

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

はじめに

近年、パソコンやスマートフォンを始めとした多種多様なデジタル機器や、デジタルを活用したサービスが生まれています。様々な場面でデジタル技術の活用が進む「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。

しかしデジタル化により、消費者が様々な取引で不利な状況に置かれることが報告されています。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の心構えや知識を身に付けることを目的としました。実践的な教材として、高等学校の授業ほか消費者教育の場で活用いただければ幸いです。

教材の目的と特徴

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
- 若年者を中心に、幅広い世代の消費者を想定
- 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
- 教育目的で自由に流用できる素材としている



「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。

目次

●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・・・！](#)

個人情報流出の予防

- [プレゼントに当選！](#)
- [友達だと思ったら・・・](#)

多様な購入方法と契約ルールを理解

- [1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

- [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](#)

消費者保護制度と消費者相談窓口の活用

- [思わずタップしてしまったら・・・①](#)
- [思わずタップしてしまったら・・・②](#)

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

- [バイトよりも簡単！？](#)

資料

- [まとめ](#)
- [参考にした資料等（出典）](#)
- [相談したいときにかかる電話番号は](#)

活用方法例<参考>

○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

- ・单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。

○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。

○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。

(参考)社会への扉との関連

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 <ul style="list-style-type: none"> ● 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・・・！ 	契約	消費者保護制度と消費者相談窓口の活用 <ul style="list-style-type: none"> ● 思わずタップしてしまったら・・・① ● 思わずタップしてしまったら・・・② 	安全 相談
個人情報流出の予防 <ul style="list-style-type: none"> ● プレゼントに当選！ ● 友達だと思ったら・・・ 		キャッシュレス決済の利便性と問題点 <ul style="list-style-type: none"> ● 電子マネーで・・・！ ● クレジットカードで・・・！ 	
多様な購入方法と契約ルールを理解 <ul style="list-style-type: none"> ● 1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・・・ 		安全	経済の管理や計画 <ul style="list-style-type: none"> ● バイトよりも簡単！？
製品事故の予防 <ul style="list-style-type: none"> ● 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 			資料 <ul style="list-style-type: none"> ● まとめ ● 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
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！	9
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

(活用時の一例です。ご自由にカスタマイズしてご活用ください！)

責任ある意思決定・広告や表示への批判的思考

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...

無料のライブ配信で…

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。



無料のライブ配信で…

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。



無料のライブ配信で…

無料配信だったはずなのにおかしい。確認したら、投げ銭が1回1万円だった。そんなに高額だったと知っていたら、ほどほどにしたのに…。



責任ある意思決定・広告や表示への批判的思考



**SNSでイチオシの
商品が…！**

SNSでイチオシの商品が…

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



SNSでイチオシの商品が…

少し高額だったのに、届いてみた商品は、何だか安っぽい。



SNSでイチオシの商品が...

週末にショッピングモールに行ったら、かわいいアクセサリがたくさん売られていた。
手頃な値段のものもあった。



責任ある意思決定・広告や表示への批判的思考



**ネット広告で人気No.1
だったのに…！**

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。



ネット広告で人気No.1だったのに…！

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。



ネット広告で人気No.1だったのに…！

何回か施術を受けたけれど、ヒリヒリ痛くて我慢できない。

「もうやめたい」と申し出たら、「支払済料金は返金できない」と言われた。



ネット広告 その他の事例1

ランキングや口コミなどの体験談広告を見て、コスメやサプリを注文した。



広告の金額より
高額な請求をされた！

定期購入が条件

まとめ買いしないと
送料が掛かる



ネット広告 その他の事例2

インターネットで見つけた芸能事務所の
オーディションに合格！
事務所と契約した。

芸能スクールに
通うための高額な入
学金や月謝を
要求された！



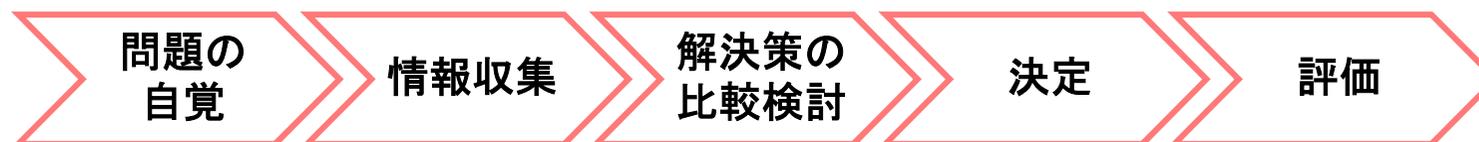
責任ある意思決定・広告や表示への批判的思考

デジタル取引では、対面取引よりも気を付けるべきことがある。

- クリックするだけで、手軽に契約が成立してしまう。
- クレジットカードなど登録しておけば、支払も簡単に済ませられる。
- 料金など大事な情報が、分かりにくい場所に書いてある。
- あなたの興味に応じた巧みな広告によって、消費意欲をあおられる。
- 口コミ、ランキング、誇大広告など、真偽が危うい情報もある。



プロセスを踏まえ、責任ある意思決定をしよう！



個人情報流出の予防

個人情報流出の予防



プレゼントに当選!

プレゼントに当選!

SNSで、自分宛てに「プレゼント企画で当選しました!」とメッセージが来た。



プレゼントに当選!

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



プレゼントに当選!

無料プレゼントと思いきや、高額な請求書が届いた。



プレゼントに当選!

支払いを拒否すると電話がかかってきたり、「家に行く」と脅され、更に支払を請求される。



個人情報流出の予防



友達だと思ったら・・・

友達だと思ったら…

友人のSNSアカウントから「携帯番号を教えて。ショートメッセージ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。



友達だと思ったら…

その後、自分のSNSにログインしようとする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。



友達だと思ったら…

なんと、依頼してきた友人もSNSのアカウントを乗っ取られていた。



突然表示される偽のセキュリティ警告画面

インターネットを利用しているとき、
突然「ウイルスに感染している。」と
警告画面が表示された！



ウイルス駆除のため、
高額なサポート契約
を結ぶことになった！



個人情報流出の予防

デジタル取引では、情報収集や情報のやり取りの場面で、消費者が分からないままに個人情報が取られることがある。
流出した個人情報は、悪用されることもあり得る。

- 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。
- 自分や他人の個人情報をネット上に決して載せない。
- IDやパスワード、口座番号やクレジットカード情報は、他人に教えない。



個人情報を流出させないよう十分気を付けよう！

多様な購入方法と契約ルールを理解

多様な購入方法と契約ルールを理解



1回だけのつもいが...

1回だけのつもいが...

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回だけのつもりが...

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。



1回だけのつもりが...

問い合わせると「5回継続が条件の定期購入なので、解約できない。」と言われた。
解約保証期間は、3日前に過ぎていた。



多様な購入方法と契約ルールを理解



**お得なセール品
だったけど・・・**

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。



お得なセール品だったけど…

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。



お得なセール品だったけど…

返品の連絡をしたら、セール品は不良品でなければ返品できないと言われた。



多様な購入方法と契約ルールを理解



**激安広告に
つられたら…**

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。



激安広告につられたら...

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。



激安広告につられたら...

すぐにキャンセルの連絡をしたが、
いつまでたっても未読のままキャンセルできない。



前払いで注文したけど！？

品薄のマスクやうがい薬をインターネット通販で注文し、銀行振り込みで代金を支払った。

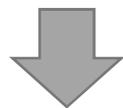


いつまで待っても
商品が届かない！



届いた商品が…？

インターネット通販でよさそうな
服を見つけ、注文した。



届いた商品は、
載っていた写真と
イメージが違う！



多様な購入方法と契約ルールを理解

ーネット通販の利用(B to C取引)ー

BtoC取引は、事業者と消費者（Business to Consumerの略）との取引のこと。

ネット通販は、実店舗での購入より難しい点も多いことをふまえて利用することが大切。

- 購入しようとする商品を、様々な点から見極める。
必要性、質、価格、サイズ、安全性、機能性、耐久性、操作性、環境・社会への配慮 など
- 信頼できる販売事業者（取引相手）を選ぶ。
- 返品・交換の条件、定期購入の有無、解約条件などを確認する。
特にセール品、期限、送料の対応など
- 申込内容の画面を確認し、注文間違いを防ぐ。

多様な購入方法と契約ルールを理解



**出品者が指定する
方法で支払ったら・・・！**

出品者が指定する方法で支払ったら…！

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。



出品者が指定する方法で支払ったら…！

出品者が、銀行口座に直接振り込むようになってきた。

オークションサイトの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。



出品者が指定する方法で支払ったら…！

まもなく商品が届いたが、開けてみたらゲーム機が壊れていて使い物にならない。
しかも相手とは連絡を取ることもできない。仲介事業者に伝えると「支払が指定外の方法なので、
補償サービスの対象外」と言われてしまった。



商品が届く前に評価したら…！

フリマサイトで財布を注文。商品を受け取る前に、出品者への評価を求められたので評価した。



商品が届き、中身を確認すると写真とは全く違う財布だった。



多様な購入方法と契約ルールを理解

—消費者間取引(C to C取引)—

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

製品事故の予防

製品事故の予防



その商品！大丈夫？

「激安」に惹かれて買ったけど…①

「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。



「激安」に惹かれて買ったけど…①

届いたカラーコンタクトレンズを着けてみると、サイズは合っているはずだけど、目が痛くなって使えない。



製品事故の予防



その商品！大丈夫？

「激安」に惹かれて買ったけど…②

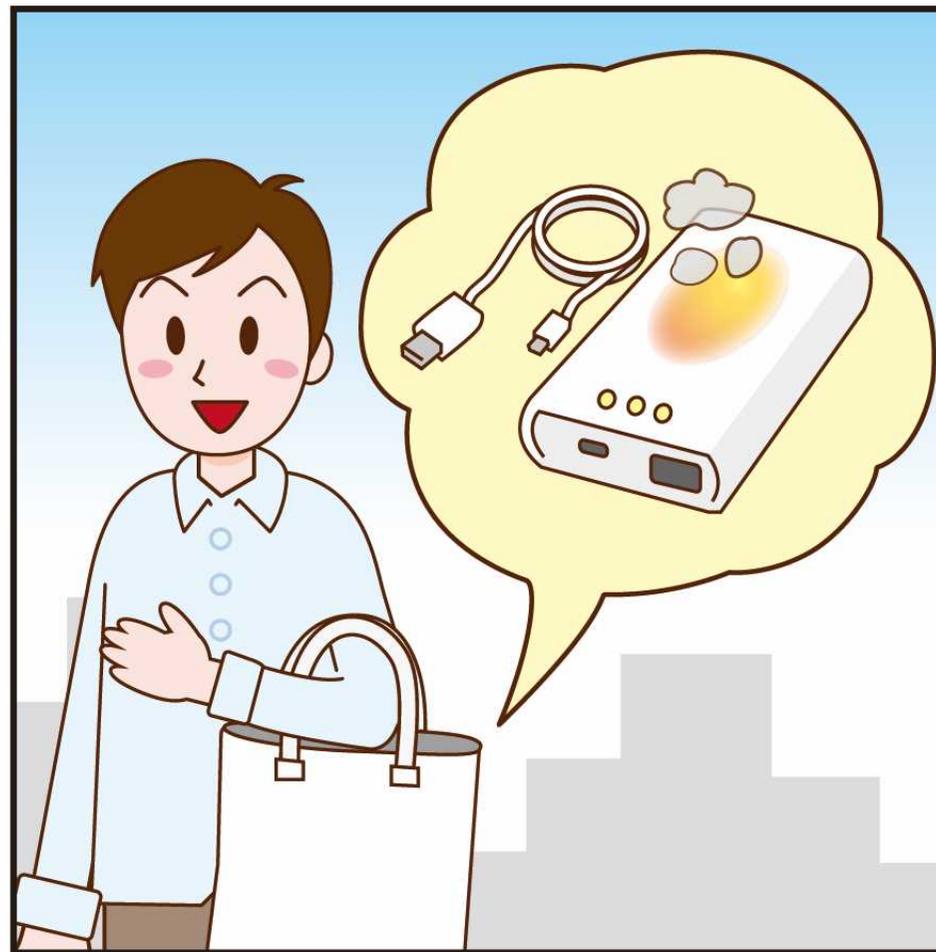
「激安」に惹かれて買ったけど…②

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。



「激安」に惹かれて買ったけど…②

届いたモバイルバッテリーを早速使い始め、かばんに入れて持ち歩いていた。



「激安」に惹かれて買ったけど…②

何か変な臭いがする、熱いなあと思ったら、モバイルバッテリーから火が出て、モバイルバッテリーとかばんの一部が燃えていた！



かばんに入れていたモバイルバッテリーが発火、製品と周辺が燃えてしまった。



【モバイルバッテリーの発火実験映像】は下記URLからご覧ください。

https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_003/contents_001/movie.html

扇風機が長期使用（約36年）によるコンデンサーの絶縁劣化により、ショートして発火し、周辺が焼損してしまった。



【再現実験から】

【扇風機の発火事例】

ヘアドライヤーの電源コード付近から火が出て、子どもが足にやけどを負ってしまった。



【再現実験から】

【ヘアドライヤーの発火事例】

製品事故の予防

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。

**製品の安全性を過信せず、
買うとき、使うときにはしっかり調べよう！**

- 安全性が不十分でないか、確認して購入しよう。
- 取扱い説明書などをよく読み、正しく使用しよう。
- 製品の安全性の確認と、正しい使い方をすることは、消費者の責任であることを自覚しよう。

消費者保護制度と消費者相談窓口の活用

消費者保護制度と消費者相談窓口の活用



**思わずタツプして
しまったら・・・①**

思わずタップしてしまったら…①

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。



思わずタップしてしまったら…①

すると、アダルトサイトへつながってしまい、「有料登録が完了した」と画面に表示された。



思わずタップしてしまったら…①

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。



思わずタップしてしまったら…①

高額なので支払えないと断ったが、しつこく支払を要求され、指示された方法で支払ってしまった。



消費者保護制度と消費者相談窓口の活用



思わずタツプして
しまったら・・・②

思わずタップしてしまったら…②

宅配業者の名前で、ショートメッセージに連絡が来た。
「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。



思わずタップしてしまったら…②

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。



思わずタップしてしまったら…②

ダウンロードしたのは不正なアプリだったらしい。スマホで変なサイトが表示されたり、音が鳴ったりして止められなくなってしまった。



消費者保護制度

未成年者取消、クーリングオフ、消費者契約法など、消費者保護のための様々な制度があります。

- 2022年4月からの成年年齢引下げに伴い、18～19歳は未成年取消ができなくなるので注意。
- クーリングオフ制度では、一定の契約に限り、一定期間、説明不要で無条件で申込みの撤回などを定めている。
- 消費者契約法では、不当な勧誘による契約の取消しと不当な契約条項の無効等を規定している。



困った時は、消費者相談窓口を活用しよう！

キャッシュレス決済の利便性と問題点

キャッシュレス決済の利便性と問題点



電子マネーで・・・！

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。



電子マネーで…！

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。



電子マネーで…！

指示に従い、コンビニで電子マネーを購入した。



電子マネーで…！

購入した電子マネーのカード番号を相手に伝えてしまった！



キャッシュレス決済の利便性と問題点



クレジットカードで・・・！

クレジットカードで・・・！

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。



クレジットカードで…！

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。

クレジットカードで・・・！

確認すると、クレジットカードの支払方法が意図せず
リボ（リボルビング）払いになっていた。



クレジットカードが悪用されるトラブル

・スキミング

他人のクレジットカードやデビットカード、キャッシュカードから情報を不正に抜き取る行為。

・フィッシング

金融機関や宅配業者など実在する組織をかたってメールを送り、偽のサイトに誘導してクレジットカード情報や個人情報を入手する行為。



キャッシュレス決済の利便性と問題点

キャッシュレス決済：クレジットカード、電子マネー、コード決済など、現金を使わない決済方法のこと。スマホで利用できる身近なサービスが増えている。
便利な一方、見えにくくなるお金の使い過ぎに注意が必要。

自分が使う決済の仕組みとリスクを理解しよう！

- キャッシュレス決済は、支払いタイミングが3種類ある。
前払い（プリペイド）・即時払い（デビット）・後払い（クレジット）
- いつ、どの口座から、何円引き落とされるのかを、しっかり確認しよう。
- 悪用によるトラブルを警戒し、IDや口座番号などの流出を防ごう。
- 後払い（クレジット）の利用には注意が必要。
借金であり、預金残高を超えた支払いができる。
特にリボ払いに注意が必要。
毎月の支払いが一定、ポイント優待が大きいなどの半面、手数料（金利）が高い。
リボ払い専用カードだったり、初期設定がリボ払いになっている場合もある。

経済の管理や計画

経済の管理や計画



バイトよりも簡単！？

バイトよりも簡単！？

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。



バイトよりも簡単！？

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

バイトよりも簡単！？

自分では50万円を返済することができないし、
人を勧誘してもソフトを購入してくれる人はいない。



「楽しんでもうかる」に引っかけると、こんなことも

- 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。
- ネットで、無料で効率よく稼げる方法を教えるとありながら、後で経費の支払いを求められる。
- 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。



経済の管理や計画

収入を得る力、管理する力が 消費生活の基本！

- 生涯にわたって収入の範囲で必要なもの・欲しいものに支出できるよう、お金を管理する力が求められる。
- 収入が足りないからと安易な手段に手を出すことは、トラブルの元。
詐欺など犯罪に加担することにもなり得る。
- 投資よりも借金のほうが金利が高い場合がほとんどである。
「借金してもすぐに元が取れる」は、疑う必要がある。

まとめ

私たちには、社会のデジタル化による利便性とリスクを理解し、消費生活の変化への対応が求められています。

デジタル取引で損なわれがちな「安全である権利」、「知らされる権利」、「選ぶ権利」を守るためには、「消費者教育を受ける権利」を実現させることが何よりも大切です。

権利を守ることに加え、「批判的意識の責任」、「自己主張と行動の責任」、「社会的責任」など、デジタルの特徴をいかした責任ある消費の実践に、少しでも貢献できることを願っております。

結びに、本教材の作成に当たりまして、御尽力をいただきました、委員の皆様や、御協力いただきました関係者の皆様に、心よりお礼申し上げます。

参考にした資料等(出典)

消費者庁 (<https://www.caa.go.jp/>)

経済産業省 (<https://www.meti.go.jp/>)

独立行政法人 国民生活センター (<http://www.kokusen.go.jp/>)

独立行政法人 製品評価技術基盤機構 (<https://www.nite.go.jp/>)

併せてご利用ください！

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_awareness/teaching_material/material_010/)

相談したいときにかける電話番号は

消費者ホットライン ^{い や や!} ☎ 188

困ったときは
相談してください!



消費者庁 消費者ホットライン 188
イメージキャラクター イヤヤン