

2025年11月7日
第8回取引デジタルプラットフォーム官民協議会

健全なネット取引環境を構築するために ～プラットフォームと消費者団体の取組について～

.....●

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACCS)



NACSの概要

- ・消費生活専門資格の保有者によって構成する消費者団体
- ・1988年に「消費者の利益の擁護と増進」のために「消費者と事業者・行政との架け橋」となることを理念として創設
- ・会員数約2,000人の多彩な人材が消費生活に関する専門家集団として幅広く活躍
- ・創設以来、消費者相談室がなんでも110番や週末電話相談を実施し、消費者の声を分析して行政や事業者等に提言
- ・さらにNACSの活動に賛同してくださる地方自治体、企業、業界団体、各種団体と協働で消費者の啓発活動を実施

事業活動の3分野



- 01消費者相談
- 02消費者啓発
- 03行政・企業・消費者団体等との連携

全国7支部での活動

- ◆北海道支部 ◆東北支部 ◆東日本支部
- ◆中部支部 ◆西日本支部 ◆中国支部
- ◆九州支部

各地で多様な団体等と連携協働、講座等も開催

■ECモールの現状と課題

消費者

利便性

品揃えの豊富さ、価格比較の容易さ、迅速な配送サービスの向上

不正出品、偽レビュー
「ダークパターン」
「情報の信頼性の低下」

出店者

集客力の活用

広告機能やデータ分析

出店手数料や広告費の高騰、価格競争の激化

プラットフォーマー

売上・取引データを蓄積

物流や金融サービスなど周辺事業への展開

不正出品・偽ブランド商品の流通防止、消費者保護規制(取引DPF法)への対応、取引の透明性確保

消費者トラブルとデジタル社会

EC(ネット通販)



生活と密着



SNS・アプリ利用

消費者
トラブル

- ・詐欺的サイト(通販サイト)
- ・商品の不着・虚偽表示・品質問題
- ・サブスクリプションの自動課金・解約困難
- ・誤情報・フェイク広告・ステルスマーケティング
- ・個人情報の流出・不正利用
- ・子どもの課金トラブル
- ・利用規約や契約条件の不透明性(ダークパターン)

脆弱性
消費者が持つ

- ・情報の格差による誤認や不利益のリスク
- ・契約内容・利用規約の理解不足(長文、難解)
- ・フェイク情報や口コミでの虚偽情報に影響
- ・個人情報・決済情報のリスク
- ・ダークパターンによる心理的脆弱性

プラットフォームと
連携して実施

消費者
教育
啓発
活動

NACS

NIPPON
ASSOCIATION
OF
CONSUMER
SPECIALISTS



NACSの取り組み その1

DPF事業者と連携して若年成人への啓発活動の実施

昨年度までの活動

1)教材開発

2022年 eBook教材「スマート通販学」を開発

<https://nacs.or.jp/teaching-materials/book01/>

2)NACSフォーラム「大学生と考える消費者問題」開催

第1回(2023年2月)「美容医療」と「投資トラブル」

第2回(2023年12月)「インターネット上の通販広告」

第3回(2024年12月)「SNSをきっかけとした消費者問題を考える」



NACSの取り組み その2

DPF事業者と連携して製品の安全性についての啓発活動の実施

2025年度の活動

「製品安全4法」の改正に伴う消費者啓発ツールの開発

・製品安全啓発チラシの作成

2025年 安全な製品の選び方、使い方について学ぼう

①「そのベビー用品 対象年齢合っていますか？」

②「USBケーブルで充電中 発熱・発火事故多発！」



<https://nacs.or.jp/teaching-materials/book15/>

どなたでも利用が可能

NACSの取り組み その3

DPF事業者と連携して高年齢者等への啓発活動の実施

1) 高年齢者向けネットショッピング疑似体験サイトの開発

① 疑似体験 NACS ショッピングサイト

② 疑似体験 NACS 危ないサイトにご注意！

③ 疑似体験 NACS 詐欺的な定期購入サイトを見破る体験コース
(Coming soon)

2) 「シニアのICTリテラシー向上啓発事業」

動画サイトでの展開

① インターネット取引での支払い方法

② 知りたい情報を正しく知るために 検索編

③ ネットショッピングについて

3) 高年齢者向けのスマホ教室の開催



疑似体験 NACS

詐欺的な定期購入サイトを見破る体験コース

本サイトは、インターネットショッピングの経験の少ない方に対して、詐欺的な定期購入サイトを見破る疑似体験していただくサイトです。

詐欺的な定期購入サイトを見破る体験コース >



◇ NACS smile

ありがとうございました