人気No.1 だったのに・・・!



脱毛エステの比較サイトを見ると、人気ランキング 1 位のお店は、 通える場所だし、料金もお手頃! 無料カウンセリングで相談できるので、申し込んでみた。





サロンに行くと、今すぐに施術を受けるべきだと力説された。 「キャンペーンは今だけ!人気があるけど、予約は必ず取れます!」と言われ、 20回コースを契約してしまった。







メリットのみが強調されたネット広告、SNS広告やホームページを見て契約したが、期待した効果が得られなかったり健康被害に遭う等のトラブルが増えている。

他にも、不安をあおられて高額な契約をしてしまうケースや、解約を申し出たら高額な解約料を請求されるケースがある。

事前に情報収集を行い、痛みややけど等のトラブルが起きる可能性があることを理解し、自分に合った施術を選ぼう。

また、施術を受ける前には、エステや医療機関で十分な説明を求めよう。

困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。

【参考】

○消費者庁「脱毛エステ契約のポイント」

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/release/2016/pdf/160824kouhyou_2.pdf

○消費者庁「美容医療を受ける前に確認したい事項と相談窓口について」

http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/cautio n_161027_01.html

国民生活センター

○「「セルフエステ」の契約は慎重に検討しましょう! - 安さ、手軽さが強調されている一方で、 危害や解約トラブルが発生しています - 」

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200213_1.html

※エステティックサロンで用いられる機器やそれらと同等の効果があるとうたう機器等及び施設を事業者が提供し、店舗で説明を受けて消費者自らがエステ機器等を操作する、いわゆるセルフエステに関する相談も増加している。

セルフエステは、特定商取引法が適用されないので注意が必要。



「今だけ送料無料!」や「激安」などの情報だけを見て安易に契約せず、隅々まで契約内容を十分に確認する必要がある。

商品を注文する際には、契約内容や解約条件をしっかり確認しよう。

最終確認画面を印刷したり、スクリーンショットを撮るなどして、契約内容を記録しておこう。 また、商品の使用によって健康被害が出た際は、すぐに商品の使用を中止し、それでも状態 が改善しない場合は速やかに医師の診断を受けよう。

※インターネット通販を始め通信販売では、クーリング・オフ制度はなく、広告に表示された「解約・返品できるかどうか」「解約・返品できる場合の条件」などに従うことになる(表示がない場合は、商品が届いてから8日間以内であれば、消費者の送料負担で返品が可能)。

困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。

【参考】

○その他、様々なトラブル事例や解決方法については、国民生活センターHPで! http://www.kokusen.go.jp/ncac index.htm



10代・20代の女性を中心に、タレント・モデル契約関連の様々なトラブルが発生している。 最近ではスマートフォン等で検索して見つけたオーディションに申し込んだり、SNSに書き込まれているタレント事務所の募集広告を見たりして、自ら連絡を取ったことをきっかけにトラブルに遭うケースが増えている。

中には、インターネットで見つけたモデル事務所の面接に行ったところ、アダルトビデオへの出演を強要されるケースもある。

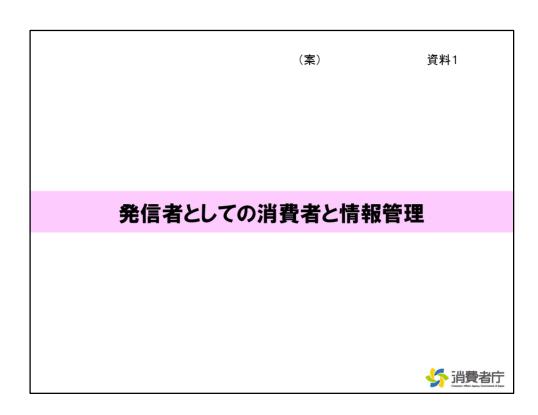
困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。

【参考】

国民生活センター

〇「タレント・モデル契約のトラブルにご注意!」

http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/tm_keiyaku.html



高等学校家庭科学習指導要領 家庭基礎: C(2) 家庭総合: C(2) 責任ある消費の重要性、情報を収集するのみならず、消費者が発信者となる場合もあることや、情報管理の重要性について学ぶ。

消費者、契約の際に個人情報の管理がしっかりしている事業者を選ぶようにすること、自分や他人の個人情報をネット上に載せないなど、個人情報の取り扱いに十分気をつける必要がある。

発信者としての消費者と情報管理

(案)

資料1



プレゼントに当選!

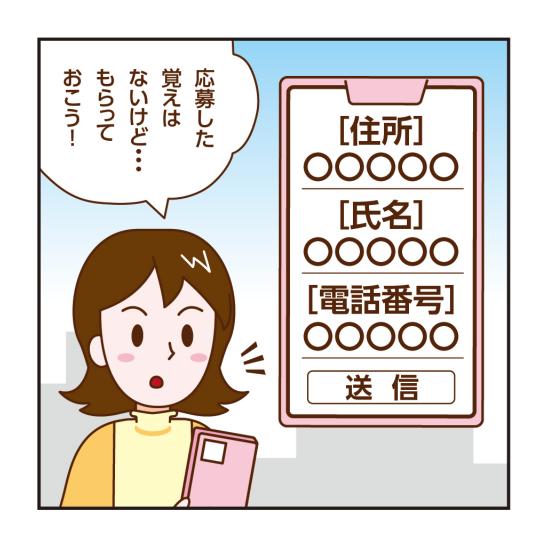


SNSで、自分宛に「プレゼント企画で当選しました!」とメッセージが来た。





もらえるプレゼントは受け取ろうと、画面の指示にしたがって 名前、住所、電話番号を入力して送信した。





(案)

資料1

無料プレゼントと思いきや、高額な請求書が届いた。







こちらから応募もしていないのに当選するはずはないので、身に覚えのない内容には注意が必要。

信用できる相手以外には、言われるままにお金を支払ったり、個人情報、クレジット情報、口座情報などを絶対教えてはいけない。

また、第三者へのアカウント共有を行ってはいけない。

困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。

【参考】

国民生活センター

○「心当たりのないメール・SMSには反応しないで! - "迷惑メール"に誘導されてトラブル に!? - 」

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20170706_1.html

発信者としての消費者と情報管理

(案)

資料1



友だちだと思ったら・・・



友人のSNSアカウントから「携帯番号を教えて。ショートメールで認証番号が届いたら教えて」と送られてきた。まあ友達の頼みだし・・と思い、正直に教えてあげた。





その後、自分のSNSにログインしようとするとログインできなくなっていた。 アカウントが乗っ取られてしまったようだ。







相手が友人だと怪しまずに情報を教えてしまうケースが多い。 アカウントが乗っ取られると、自分になりすましてメッセージを送るだけでなく、登録している周りの人たちに悪意のあるメッセージを送りつけたり、犯罪に利用されるトラブルも起きている。 パスワードや認証番号など、本人確認に必要な情報は他人には知らせない、パスワードは使い回さないことが重要。

困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。



偽のエラー表示等で不安をあおり、ソフトの購入やアプリのインストール等による修理や サポート契約をさせられるケース。

インストールしてしまったら、「システムの復元」や「パソコンの初期化」が必要となることが多い。

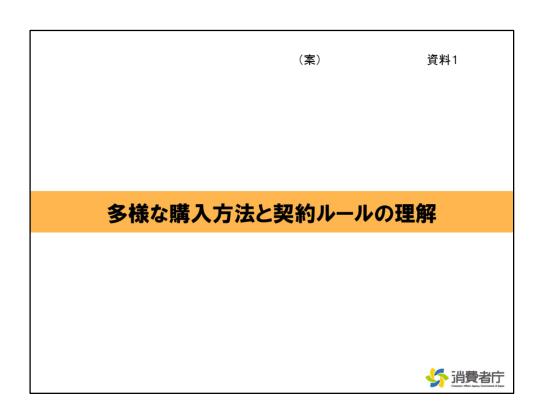
偽の警告画面が表示された場合は、ブラウザを閉じよう。 閉じられない場合は、強制終了するか、再起動する。

困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン 1 8 8 へ。

【参考】

国民生活センター

- ○「スマホにまつわる怖い話「スマホを見ていただけなのに…」」 http://www.kokusen.go.jp/wakamono/data/haruharu01.html
- ○「使用中に偽の警告表示! 慌てて事業者に連絡しないで」 http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mailmag/mjshinsen340.html
- ○「インターネット使用中に突然表示される偽セキュリティ警告画面にご注意!」 http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20181107_1.html



高等学校家庭科学習指導要領 家庭基礎: C(2) 家庭総合: C(2) 多様な販売方法・商法についての理解、多様な契約やその義務と権利

ネットショップでの購入は、実店舗の購入よりも難易度が高く、慎重に行う必要がある。 販売者が事業者である企業消費者間取引(B to C: Business to Consumer)の例 と、事業者は仲介するだけで取引は消費者個人間で行う消費者間取引(C to C: Consumer to Consumer)の両方について、典型的なトラブル事例から、それぞれの注 意すべき点を考えさせたい。特に返品特約を確認する重要性を強調する。

多様な購入方法と契約ルールの理解

(案)

資料1



一回だけのつもりが・・・



SNSの広告で、よさそうなダイエットサプリを見つけた。 まずは初回、500円だったら試してみようと思い、スマホで注文した。





1回だけのつもりでその後は頼んでいないのに、数週間おきに同じ商品が勝手に届く。しかも1万円も支払うよう請求されている。







契約内容の確認が不十分であったために起きるトラブルは多い。 商品を注文する際には、契約内容や解約条件をしっかり確認しよう。 最終確認画面を印刷したり、スクリーンショットを撮るなどして、契約内容を記録しておこう。

また、商品の使用によって体調を崩してしまった際は、すぐに商品の使用を中止し、それでも状態が改善しない場合は速やかに医師の診断を受けよう。

※インターネット通販を始め通信販売では、クーリング・オフ制度はなく、広告に表示された「解約・返品できるかどうか」「解約・返品できる場合の条件」などに従うことになる(表示がない場合は、商品が届いてから8日間以内であれば、消費者の送料負担で返品が可能)。

困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。

【参考】

国民生活センターHP

- ○「SNSでネット通販 1回だけのつもりが定期購入に!?」 http://www.kokusen.go.jp/mimamori/kmj_mailmag/kmjsupport115.html
- ○「「解約保証」のはずが…定期購入トラブルに注意」 http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mailmag/mj-shinsen359.html

○「クーリング・オフト

http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html

多様な購入方法と契約ルールの理解

(案)

資料1



お得なセール品だったけど・・



ネット通販で、好みの服を見つけた。 期間限定SALEなので、急いで注文した。





届いた服を早速試着してみたら、まったくサイズが合わない。







通信販売などでは、購入前に実物を見たり手に取ったりできないため、イメージと違う、サイズが合わないなどのトラブルになることがある。

注文時の注意書きをよく読まずに注文し、「返品・交換ができなかった」といったトラブルも多い。 商品を注文する際、事前に説明を読んだりネット販売会社等に問い合わせる等してサイズな どを確認し、納得してから購入するようにしよう。

※インターネット通販を始め通信販売では、クーリング・オフ制度はなく、広告に表示された 「解約・返品できるかどうか」「解約・返品できる場合の条件」などに従うことになる(表示がない場合は、商品が届いてから8日間以内であれば、消費者の送料負担で返品が可能)。

困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。

【参考】

国民生活センター

○「便利なネット通販…でも、こんなトラブルが!」

http://www.kokusen.go.jp/mimamori/kmj_mailmag/kmj-support50.html

多様な購入方法と契約ルールの理解

(案)

資料1



激安広告に つられたら・・・



オンラインショップで好きなブランドのバッグを見つけ、安く売られていたので注文した。

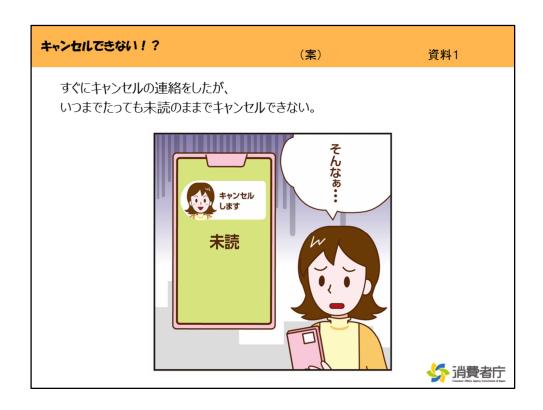




友人から「それって、SNSで話題になっている偽ブランドサイトだよ」と知らされた。







まずは、代金を支払わず返信を待とう。

代金を支払っている場合は、サイト内に記載されている「返品できるかどうか」、「返品できる場合の条件」などに従うことになる。

(表示がない場合は、商品が届いてから8日間以内であれば、消費者の送料負担で返品が可能)

数ある通販サイトの中には、悪質な通販サイトも巧妙に紛れ込んでいるので注意しよう。 注文する時に模倣品かどうかは分からないので、お店の口コミや評判などを確認するとこも大事。

困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。

【参考】

国民生活センター

○「詐欺・模倣品サイトはここを確認! サイトを見るときのチェックポイント!」 http://www.kokusen.go.jp/mimamori/kmj_mailmag/kmj-support147.html



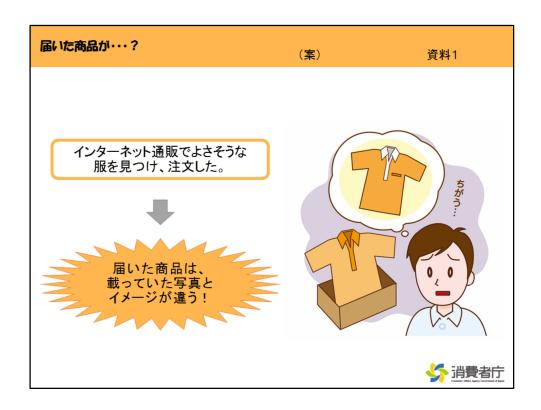
販売店の在庫状況などによって遅延する場合も考えられるが、 数ある通販サイトの中には、悪質な通販サイトも巧妙に紛れ込んでいるので注意しよう。

困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。

【参考】

国民生活センター

○「通販サイトで買った商品が届かない!?」 http://www.kokusen.go.jp/wakamono/data/wk-support02.html



通販サイトで購入する際は商品について事前に確認し、納得してから購入する必要がある。 中には、わざと写真とは異なる商品を送ってくる悪質な通販サイト事業者も存在するので注 意。

困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。

【参考】

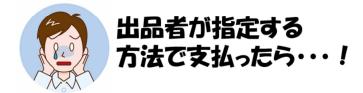
○「そのサイト大丈夫?悪質な通販サイトに注意しましょう」 http://www.kokusen.go.jp/mimamori/kmj_mailmag/kmjsupport135.html

多様な購入方法と契約ルールの理解

一消費者間取引(C to C取引)— (案)

資料1

CtoC取引は、個人間取引(Consumer to Consumerの略。消費者対消費者の取引)のこと。



C to Cとは、一般消費者同士の間で行われる商取引のこと。 また、個人間の取引を仲介する事業やサービスなどのこと。 (フリマサイト、インターネットオークション等)



個人間取引(C to C取引)はConsumer to Consumerの略で消費者対消費者の取引のことである。代表例としてメルカリ、ラクマなどのフリーマーケットサービスやネットオークションなどがあり、利用する若者は多い。

大手ショッピングモールやプラットフォーム(仲介)事業者でも悪質事業者や個人の出品を全て排除することは難しいため、取引相手は玉石混交である。

人気のゲーム機、高くて買えずにいたけれど、 ネットオークションで安く落札することができた。





出品者が、銀行口座に直接振り込むよう言ってきた。

オークションサイトで指定されている決済方法と違う気もしたが、早くゲーム機が欲しいので指定されたとおりに振り込んだ。







ネットオークションやフリマサイト等のプラットフォーム事業者によって決済方法が指定されている場合、指定外の決済を行ったことでトラブルにつながる事例がある。

指定外の決済を行うと、購入者(買い手)のトラブルに、フリマサービス運営事業者が対応してくれない場合がある。

また、販売者(売り手)は規約違反として責任追及される場合がある。(利用制限など、 プラットフォーム事業者の判断によって異なる)

事前に決済方法や利用できる支払サービスについて確認し、事業者が提供している支払方法を利用しよう。

利用するサイトの規約等をよく確認し、サイト内で禁止されている行為は絶対に行わないようにする。

※インターネット通販を始め通信販売では、クーリング・オフ制度はなく、広告に表示された「解約・返品できるかどうか」、「解約・返品できる場合の条件」などに従うことになる(表示がない場合は、商品が届いてから8日間以内であれば、消費者の送料負担で返品が可能)。

困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。

【参考】

国民生活センター

○「相談急増!フリマサービスでのトラブルにご注意 – 個人同士の取引であることを十分理解しましょう – 」

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180222_1.html



「出品者の評価」は取引完了の確認になるので、商品を確認する前にしてしまうと、フリマサービス運営事業者によるサポート等が受けられなくなる場合がある。

「出品者の評価」は届いた商品が問題ないかきちんと確認した上で行おう。

利用するサイトの規約等をよく確認し、サイト内で禁止されている行為は絶対に行わないようにする。

※インターネット通販を始め通信販売では、クーリング・オフ制度はなく、広告に表示された 「解約・返品できるかどうか」、「解約・返品できる場合の条件」などに従うことになる(表示がない場合は、商品が届いてから8日間以内であれば、消費者の送料負担で返品が可能)。

困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。

【参考】

国民生活センター

○「フリマサービスは個人間取引 利用する際は慎重に」

http://www.kokusen.go.jp/mimamori/kmj_mailmag/kmj-support130.html

CtoCを利用する時の注意点 (案)

資料1

CtoC取引は、個人間取引(Consumer to Consumerの略。消費者対消費者の取引)のこと。

取引のルールを守り、相手に配慮した分かりやすい丁寧なコミュニケーションを心掛けることが大事。

- サービスの利用方法や禁止事項など、取引のルールを理解し守る
- 出品するときは、画像や説明文で分かりやすく説明をする
- 商品の詳細について聞かれたときは分かりやすく事実をきちんと伝える
- 購入するときに不明なことがあれば、購入前にコメントなどの機能を使い相手に確認をする



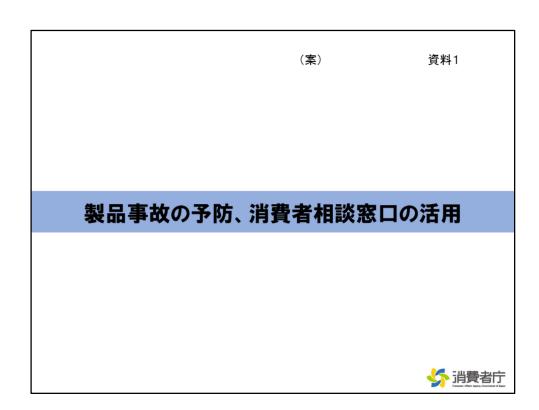
インターネットオークション、オンライン・フリーマーケットの出品者(個人)と購入者・落札者(個人)との個人間取引(C to C (Consumer to Consumerの略。消費者対消費者の取引のこと。))でトラブルが多く発生している。

大手のフリマサービス運営事業者が用意している「匿名配送」の仕組みを利用すると、取引相手に住所や氏名などの個人情報を教えずにやり取りすることができる。

年齢や居住地などを超えていろいろな人とのつながりが広がる一方で、自分の意思がきちんと相手に伝わらずにトラブルとなることがある。

利用当事者間でトラブルが発生した場合、その解決は当事者間で図ることが求められている ケースがあり、「何かあったら自己責任」というリスクを伴う取引であることを認識しておく必要が ある。

当事者間で話し合っても、デジタル・プラットフォームの運営事業者に相談しても交渉が進まない場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。



高等学校家庭科学習指導要領 家庭基礎: C(2) 家庭総合: C(2) 消費者の権利と責任を自覚した行動

安全は消費者の基本的な権利であり、多くのメーカーが安全第一で製品づくりに励んでいる。 一方、近年は製造・販売のグローバル化やネット取引が広がり、安全性が不十分な製品を 消費者が手にするリスクが高まっている。

近年ではリチウムイオンバッテリーを使った製品の発火事故が相次いで発生するなど、新技術を用いた製品で思わぬ事故が発生することがあり得る。

製品の安全性を過信せず、警戒感を持った購入・使用が重要である。

製品の安全性を確認し、正しい使い方をすることが消費者の責任であること、安全が確保されない商品だった場合は、消費生活相談窓口(最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188)に連絡することの大切さを学ぶ。

製品事故の予防、消費者相談窓口の活用

(案)

資料1



その商品!大丈夫?

「激安」に惹かれて買ったけど・・・①



カラーコンタクトレンズ、ネットで検索したら激安のものを見つけた。 毎日使うと出費もかさむので安く済ませたいと思い、ネット通販で早速注文した。







個人輸入のカラーコンタクトは日本において安全性が確認されているわけではないため、安易な購入には注意しよう。

商品について納得がいくまで販売者に確認しよう。取引後のトラブルに備え、事業者や販売者などの相談先を確認しておこう。

※カラーコンタクトレンズは「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に 関する法律(医薬品医療機器等法)」において高度管理医療機器に分類されているため、 製造販売するためには厚生労働大臣の承認が必要。

レンズの品質が原因で眼障害を起こしやすいものもあるため、リスクを十分に理解して上で必ず眼科医の処方に従ったレンズを選択するようにしよう。

困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。

【参考】

国民牛活センター

○「その使い方で大丈夫? コンタクトレンズで眼障害の恐れも」 http://www.kokusen.go.jp/mimamori/kmj_mailmag/kmjsupport164.html

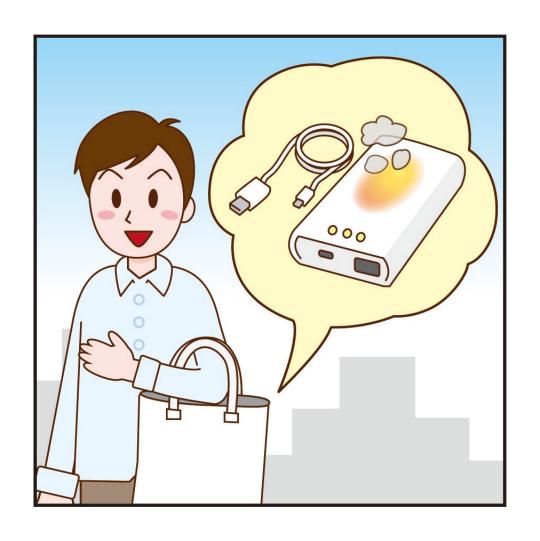


ネットショップでは製品安全法の違反製品が販売されることもある。 B to C取引だけではなく、C to C取引(フリマサイト・ネットオークションなど)でもリコール製品や粗悪品、耐用年数を超える商品等が安く出品されており、購入後に危害が発生したり危険な状態になるトラブルがあるので注意を促す。 欲しかったモバイルバッテリー、ネット通販で激安商品を見つけたので購入した。





届いたバッテリーを早速使いはじめ、かばんに入れて持ち歩いていた。







モバイルバッテリーは、発火や爆発しやすい特性を持っていることを理解した上で、丁寧に扱うことが何よりも肝心である。

ズボンのポケットやバッグの底のほうに入れたりするなどして強い圧力をかけたり、高いところから落としたりすると危険である。また、真夏にクルマのダッシュボードに放置するなど、高温の環境にも注意が必要である。

手にもてないような高温になった場合はすぐに使用を中止し、製造・輸入元に連絡しよう。

さらに、不良品やリコール製品がインターネットで売られており、知らずに購入して事故が起きた事例がある。

B to C取引だけでなく、C to C取引(フリマサイト・ネットオークションなど)でもリコール製品や粗悪品、耐用年数を超える商品等が安く出品されており、購入後に人的被害につながるトラブルがあるので注意が必要である。

困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。

【参考】

経済産業省HP

○「製品安全ガイド 消費者のみなさまへ」 https://www.meti.go.jp/product_safety/consumer/index.html

消費者庁HP

○「消費者庁 リコール情報サイト」 https://www.recall.caa.go.jp/

○「インターネット通販で購入した製品の事故に注意 -事故や健康被害が起きるかも!購入前に連絡先や返品条件を確認していますか?-」

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/caution/caution 018/



その他、ポケットに入れていたスマホが発火したという事故も。 お尻のポケットにスマホを入れて座ってしまい、スマホが壊れて発火というケースもある。 2013年度から2017年度に起きた150件のモバイルバッテリー事故のうち、実に106件が火災を伴っていた。

2019年2月1日以降、PSEマークおよび製造・輸入事業者名などが表示されていない製品の販売ができなくなっているため、これらの表示を確認した上で購入することが重要である。

【参考】

- 〇独立行政法人製品評価技術基盤機構HP https://www.nite.go.jp/index.html
- ○「製品事故防止啓発活動」(動画など) https://www.nite.go.jp/index.html

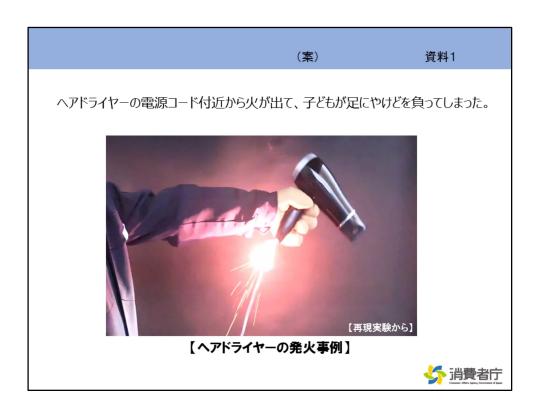


電気製品には耐用年数がある。製造から長期間経過した扇風機は、製品内部の部品が劣化して事故に至るおそれがある。

このような古い扇風機のモーターから異音がする、異常発熱するなどの症状が出た場合は使用を中止しなければならない。

【参考】

- 〇独立行政法人製品評価技術基盤機構HP https://www.nite.go.jp/index.html
- ○「製品事故防止啓発活動」(動画など) https://www.nite.go.jp/index.html



ドライヤーの電源コード部分が使用時に繰り返し折り曲げられたり、保管時に強く巻き付けられたりするなどして内部で断線した場合、映像のような事故に至ることがある。

スイッチを入れても電源が入らない、使用中に温度や風力が不規則になる等の不具合が発生した場合は使用を中止しなければならない。

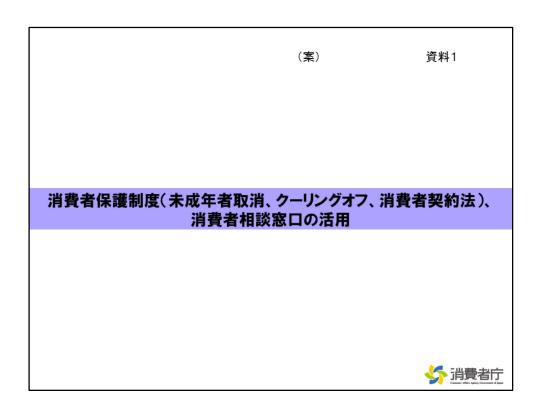
ヘアドライヤーは、以下の点に注意して使うことが重要である。

- ◆ 電源コードは丁寧に取り扱う
- ◆ ヘアドライヤーの吸込口や吹出口はこまめに掃除する
- ◆ 吹出口や吸込口に髪を近づけ過ぎない

消費者庁リコール情報サイト、経済産業省の製品安全のウェブページや、製品評価技術基盤機構(NITE)で製品事故情報のを公開している。 これらのページを確認し、身近な製品でどのような事故が発生しているか実例を確認するとよい。

【参考】

- 〇独立行政法人製品評価技術基盤機構HP https://www.nite.go.jp/index.html
- ○「製品事故防止啓発活動」(動画など) https://www.nite.go.jp/index.html



高等学校家庭科学習指導要領 家庭基礎: C(2) 家庭総合: C(2) 様々な消費者保護制度(未成年者取消、クーリングオフ、消費者契約法)を理解し、困ったときには消費者相談窓口を活用する大切さを学ぶ

消費者保護制度と消費者相談窓口の活用

(案) 資料1



思わずタップ!



無料動画サイトやネットサイトを閲覧中に、年齢確認の表示が出たので「はい(18歳以上)」を選んだ。





すると、アダルトサイトへつながってしまい、「有料会員登録完了」の画面が表示された。





慌てて「誤操作の方はこちら」と表示された電話番号に連絡し、退会したいと伝えると、 「退会には20万円が必要」と言われた。







男女を問わず、アダルトサイトに関する相談数は毎年多い。

確認画面がなく、年齢認証をタップしただけですぐに会員登録となり高額な支払を要求されるのは架空請求である可能性が高い。

表示されている電話番号等に連絡すると、悪質業者から言葉巧みに、しつこく金銭の支払を要求される他、名前、住所、電話番号、保護者の職場などの個人情報を聞き出される場合もある。

その場で対応せず、困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。

【参考】

国民生活センター

- ○「電子マネーで支払わせる アダルトサイトの請求」 http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mailmag/mj-shinsen211.html
- ○「スマホにまつわる怖い話「スマホを見ていただけなのに…」」 http://www.kokusen.go.jp/wakamono/data/haruharu01.html

宅配業者の名前で、ショートメール宛てに連絡が来た。 「ここをクリック」とあったので、確認のためにクリックした。





すると、アプリをダウンロードするよう、指示画面が出た。 指示のとおり、ダウンロードボタンをタップした。







宅配業者を装ってマルウェアに感染させようとするショートメッセージが届く事例が増えている。 通販を利用している人が増加していることに伴い、不審に思わずタップしてしまうことも増加している。

身に覚えのないショートメッセージを受信した場合、リンクをタップしたり、表示の電話番号に電話を掛けたりしないよう気を付けよう。

※マルウェア:不正かつ有害に動作させる意図で作られた悪意のあるソフトウェアや悪質なコードの総称。

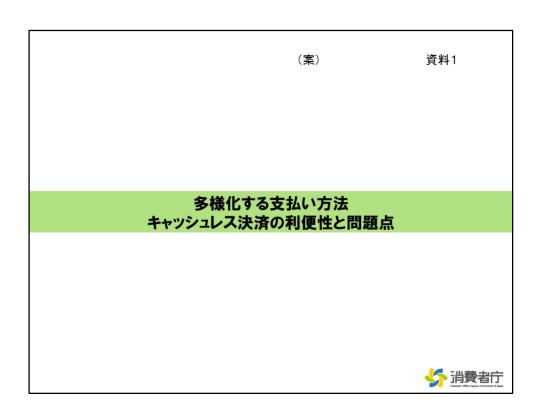
困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。

【参考】

国民生活センター

○「宅配便業者を装った「不在通知」の偽SMSに注意しましょう – URLにはアクセスしない、ID・パスワードを入力しない! – 」

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20201126_2.html



高等学校家庭科学習指導要領 家庭基礎: C(2) 家庭総合: C(2) 現金を使わないキャッシュレス決済の手段が増えている。生徒はゲームソフトや音楽のダウンロード、映画配信サービス利用、ネットショップやフリマサイトでの物品購入など、オンライン上での決済が必要な場面が増えているため、多様化する支払方法、キャッシュレス決済の利便性と問題点を学ぶ。

キャッシュレス決済の利便性と問題点

(案)

資料1



電子マネーで・・・



突然、「あなたが登録している有料動画サイトの料金が滞納されている。下記の電話番号に至急ご連絡を。連絡がない場合は、法的措置を行う」とメッセージが来た。





急いで問い合わせると、支払いのためにコンビニで電子マネーを購入するように指示された。





指示に従い、コンビニで電子マネーを購入した。







キャッシュレス決済として利用できる電子マネーは便利だが、使い方や仕組みを理解していないと悪質商法などで不正に利用されていても未然にトラブルを防げない場合がある。

電子マネーを買い、その番号を相手に伝えることで自分のお金が使われると思っていなかったり、 慌てているときに冷静な判断ができなかったりすることで被害に遭うケースがある。 他にも、相手から教えられた番号をレジに伝え、未納料金として支払うように指示され高額な

料金を支払ってしまう事例もある。 慌てて連絡せず、まずは周りの人に相談しよう。

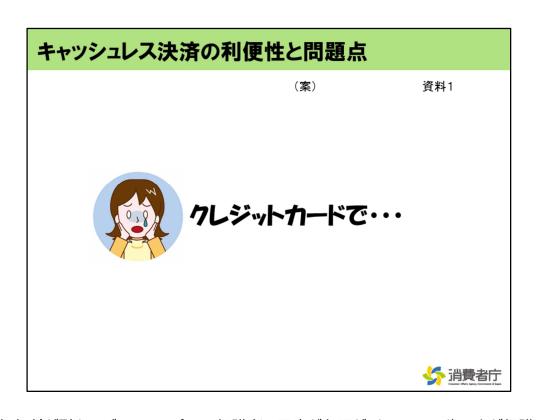
困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。

【参考】

国民生活センター

〇「カード、電子マネー…等で支払ってトラブルになっていませんか? – キャッシュレス決済を悪用する業者にご用心! – 」

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20141118_1.html



成年年齢が引き下げになると、今まで保護者の同意が必要だった18~19歳の人が保護者の同意なくクレジットカードを作れるようになります。 便利である一方、正しく使わないとトラブルになる恐れがあるので気を付けよう。

(案)

ある月、クレジットカード決済で5万円分の買い物をした。 支払いは全て一括払いを指定した。





しかし、翌月のクレジットカードの支払日 (引き落とし日) に引き落とされたのは2万円だった。



※クレジットカード会社によって支払日(引き落とし日)等は異なる。





「意図しないリボ払い」によって、支払いが長期化すると手数料がかさみ高額になる場合がある。

トラブルにつながらないよう、心当たりのない手数料が請求されていないか、こまめにカードの利用明細や通帳などを確認しよう。

また、それぞれのメリットデメリットを検討して自分にあった支払方法を選ぼう。

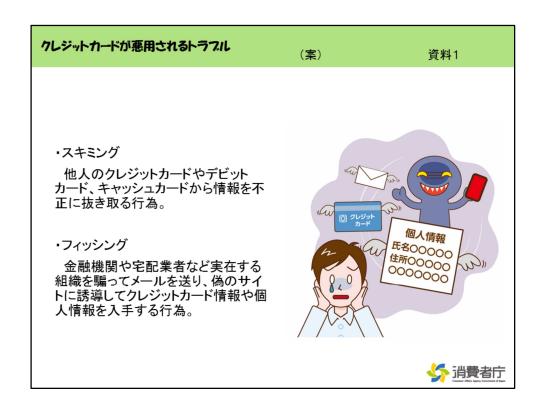
※リボ払いとは、利用金額や回数に関わらず、あらかじめ決めた一定額で毎月支払いをする こと。

困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。

【参考】

国民生活センター

- ○「意図せぬ手数料が! クレジットカードの初期設定がリボ払いだった」 http://www.kokusen.go.jp/mimamori/kmj_mailmag/kmjsupport163.html
- ○「クレジットカードを利用したら、知らぬ間にリボ払いになっていた」 http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2017_19.html



●スキミング

抜き取った情報で作った偽造カードで、不正にショッピングで使われたり、現金を引き出されたりする。

直接カードを取られるわけではなく、特殊な装置を用いて情報を読み取るため、被害に遭っても気付きにくいことが多い。

暗証番号の管理を徹底するなどの対応で被害に遭うリスクを少なくしよう。

●フィッシング

拭き取られた個人情報を不正に利用されるトラブルは多い。

手口が巧妙になってきており、ひと目ではフィッシング詐欺であるとは判別できないケースが増えている。

通常、個人情報等を入力するページにSSLという暗号化技術が用いられているため、情報を入力する際には確認するなどしよう。

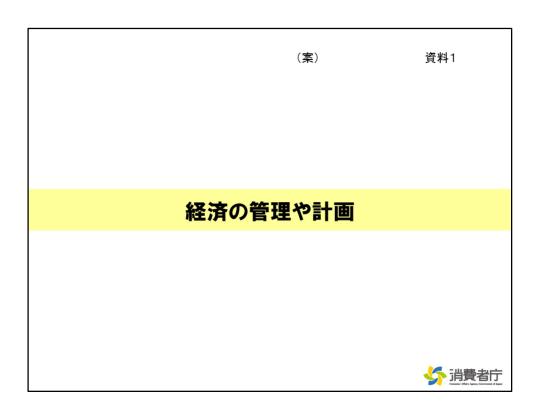
正規のHPを確認したり、連絡先を確認して問合せをしてみよう。

【参考】

消費者庁HP

○「インターネットショップでのクレジットカード番号の漏えい・不正利用に注意しましょう |

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/pdf/consumer_policy_cms104_200218_01.pdf



高等学校家庭科学習指導要領 家庭基礎: C(1) 家庭総合: C(1) 生涯を見通した生活における経済の管理や計画

働いて収入を得ること、得た収入を管理し、計画的に使うことが、消費生活の基本である。 収入が足りないからと安易な手段に手を出すとトラブルになること、どのような投資よりも借金 のほうが金利が高いことなどの説明につなげてゆく。



特別なもうかる方法がある!?



SNSで知り合った友人に、「入ればバイトよりも簡単に稼げる」

「人を紹介してソフト購入につながれば収入が得られる」と、ある組織に誘われた。

「加入して仲間を増やせば将来につながる」とアピールされ、将来に漠然とした不安を持っていたこともあり興味を持った。





組織に加入するには、約50万円の資産運用ソフトを購入する必要があると言われた。「学生で支払えない」と断ったが、「消費者金融で年齢や職業などを偽って借りればよい」と教えられ、借金して支払った。





購入した資産運用ソフトを使ってみたが、内容は全く関係のないものだった。



※基本的に、データは一度見てしまったら使用済みとなる





若者をターゲットに、学生ローンや消費者金融などで借金をして契約させる連鎖販売取引(いわゆる「マルチ商法」)の消費者トラブルが発生している。

暗号資産(仮想通貨)や海外事業等へ投資を勧誘される事例もある。

紹介料を得るために別の友人を紹介すると、大切な友人関係が壊れてしまう。また、 新たな消費者被害が発生してしまう。

勧誘する「人」ではなく、勧誘された「中身」に注意! 断っているのに、しつこく勧誘することは法律で禁止されている。

※特定商取引法上の連鎖販売取引は、契約書面を受け取った日から数えて20日間以内なら、クーリング・オフが可能。

困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン 1 8 8 へ。

【参考】

国民生活センター

○「友人から誘われたセミナーで投資話を断れず借金した!これってマルチ商法?」 http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2019_17.html

消費者庁啓発用チラシ

○「友達から怪しいもうけ話を持ちかけられたら要注意!~それってマルチかも!? ~」

https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_transaction_cms203_21 0202_03.pdf



ネットで、無料で効率よく稼げる方法を教えるとあっても、後で経費の支払いを求められる。 副業を始めるのに、高額な機器やソフトウェアの購入を求められる。 割りのよいバイトが、犯罪組織の手伝いだったというケースも。

詐欺などの悪質なものではないか内容についてしっかりと確認することが重要。 友人や先輩からの誘いであっても必要のない場合はきっぱりと断ろう。

困ったときや不安に思う場合は、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン188へ。

【参考】

国民生活センター

- ○「誰でも簡単に稼げる!? ネットでのもうけ話に注意」 http://www.kokusen.go.jp/mimamori/kmj_mailmag/kmjsupport162.html
- ○「簡単に高額収入を得られるという副業や投資の儲け話に注意! インターネット等で取引される情報商材のトラブルが急増 」

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180802_1.html

参考にした資料等(出典)

(案)

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

独立行政法人 国民生活センターホームページ

経済産業省(製品安全について)

独立行政法人 製品評価技術基盤機構

全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET2015)

消費者庁「デジタル・プラットホーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」

消費者庁「デジタルプラットホームを介した取引の利用者向けガイドブック」

併せてご活用ください!

消費者庁「社会への扉 ―12のクイズで学ぶ自立した消費者―」

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awarene ss/teaching_material/material_010/



消費者ホットライン 23188

困ったときは 相談してください!



