

情報とメディア

目 次

1－1 はじめに ～この講義の目的～

2－1 ネットショッピングの利用世帯数は年々増加↗

2－2 ネットショッピングで欲しかった商品を購入したけど 思っていた商品と違う。。。。

2－3 ネットショッピングは、クーリングオフができません！

2－4 ネットショッピングで格安の化粧品を購入したら、実は・

2－5 ネットショッピングは、販売条件（規約）を確認しましょう

2－6 偽サイトに要注意！

2－7 【ワーク】偽サイトの特徴を考えてみよう！

2－8 注意すべき偽サイトの特徴

3－1 ●●銀行からパスワードを変更してくださいとのメールが 突然に届き、入力フォームに従って入力したら・・・

3－2 個人情報を盗み出すフィッシング詐欺

3－3 フィッシング詐欺に引っ掛からないためには

3－4 ワンクリック詐欺

3－5 ワンクリック詐欺の特性と対処法

4－1 ソーシャルメディアとSNSについて

4－2 ネット上に溢れかえる不確かな情報

4－3 【事例】トイレットペーパーが品薄に！

4－4 SNS等の情報の取捨選択について

4－5 SNSなどでの情報発信について

5－1 スマホ決済（スマートフォンを用いた決済）について

5－2 スマホ決済の被害事例

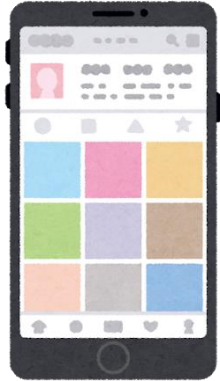
5－3 スマホ決済利用時の注意点

6－1 まとめ

6－2 相談窓口の紹介

1-1 はじめに ～この講義の目的～

デジタル社会特有の様々なリスクを知ろう！



スマートフォン

SNS

ネットショッピング

スマホ決済



新しいデジタル機器やサービスの普及により、消費者生活に大きな変化
コロナウイルスによる「新しい生活様式」によって、消費生活のデジタル化が加速

デジタル社会特有の

リスク

リスクを知ってデジタルを
上手に活用！

① デジタル技術の適切でない利用

詐欺

- ・ 悪質商法
- ・ 衝動買いを誘発



② デジタルリテラシーの不足

個人情報流出



③ デジタル社会特有の影響

犯罪

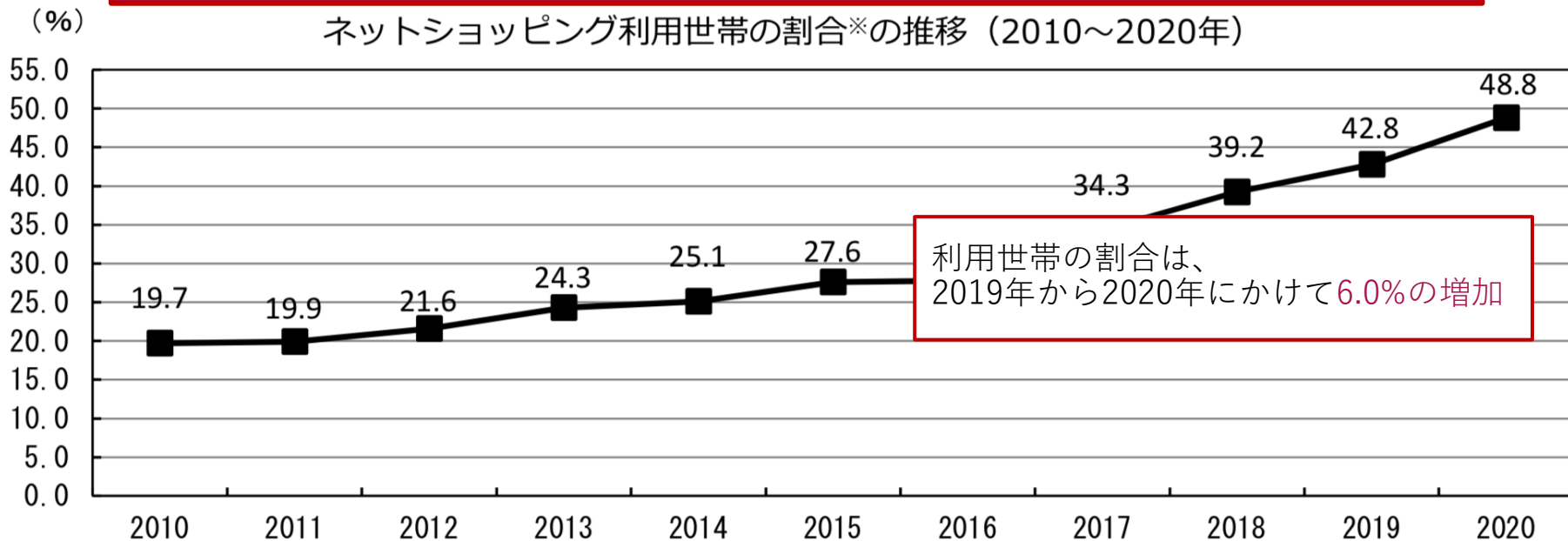
- ・ 不確かな情報によるデマ騒動
- ・ 被害者・加害者になる恐れ



2-1 ネットショッピングの利用世帯は年々増加↗

2020年のネットショッピングの利用世帯の割合は、**48.8%**

ネットショッピング利用世帯の割合※の推移（2010～2020年）



※引用：家計消費状況調査（総務省統計局）

12ヶ月分のネットショッピング利用世帯の割合の単純平均（二人以上の世帯／2021年2月5日現在）

利用世帯数

年々増加

相談件数



2-2 ネットショッピングで欲しかった商品を購入したけど、 思った商品と違う。。。

インターネットの通信販売サイトから洋服を購入しました。
3日後に洋服が届いたので着てみると、思っていたより
サイズが小さく着ることができませんでした。
返品しようと、購入店舗に電話しましたが、
返品を受け付けてくれませんでした。



問題

ネットショッピングで購入した洋服はクーリングオフが

適用されるから、適用期間内であれば返品できる？できない？

1

できる

2

できない

2-3 ネットショッピングは、クーリングオフができません！

答え

2 できない

ネットショッピングで購入した商品の返品・解約ができるかは
サイトが決めた販売条件（利用規約）に従うことになる。



クーリング・オフ制度とは、

訪問販売やキャッチセールスなどの取引において、
契約をやめることができる特別な制度。



2-3 ネットショッピングは、クーリングオフができません！

2ポイント獲得
¥500(+税) 最大81%OFF
[¥540(税込)]
2017年08月販売価格 ¥2,499 ¥2,600(+税)
※お客様都合による返品・交換はできません。
COUPON ご入会で本日のお買い物が3,000円OFF!
マジカルクラブTカードJCB
数量: ▼
カートに入れる
♡ お気に入りに追加
f t LINE
商品番号: VCF0118S0012
返品不可 洗濯機OK(ネット使用)
ご注文に際しての注意事項
■販売されていない色・サイズが写真に掲載されている場合がございます。
■お客様都合による返品・交換はできません。
■こちらはデニムサイズ規格の商品です。詳しい仕立てサ

要事前確認



販売条件や利用規約にできないと書かれていれば原則、返品・解約はできない！

ネットショッピングの事業者には、販売価格や代金の支払方法・時期、連絡先、返品や解約、交換条件を表示するよう義務付けられている。

表示がされていないサイトでは、トラブルに巻き込まれる可能性があるため、購入しない。

2-4 ネットショッピングで格安の化粧品を購入したら、実は・・・

インターネットの通信販売サイト

限定価格 今だけ！ **1,000円**



「売り切れちゃう！」と思い即購入。

後日、商品が届き使用したが
自分の好みにあわなかった。

1か月後も同じ商品が!?

販売会社からは、
「定期購入いただいた商品です」と回答

注文画面の規約には **小さな** 文字で

「**5ヶ月間の定期購入**（総額：45,600円）」

結局、**解約できなかった**ため、
全額を支払った。



今だけ 限定価格1,000円

注文内容確認

注文内容を確認し、注文を確定してください(これが最後の手続きです。)

下記の注文内容が正しいことを確認してください。

[注文を確定する]ボタンをクリックするまで、実際の注文は行われません。

○注文明細

変更

商品名 (定期購入コース)	〇〇定期購入 (5か月間購入コース)	備考
商品価格	1,000円(税抜)	初回(月)分
	3,000円(税抜)／回	第2回～第5回分
送料	500円(税込)／回	初回～第5回分
消費税	4,100円	
総額	45,600円(税込)	5か月間合計 (送料・税込)

○ **5か月間(5回)のご注文をお約束いただくコースです。**

○ クレジットカードでのお支払いの場合、毎月1回分のお引き落とし、コンビニ後払いの場合は、商品に同封する請求書により、商品到着後〇日以内のお支払いとなります(商品価格と送料の合計額の引き落とし又はご請求となります。)

○ 契約期間の途中でご解約される場合、商品到着の〇日前(毎月〇日までに発送)までに、電話又はメール(××@××.com)でお知らせください。

○

○

○お届け先

消費 太郎

〒100-××××

東京都千代田区霞が関×-×-

変更

○発送方法:宅配便

変更

○支払方法

△△カード ××××-×××

有効期限:06/2020

変更

[TOPに戻る](#)(注文は確定されません)

注文を確定する

規約
小さ

規約は、目立たない離れた場所や
小さな文字で書かれている場合も！



〇〇コース お試し価格 通常価格 3,000円(税抜) → 1,000円(67%OFF!)
--

注文を確定する

- ・ ○○コースは5か月間の定期購入契約となります。
- ・ 5か月間の定期購入を条件に、初(月)回が1,600円(送料・税込)になります。
- ・ 第2回から第5回までは1月あたり3,800円(送料・税込)になります。
- ・ 初月を含めた5か月間の支払額の合計は16,800円(送料・税込)になります。
- ・ クレジットカードでのお支払いの場合、毎月1回分のお引き落としと、コンビニ払いの場合は、商品に同封する請求書により、商品到着後〇日以内のお支払いとなります(商品価格と送料の合計額が引き落とし)と商品となります。
- ・ 契約期間の途中でご解約される場合、商品到着の〇日前(毎月〇日までに発送)までには、電話又はメール(×××@×. com)でお知らせください。
- ・ ……
- ・ ……



初めて購入するサイトは
販売条件を必ず確認！

2-6 偽サイトに要注意！

実在する本物そっくりのサイトを作り、消費者に購入申込をさせて、商品代金をだまし取るサイト「偽サイト」が存在する。



公式サイトと比較すると、
偽サイトは**URLが異なる**。

商品をネットで
検索した場合
上位に表示される
こともある



類似品や粗悪品が届いたり、
商品が届かず返金もされないという
トラブルに巻き込まれることも。

2-7 【ワーク】偽サイトの特徴を考えてみよう！

5 分間

問題

偽サイトを見分けるポイントがあります。

隣の人と話し合いながら、注意すべき特徴を3つ見つけてみてください！

〇〇〇〇堂

オンラインショップ

ホーム | ご利用ガイド | よくあるご質問 | 会社案内 | お問い合わせ

お電話でのお問い合わせ 0020-979-161

ログイン

会員登録

カート

				
おとなのもみじ 抹茶とあん餅 6個入	新・ひろしま物語13個入	【冬季限定】冬の銘菓詰合せ12個入	錦もみじ 5個入 (こしあん×1、粒あん×1、チーズクリーム×1、チョコレート×1、お餅×1)	【〇〇〇〇〇〇コラボ】あたらしもみじ 15個入 (瀬戸の柑橘フロマージュ×5、瀬戸の藻塩ショコラ×5、大崎上島のレモン×5)
1,000円 (税込) 650 円	1,730円 (税込) 650 円	1,680円 (税込) 730 円	500 円 (税込)	2,060円 (税込) 730 円

〇〇〇〇堂
オンラインショップ

〇〇〇〇堂公式オンラインショップでは、「もみじ饅頭」、季節の商品など、広島土産でいばんのお菓子をお買い求めます。
またそうりょう無料やポイントなどお得なサービスをご用意してます。
是非、〇〇〇〇堂の通販サイトで和菓子を楽しみください。

2-7 【ワーク】偽サイトの特徴を考えてみよう！

答え

〇〇〇〇堂



お電話でのお問い合わせ

0020-979-161

ログイン



オンラインショップ

ホーム

ご利用ガイド

①記載された電話番号が存在しない番号や携帯電話である。



おとなのもみじ 抹茶とあん餅 6個入



新・ひろしま物語13個入



【冬季限定】冬の銘菓詰合せ12個入



錦もみじ 5個入 (こしあん×1、粒あん×1、チーズクリーム×1、チョコレート×1、お餅×1)



【〇〇〇〇〇〇コラボ】あたらしもみじ 15個入 (瀬戸の柑橘フロマージュ×5、瀬戸の藻塩ショコラ×5、大崎上島のレモン×5)

②価格が半額以下など、極端に安い。

~~1,000円~~ (税込)
650円

~~1,730円~~ (税込)
650円

~~1,680円~~ (税込)
730円

500円 (税込)

~~2,060円~~ (税込)
730円

〇〇〇〇堂
オンラインショップ

〇〇〇〇堂公式オンラインショップでは、「もみじ饅頭」、季節の商品など、広島土産ていばんのお菓子をお買い求めます。
またそうりょう無料やポイントなどお得なサービスをご用意しています。
是非、〇〇〇〇堂の通販サイトで和菓子を楽しみください。

③外国語を直訳したような不自然な日本語になっている。

2-8 注意すべきすまし偽サイトの特徴

特徴

- ・代金の振込先が会社名や屋号を含まない**個人名義**の銀行口座になっている。
- ・会社の**所在地、電話番号、責任者**等が記載されていない。
(検索すると、会社名が存在しない、所在地が他人の家、海、畑)
- ・実在する会社情報や住所が勝手に使用されている



購入ボタンを押す前のちょっとした確認

信頼できる事業者か確認

VS



消費者庁や企業のホームページに
偽サイトの注意情報が掲載されている。

3-1 銀行からパスワードを変更してくださいとのメールが突然に届き、 入力フォームに従って入力したら・・・



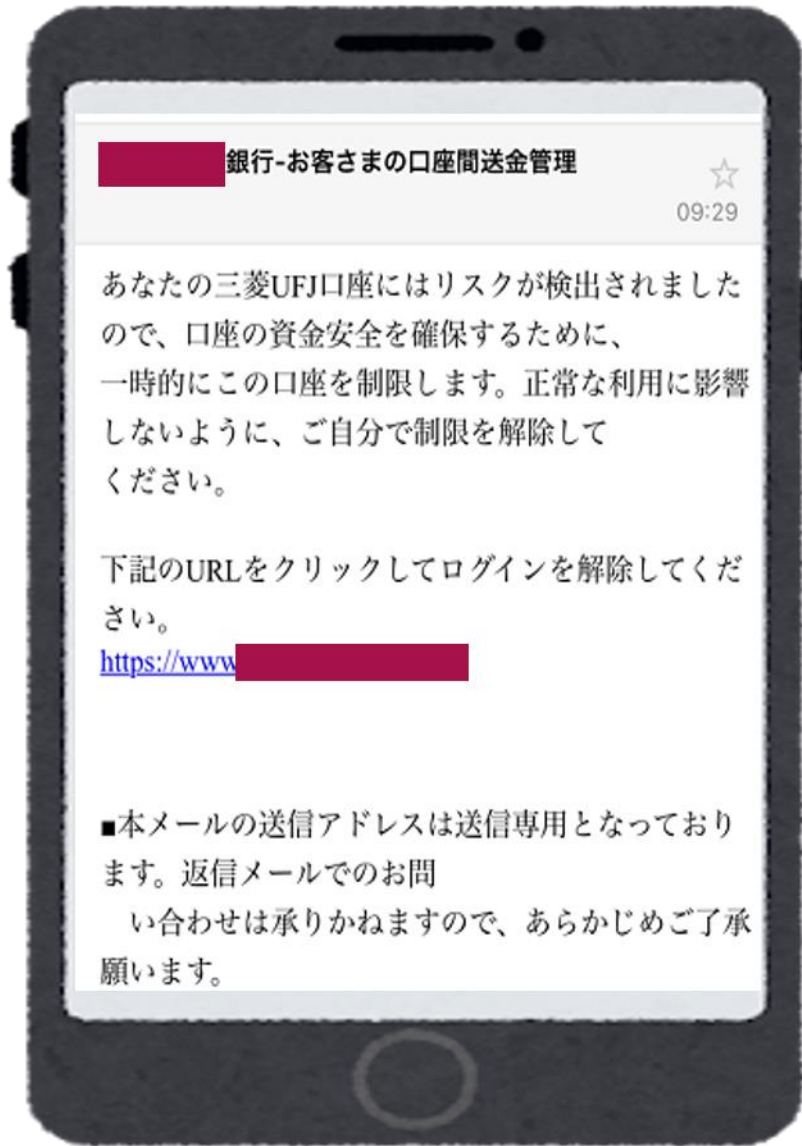
「あなたの口座でリスクが検出されたため、一時的に口座を制限します。自分で制限を解除してください。」と書かれていた。



急いで手続きをしないといけないと思い、URLをクリック。口座番号やパスワードを入力した。



自分の口座から、30万円が勝手に引き落とされていた。



3-2 個人情報を盗み出すフィッシング詐欺

フィッシング詐欺

個人情報が不正利用され、金銭をだまし取られるオンライン詐欺

- ①実在する企業を装い、URLを添付した電子メールを送信。
- ②URLをクリックさせ、本物そっくりの偽サイトに接続させる。
- ③偽サイトに氏名やカード情報などの重要な個人情報を入力させ、個人情報を搾取



3-3 フィッシング詐欺に引っ掛からないためには



チェックしよう！



メールの開封は慎重におこなう。



メール本文にあるリンクには容易にクリックしない。



銀行や金融機関の口座番号や暗証番号を容易に入力しない。



個人情報を入力した場合、消費者ホットライン188に電話する。



クレジットカード番号も入力した場合、カード会社に直ちに連絡する。



金融機関等の公式のホームページでフィッシングに関する注意情報を調べる。



金融機関等が、個人情報・暗証番号を
電話やメールで尋ねるようなことはない。

3-4 ワンクリック詐欺

ワンクリック詐欺

ユーザーが特定のページを閲覧しただけで、契約成立と見せかけて金銭を騙し取る詐欺行為のこと。



動画再生ボタンから請求画面が表示されるケース

ご入会ありがとうございます！

会員登録が完了しました。

あなたの IP アドレス	XXXXXX
あなたのリモートホスト	XXXXXX
あなたのプロバイダ	XXXXXX

消費者に無料と誤認させ
WEBサイトに引き寄せる

契約が完了

しているように見せかける

2日以内に **79,800 円** をお支払いください

支払い期限まで **47** 時間 **59** 分 **59** 秒

支払いをさせようとする。

3-5 ワンクリック詐欺の特性と対処法

ワンクリック詐欺 手口が巧妙化

サイトにアクセスするだけで、請求画面が表示され、
親しい友人や有名企業を装ったメールやSMSで騙す詐欺。

対処方法

法律上では無効の契約

申込と承諾をしてない＝契約が成立しない。

無視

支払義務はないため、

悪質業者に容易に連絡をとらない。

お金を支払ってしまった

しつこく悪質業者から
連絡がくる

不安

消費生活相談窓口や警察に相談！



4-1 ソーシャルメディアとSNSについて

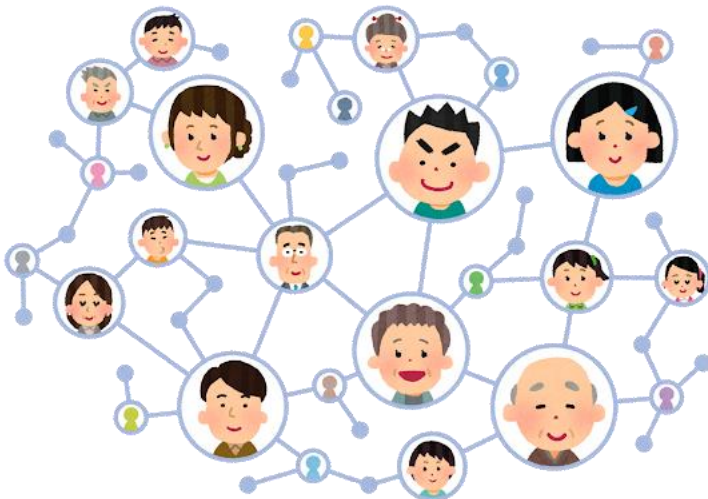
SNS

ソーシャル・ネットワーキング・サービス

人と人とのつながり（社会的ネットワーク）を促進するためのサービス

ソーシャルメディアの普及が進み、多くの方が利用するように。

個人での情報発信も容易となり、ネット上には情報が溢れている。



種類	サービス
ブログ	アメーバブログなど
メッセージングアプリ	LINE、Wechat、Whatsupなど
動画共有サイト	Youtube、ニコ動、Vineなど
S N S	Facebook、Twitter、Instagram、LinkedInなど

4-2 ネット上に溢れかえる不確かな情報

特にSNSの場合は、誰もが容易に情報発信できることから

正しくない情報もたくさん。

〇〇を飲むとウイルスに感染しないみたいだよ

トイレットペーパーがなくなるらしい



目にした情報を鵜呑みしない。
正確性が判断できない場合は安易に情報を投稿・拡散しない！

4-3 【事例】 トイレットペーパーが品薄に



ポイント

不正確な情報やデマが広がる理由は、必ずしも悪意によるものとは限らない。
実際に起きている現象や善意により、デマを否定する投稿なども拡散の要因。

令和2年（2020年）

2月27日

10時過ぎ

投稿



たんいほしい @Tani... · Feb 27 ...

新型コロナの影響でトイレットペーパーが中国から輸入できず、品切れになる。

0 1 3

実は、
この投稿は
全く拡散されて
いなかった。



14時過ぎ



2月28日

デマを否定する投稿が急増

夕方以降のニュースサイト等で取り上げられ始める



おなかすいた @oka... · Feb 28 ...

トイレットペーパーは無くなりません！
デマに煽られないで！！！！！！

81K 372.8K 317.4K

デマを否定するリツイート数は累計 30 万を突破

トイレットペーパーが品薄に



4 - 4 SNS等の情報の取捨選択について



ポイント

1 1つの情報だけを鵜呑みにせず、複数の情報から判断する



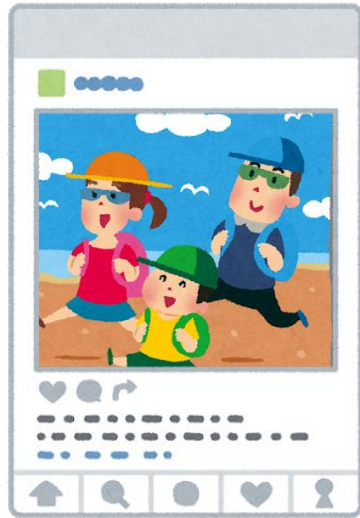
他の発信者情報や信頼できる情報媒体
(本や新聞、テレビなど)からも情報を収集し、
自分の頭でその情報は正しいのか検証。

2 情報を発信する者の立場を考える

発信者の立場によって、考え方も異なるため、情報の質や内容が変わる。
発信者がどんな立場で発言しているのかを理解し、客観的な判断をしよう！



4 - 5 SNSなどソーシャルメディアでの情報発信について



家族で3泊4日の旅行に行き、
旅行中「家族で3泊4日の旅行に行ってます！」と
公開範囲を制限せず、SNSで何度か投稿。
旅行から帰ってくると、家の中がぐちゃぐちゃ。

留守の間に**空き巣**に入られていた。
自宅に誰もいないことをSNSの投稿で確認した上での犯行。



ポイント

1 公開範囲を限定する

SNSで公開アカウントの設定を適切に活用、許可した人だけが投稿を読める設定に！

2 投稿の内容やタイミングをぼかす

公開時間を変更、スタンプやぼかしで個人や場所が特定されないように



自分の投稿が、**悪用**される可能もある！

5-1 スマホ決済（スマートフォンを用いた決済）について

クレジットカードなどのキャッシュレス決済方法の1つ。

アプリにクレジットカード情報を登録し、スマホを使用してお金を支払う。



お得
ポイントが貯まる

現金必要なし

スピーディーな会計

5-1 スマホ決済（スマートフォンを用いた決済）について

スマホ決済には大きく分けて2種類の決済方法

タッチ決済（非接触型）

ICOCA・PASPYなどのICカードタイプの
交通乗車券と同様に
ICチップが組み込まれた
スマホを使って決済するサービス



コード決済 （バーコード・QRコード型）

スマホのQRコード決済アプリで
バーコードまたは二次元バーコードを
読み取り、アプリに紐づけた
クレジットカード等で
決済を行うサービス



5-2 スマホ決済の被害事例

不正ログインによる不正利用

- ①フィッシング詐欺によってIDやパスワードの情報をだまし取られる。
- ②他の決済サービスで同じIDやパスワードによる情報漏洩で第三者の不正利用が発生。

スマホ決済サービスを悪用したトラブルも。



スマホ紛失時の不正利用

スマホ紛失時に、第三者が勝手にスマホ決済を利用する事例が発生。



5-3 スマホ決済利用時の注意点

☒ チェックしよう！

☐ IDやパスワードは使い回しせず、他人に特定されないように。



☐ スマホを紛失するリスクに備えて、事前に対策。

- ・サービスの利用停止方法等を事前に確認する。
- ・スマートフォン本体にもパスワードや指紋認証などの設定をする。



☐ 災害による停電や通信障害が発生した場合に備える。

- ・災害で停電等が発生した場合は、スマホ決済が利用できなくなる可能性。
- ・財布の中には現金も入れておく。

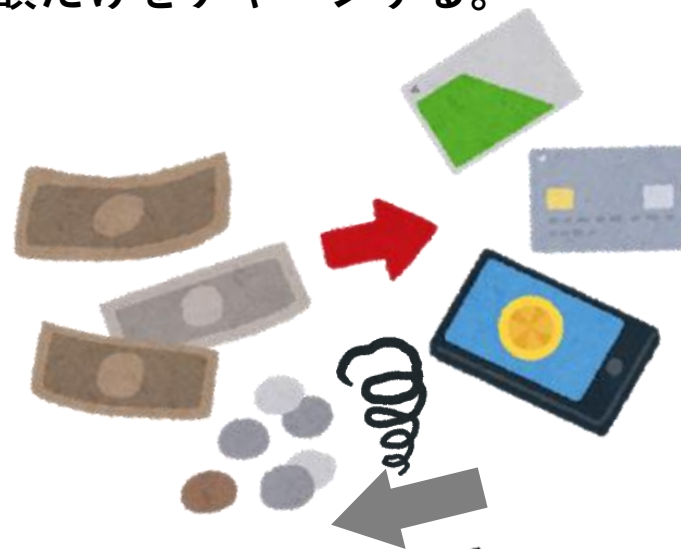


5-3 スマホ決済利用時の注意点



スマホ紛失などのリスクにも備えて、必要な金額だけをチャージする。

チャージしてしまったら再現金化しにくい。



支出の管理に気をつける。

手元で現金のやり取りをせず支払うので、お金を使いすぎてしまう。
家計簿をつけるなど支出の管理！



6-1 まとめ

1 ネットショッピングはクーリング・オフができない。

販売条件や利用規約にできないと書かれていれば、原則、返品・解約はできない！商品の返品や解約ができるかどうか、販売条件や利用規約を事前に確認。

2 偽サイトに注意。

ネットショッピングは、商品購入サイトが偽サイトではないか、偽サイトの特徴を意識しながら確認。

ネットショッピングは相手が信頼できる事業者かどうか確認。
信頼できない事業者からは購入しない。



6-1 まとめ

3 容易にURLをクリックしない。

個人情報を入力させるメールを受信した場合は、安易にメール本文にあるURLを開かず、正規のホームページでフィッシング詐欺に関する情報提供がされていないか確認。

突然のメールや画面表示により、慌てず、この情報は本当なのか？と疑うようにし、容易にクリックしないことが大切。



4 世の中に溢れる情報がすべて正しい訳ではない。

1つの情報を鵜呑みにせず、複数の情報から判断。
複数の情報と情報発信者の立場を考え、情報を受け取る。



6-1 まとめ

5 スマホ決済の様々なリスクに注意

不正ログイン被害・スマホ紛失時のトラブルに巻き込まれないように、第三者に推測できるIDやパスワードを使用せず、スマートフォン本体のパスワードなどセキュリティを高める。

デジタル化が進むことで生活は便利になる一方で、多種多様なリスクやトラブルが発生しています。

被害にあわないために、様々なリスクに注意し、デジタルを上手に活用しましょう。



6-2 相談窓口の紹介

消費者ホットライン

Tel: 1 8 8

広島県生活センター（県消費生活課）

Tel: 0 8 2 - 2 2 3 - 6 1 1 1

お住まいの市町の消費生活センターに相談しましょう。

- ・ 安芸太田町消費生活相談所
- ・ 安芸高田市消費生活相談窓口
- ・ 江田島市消費生活相談窓口
- ・ 尾道市消費生活センター
- ・ 熊野町消費生活相談窓口
- ・ 呉市消費生活センター
- ・ 庄原市消費生活センター
- ・ 神石高原町消費生活相談窓口
- ・ 竹原市消費生活相談室
- ・ 世羅町消費生活相談窓口
- ・ 廿日市市消費生活センター
- ・ 東広島市消費生活センター
- ・ 広島市消費生活センター
- ・ 福山市消費生活センター
- ・ 府中市消費生活センター
- ・ 府中町消費生活相談コーナー
- ・ 三原市消費生活センター
- ・ 三次市消費生活センター

警察安全相談窓口

Tel: 0 8 2 - 2 2 8 - 9 1 1 0