

デジタル 消費生活への パスポート

- 消費生活のデジタル化に伴って生じる問題

はじめに

- 近年、パソコンやスマートフォンをはじめ、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繋がる恐れがあります。
- ここでは、最近よく発生している主なトラブル事例を紹介しています。
- デジタル機器・サービスを利用で気を付けるべき点への、意識を高めましょう

消費生活とは

商品を**金銭**で**購入**し、それらを利用して日々の生活を営むこと。

消費生活に必要な力とは？

購入する商品の
情報を手に入れて
判断する

- 商品やサービスの内容を判断する材料は、情報である。
- ➡ 適切な情報を入手し、何がよいか自分で選べるようになるろう！

金銭を適切に
管理して使う

- 必要なものを手に入れるための主要な手段は金銭である。
- ➡ お金を適切に使えるようになるろう！

ルールを守って
購入・契約という
取引を行う

- 消費生活は、他者との取引で成り立つ。
- ➡ 取引のルールを理解し、消費者トラブルを防ごう！

責任ある消費の重要性・消費行動
における意思決定

無料だと
思ったのに・・・

(その1)

無料のライブ配信で高額な投げ銭

イメージ図

父親からライブ配信アプリで「100万円以上のクレジットカードの請求が来ているが、心当りはないか」と言われた。

(その1)

無料のライブ配信で高額な投げ銭

イメージ図

- そういえば先月、大好きなアーティストの無料ライブ配信のときに、何度も投げ銭をしていた。
- 1回1万円なのを知らずにしてしまっていた。

一回だけの
つもりが・・・

(その1)

SNSでネット通販1回だけのつもりが定期購入に！？

イメージ図

- ・インターネット通販で初回500円の商品を注文した。
- ・安いし、解約保障もあるので安心だと思って注文した。

(その1)

SNSでネット通販1回だけのつもりが定期購入に！？

イメージ図

- 数週間後、頼んでもいないのにまた商品が届いた。
- 請求書が入っていて1万円も支払う必要があるという。

(その2)

SNSでネット通販1回だけのつもりが定期購入に！？

イメージ図

- 「定期購入なので5回受け取らないとか解約できない。」と言われた。
- 解約保証期間は、3日前に過ぎていた。

(その2)

SNSでネット通販1回だけのつもりが定期購入に！？

イメージ図

- 毎月数千円以上もかかる定期購入だと分かっていたら申し込まなかった。



イチオシ
だったのに！

(その1) SNSでイチオシだったのに！

イメージ図

・インフルエンサーが
オススメしている商品
を買ってみた。



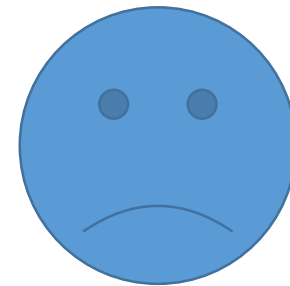
※インフルエンサー：世間に与える影響が大きい行動を伴う人物のこと

(その1) SNSでイチオシだったのに！

イメージ図

- ・結構、いい値段がしたが、届いてみたら何だか安っぽい。
- ・週末にショッピングセンターに行ったら、もっとよさそうなものが、しかも安く売られていた・・・。

おかしいなあ？



責任ある消費の重要性

ネット広告！

(その1) ネット広告！

イメージ図

・ランキングや口コミなどの
体験談広告を見て、
美容コスメ購入の契約
をした。

(その1) ネット広告！

イメージ図

・請求額が広告の記載
金額より高額だった！



?

(その2) ネット広告！

イメージ図

- ・ネット広告で格安の脱毛エステをみて2回利用した。
- ・後日、販売業者から高額 of 請求が届いたので解約した。



(その2) ネット広告！

イメージ図

- ・法律事務所から未払い料金の受任通知書が届いた！

？

！

注文まちがい？

(その1)
きちんと注文したつもりだったけど！？

イメージ図

- ・通販サイトで衣服を買った。
- ・次の日、掲載写真とは違うものが届いた。



(その1)
きちんと注文したつもりだったけど！？

イメージ図

- ・電話もつながらず、メールをしても返事がない！

(その2)

きちんと注文したつもりだったけど！？

イメージ図

. ネット通販で、服や靴を
買ったが、サイズが合わ
なかった！

(その2)

きちんと注文したつもりだったけど！？

イメージ図

・返品を申し出たが、欠陥品でなければ受け付けられないと拒否された。

ネットショップは
便利だけど！

(その1)

ネットショップは便利だけど！

イメージ図

・オンラインショップで
気に入ったバックを見
つけ注文したら・・・

(その1)

ネットショップは便利だけど！

イメージ図

・偽サイトと分かり、メールで解約を申し出たが返信が無い。

(その2)
ネットショップは便利だけど！

イメージ図

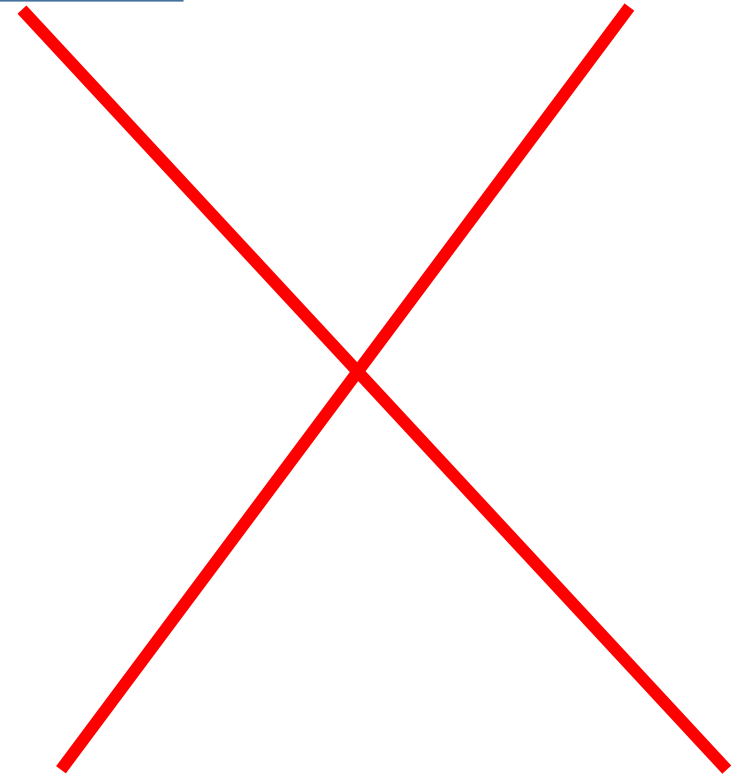
・インターネット通販
でマスクやうがい薬
などを注文した。

(その2)
ネットショップは便利だけど！

イメージ図

・カードで決裁したが、
商品が届かない！

？

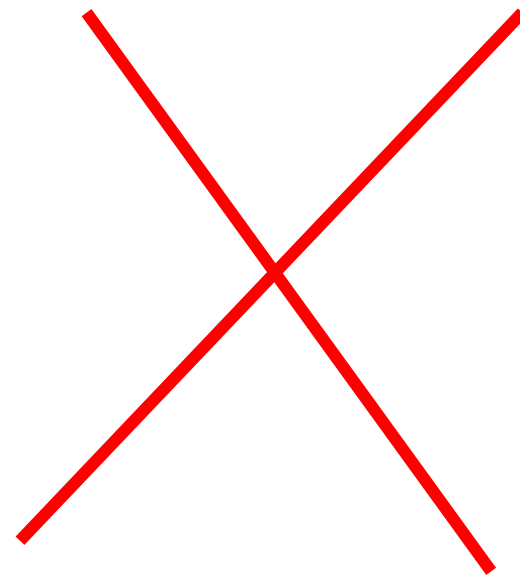
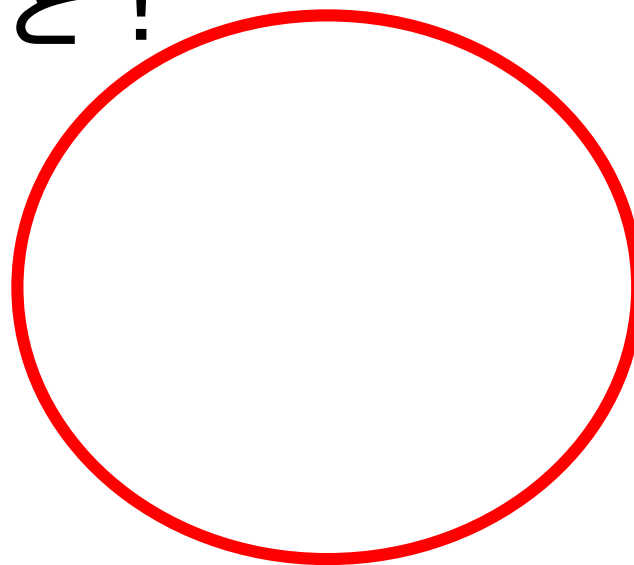


(その3)

イメージ図

ネットショップは便利だけど！

- ・ネットショップで雑貨を買ったが、指定されていたのとは違った方法で代金を支払った。



(その3)
ネットショップは便利だけど！

・届いた商品が壊れて
いた！！

？

！！

(その3) ネットショップは便利だけど！

イメージ図

- ・指定以外の方法で
支払ってしまったの
で、補償を受けられ
なかった！

(その4)

イメージ図

ネットショップは便利だけど！

・フリーマーケット
で商品を受け取る
前に出品者評価
をしてしまった。

(その4) ネットショップは便利だけど！

・届いた商品が不良品であつたが、補償を受けられなかった！

その商品！
大丈夫？

(その1) その商品！大丈夫？

イメージ図

・ネット通販でカラーコンタクトを購入したが、コンタクトの曲がり具合(ベースカーブ)が表示と違う。

(その1)
その商品！大丈夫？

イメージ図

- ・連絡したいが、連絡先
(電話番号など)の表示
がない。

?

(その2)
その商品！大丈夫？

イメージ図

・通販サイトで照明とリチウムイオン電池を購入したら。・・

(その2) その商品！大丈夫？

イメージ図

- ・電池を挿入したら火花が出て指先を火傷してしまった！

- ・販売者には連絡がつかない。・・

個人情報
が流出！？

(その1)
個人情報を教えてしまった！

イメージ図



・SNSでプレゼント企画の
案内があり応募したら、当
選の連絡がきた。



(その1)
個人情報教えてしまった！

イメージ図

・指示に従って、個人情報
を伝えた。

(その1) 個人情報教えてしまった！

イメージ図

- ・料金の支払いを要求されたので拒否すると個人情報示され、更に支払いを要求された。

(その2) 個人情報を知ってしまった！

イメージ図

- ・マッチングアプリ
で知り合った人か
ら、ほかのSNSを
勧められて利用し
た。

(その2) 個人情報を知ってしまった！

・プレゼントがあると
言われ個人情報(名
前、住所、電話番号な
ど)を教えた。

(その2) 個人情報教えてしまった！

イメージ図

- ・受け取りに必要な
と料金の支払いを
要求されたり、不審
なメッセージが大量
に届くようになってし
まった。

思わずタップ！

(その1)
思わずタップしてしまった！

イメージ図

・スマホで無料のアダルトサイトを見ていると、いきなり会員登録完了となった！

(その1)
思わずタップしてしまった！

イメージ図

・高額な料金を請求された！

(その2)

思わずタップしてしまった！

イメージ図



・インターネットサイトで
会員登録しようと登録ボ
タンをタップしたら突然、
数十万円の請求表示が
出た！



(その2)
思わずタップしてしまった！

イメージ図

・慌てて電話したら解
約できないと言われ
た。・・



(その3)

思わずタップしてしまった！

イメージ図

4コマまんが等を入れる

(その3)
思わずタップしてしまった！

イメージ図

4コマまんが等を入れる

(その3)
思わずタップしてしまった！

イメージ図

4コマまんが等を入れる

(その3)
思わずタップしてしまった！

イメージ図

4コマまんが等を入れる

その他のトラブル！

(その1)

突然表示される偽のセキュリティ警告画面

イメージ図



・インターネットを利用している時、突然「ウイルスに感染している。」など偽の警告画面が表示された！

(その1)

突然表示される偽のセキュリティ警告画面

イメージ図

・ソフトの購入やアプリのインストールを勧められ、遠隔操作による修理やサポートの契約をしてしまった！

(その2)

注意！ SNS アカウントの乗っ取り！

イメージ図

- ・SNS上で友人からの依頼で電話番号とその後が届くショートメッセージを撮影して送った。

(その2)

注意！ SNS アカウントの乗っ取り！

イメージ図

- ・その後、高額な請求がきた。

(その2)

注意！ SNS アカウントの乗っ取り！

イメージ図

- ・依頼してきた友人は、SNSのアカウントを乗っ取られていた。

(その3)

注意！ SNS アカウントの乗っ取り！

イメージ図

- ・知らないうちに、自分のSNSアカウントから「怪しいサイトのURL」が繰り返し投稿されていた。

(その4)

注意！電子マネー！（コンビニ）

・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」とメッセージがきた。

・「法的措置」に驚き、電話をかけてしまった。

イメージ図

(その4)

注意！ 電子マネー！（コンビニ）

イメージ図

・電話の相手に、支払い方法としてコンビニで「電子マネーの購入して」「レジでこの番号伝えて」と言われた。

(その4)

注意！ 電子マネー！（コンビニ）

イメージ図

4コマまんが等を入れる

成人後に多い
若者のトラブル

楽しんで儲かる！？

(その1) サイドビジネス(楽しんで儲かる! ?)

・自分では返済できないのに、サイドビジネスの勧誘を受けクレカ7社から借入してしまった。

イメージ図

(その2)

サイドビジネス(楽しんで儲かる！？)

イメージ図

- ・SNSでサイドビジネスを契約し、会費や料金を支払い、動画を視聴した。
- ・しかし、内容が全く理解できなかった！

(その3) サイドビジネス(楽しんで儲かる！？)

イメージ図

- ネットで、無料で効率よく稼げる方法を教えるとあった。

- しかし、後で経費の支払いを求められた。

人脈を広げる方法・・・？

(その4) 学生に広がるマルチ商法

イメージ図

- ・SNSで知り合った友人に「入れば人脈が広げられる組織がある」と誘われ、組織の人と会った。
- ・「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。

なんとなく？
よさそう！

いいかも！

(その4) 学生に広がるマルチ商法

イメージ図

- ・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。



(その4) 学生に広がるマルチ商法

イメージ図

- ・この組織は人を紹介しソフト購入につながれば収入が得られるらしい。

経済の管理や計画、リスク管理、情報
の収集・整理

クレジットカードで・・・

(その1)

注意！ 怪しいサイトにカード情報を登録してしまった

イメージ図

- ・有名な通販サイトの名前で案内メールが届き、誘導されたサイトでクレジットカード情報を入力した。

(その1)

注意！ 怪しいサイトにカード情報を登録してしまった

イメージ図

- ・後日、身に覚えのない請求が届いた。
- ・高額な請求が届いた。

(その1)

注意！ 怪しいサイトにカード情報を登録してしまった

イメージ図

・確認してみると、通販サイトの公式メールアドレスではなく、誘導されたサイトも偽物だった。

（その2） リボ払いになっていた

イメージ図

- ・通帳を確認すると、しばらくクレジットカードを使っていないのに毎月カード支払いの引き落としがあった。

(その2) リボ払いになっていた

イメージ図

- ・知らないうちにクレジットカードの支払い方法がリボ（リボルビング）払いになっていた。

参考にした資料等(出典)

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

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し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」

消費者庁ホームページ

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!} 1 8 8

困ったときは
相談してください！