

暮らしに役立つアプリ！

ネットショッピング！

キャッシュレス決済！

消費者トラブルに遭わないための ネットサービス活用講座 参加者用テキスト

便利なインターネットサービスを、
安心して楽しめる！



目次

第1章	はじめに①～この講座の目的～	…	3		
	はじめに②～利用状況の確認～	…	4		
	はじめに③～楽しむための事前の知識～	…	5		
第2章	アプリ①～アプリでできること～	…	6		
	アプリ②～消費生活に役立つアプリ～	…	7		
	アプリ③～ダウンロードしてみよう～	…	8		
第3章	ネットショッピング①～こんなに便利！～	…	9		
	ネットショッピング②～4つのメリット～	…	10		
	ネットショッピング③～人気のECサイト～	…	11		
	ネットショッピング④～購入時の注意点！～	…	12		
	ネットショッピング⑤～主な支払方法～	…	13		
	ネットショッピング⑥～商品の比較検討～	…	14		
第4章	キャッシュレス決済①～キャッシュレスとは!?!～	…	15		
	キャッシュレス決済②～メリットとデメリット～	…	16		
	キャッシュレス決済③～クレジットカード～	…	17		
	キャッシュレス決済④～QRコード／バーコード決済～	…	18		
	キャッシュレス決済⑤～電子マネー系ICカード～	…	19		
	キャッシュレス決済⑥～キャリア決済～	…	20		
	キャッシュレス決済⑦～マイナポイント～	…	21		
	キャッシュレス決済⑧～PayPayの利用方法～	…	22		
第5章	不正な画面が出てきたら①	…	23		
	不正な画面が出てきたら②	…	24		
	不正な画面が出てきたら③	…	25		
	不正な画面が出てきたら④	…	26		
	不正な画面が出てきたら⑤	…	27		
第6章	トラブル防止①～パスワードの管理方法～	…	28		
	トラブル防止②～2段階認証～	…	29		
	トラブル防止③～スクショで証拠保全～	…	30		
	トラブル防止④～返品手順の事前確認～	…	31		
	トラブル防止⑤～あおり文句に踊らされない～	…	32		
	トラブル防止⑥～あやしいときは専門家に相談～	…	33		
第7章	消費者トラブル事例①～定期購入～	…	34		
	消費者トラブル事例②～副業案内～	…	35		
	消費者トラブル事例③～外貨建保険～	…	36		
	消費者トラブル事例④～投資詐欺～	…	37		
	消費者トラブル事例⑤～フィッシング詐欺～	…	38		
	消費者トラブル事例⑥～スキミング詐欺～	…	39		
付録	あやしい画面選択カード	…	40		
	あやしいアプリのチェック表	…	41		
	あやしいサイトのチェック表	…	42		
	キャッシュレス決済時のチェック表	…	43		
	静岡県の消費生活相談窓口一覧	…	44		

【第1章】はじめに①～この講座の目的～

◇スマホを使ったネットサービスの普及

スマホが普及し、インターネットやSNSを利用した便利なネットショッピングやインターネットサービスが人気です。新型コロナの流行による影響で、自宅で過ごす時間が増えた消費者にとって、新たな便利ツールとなっています。

◇増えるネットの消費者トラブル

一方で、それらのサービスを悪用した消費者トラブルも増えています。幅広い年代のユーザーがアプリをダウンロードしてスマホでネットショッピングを楽しむようになり、特にシニア層をターゲットにしたネット詐欺被害が急増しています。

◇対処方法を学んで安心・安全に利用

本事業では、ネットショッピングやキャッシュレス決済の利用法を学ぶとともに、インターネット上でどんな消費者トラブルが多く発生し、どう対処したら良いのかを学びます。典型的なトラブル事例や対応策を学ぶことで、便利なネットサービスを、より安心・安全に使いこなせるようになりましょう。

【第1章】はじめに②～利用状況の確認～



この講座で学ぶ3つのテーマについて、皆さんの利用状況と関心の有無を教えてください。

利用キャリア

1.ドコモ 2.ソフトバンク 3.au 4.Y! mobile 5.UQモバイル 6.楽天モバイル 7.その他 8.わからない

利用端末

1.アンドロイド端末 2.iPhone 3.その他 4.わからない

アプリの利用状況

1.有料アプリを使っている 2.無料アプリを使っている 3.その他 4.わからない

ネットショッピングの利用状況

1.週2～3回利用している 2.月に1～2回利用している 3.家族が利用している
4.利用していないが使ってみたい 5.関心がない 6.わからない

キャッシュレス決済の利用状況

1.クレジットカード 2.QRコード・バーコード決済 3.交通系・商業施設系プリペイドカード
4.利用していないが使ってみたい 5.関心がない 6.その他 7.わからない

【第1章】はじめに③～楽しむための事前の知識～



本日学習するテーマは次の3つです。それぞれとても便利な機能やサービスです。利用時のちょっとしたコツ、注意点を学び、安心・安全に利用しましょう。

アプリ

映画・音楽鑑賞、ラジオ視聴、交流サイト利用、キャッシュレス決済といったサービスをスマートフォン上で受けられるソフトです。天気アプリやテレビ電話のアプリも人気です。

ネットショッピング

パソコンやタブレット、スマートフォンから商品を購入して、自宅まで購入した商品を配達してもらえる通信販売です。家電、衣服、食品、食品など多くのものを購入できます。近くに売っていない商品も購入でき、重いものも配達してくれるので、移動の手間がいりません。

キャッシュレス決済

お釣りのやり取りなど支払い時の手間が省けます。有料アプリやネットショッピングの決済と連携させて代金を自動引き落としすることもできます。上手に利用すれば、ポイントが貯まってお得です。

【第2章】アプリ①～アプリでできること～



スマホで利用するアプリは利用端末に最初からインストールされているものと、「公式アプリストア」で自分でインストールするものがあります。アプリは「アプリケーション」の略称です。

【こんなときにはこのアプリ！】

釣りに行く港の天気を
1時間ごとに知りたい

「Yahoo! 天気」
などお天気アプリ

好きなラジオ番組を
寝る前に聴きたい

放送終了後の番組が聴ける
「ラジコ」や「NHKラジオ」

孫とテレビ電話で
久しぶりに話したい

映像で通話できる「LINE」
「Zoom」「スカイプ」
「メッセージ」

【公式アプリストア】

アプリは信頼性の高い「公式アプリストア」からのダウンロードをおすすめします。端末のOS（オペレーションシステム＝基本ソフト）の違いによって、2種類の「公式アプリストア」があります。

アンドロイド端末



「グーグルプレイ」



Google Play

「iOS」(iPhoneやiPad)



「アップストア」



【第2章】アプリ②～消費生活に役立つアプリ～

アマゾン ショッピングアプリ

世界最大手のネットショッピングサイト「アマゾン」の公式無料アプリです。書籍や文具、衣服など、あらゆる種類の商品を探することができます。

LINE

友人や家族、グループ間のメッセージのやりとりだけでなく、公的機関や民間企業が発信する耳より情報の取得ツールとしても便利です。

メルカリ

フリーマーケットアプリ。出品者は売りたいものを写真にとってサイトにアップします。ほしいものがあれば、商品の状態をしっかりとチェックして出品者と連絡を取り購入します。シニア層の利用も増えています。

PayPay

バーコードやQRコードで支払いができるプリペイドアプリです。加盟しているコンビニ、スーパー、飲食店、タクシーなどでも使えます。ポイントをためるのにも便利です。

マネーフォワード ME

国内でもっともダウンロード数の多い家計簿アプリです。金融機関の口座や支払いアプリと連動できます。レシートの読取機能などもついています（無料、一部課金制）

【第2章】アプリ③～ダウンロードしてみよう～

☆演習 1

P7のアプリで興味があるアプリを、公式アプリストアからダウンロードしてみましょう。
※すべてダウンロード済みの場合は、そのアプリが最新版かどうかを確認しましょう。



アマゾン
ショッピングアプリ



LINE



PayPay



メルカリ



マネーフォワード
ME

【注意点】

- ・ 配信元が信用できないアプリはダウンロードをしない → 公式アプリストアからダウンロードする
- ・ 類似アプリや関連アプリの可能性もあるので注意する → 口コミや評価欄をチェックする
- ・ 無料と有料の違いに気を付ける
- ・ 不正なアプリをダウンロードしたら、すぐに削除しましょう

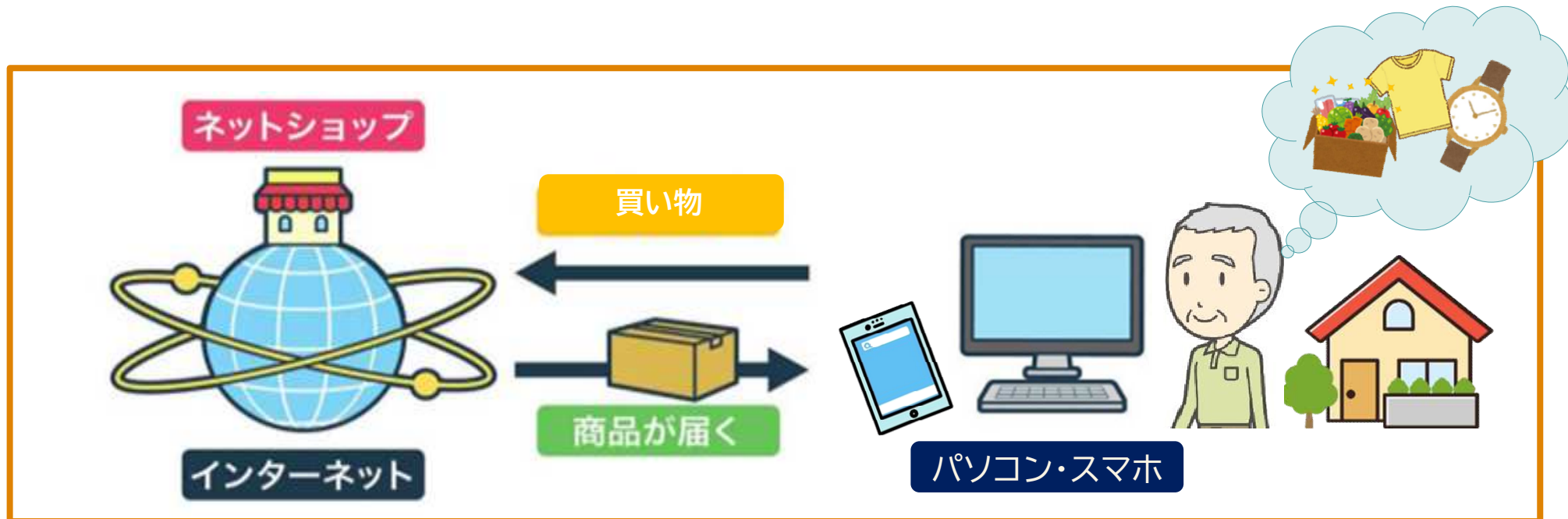


アプリのダウンロード時に無料と有料のマークが出ます。
「アプリ内課金」は、アプリを利用していく過程で一部課金のサービスがあるシステムです。
代金はクレジットカードやキャリア決済などに紐づけて支払うことができます。

【第3章】 ネットショッピング①～こんなに便利！～



インターネット上には、洋服や食品などの買い物ができるホームページがあります。これを「ネットショップ」といいます。ネットショップを利用すると、家にいながら買い物を楽しむことができます。



ネットショッピングに必要なもの



- インターネットに接続できるパソコンやスマートフォン ※買い物のやり取りには、メールアドレスを使います。
- 支払いにクレジットカードを使う場合はカードを用意しましょう。



【第3章】 ネットショッピング②～4つのメリット～



ネットショッピングを利用すると、家にいながら買い物を楽しむことができます。利用したときの便利なメリットを4つ紹介します。

近くの書店では、すぐ手に入らない本を入手したい。

自由な時間が取れず、日中なかなか買い物に出かけられません。

そろそろ炊飯器を買い替えたいけど、いろんな種類から選びたい。

2リットル入りペットボトルの6本セットを買い替えたいけど、重くて自宅まで運べそうにない！



アマゾンや紀伊國屋書店のネットショップなら多種多様な本を検索して購入できます。アマゾンでは古本も扱っています。

ネットショッピングなら、24時間商品を購入でき、商品も宅配や郵送で送られてきます。

比較サイトで最低価格の販売店を探したり、割引セールやポイントを上手に使えば、実店舗より安い値段で購入できることがあります。

重い商品も、配送業者が配達してくれます。大型商品は送料の増額に注意しましょう。



【第3章】 ネットショッピング③～人気のECサイト～



ネットショッピングには、出店形態や売買方法の違いによって、いくつかの種類があります。

◇ショッピング（EC）サイト

ショッピングサイトはたくさんのお店が集まった「モール型」と一つの販売店（グループ）が運営する「単店舗型」に分類できます。

<モール型> ・アマゾン ・楽天 ・ヤフーショッピング

<単店舗型> ・ユニクロ・ビックカメラ・ヨドバシカメラ・オイシックス

◇フリマサイト

ネット上でフリーマーケットのように古着など物品を売り買いするサイトです。

・メルカリ ・ラクマ（楽天のフリマサイト）

◇ネットオークション

出品された商品を買取価格を競って落札した人が購入できるサイトです。掘り出し物が出品されることもあります。

・ヤフーオークション（ヤフオク）

※フリマサイトやオークションサイトの運営会社は、商品を売買する場を提供するだけで、売買契約の当事者ではありません。トラブルが起きた場合は、売り手と買い手の個人間で問題を解決する必要があります。

【第3章】 ネットショッピング④～購入時の注意点！～

The screenshot shows a website interface for '超安通販.COM'. At the top, the URL 'http://superyasyu2.net' is highlighted with a red box. Below the site name, there is a product listing for '【軽い！】スマート・ランドセル' with an image of a backpack and shoes. The price is '9,980円(税込)' and '送料無料' is noted. A customer review shows '5 stars' and '346' reviews. The address is partially redacted with black circles, showing '東京都新宿区 ××××ビル 株式会社 □□□□' and 'Mail: ◇◇◇@freemail.com'. Red arrows point from these elements to explanatory text on the right.

URLをチェック

URLの左端に「鍵マーク」がついていなかったり、「https://～」で始まっていないサイトは通信が暗号化されていません。安全なホームページでは無い可能性があります。

極端に安すぎる価格

すべての商品が激安価格。また、なぜ安いのか、その理由を書いているサイトは疑ってみましょう。「本当にこんな値段でいいのかな?」「お金を払っても大丈夫かな?」と、購入前に一度たちどまって考えてみましょう。

違和感のある日本語

違法なサイトは海外で作られることが多いです。文章の作成に自動翻訳ソフトを使用していることも多いため、文章の表現や漢字に不自然な点があれば要注意です。

あまりにも高すぎる評価

あまりにも高く偏った評価は、大量の評価アカウントを作成して、運営者が意図的に評価を吊り上げている可能性があります。

住所の番地、電話番号が記載されていない

会社概要の住所が不明瞭だったり、電話番号の記載がなかったり、問い合わせ先が無料で使えるフリーメールのアドレスだったりする場合も、注意が必要です。配達予定日が1カ月以上先の場合は、海外から船便で発送している可能性もあります。

【第3章】 ネットショッピング⑤～主な支払方法～



ネットショッピングの支払い方法には、主に3つの方法があります。キャッシュレスのクレジットカード払いが、もっとも普及しています。口座振り込みや電子マネーなどの支払い方法もあります。



クレジットカード払い

商品を購入する時に、クレジットカードを利用して支払うことです。キャッシュレスでの支払いとなるため、利用した料金は、一括払い・分割払い・リボ払いなどで、預金口座から引き落とされ、カード会社に支払われます。



コンビニ決済

コンビニエンスストアを通して商品代金の支払いを行う決済方法です。日本のコンビニエンスストアのほとんどが対応しています。払込票を発行しレジで支払う「払込票方式」と、払込票を使用せず、店頭ATMなどで支払う「ペーパーレス方式」があります。



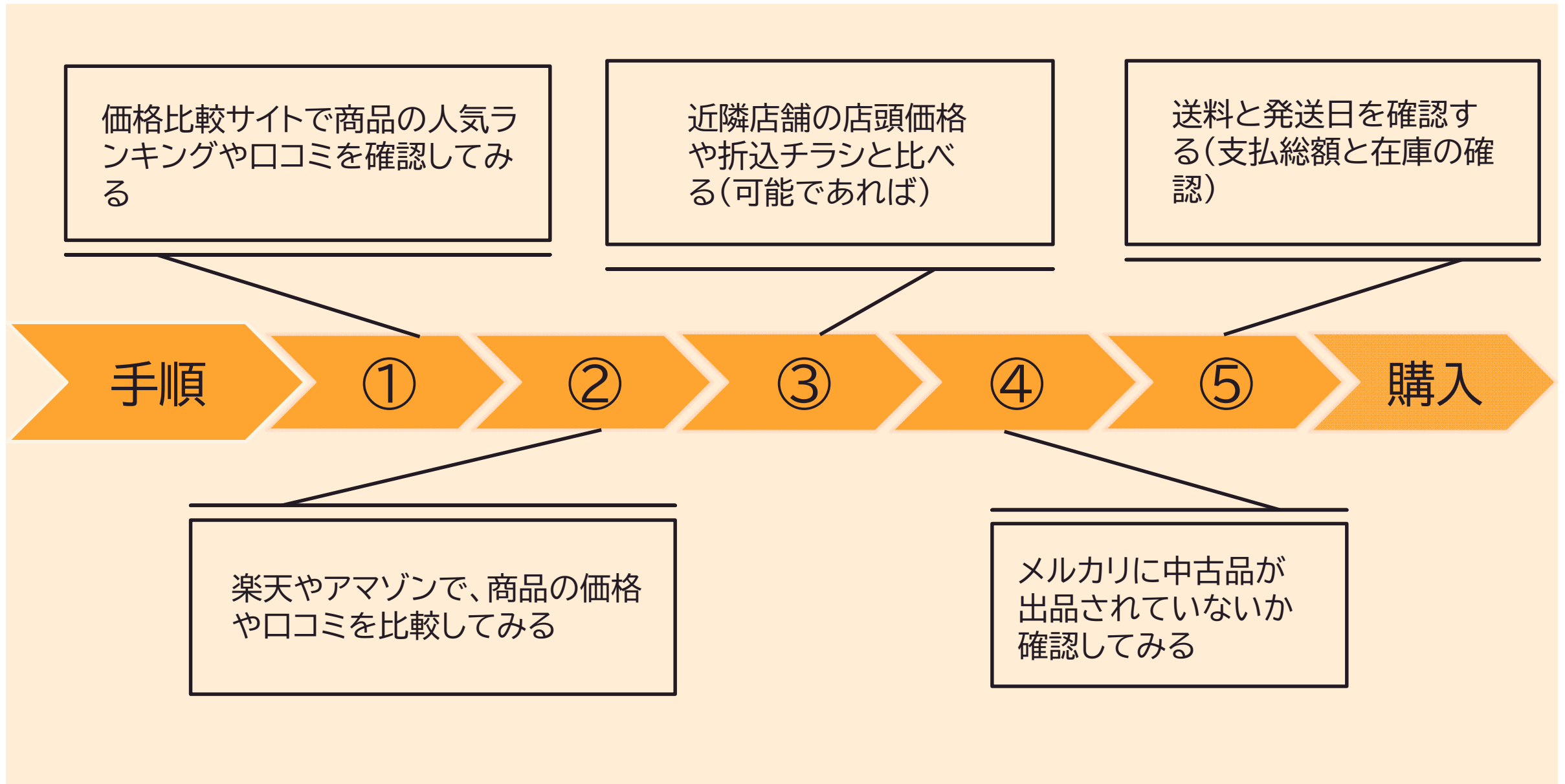
代金引換

代金引換は、商品のお届け時に配送業者が代金を回収する支払い方法です。送料や代引手数料を含む合計金額を、配送業者に現金で支払います。配達時、在宅が必要であることと、商品代金の現金を用意しておく必要があります。

【第3章】 ネットショッピング⑥～商品の比較検討～

☆演習2

第1章でダウンロードしたショッピングサイトのアプリや、商品比較サイトを活用して、この冬に購入を検討している、あなたが買いたい商品を比較・検討してみましょう。



【第4章】キャッシュレス決済①～キャッシュレスとは!?!～



クレジットカード、デビットカード、電子マネー系ICカードなどのカード決済、バーコードやQRコードを介した決済、銀行振り込みや口座引き落としなど、現金以外で代金を支払う取引を指します。

キャッシュレス決済の種類	利用方法
・クレジットカード	主にカードを使う キャッシュレス決済
・デビットカード	
・電子マネーカード	
・スマートフォン決済 (キャリア決済)	主にスマートフォンを使う キャッシュレス決済
・QRコード／バーコード決済	
・電子マネー(電子ウォレット)	

キャッシュレス決済の支払い方には、「前払い」「即時払い」「後払い」の3つのタイプがあります。

- (1)前払い…QRコード/バーコード決済や電子マネーなどは、事前に現金をチャージしておきます。
- (2)即時払い…デビットカードは、利用直後に利用金額が登録口座から自動引き落とされます。
- (3)後払い…クレジットカードなどは、利用金額が後日、請求される仕組みです。

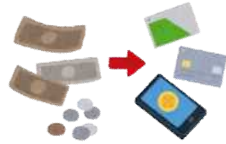
※ キャッシュレス決済は、現金を使わず商品を購入できるため、店舗での支払いやネットショッピングの決済手段として普及しています。

【第4章】キャッシュレス決済②～メリットとデメリット～

メリット

①現金を持ち歩く必要がない

財布に多額の現金を入れて持ち歩く必要がなくなります。荷物がかさばらず、現金を引き出す際のATM手数料がかかることもありません。



②決済（支払い）がスムーズになる

キャッシュレスで支払えば、レジでの決済をスムーズに済ませることができます。レジで紙幣や硬貨を取り出したり、おつりを待つ時間がなくなり、ストレスなく支払いができます。



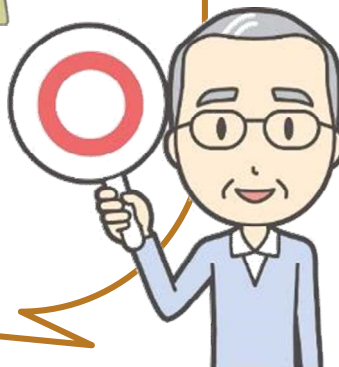
③キャンペーンやポイント還元がある

キャッシュレス決済では、随時キャンペーンを実施しています。大幅な割引や還元率アップが受けられるキャンペーンも多く、現金支払いよりお得にお買物ができます。またお買物の度に現金決済では貯まらないポイントを貯めることができ、支払いに使えたりします。



④いくら使ったかわかりやすい

現金で支払うと、どこでいくら使ったかを正確に把握するのは難しいです。キャッシュレス決済なら、支払いの履歴が残るので、パソコンやスマホからいつでも利用状況を確認することができます。



デメリット

①デジタルが苦手な人は使いづらい

キャッシュレス決済は、デジタルな支払い手段です。そのため、スマホの操作などに慣れていないと、使いづらい面があるかもしれません。



②使い過ぎた場合の実感が薄い

現金は、財布を開けば、減った金額が直感的にわかりますが、キャッシュレス決済では実物での取引が無いいため、使っている感覚がないと思うことがあるかもしれません。

③災害や事故に弱い

停電を伴う災害時や、通信障害などが発生すると、キャッシュレス決済を使えないリスクもあります。また、端末やカードに破損や故障があると決済できなくなります。



④対応していない店舗がある

店頭での支払いの際、キャッシュレス決済に対応していない店舗では、クレジットカードやQRコード決済などを使えません。




⑤不正利用される可能性がある

スマートフォンやクレジットカードが盗難され、不正利用されるリスクがあります。また偽のホームページに誘導され、決済のための情報を盗まれるなどの、詐欺被害のリスクもあります。



【第4章】キャッシュレス決済③～クレジットカード～

 クレジットカードは、信用会社が発行して月1回決済されます。発行にあたっては審査があります。ネットショッピングの決済方法としても利用できます。有効期限や限度額には注意が必要です。

主な国際ブランドカード会社



VISAカード



JCB



マスターカード



アメリカンエクスプレス

信販系クレジットカード

ライフカード オリコカード セディナカード など

銀行系クレジットカード

SMBC（三井住友銀行） 三菱UFJ（三菱UFJ銀行） みずほマイレージクラブカード など

流通系クレジットカード

イオンカード セブンカード 楽天カード エムアイカード など

※デビットカード

クレジットカードが信販会社経由で代金が後日金融機関の預金口座から引き落とされるのに対し、デビットカードは、決済すると代金が直接口座からすぐに引き落とされます。

【第4章】キャッシュレス決済④～QRコード/バーコード決済～



お店で商品を買う際、スマホのアプリを使って、QRコードやバーコードを読み取って代金を支払います。お店のQRコードをスマホアプリで読み取り、購入金額を入力した画面を店員に確認してもらって決済することもできます。お金は事前に入金して貯めておきます。

主なQRコード・バーコード決済サービス



PayPay



LINE Pay



楽天Pay

そのほかのQRコード/バーコード決済として、携帯キャリアのサービスである「D払い」「au Pay」、フリマサービスのメルカリによる「メルペイ」などがあります。

◇このサービスの便利なポイント

- ・財布（現金）がなくても商品を購入できます。
- ・家族や知人同士のポイントのやりとりにも便利です。
- ・クーポン発行団体からのポイント付与にも役立ちます。⇒マイナポイントの獲得（P21）



P22のワークで、「PayPay」の使い方を練習してみましょう。

【第4章】キャッシュレス決済⑤～電子マネー系 I Cカード～

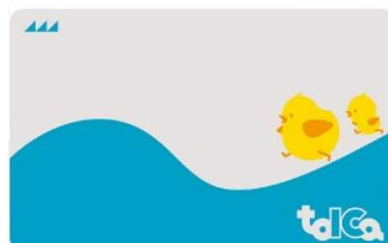


「電子マネー」とも呼ばれる非接触型の I Cカードを使った決済サービスです。主に「交通系」と「商業施設系」の2つのジャンルがあります。

交通系ICカード



Suica(JR東日本)



TOICA(JR東海)



LuLuCa(静岡鉄道)



PASMO
(首都圏などの私鉄・バス路線)

電車やバスの運賃を支払うためのプリペイド式カードで、キオスクや系列スーパーでの買い物の決済時にも活用できます。スマホで決済できる「モバイルスイカ」なども登場しています。

商業施設系ICカード

nanaco(セブンイレブン系)

WAON(イオン系)

大手小売店が発行しているプリペイド式カードです。同じ系列のお店で買い物することが多い人にとって、商業施設系 I Cカードはポイントが貯まりやすい利点があります。

その他の I Cカード

楽天 E d y

iD (アイディー)

QU I C P a y (クイックペイ)

「楽天 E d y」は事前入金タイプ、「iD」と「QU I C P a y」はクレジットカードなどと紐づけて後から支払うタイプです。

※ただし、いずれの I Cカードも、系列店舗、提携店舗以外では使えないので、注意が必要です。

【第4章】 キャッシュレス決済⑥～キャリア決済～

キャリア決済

ドコモ、ソフトバンク、au、楽天、Y!mobileなど、携帯電話の利用料と一緒に紐づけられたクレジットカードや銀行口座から、登録したネットショッピングサイトなどの代金を支払うことができます。購入代金は、携帯キャリアの毎月の利用料金とセットでまとめて引き落とされます。

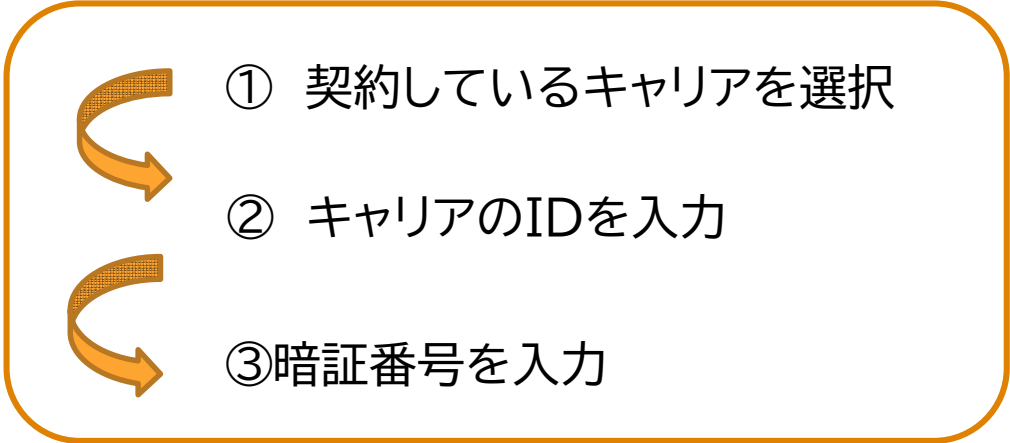
◇便利な点

すでに決済方法を登録しているのので、あらかじめクレジットカードの番号などを入力せず、スマホや携帯の本人認証をするだけで手続きが済みます。

◇注意点

紙の領収書が発行されないのので、有料サービスの契約後、ほったらかしにせず、マイページなどで明細を確認し、毎月の引き落とし額をチェックしましょう。


簡単な登録方法

- 
- ① 契約しているキャリアを選択
 - ② キャリアのIDを入力
 - ③ 暗証番号を入力

電子ウォレット（お財布ケータイ）

スマホやアップルウォッチを店頭で機器にかざすだけで決済できる支払い補助機能です。クレジットカードやデビットカードなどと紐づけておけば、支払い時にカードを財布から取り出さなくても支払が完了します。アップル製品は「アップルペイ」、アンドロイド製品は「グーグルペイ」を通じて支払い処理を行います。

【第4章】キャッシュレス決済⑦～マイナポイント～

 マイナンバーカードを取得すると、「マイナポイント」が国から発行され、連携するキャッシュレス決済サービスに加算されます。2022年6月からは、最大20,000円分のマイナポイントがもらえる「キャンペーン第2弾」がスタートしています。「マイナポータル」と「マイナポイント」の両アプリをダウンロードして申請し、ポイントを受け取りましょう。

マイナポータル



マイナンバーカードを利用した電子行政サービスの窓口になる公式アプリです。健康保険証や公金受取口座を登録すれば、医療費控除の確認、確定申告の電子申請もスマホで行えます。

マイナポイント公式アプリ



マイナポイントをキャッシュレス決済サービスで受け取る際に必要なアプリです。キャンペーンの詳細も案内されています。

【ポイントの付与額】

- ①マイナンバーカードの新規取得⇒（5,000円分のポイント付与）
- ②マイナンバーカードへの健康保険証登録⇒（7,500円分のポイント付与）
- ③マイナンバーカードへの公金受取口座登録⇒（7,500円分のポイント付与）

※すでにマイナンバーカードを取得している方は②③のみの申請も可能です。

※マイナポイントの申込期限は2023年2月末です

※マイナンバーカードの申込期限は、2022年12月末です(9月末から延長)

【第4章】キャッシュレス決済⑧～PayPayの利用方法～

☆演習3 「PayPay」を使ったキャッシュレス決済をシミュレーションしてみましょう。

【事前の準備】

- ①最初に「PayPay」アプリをダウンロード
- ②登録案内に従って自分の携帯電話番号を登録します。
- ③セブン銀行やローソン銀行のATMが設置されているコンビニに行きます。
- ④ATMに現金を入れ、ペイペイに入金します（最低1,000円～）

【店頭での支払い方法】

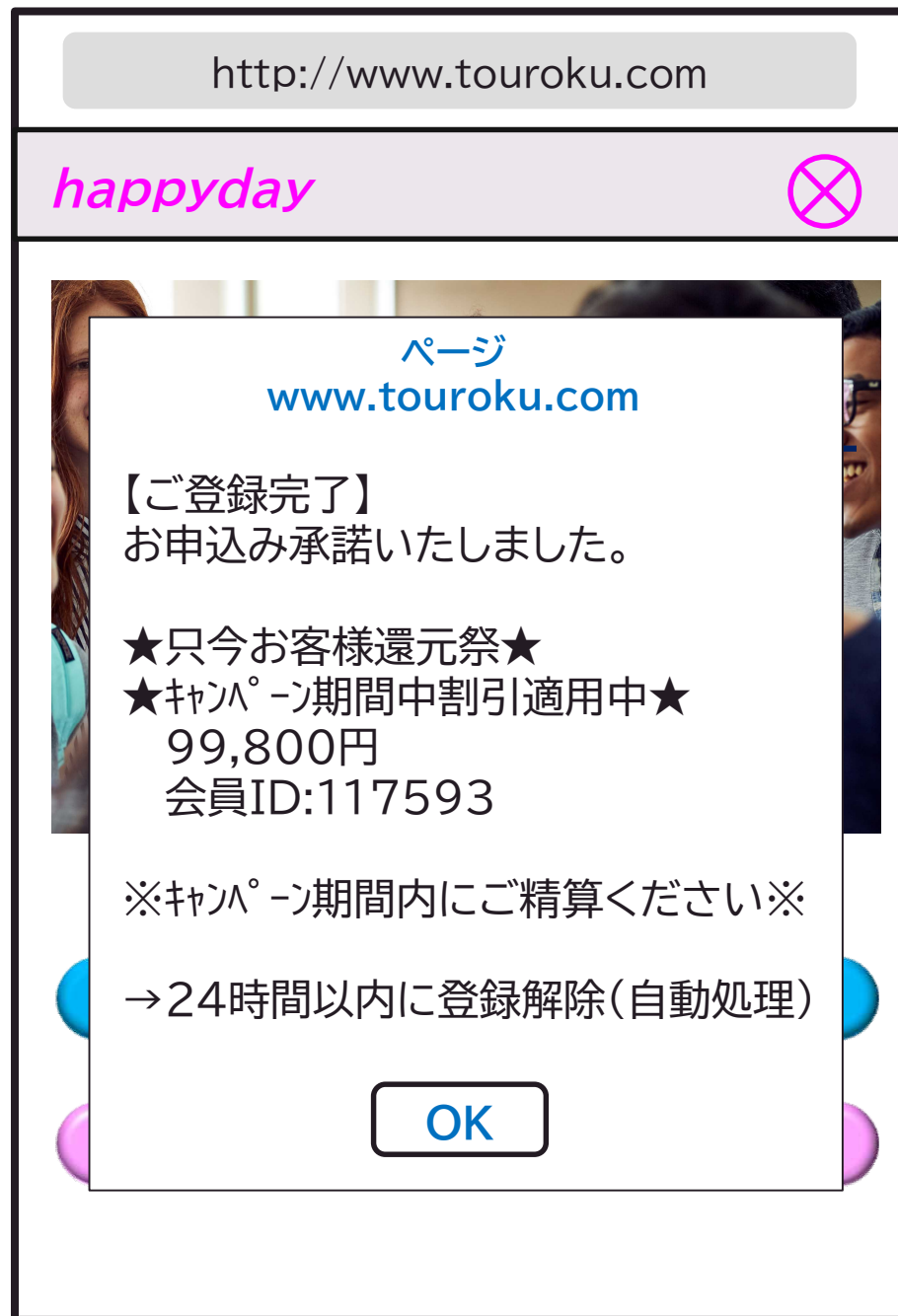
- ⑤商品を支払う際、レジでペイペイの画面を店員に見せます。
- ⑥店員がバーコードリーダーで読み取り、レジに金額を入力します。
（店頭のQRコードをスマホで読み取り、自分で金額を入力する場合があります）
- ⑦自動的にお金が引き落とされます。
- ⑧お金が足りなくなったら、また入金します。



※銀行口座やクレジットカードからのチャージをしたり、ユーザー同士で送金し合うこともできます。

→公式URL <https://paypay.ne.jp/guide/hajimete/>

【第5章】不正な画面が出てきたら①



あやしい

架空請求

「申込完了」「料金をお支払い下さい」

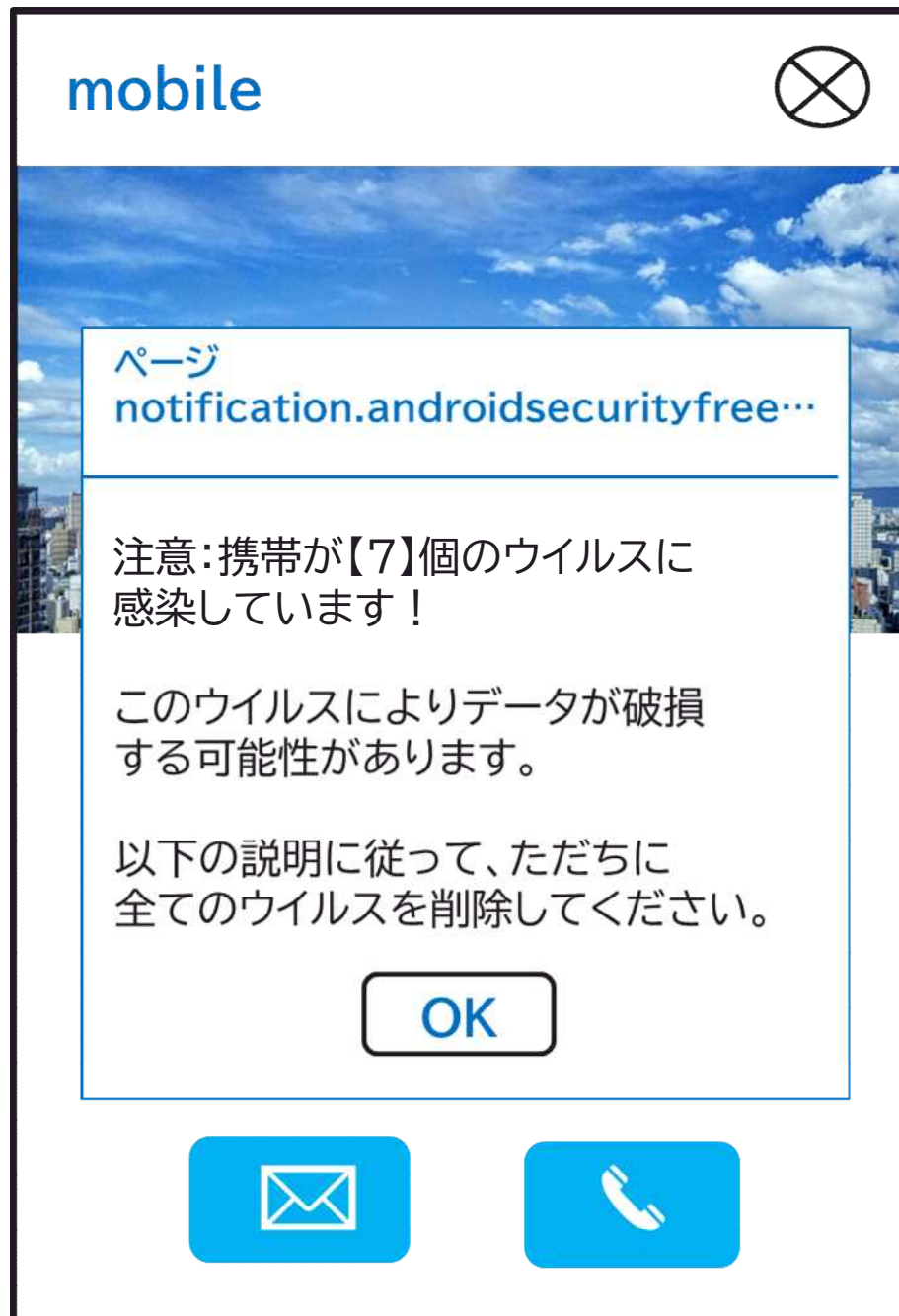
などと、突然画面に表示される



無視してすぐに
画面をとじましょう
＝タスクキル

※「タスクキル」とは現在起動しているアプリを強制終了することです。

【第5章】不正な画面が出てきたら②



あやしい

偽警告

「ウイルスが見つかった」などが
とつぜん、画面に表示される



無視してすぐに
画面をとじましょう
=タスクキル

【第5章】不正な画面が出てきたら③

アプリを利用すると、ID、連絡先、位置情報、通話履歴などがアプリの提供会社に利用されることもあります。アプリの利用規約を事前に確認しましょう。無料アプリだからといって、気軽に氏名や生年月日、メールアドレスなどの個人情報を入力しないようにしましょう。

The screenshot shows a web browser address bar with the URL `http://www.gingagame.com`. Below it is a teal header with the text "ゲームアカウント作成". The form contains several input fields: "氏名" (Name), "住所1" (Address 1), "住所2" (Address 2), "生年月日" (Date of Birth), "メールアドレス" (Email Address), "パスワード" (Password), and a confirmation password field labeled "(確認用)". A yellow banner above the email field reads "友達紹介でボーナスPプレゼント!". At the bottom of the form is a red button labeled "登録".

あやしい

不必要な個人情報の入力

必要のない個人情報を入力させる



住所や電話番号、メールアドレスを安易に入力すると、チラシの配達や電話、勧誘メールなどがあるかもしれません。

【第5章】不正な画面が出てきたら④

WebサイトのURLと鍵のマークに注目！

「https://」はセキュリティが強化されているサイトのことです。お金や個人情報に関係するサイトは、ほぼ「https://」です。

httpsのS

「セキュリティ」のS

「S」がないと…

入力した情報を第三者に見られる可能性があります



https://

推奨



http://

注意が必要

※「https://」が非表示になっている場合もあります。その場合は鍵のマークを確認しましょう。最近では「https://」で始まる偽サイトも登場しているので注意しましょう。

【第5章】不正な画面が出てきたら⑤

http://superyasui.net

超安通販.COM

【超安】一流ブランド本革財布



価格**5,600円**(税込)

送料無料

在庫あり(希少品)

取扱い店舗の閉店による、在庫一掃処分品です。現品限り。(返品不可)

あやしい

通販サイトでのト ニモノ

通販サイトで**ニセモノ**を売られたり

モノが**とどかない**トラブルがあります

とくに「**激安ブランド**」の**販売は注意**

安心安全なサイトを確認してから購入手続きをしましょう。違和感を感じたら、いったん購入を中止しましょう。

【第6章】トラブル防止①～パスワードの管理方法～

設定のポイント

- ・「8文字以上」で「大文字＋小文字＋数字＋記号」の組み合わせの強度が高いです。
- ・同じ単語の使いまわしは避けましょう。
- ・自分の名前や誕生日など類推しやすい文字列や数字は避けましょう。
- ・Animal→laminAなど、単語の並びを逆さにすると強度が上がります。

管理のポイント

- ・子供や孫など、家族の生年月日を活用する案もあります。
- ・ノートに記して保管しておく場合、保管場所に注意しましょう。
- ・メモは、一部を空欄にしたり、ヒントのみにしておくのと盗み見されても判別困難です。
- ・パスワード管理ソフトを使ってみましょう。
- ・不特定多数が利用するパソコンからログインしたとき
⇒IDやパスワードは記憶させず、終了時は必ずログアウトしましょう。

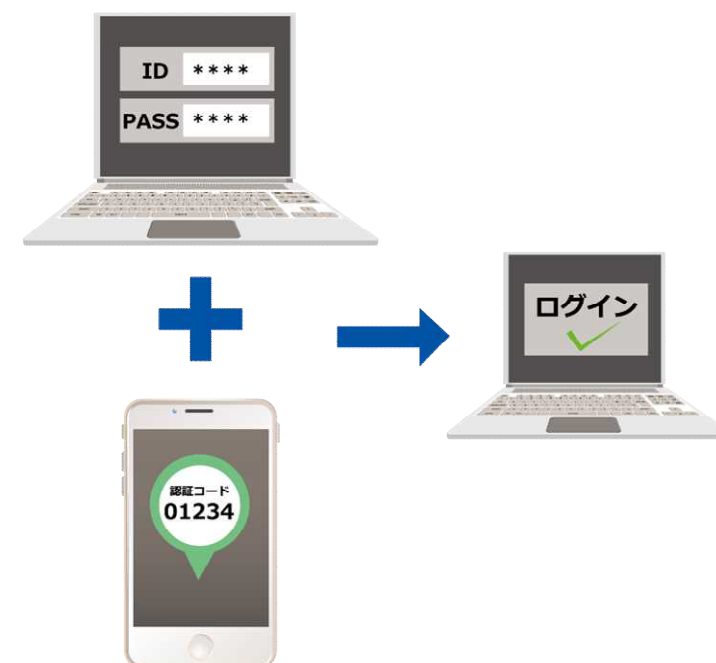
【第6章】トラブル防止②～2段階認証～



ID／パスワード入力だけでなく、アプリでのログイン可否の選択や、セキュリティコードの入力を追加することで、セキュリティを強化して第三者による不正アクセスを防止する仕組みです。「2要素認証」とも言います。

基本的な認証手順

- ①アプリやインターネットサイトでアカウントとパスワード、携帯電話の番号を登録する
- ②登録した携帯電話（スマホ）のショートメールに「セキュリティコード」などが届く
- ③そのセキュリティコードを登録画面に入力する
- ④本人確認が終了し、本登録が完了する



※ 同じ端末のブラウザから2回目以降に接続する場合、2段階認証は省略されるため、操作は簡略化されます。

※ 指紋認証など生体認証も有効な手段です。

【第6章】トラブル防止③～スクショで証拠保全～



購入時の取引画面は、見ている画面を画像として保存できる「スクリーンショット（スクショ）」機能を使ってデータ保存し、後日の見直しやトラブル発生時の証拠にしましょう。

iPhone

- ①-1 右側面上部の「サイドボタン」と画面下部中央の丸い「ホームボタン」を同時に押すと画像がキャプチャされます。
- ①-2 上部側面の「トップボタン」と「ホームボタン」を同時に押します。
- ①-3 「サイドボタン」と「音量を上げるボタン」を同時にします。
- ② 写真フォルダに保存されます。

アンドロイド端末

- ①-1 側面の「電源ボタン」と「音量を下げるボタン」を同時に押します。
- ①-2 「電源ボタン」を長押しし、画面に表示される「スクリーンショット」を押します。
- ② プレビュー画面が内部に表示されます。
- ③ 本体の内部共有ストレージ内のフォルダに保存されます。

※機種の違いにより、押すボタンやボタンの配置が異なるので注意してください。

【第6章】トラブル防止④～返品手順の事前確認～



訪問販売や電話勧誘などで契約しても一定期間であれば違約金などを払わず、無条件で契約を解除できる消費者保護制度が「クーリングオフ」です。ただし、通常の通信販売はクーリング・オフの対象外です。

事業者の「返品特約」に注意！

返品は、事業者が決めた特約「返品特約」の規定に従うこととなります。返品特約が定められていない場合、商品を受け取った日を含めた8日以内であれば、消費者が送料を負担し、返品できます。通信販売で商品等を購入する際は、事前に返品の可否や返品・交換が可能な場合の条件などをよく確認しましょう。「送料無料」でも「返品送料は自己負担」だったり「一度でも使用したものは返品できない」といった規定が定められていることがあります。

※返品理由による業者対応の違い

商品不具合…届いた商品が壊れていた、傷がついていたなど、商品に不具合があった場合は、販売業者の責任となり、基本的に交換や契約の解除が可能です。ただし交換期間などの条件が定められている場合があります。

自己都合…「イメージと違う」「サイズが合わなかった」「必要なくなった」「（美容機器、健康食品などの）効果がなかった」などの理由の場合は「自己都合」になります。返品できるかどうかは販売業者が定めたルールによります。

【第6章】トラブル防止⑤～あおり文句に踊らされない～



不安をあおる宣伝、射幸心をくすぐる文言、不自然に信頼を与えようとする紹介文に注意しましょう。不自然な日本語の説明文も海外の業者が自動翻訳を使っている可能性があるため、注意しましょう。

あおり文句は疑いましょう！

「必ず儲かります」 ⇒ “必ず” 儲かる話はありません！

「今すぐ連絡してください」 ⇒ 焦らせて連絡を取らせる手口です！

「今日だけ特別価格です」 ⇒ じっくり考える時間を与えず、契約させる手段です！

「すぐに直さないと危険！」 ⇒ 災害やコロナなどの社会的な不安に付け込んでいます！

「市役所の方から来ました」 ⇒ 担当課を聞いて、あやしかったら市役所に確認の電話を
しましょう！

- ・電話窓口や公式ホームページ等で、宅配便業者の正式なサービスか調べて、本物/偽物を確認しましょう。
- ・不正なURLにアクセスしてしまった場合は、ただちに「タスクキル」を行ってください。
- ・同様に、不審なアプリなどがインストールされていないか確認しましょう。
- ・怪しいなと思ったら、会社名やサービスについてインターネットで調べましょう。

※「市役所職員をかたる人物に注意ください」など、公式HPで注意喚起されていることもあります。

【第6章】トラブル防止⑥～あやしいときは専門家に相談～



消費生活センターでは、消費生活に関する様々な相談や苦情を受け付けています。消費者トラブルに巻き込まれたときはもちろん、トラブルになっていない場合でも、契約する前に分からないこと、不安なことがあれば、気軽に相談してみましょう。

「おかしい…」と思ったら、「消費者ホットライン188」へすぐに相談！

「困った！」「なにかおかしい」と思ったら、まずは本人が早めに相談しましょう！



1

2

消費生活相談員が、相談内容を詳しくお伺いします。
※個人情報を含む相談内容は、相談・苦情処理以外の目的で使うことはありません。



3

4

消費生活相談



相談員が本人と業者との間に入って解決に向け話し合うこともあります。



トラブル解決でほっと一安心！

【第7章】消費者トラブル事例①～定期購入～

「1回目90%OFF」「初回実質0円(送料のみ)」など通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている健康食品、化粧品、飲料品の通信販売に関する相談が、全国の消費生活センター等に寄せられています。

トラブル事例

「初回300円、10日間 解約保証」と表示されているダイエットサプリを購入したところ、定期購入だったことに後から気づいた。解約を申し出ると「半年以上の定期購入が条件と契約されている」と言われてしまった。次回発送の10日前までに連絡があれば発送を止めると書いてあったが気づかなかった。その規約はページのかなり下に記されていた。

【予防・対策】

- ・初回価格や送料のみといった価格だけでなく、定期購入が条件となっていないか、もしなっていたら、定期購入の場合の継続期間や支払うことになる総額等、契約内容をよく確認しましょう。
- ・解約、返品の内容や条件や期間など、記されている内容をしっかり確認しましょう。
- ・事業者と連絡した際は、記録を残しましょう。

※令和4年6月に施行された「改正特定商取引法」によって、定期購入商品の契約期間や契約解消方法の明示が販売業者に対して義務付けられています。また、販売業者の誤認させるような表示によって、申込みをした消費者は、申し込みの意思表示を取り消せるようになりました。

【第7章】消費者トラブル事例②～副業案内～

「副業」がブームですが、中には仕事の紹介を装った詐欺もあります。高額のマニュアルを売りつけられたり、個人情報や現金を次々要求される被害が報告されています。

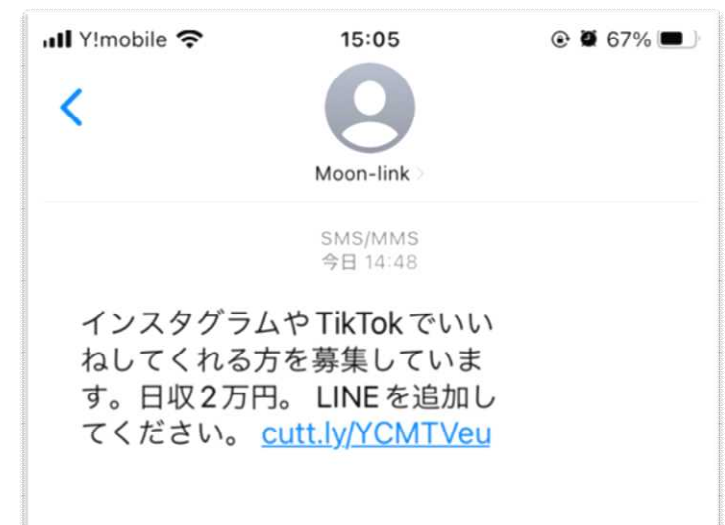
トラブル事例

①「楽しんで稼げる副業を紹介する」などとうたって、SNSの個人アカウントなどで口コミを装い、LINEなどに登録を促します。誘いに乗ると「副業マニュアル」や資格取得の教材などを高額で販売され、その後連絡がとれなくなってしまう。個人情報を取得され、勝手に携帯電話などを契約する事例も発生しています。

②ツイッターやLINEなどのSNSで「ワンクリックで無料スタンプ贈呈」「リツイートした方にギフト券プレゼント」などの詐欺の案内にも注意が必要です。偽の登録サイトなどに誘導されて現金や個人情報を次々に要求されます。

【予防・対策】

「〇〇するだけ」「ワンクリックで誰でも稼げる」などの文言に注意しましょう。副業・アルバイトの紹介で、「手数料・登録料」を最初に請求されたら要注意です。「条件が良すぎる」「業者の実態がわからない」場合は、運営団体や被害が発生していないかインターネットなどで調べましょう。セミナー参加を誘われることもあるので、参加しないようにしましょう。



【第7章】消費者トラブル事例③～外貨建保険～

外貨建て生命保険は為替の変動などにより元本割れのリスクがあります。また、高齢者をターゲットにした強引な勧誘が報告されています。なんの商品の契約を勧誘されているのか、よく確認しましょう。

トラブル事例

金融機関で新たに口座を開設したところ、後日職員が自宅を訪れ、預金の運用を繰り返し勧められ、根負けして契約した。将来必要な施設入居資金として定期預金したつもりが、外貨建て変額個人年金保険に加入していた。あわてて解約しようとしたが、「満期まで20年で、短期で解約する場合は高額な違約金が必要」と言われた。

【予防・対策】

勧誘されてもすぐに契約せず、慎重に検討しましょう。
分からないことがあったら家族や専門家に相談しましょう。
契約後に送られてくる保険証券などの書類はすぐに確認しましょう。
不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談しましょう。

【第7章】消費者トラブル事例④～投資詐欺～

「原野詐欺」「未公開株詐欺」だけでなく「ビットコイン」「ブロックチェーン」「暗号資産」といった流行りのカタカナ用語を使った投資詐欺も被害を生んでいます。

トラブル事例

SNSで知り合った知人から、「暗号資産」を運用する海外業者へ投資すれば、元本の何倍もの利益が得られると勧められ、お金を振り込んだ。ところが、登録したホームページから出金できない上に、ホームページも閉じられてしまっていた。窓口となっている業者の住所・連絡先もつながらない。

◇あまい儲け話には要注意!!

- ・「上場確実ですので、必ず儲かります！ 元本も保証します！」
- ・「△△社の株（社債など）を買ってくれたら、あとで高く買い取ります」
- ・「被害を回復してあげます。その代わりに、別の商品を買ってください」
- ・「郵便や宅配便等で現金を送付してください」
- ・「金融庁（その他公的機関名）の者ですが…」

【予防・対策】

儲け話は、安易に信用してはいけません。複数の人間が協力してだますこともあり、二次、三次被害に遭うこともあります。早めに家族や公的機関に相談しましょう。



【第7章】消費者トラブル事例⑤～フィッシング詐欺～

偽の電子メールから偽のホームページに接続させたりする方法で、クレジットカードの番号やユーザID、パスワードといった重要な個人情報を盗み出す行為です。

トラブル事例

- ①「お荷物を発送しましたが、宛先不明です、下記よりご確認ください」というEメールやショートメッセージが届く。表示されているURLをクリックすると、個人情報をだまし取ろうとしたり、偽サイトに移る。
- ②アンドロイド携帯の場合、不正アプリのインストールを促す場合もある。

【予防・対策】

ヤマト運輸や佐川急便がSMSで不在通知を連絡することはありません。両者の公式HPのURLの左端には鍵マーク🔒があります(安全認証済みのサイトです)。不正サイトにアクセスした場合は、すぐにタスクキルを行います。誤って不正アプリをインストールしてしまった場合は、アプリのアンインストールか、スマホの初期化を行きましょう。

【参照】

- ・ヤマト運輸公式サイトの詐欺防止案内
https://www.yamato-hd.co.jp/important/info_181212.html
- ・佐川急便公式サイトの詐欺防止案内
<https://www2.sagawa-exp.co.jp/whatsnew/detail/721/>



【第7章】消費者トラブル事例⑥～スキミング詐欺～

クレジットカードの重要データを、機器を使って盗み取ったり、パスワードをカメラ等で盗み見たりする手口です。SMS(ショートメッセージサービス)を悪用した「スキミング詐欺」という新たな手口も登場しています。

トラブル事例

クレジットカードを使って買い物をしたところ、買った覚えのない高額商品の請求書が送られてきた。そういえば1カ月ほど前、店頭でクレジットカードの読取機器の調子が悪いと言われ、数分間だけ、クレジットカードを店員に預けてしまっていた…。

【予防・対策】

- ・クレジットカードはIC付に変更しましょう。
- ・暗証番号は第三者に見られない様に入力しましょう。
- ・簡単に推測されない暗証番号にしましょう。

※不正利用の被害に遭った場合、カード会社の補償がある場合があります。できるだけ早めにカード会社に連絡しましょう。



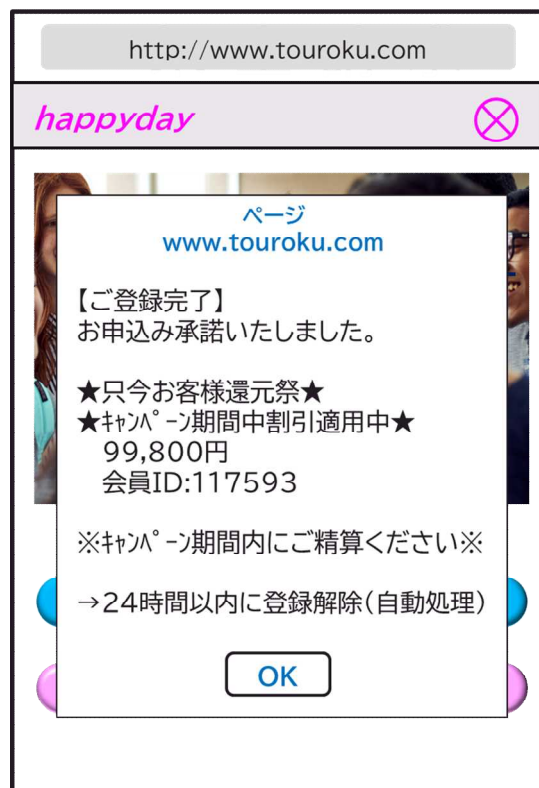
【付録】 あやしい画面選択カード

次の画面を2つのグループに分けてみましょう

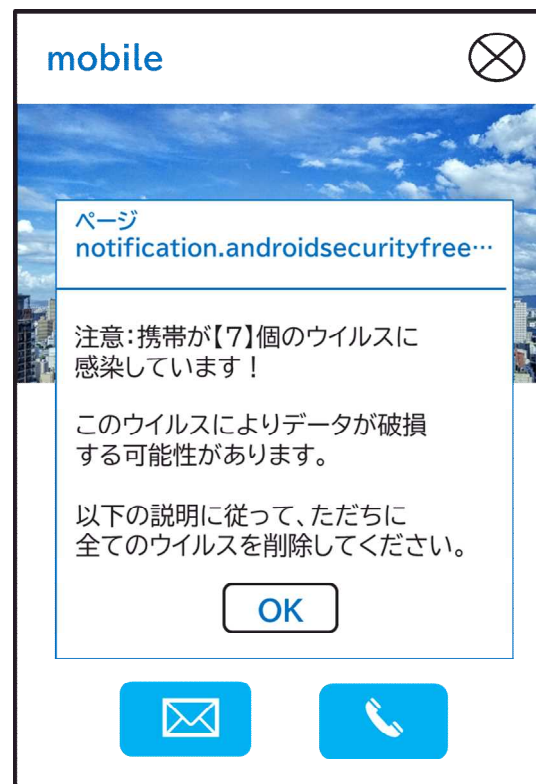
A:あやしい B:あやしくない

ヒント：前に登場したページと異なっている画面が1つだけあります。

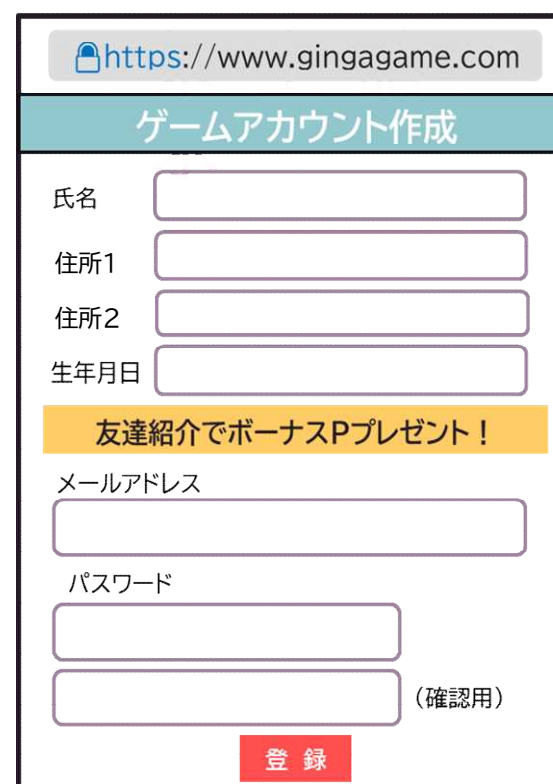
①



②



③



④



【付録】 あやしいアプリのチェック表

スマートフォン・タブレットのアプリ利用時のチェック表です。アプリをインストールする際にご活用ください。

～インストール前～


- 公式サイトにあるアプリですか？
- 有料の場合、支払い回数やサービス内容を確認しましたか？
- 他ユーザーの評価やレビューを確認しましたか？
- 「アクセス許可」を確認して必要ない項目を「許可しない」にしましたか？
- アプリ名を検索して、過去のトラブルをチェックしましたか？

～インストール後～

- アプリは最新版に更新していますか？
- 不正なアプリをダウンロードしていませんか？
- 知らないうちに有料サービスに加入していませんか？

【付録】あやしいサイトのチェック表

ネットショッピング利用時のチェック表です。ご自宅のパソコン脇や携帯電話の充電器の隣などに置いて、ご活用ください。

- URLは「http」ではなく「https」で始まっていますか？（マークですか？）
- 発送元の運営会社は実在しますか？
- 問い合わせ先は記載されていますか？
- 返品方法に関する案内が記載されていますか？
- 個人情報保護に関する記載がありますか？
- 紹介文は変な日本語ではありませんか？
- 値下げ価格や効果など誇大広告表示ではありませんか？
- いたずらに不安を煽る広告表現が使われていませんか？
- 知らないうちに定期購入の契約になっていませんか？
- 送料は妥当な金額ですか？
- 口コミの評価は絶賛する内容ばかりに偏っていませんか？

【付録】 キャッシュレス決済時のチェック表

キャッシュレス決済利用時のチェック表です。登録時にご確認ください。

～セキュリティ～

- スマートフォンにロックをかけセキュリティ対策をしていますか？
- パスワードは定期的に変更していますか？
- 定期的にご利用履歴を確認していますか？
- 利用する各社の不正利用による保証を確認しましたか？

～使うときの注意点～

- 使用するキャッシュレス決済は、よく行くお店が対応していますか？
- 災害時や未対応のお店に入る場合に備えて、現金を携帯していますか？
- スマートフォンの充電は十分ですか？
- 銀行口座の残高不足の恐れはありませんか？
- プリペイドタイプの場合、必要以上にチャージしていませんか？
- ポイントが貯まるタイプの場合、ポイントを活用していますか？

【付録】 静岡県の消費生活相談窓口一覧

消費者ホットライン

だまされるの

188 (いやや!)

全県	静岡県東部県民生活センター	055-952-2299
	静岡県中部県民生活センター	054-202-6006
	静岡県西部県民生活センター	053-452-2299
東部	賀茂広域消費生活センター (下田市、東伊豆町、河津町、 南伊豆町、松崎町、西伊豆町)	0558-24-2299
	沼津市消費生活センター	055-934-4841
	三島市市民生活相談センター	055-983-2621
	裾野市消費生活センター	055-995-1854
	御殿場市消費生活センター	0550-83-1629
	熱海市協働環境課市民協働推進室	0557-86-6197
	伊東市消費生活センター	0557-52-3362
	伊豆の国市消費生活センター	055-948-2901
	伊豆市消費生活センター	0558-72-9858
	富士市消費生活センター	0545-55-2756
	富士宮市消費生活センター	0544-22-1197
	函南町消費生活センター	055-979-8131
	清水町消費生活センター	055-981-8238
	長泉町暮らし環境課	055-989-5514
	小山町消費生活センター	0550-76-6117

中部	静岡市消費生活センター	054-221-1056
	焼津市消費生活センター	054-626-1147
	藤枝市消費生活センター	054-643-3305
	島田市消費生活センター	0547-36-7153
	牧之原市市民相談センター	0548-23-0088
	吉田町産業課	0548-33-2122
西部	川根本町暮らし環境課	0547-56-2236
	浜松市くらしのセンター	053-457-2205
	磐田市消費生活センター	0538-37-2113
	袋井市消費生活センター	0538-44-3174
	掛川市消費生活センター	0537-21-1149
	菊川市消費生活センター	0537-35-0937
	御前崎市消費生活センター	0537-85-1135
	湖西市消費生活相談室	053-576-1609
	森町産業課	0538-85-6319

上記の消費者ホットライン「188」に電話をかけて、ご自宅の郵便番号を入力すると、自動的に最寄りの市町の相談窓口につながります。もちろん一覧表に記載されている最寄りの窓口へ直接電話をかけても大丈夫です。