

ICT活用のためのリテラシー向上に関する検討会



# 公益社団法人 全国消費生活相談員協会の活動

## 本協会の目的は

- ・ **消費者の権利の確立及び消費者の自立支援**を推進し、消費者の利益の擁護及び増進に努める
- ・ 消費生活に関する相談に係る情報や消費生活に関する情報を収集・提供し、さらに**消費者被害の発生及び拡大の防止、及び、被害救済のための活動を行う**
- ・ **消費生活の安定・向上**に寄与する

消費者教育研究所を2017年に設置し、これまでの消費者教育の取り組みや実績をまとめ、本協会の消費者教育の体系化をすすめている

## ■ 設立

- 1977年 「国民生活センターの消費生活相談員養成講座修者の会」  
として発足、消費者問題の専門家集団
- 1987年 社団法人全国消費生活相談員協会  
(経済企画庁所管、現在消費者庁)
- 2007年 適格消費者団体 (内閣総理大臣認定)
- 2012年 公益社団法人全国消費生活相談員協会

## ■ 会員

全国の自治体等の消費生活相談窓口勤務する消費生活相談員を主な  
会員としている 約1600名

全国に7支部(北海道・東北・関東・北陸・中部・関西・九州)

## ■ 主な活動

- ・ 全国3カ所の事務所で「週末電話相談」を開設
- ・ 必要に応じて全支部で「電話相談110番」を実施
- ・ 適格消費者団体として、事業者の不当勧誘、不当表示、不当条項等に対して差止請求や改善要望
- ・ 消費生活相談員のレベルアップのための各種研修
- ・ 「消費者問題出前講座」の実施
- ・ 消費者教育教材作成、消費者教育人材育成等
- ・ 行政機関からの委託による消費生活相談・啓発活動
- ・ 各省庁、業界団体、事業者等との意見交換、また、各種委員会等において消費者の声を伝える消費者委員としての活動

# 消費生活にかかる情報通信関連の消費者教育について

## アクティブシニア トラブル回避術!

実在の会社をかたる詐欺メールに注意!



不在のため荷物を  
持ち帰りました。  
下記URLから再  
配達の手続きを  
してください。  
<http://XXXXX@XXXX>

ん?  
何だろう?

- 宅配会社、携帯電話会社、銀行をかたってメールが届きます。
- メール本文にあるURL(<http://xxx>)をタップすると、偽サイトへ誘導されます。
- ウィルスの入ったアプリを入れられたり、個人情報盗み取られたりします。

- 本文中のURLは、開かない。
- 不審なアプリを入れてしまったら、電源を切り、消費生活センターに相談しましょう。
- 覚えのない請求が来たなら、すぐに携帯電話会社に問い合わせましょう。

## ネットの危険を正しく知ろう

ネットは手軽で便利に利用できますが、ウイルス感染による個人情報の流出や、ニセ情報によるトラブルも起こっています。ネットについて正しく理解し、安心・安全に使いましょう。



### 宅配会社をかたったウイルスメール

不在通知:  
お荷物の受け取りはこちら  
<http://xxx.xxxx>

荷物? 届んだかな?  
知らない通販会社から、たびたびメールが届いて困るなあ

### 広告・宣伝メール

本日オール1000円  
☆本会員登録者限定  
[http://\\*\\*\\*.\\*\\*\\*](http://***.***)

### 架空請求メール

料金未納が発生しています。  
本日中にご連絡なき場合、  
少額訴訟に移行します。  
緊急相談窓口  
Tel: 000-0000

未納? 覚えはないけど電話してみようかな

### スパムメール (大量送信メール)

100通も届いてる友だちからメールが送れないとされた

## しょうひしゃ 小学生も消費者です

お金をはらって、ものやサービスを買う人のことを消費者しょうひしゃと言います。小学生のみなさんもお金をはらってものやサービスを買ったりするので消費者しょうひしゃです。



ポイント  
クリアしたあなたは、  
スーパー消費者!

- ポイント 1**  
せりやく 契約のルール
- ポイント 2**  
しょうひん する 商品の選び方
- ポイント 3**  
もの を使う 時に 大切なこと
- ポイント 4**  
ネットの 使い方

## 目的 消費者のネットリテラシーを向上し、ネットトラブルの抑制を図る

背景 ネットトラブルの知識が不完全であり、適正な知識を会得する機会が少ない



- ・消費生活センターの全相談件数の中で、ネット関連の相談割合は30%以上と高く、その内容も複雑多様化している
- ・ネットの便利などところは享受しているのに、危険性の認識が追いついていない

効果 知識が土台となる＝気づきが生まれ、トラブルに遭いにくくなる

### 分析 消費生活に関連したネットトラブルを収集

フィッシング

アド広告

返品特約

偽の警告画面

デジタル終活

野良 Wi-Fi

大手企業を騙るメール

定期購入

通信販売にクーリング・オフはない

フェイクニュース



トラブル事例だけでなく、

ネットトラブルを避けるための予防策、対処法を伝える

**消費者がネットの特性を理解することが大切**



# ネットを利用し始めたアクティブシニア向けと、一般向けのリーフレットを作成

## アクティブシニア トラブル回避術!

**実在の会社をかたる詐欺メールに注意!**

● 架空請求、悪質電話会社、架空のサービスメールが横行しています。  
● メール本文に「株式会社○○○○」とあるから、会社から来たメールかと思われがちです。  
● ウィルス感染の心配がなくても、個人情報を盗まれている可能性があります。

● 本文の送り先は、自分が、  
● 子供やアプリを入れてしまったら、後で後悔するかもしれません。  
● 本文の送り先が不明なまま、メールを削除しないでください。

## 通信販売

**1回限りのつもりが定期購入になっていた!!**

● 送料500円引  
送料無料

● 送料が差し引かれたので、送料500円が引かれたことに気づかず、定期購入になっていた。

● 送料が差し引かれたので、送料500円が引かれたことに気づかず、定期購入になっていた。

● 送料が差し引かれたので、送料500円が引かれたことに気づかず、定期購入になっていた。

## にせの警告画面 あわてないで!

● 身に覚えのない警告画面が表示されたら、必ずスクリーンショットを撮り、その内容を確認してください。

● メールで警告画面が表示されたら、必ずスクリーンショットを撮り、その内容を確認してください。

● ウィルス感染の心配がなくても、個人情報を盗まれている可能性があります。

## 今から始めたい デジタル終活!

● デジタル終活とは、生前にデジタル上の資産やサービスについて整理しておくことです。

● デジタル終活のメリットは、後継者にデジタル上の資産をスムーズに引き継ぎさせることです。

● デジタル終活のデメリットは、デジタル上の資産の整理が面倒なことです。

● 架空請求メール、定期購入、偽の警告画面、ワンクリック請求などの最近の相談事例を取り上げた。文字を大きくし、わかりづらいネット固有の言葉は避け、対応法についてわかりやすく解説した。また、デジタル終活についても触れた。

## ネットの危険を正しく知ろう

ネットは手軽で便利に利用できますが、ウイルス感染による個人情報流出や、迷惑メールによるトラブルも起こっています。ネットについて正しく理解し、安心・安全に使いましょう。

**宅配会社をかたるウイルスメール**

**架空請求メール**

**迷惑メール(大量送信メール)**

**広告・宣伝メール**

**スパムメール(大量送信メール)**

## Wi-Fiって安全? 情報漏れから守るために

● Wi-Fiは便利ですが、無線通信のため、周囲に電波が漏れ、第三者が盗聴する可能性があります。

● Wi-Fi接続時にパスワードを入力し、接続を確認してください。

● Wi-Fi接続時にパスワードを入力し、接続を確認してください。

**ウイルス警告画面が! 実はセキュリティソフトの広告かも**

● ウイルス警告画面が表示されたら、必ずスクリーンショットを撮り、その内容を確認してください。

● ウイルス警告画面が表示されたら、必ずスクリーンショットを撮り、その内容を確認してください。

## セキュリティを高める方法を知ろう

● パスワードを強く設定し、定期的に変更してください。

● パスワードを強く設定し、定期的に変更してください。

● パスワードを強く設定し、定期的に変更してください。

● パスワードを強く設定し、定期的に変更してください。

## 悪質なアプリに気をつけて アプリをダウンロードする前にチェック!

● アプリをダウンロードする前に、開発元を確認し、レビューを確認してください。

● アプリをダウンロードする前に、開発元を確認し、レビューを確認してください。

● アプリをダウンロードする前に、開発元を確認し、レビューを確認してください。

● ルーターやWEBカメラなどのIoT機器が迷惑メールの踏み台に、外出先のWi-Fiスポットを利用する際の注意、ウイルス警告画面はアドウェア広告であること、インストールとダウンロードの違いなどを解説した。また、フェイクニュースやクッキーの影響についても触れた。

# ネット安心・安全〇×クイズ

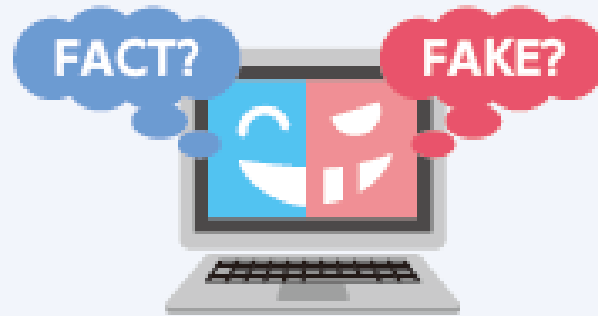
- 問題1 スマートフォンは、購入後も常に最新のOS(基本ソフト)に更新する必要がある。
- 問題2 スマートフォンで無料アプリを試してみたい。どれをインストールしても大丈夫。
- 問題3 ネット上のイラストや写真は、自分のブログに無断でのせても問題はない。
- 問題4 災害時、SNSの情報は役立つのでなるべく早く拡散したほうがよい。
- 問題5 SNSでは、アプリの位置情報をONにして投稿すると、現在地が分かる。

## ネット安心・安全〇×クイズ 答え

- 問題1 [ ○ ] ▶ 古いOSを使用しているとウイルス感染の危険性が高くなるため、常に更新が必要です。
- 問題2 [ × ] ▶ 中には情報を抜き取る不正アプリも存在します。必ず公式ストアで入手しましょう。
- 問題3 [ × ] ▶ イラスト、写真は著作物にあたるため、ブログへの掲載には著作権者の許可が必要です。
- 問題4 [ × ] ▶ デマ投稿も紛れています。まず、発信元を確認するなどして真偽を見極めましょう。
- 問題5 [ ○ ] ▶ アプリやカメラの位置情報は、必要に応じてON/OFFを使い分けましょう。



## その情報は本当なの？ フェイクニュース(ニセ情報)に注意！



- **フェイクニュース**とは、事実ではない、ニセ情報のことです。
- ニセ情報を事実だと信じ、メディアやSNSなどで拡散され、社会的な混乱を招いたりすることがあります。
- **情報の発信元を確認**しましょう。
- 不確定な情報を拡散してはいけません。

## Cookieの影響について考えよう

- サイトをアクセスした時に「**続行するには、Cookieを有効にしてください**」という警告が現れる場合があります。Cookieを有効にすると、サイトの閲覧情報などがスマートフォンやパソコンに保存されます。
- Cookieは、サイトへ再アクセスする際の表示時間の短縮やログイン省略などのしくみに使われますが、Cookieと他情報を照らし合わせると、個人を特定できてしまう場合があります。
- 心配な場合はサイトの利用を避けましょう。



しょうひしゃ  
**小学生も消費者です**

お金をはらって、ものやサービスを買う人のことを  
しょうひしゃ  
**消費者**と言います。小学生のみなさんもお金をはらって  
しょうひしゃ  
ものやサービスを買ったりするので**消費者**です。

ポイントを  
クリアしたあなたは、  
**スーパー消費者!**

ポイント

1

けいやく  
契約のルール



ポイント

2

しょうひん えら  
商品の選び方



ポイント

3

つか  
ものを使う時に  
大切なこと



ポイント

4

つか がた  
ネットの使い方



# リーフレット掲載内容

子どもを登場させ、身近なことであると意識づける

## 消費者の役割

消費者とは、自分も消費者である

### (1)契約の基本

契約とは、契約の成立、  
契約はやめられない  
お金の使い方 Needs Wants

### (2)商品の選び方

さまざまな選択方法  
表示やマーク、安全性、機能、品質  
情報の集め方

### (3)環境に配慮する

身の回りの物や生活の場を見渡す  
ごみを減らす工夫  
物を生かす工夫

3R

### (4)ネットの使い方

小学生に多いネットトラブル  
トラブルにあわないために

消費生活センターに相談する

近くの消費生活センターを探す 188

持続可能な社会への構築


# 活用に向けて

学校の授業で活用できるように、指導者向けの手引きやスライド資料の作成

## 1 リーフレットのサポートブック

**ポイント4**

ネットの使い方を考えよう




消費生活センターに寄せられる、契約当事者が小学生の相談で一番多いのがインターネットに関するものです。インターネットを安心・安全に使うために、ネットのルールを身につけましょう。

－ 小学生に多いネットのトラブル －

**事例1**

クリックしただけなのに、「登録料 10万円」と画面に表示された




インターネットを見ていたら「無料 おもしろ動画」とあった。サイトに入ったら、「登録料 10万円」と表示された。払わないといけないの？サイトに連絡をしたほうがいいの？

**回答**

クリックしただけなのに料金請求画面が表示されるので、ワンクリック請求とあります。契約が成立したとはいえないため、サイトには連絡をせずに無視します。画面が消えない場合は消費生活センターに相談します。

**事例2**

知らない人から、「会って話したい」とメールがとどいた




スマートフォンを使い始めたばかりです。知らないメールアドレスから「会って話したい」とメールが届きました。メールの感じだと、話が合いそうで良い人のようなです。仲良くなりたいから会おうかな。

**回答**

知らない人と会うことはとても危険です。知らない人からのメールは返信しない場合は着信拒否の機能を利用してください。ワンクリックすることにはご注意ください。

**事例3**

ゲームのアイテムをなんども買った



無料対戦ゲームのボスキャラが強くてなかなか倒せないんだ。200円でアイテムを買って強化しよう。こんどは体力回復のアイテムを買おう。今度は・・・あれいくら使ったかわからない。

**回答**

無料のゲームでもアイテムは有料の場合が多いです。アイテムを何度も買い、お小遣いがなくなった。親のクレジットカードを使い決済したら高額になった事例もあります。ゲームをする時は時間の管理、金銭管理をしっかりとしましょう。

※国民生活センターのホームページに、多数の事例が掲載されています。

－ ネットのトラブルにあわないために －

- ・ネットに、名前、学校名などは書かない
- ・ネットで会うやくそくをしない
- ・人をきずつけるような書きこみはしない
- ・ネットやゲームをする時間をきめる

**考えよう！**

インターネットを安心・安全に使うには、どうすればいいのかな

- ・使用時間を決める
- ・夜寝ながらの使用はしない
- ・フィルタリングを設定する
- ・ネット上の友だちと会わない
- ・SNSに個人情報を書かない
- ・困ったことがあったら消費生活センターに相談する

めあて  
学習指導要領

リーフレットの  
解説

発展  
中学校へのつなぎ

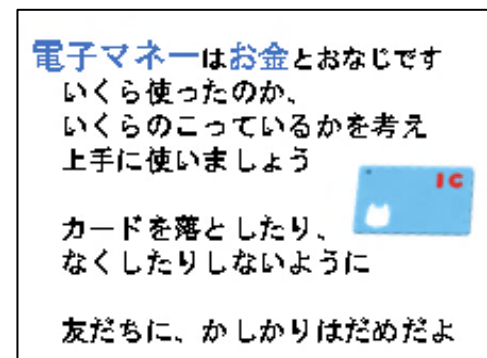
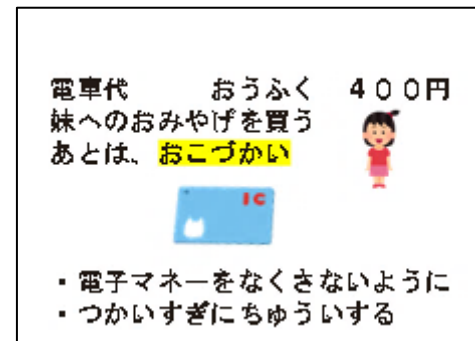


# 活用に向けて

学校の授業で活用できるように、指導者向けの手引きやスライド資料の作成

## 2 スライド資料 (約60枚)

電子マネーについて (一部8枚) 実践的で考える教材とした。



**公益社団法人全国消費生活相談員協会は**

**今後も**

**望ましい消費者教育を推進していけるように努めます**