

# 情報とメディア

# 目次

---

1-1 はじめに

---

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

---

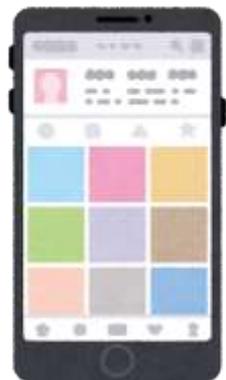
6-1 まとめ

6-2 相談窓口の紹介

---

## 1-1 はじめに

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



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

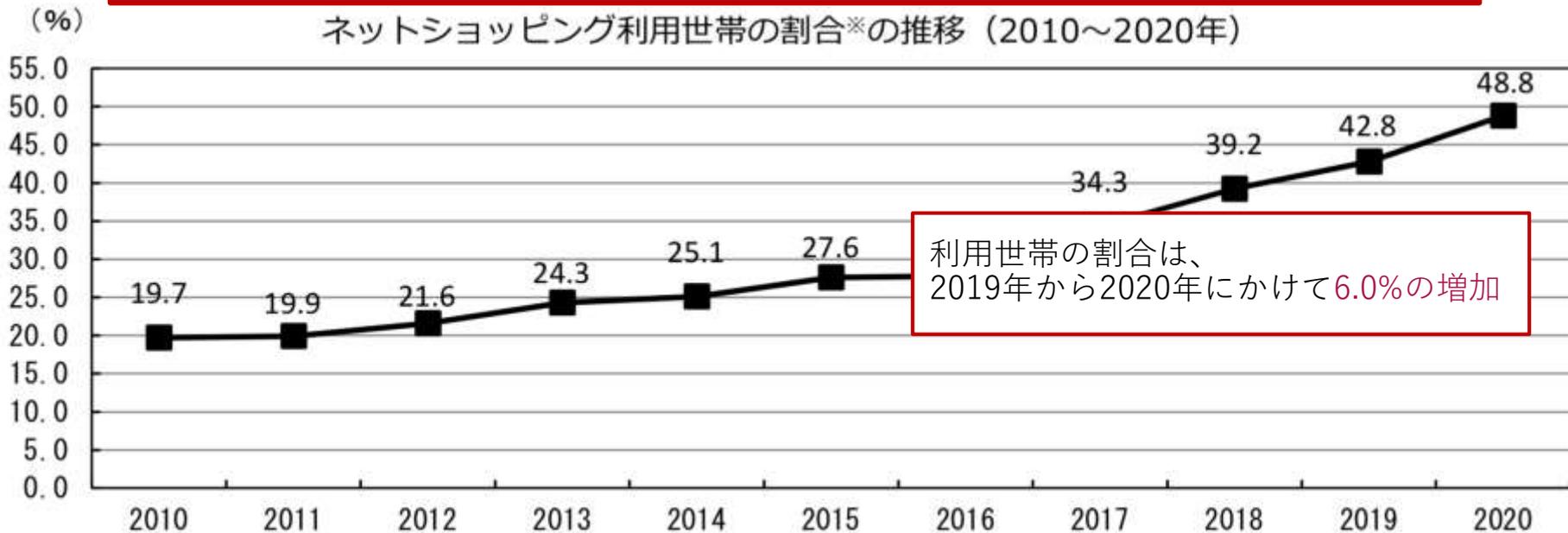
不確かな情報拡散



## 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）

(年)



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、

訪問販売や電話勧誘販売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 ¥2,000(+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お得! **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。**  
■こちらはディーンズ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：40,320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)	○○定期購入 (5か月間購入コース)	備考
商品価格	1,000円(税抜) 8,800円(税抜)/回	初回(月)分 第2回～第5回分
送料	500円(税込)/回	初回から第5回分
消費税	3,620円	
総額	40,320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○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○日前(毎月○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 **変更**  
消費 太郎  
〒100-××××  
東京都千代田区霞が関×-×-×

○発送方法: 宅配便 **変更**

○支払方法 **変更**  
△△カード ××××-××××  
有効期限: 06/2020

[TOPに戻る](#)(注文は確定されません)

**注文を確定する**



## 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   お電話でのお問い合わせ 0020-979-161

[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](#)

[ログイン](#) [カート](#)  
[会員登録](#)

				
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、瀬戸の濃塩ショコラ×5、大崎上島のレモン×5)
<del>1,000円</del> (税込) 650円	<del>1,730円</del> (税込) 650円	<del>1,680円</del> (税込) 730円	500円 (税込)	<del>2,060円</del> (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。

## 2-7 【ワーク】偽サイトの特徴を考えてみよう！

答え

The screenshot shows a website for 'OOOO堂' (OOOO堂) with a search bar containing the phone number '0020-979-161'. A red box highlights this number, with an arrow pointing to a red callout box containing the text: '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。' (The phone number listed does not exist or is a mobile phone number).

Below the search bar, there are five product listings. Each listing has a price tag below it. A green box highlights the price tags for the first three products, with a green callout box containing the text: '②価格が半額以下など、極端に安い。' (The price is extremely low, such as less than half price).

The price tags are:

- Product 1: ~~1,000円~~ (税込) 650円
- Product 2: ~~1,730円~~ (税込) 650円
- Product 3: ~~1,680円~~ (税込) 730円
- Product 4: 500円 (税込)
- Product 5: ~~2,960円~~ (税込) 730円

At the bottom of the page, there is a footer for 'OOOO堂 オンラインショップ' with a blue box containing the text: 'OOOO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います。是非、OOOO堂の通販サイトで和菓子を楽しみください。' (At the OOOO堂 official online shop, we offer 'Mojiri Buns', seasonal products, etc., Hiroshima souvenirs, and delicious sweets. We also have services like free shipping and points. Please enjoy wagashi on the OOOO堂 shopping site.)

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。

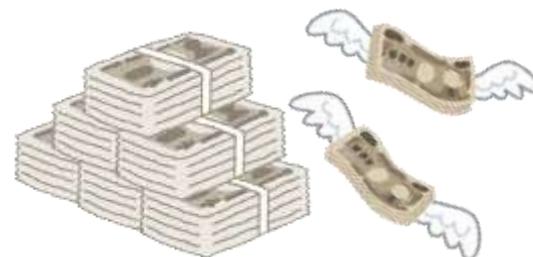
### 3-1 銀行からパスワードを変更してくださいとのメールが突然に届き、 入力フォームに従って入力したら・・・



「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。

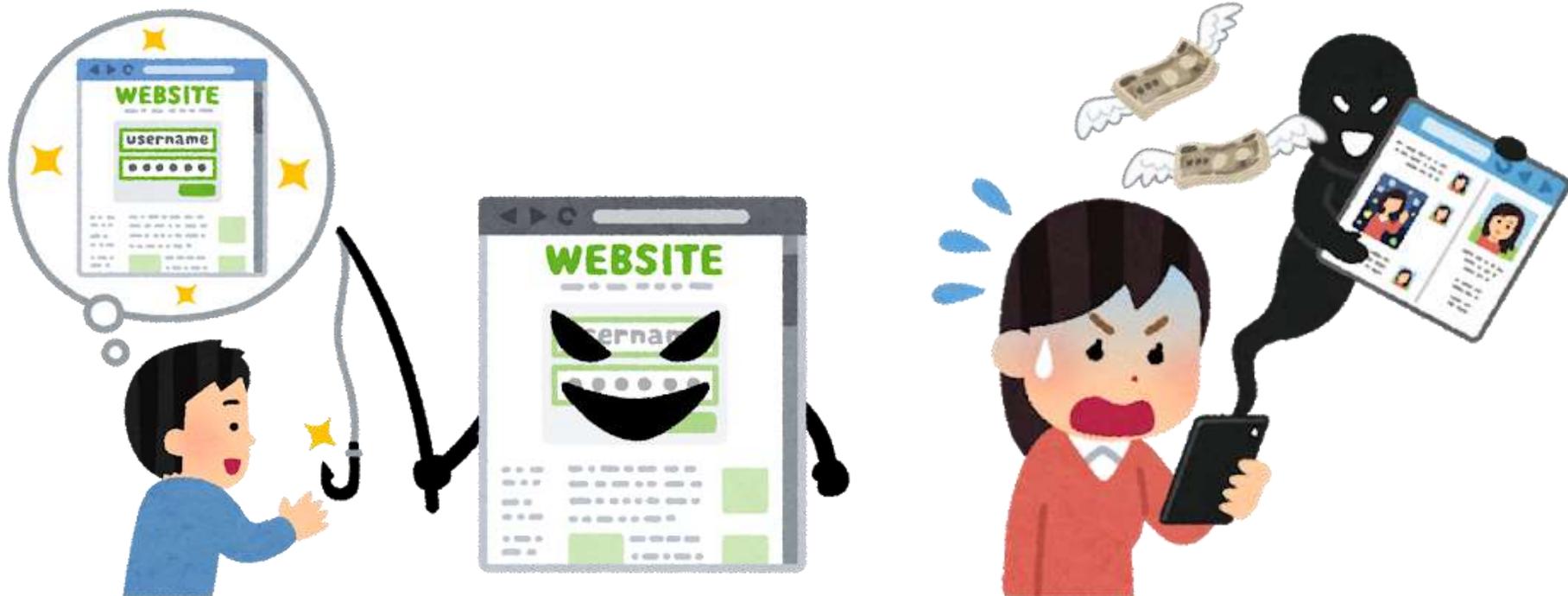


## 3-2 個人情報を盗み出すフィッシング詐欺

### 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、個人情報を詐取



### 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

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**

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

**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 (ショート・メッセージ・サービス) 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

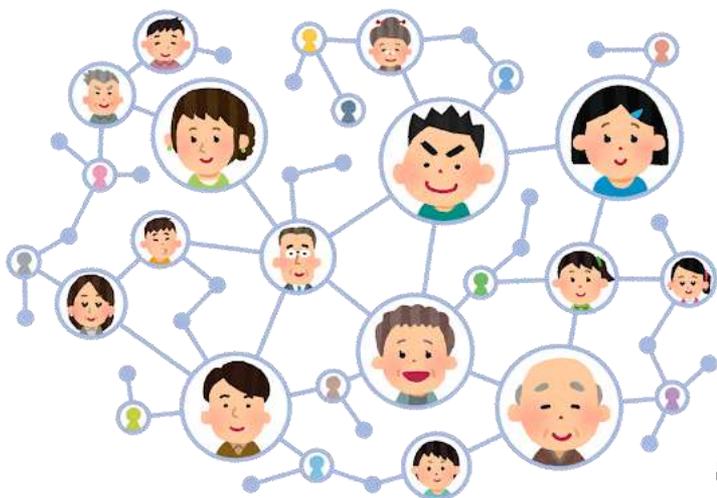
# SNS

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
SNS	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 ...

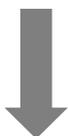
新型コロナウイルスの影響でトイレットペーパーが中国から輸入できず、品切れになる。

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 572.8K 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、スタンプやぼかして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、容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、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