

あいち消費者教育 レポート

あいち暮らしっく若者向け消費者被害未然防止特集号
第89号と併せてお使いください。

考えて
みよう!

携帯電話やインターネットのトラブル



便利で身近な通信手段である携帯電話やインターネット。一般家庭にも広く普及し、携帯電話は高校生では大半が利用し、小学生から自分専用の携帯電話を所持しているケースも増えています。しかし、便利さにのみ目を向けてはられません。

架空請求やワンクリック請求などの不当請求によるトラブルはもちろん、著作権侵害や個人情報の問題、インターネット・モラルの低下など携帯電話やインターネットのトラブルは頻発しています。安全に利用する方法を考えてみましょう。

架空請求とは…?

利用した覚えのない請求が突然、手紙やはがき、電話や電子メールなどで届くことです。

例えば、アダルトサイトの利用料金や延滞料、通販代金などを請求されます。

「自宅や勤務先まで担当者が回収に行く」「裁判を起こす」「財産差し押さえを強制執行する」という内容で、不安をあおります。

利用していなければ、支払う必要はありません。

利用した可能性があっても、根拠のある明細書付きの請求書が無ければ、相手にする必要はありません。

個人情報を守るために、業者への連絡はしないでください。

ワンクリック請求とは…?

メールに書いてあるアドレスや、ホームページ上のリンクをクリックしただけで、「登録されました」などと表示され、有料サイトの利用料などを請求する悪質な手口です。

登録完了のメッセージと共に、メールアドレス・IP アドレスが表示されることがあります。また、迷惑メールのように、不特定多数に支払い催促のメールを送る手口もあります。

サイトにアクセスしただけで、あるいは十分な契約についての説明と明確な意思表示なしに契約が成立することはないので、このような請求は法的に無効であり、料金を支払う必要はありません。

個人情報を守るために、業者への連絡はしないでください。

【架空請求・ワンクリック請求】

県の消費者
教育教材の
使用例

モデル授業案

1 対象学年 高等学校1年生または中学校3年生

2 領域 学級活動

3 本時の目標

- (1) 悪質商法は身近にあることを理解し、危険を回避する。
- (2) 怪しいメールには、架空請求や個人情報収集の危険があることを理解する。
- (3) 危険に遭遇したときの、大人に相談するなどの適切な対処方法を知る。

4 本時について

携帯電話やインターネットの利用について前時にアンケートを実施し生徒の実態を把握する。
その結果の発表を行うことで当事者意識を持たせた上で、ロールプレイングを生徒自身が実施することにより授業への積極的参加を促し、さらにワークシートを作成し発表させることで、消費者トラブルに関する知識の定着を図る。

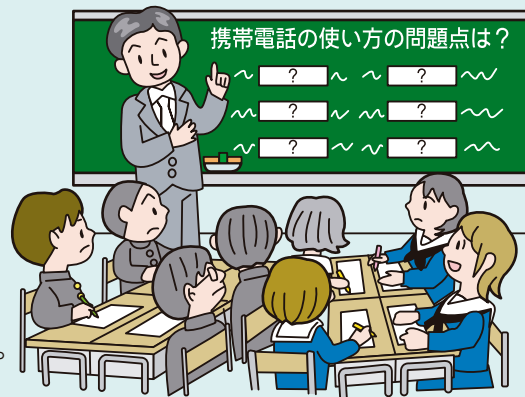
5 準備

- ・「携帯電話・インターネットの利用について」のアンケート結果(前時で実施したもの)
- ・ロールプレイングシナリオ(P3のホームページからダウンロード)
- ・ワークシート(同上)
- ・あいち暮らしっく若者特集号

6 授業過程

評価(◎)

時間	学習活動	指導上の留意点
5分	1 前時で実施したアンケートの結果を伝えることで、自分たちの携帯電話使用の問題点を知る。	<ul style="list-style-type: none"> ○生徒の関心が高いと思われるアンケート結果を隠して、自分のクラスの結果を生徒に予想させる。 ○その後、結果を提示する。
15分	2 ロールプレイングにより、消費者トラブルを疑似体験する。	<ul style="list-style-type: none"> ○シナリオを配付する。 ○生徒を指名し、ロールプレイングを行う。 ○悪質業者役は教師が行う。
25分	3 アンケート結果とロールプレイングを通して本時の課題を知る。	<p>不当請求(架空請求・ワンクリック請求)の手口を知り、対処法を知ろう</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ワークシートを配付する。 ○個人で記入する。 ○教師は机間指導を行い、生徒の感想の把握に努める。 ○ワークシートの回答を生徒に発表してもらう。 ◎回収したワークシートの内容により、本時の理解度を判断する。
5分	4 教師の話聞く。	<ul style="list-style-type: none"> ○あいち暮らしっく若者特集号のP2・3を参考に、対処方法について、説明する。 ○トラブルと思ったらすぐに保護者や周囲の大人に相談するなどの対処法や相談窓口を教えた上で、生徒の不安感を取り除くように心掛ける。



事前アンケート例

事前アンケートで
携帯電話の使い方を把握

■消費生活アンケート■

- あなたの性別は。
 - 1 男 2 女
- 携帯電話・PHSを持っていますか。
 - 1 携帯 2 PHS 3 両方ある 4 どちらも持っていない 5 その他
- 2で「持っていない」と答えた人、その理由は。
 - 1 事故と話し合って決めた(ほしいけど許可してもらえない) 2 必要ない 3 その他
- 月々の携帯・PHS代は誰が払っていますか。
 - 1 親 2 自分 3 その他
- 自分が使った月々の携帯・PHS代(リセット代も含む)を知っていますか。
 - 1 2千円未満 2 約5千円 3 約1万円 4 知らない
- 携帯電話・PHSのフィルタリングサービス(サイトアクセス制限)を利用していますか。
 - 1 はい 2 いいえ 3 知らない、わからない
- 6で「はい」と答えた人、自分の制限は。
 - 1 通話とメールしかできない(全てのサイトを閲覧できない)
 - 2一部のサイト(携帯・PHS会社が許可したサイト)を閲覧できる
 - 3全てのサイトを閲覧できる(フィルタリングはしていない)
- 家にパソコンはありますか。
 - 1 家族と共用のPCがある 2 自分専用のPCがある 3 ない
- パソコン用の自分専用のメールアドレス(ヤフー等のフリーメール含む)を持っていますか。
 - 1 ある 2 ない
- メールやインターネットを使っていて、トラブルにあったことはありますか。
 - 1 あった 2 ない

「あった」と答えた人、どのようなトラブルですか。【詳しく!!!】
- 自分のホームページを持っていますか。
 - 1 ある 2 ない
- プロフィールを公開していますか。
 - 1 公開している 2 友人のみ公開している 3 公開していない 4 ない
- オンラインゲームを利用していますか。
 - 1 利用している 2 利用していない
- ネット通販やオークションを使ったことがありますか。
 - 1 ある 2 ない
- 14で「ある」と答えた人、返品できるか確認しましたか。
 - 1 確認した 2 しない 3 気にしなかった

お疲れ様でした

ワークシート例

自分に置きかえて
“まさか”の時の対応を考える

★ワークシート シナリオ① 不当請求 ～携帯メール編～

①太郎くんたちが、接続したサイトについて考えてみましょう

●メールにはどんなタイトルがっていましたか? _____

●クリック直後にどんな画面になりましたか? _____

●規約はどこにありましたか? _____

●入会・登録料はいくらですか? _____

●支払い期限はいつですか? _____

●規約には、入会・登録料を支払わないとどうなると書いてありますか? _____

●あなたは、太郎くんたちに入会・登録料を支払う必要があると思いますか? また、それはなぜですか? 必要ある・必要なし

②サイトの退会手続きについて考えてみましょう

●退会手続きをとる必要があると思いますか? ある ない

●退会手続きとしてお金を支払う必要があると思いますか? ある ない

●退会手続きとして名前・住所・電話番号などを教える必要があると思いますか? ある ない

●太郎くんたちが退会手続きとしてお金を払った場合、今後どうなると思いますか? _____

●太郎くんは吾郎くんやひろしくんの名前や住所、電話番号を教えてくださいました。今後どうなると思いますか? また、それはなぜですか? _____

③迷惑メールを受け取ってアダルトサイトや出会い系サイトに接続してしまったり、操作を間違えて接続してしまった場合には、あなたはどうしますか? _____

④クオースモットの発表を聞いて、どのように感じましたか? またトラブルがあったら、どうしたら良いと思いますか? _____

ロールプレイング シナリオ例(抜粋)

疑似体験に参加することで
意識の向上をはかる

愛知県消費者教育用教材 シナリオ① 不当請求

★えっ～、いきなりアダルトサイトに入会?! どうしよう? 好奇心一杯…太郎くんの困った! 困った!…の巻

キャスト	接続サイト
被害者:太郎くん 18才 友人:吾郎くん、ひろしくん 18才 請求者:サイト運営業者 「アヤシキクラブ」 恐井	アダルトサイト「アヤシキクラブ」 入会金・登録料:3万円 退会手続き費用:5万円

●場面① 塾の帰り、ハンバーガーショップで、太郎くんと友人吾郎くん、ひろしくんが興味半分で携帯の出会い系サイトに接続する場面

吾郎: (太郎くんに向かって) 横断の結果どうだった?

太郎: さいいいあくまた、おふくろに怒られそうだし!

ひろし: 俺も…特に英語がひどかったな～、赤点だったらどうしよう…

太郎: ホント! テストの無い国に行きたいぞ。

吾郎: もうすぐ、学校のテストだしなあ…

ひろし: つまんないよな。あーあ、なんか面白いことないかなあ…

太郎: (突然、携帯メール着信音が鳴る) あれっ、誰からだろ?

吾郎: メール? 誰から?

太郎: (携帯を取り出して) えっ、「写真見てね」だった。

ひろし: へっ、写真? どんな写真?

太郎: わからん。誰からだろ?

吾郎: もしかしたら、彼女かもよ!

太郎: ばーか、彼女なんていないよ! たら、おまえらとハンバーガーなんて食べてないぞ!

吾郎: そりゃそうか? でも、ちょっと気になるね見てみようよ。

太郎: おい、おまえら…なんか人の携帯だと思って! 変なサイトだと困っちゃうだろ?

ひろし: いいじゃん。メールを開けるだけなんだから…

吾郎: そうだよ。メールを開けるだけなら、お金もかからないし!

太郎: あっ、そうだよね! じゃ、ちょっと見てみようか?

ひろし: うん。なんか、面白そうじゃん!

吾郎: そうそう、つまんなかったら、直ぐ削除しちゃえばいいんだし!

太郎: そうだね。折角だもんね! (携帯メールを開ける)

解説例(抜粋)

わかりやすい解説で理解を深め、
未然に犯罪を防ぐ

〈解説〉

①迷惑メールは『め・い・わ・く』です。

迷惑メールとは、ランダムに作成されたアドレスに、無作為に一方的に届く広告メールのことですが、迷惑メールは「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」によって、広告には「未承諾広告※」を付すこと、送信を拒否する場合の連絡先を表示することなどの規制があります。しかし、連絡をすとかえって個人情報漏らす危険性が高まることなどから自分自身で携帯電話のメニューを利用して迷惑メールが届かないように設定する方法がより安全でより確実です。

②アダルトサイトや出会い系サイトなどに接続して、直ぐ入会・登録完了となった場合には、入会料の支払い義務はありません。

申込みの意思も無いのに、一方的に入会・登録された場合には、契約は成立しないため支払い義務はありません。また、操作を誤って接続し入会・登録された場合でも、間違えて申込みした状況から、**錯誤による契約の無効**を主張できる場合もあります。尚、違法な請求をするサイトの多くが、規約がわざと分かりにくいように画面のかなり下方に規約を設けていたり、規約の中に「クリックすると直ぐ入会・登録となり、入会金が必要です」とど一方的な規約を記載している場合が多いようです。しかし、「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律」によって電子商取引の場合の申込みや承諾時の契約内容を事業者側が分かり易く確認するよう規制されていますし、その確認画面も経済産業省令で詳細に具体的なガイドラインが設けられています。そして、その確認画面が設定されていなかった場合の申込みについても錯誤による無効の主張が可能です。

結局、接続して直ぐ入会・登録となった場合は明らかに支払義務はありません。

下記ホームページから各種シナリオなどの教材をダウンロードできます。

「ゲームとミニ芝居で身につけよう 悪質商法撃退法」(体験型消費者教育教材)

契約とは何か、悪質商法の手口や消費者被害に遭わないための対策を「ネットあいち」(県のホームページ)に掲載しています。クイズ、シミュレーションゲーム、ロールプレイングシナリオによる体験型の教材です。また、教材の解説や授業での活用場面の紹介や消費生活講座での使用モデルも掲載しています。授業や消費生活講座での教材としてご活用ください。

URL <http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/taiken/> 又は [ゲームとミニ芝居](#) [検索](#)

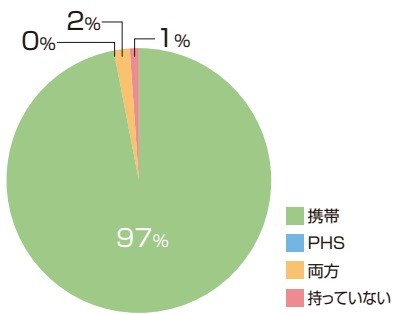
※問合せ先:愛知県民生活部県民生活課 ☎052-954-6165



消費者教育モデル校アンケート結果

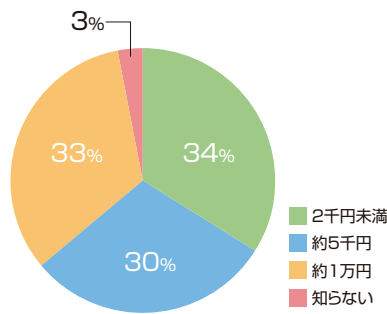
平成22年度消費者教育モデル校(2校) 292名
 県立愛知商業高等学校 県立蒲郡東高等学校

携帯電話・PHSの保有率



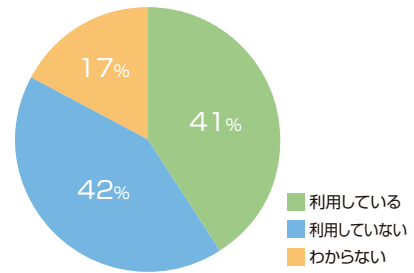
携帯電話を持っていない生徒はわずか1%。ほぼ全員が所持しています。

月々の使用料金



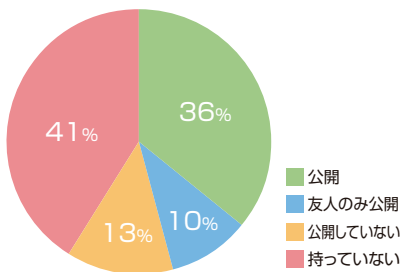
料金定額制を利用していても、明細書には「無料化分」が記載されます。高額な場合は、携帯依存の可能性があります。

フィルタリングサービスの利用状況



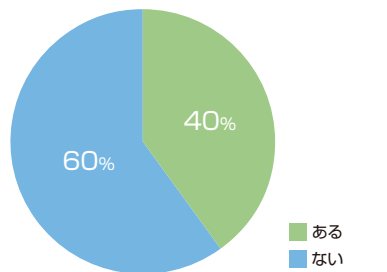
有害サイトへのアクセスを制限するサービスですが、全体の4割程度しか利用していません。

プロフィールの公開状況



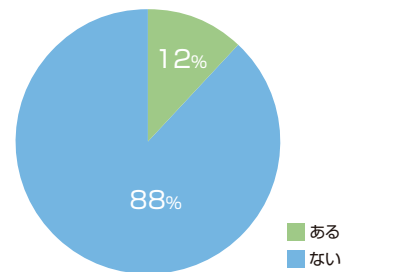
生徒の約4割が自分のプロフィールを公開しています。個人情報保護に十分留意して利用しましょう。

ネット通販・オークション利用



生徒の約4割がネット通販・オークションを利用しています。規約をしっかりと理解して利用しましょう。

ネットトラブルの有無



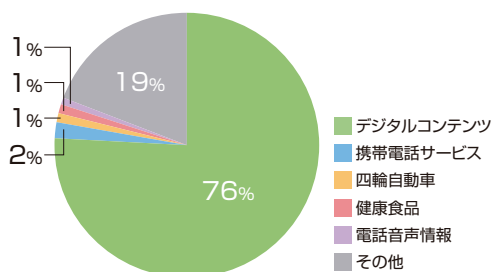
ネットトラブルを感じている生徒は、12%。迷惑メール関連が最も多いトラブルです。迷惑メールは開かず削除しましょう。

ネット・トラブル事例紹介 アンケートより抜粋

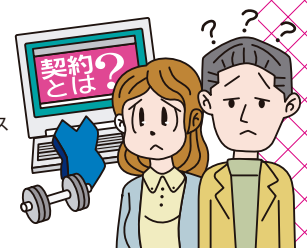
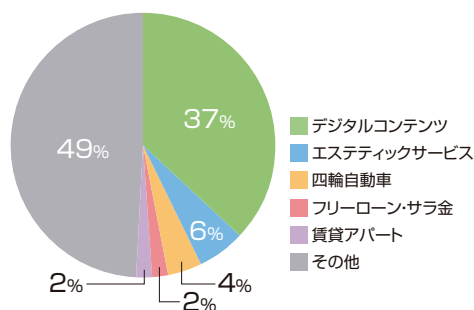
- ・迷惑メール
- ・チェーンメール
- ・架空請求がメールで届いた
- ・ウイルス感染
- ・知らない人や非通知番号からメールや着信がある
- ・知らない人から電話があり、個人情報を聞かれた
- ・出会い系サイトや掲示板に個人情報や悪口を書かれた
- ・落札した商品が届かず、業者と連絡取れない

若者(29歳以下)の消費生活相談

未成年の相談内容



20代の相談内容



法整備や規制の効果により、相談件数は年々減少の傾向にあります。依然として3,000件を超える若年者の消費者相談が県民生活プラザに寄せられています。相談内容については、未成年と20代では大きな違いが見られます。

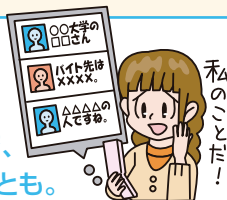
未成年は主として、有料サイトの使用料や登録料といったデジタルコンテンツに絡むトラブルが76%であるのに対し、20代は「契約」に係わるトラブルが増えています。「20歳(成人)」を境にトラブルの種類や性質が大きく変化します。契約についての知識を身につける必要があります。また、「20歳」は「自分で契約できる年齢」であることを周知する必要があります。

※「あい暮らしっく～若者向け消費者被害未然防止特集号」に「契約」についての記事を掲載していますので、ご活用ください。

インターネット・携帯電話利用のモラルを考える。

個人情報

個人情報の公開は慎重に！
掲示板の一言で、加害者になることも。



●個人情報保護法では、以下のように「個人情報」を定義しています。

第二条 この法律において「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。

【具体的な内容の一例】

社会関連	勤務先(会社名・会社住所・会社電話番号・所属・メールアドレスなど)・通学先(学校名・学校住所・学校電話番号・在籍クラブなど)・評価情報・所得など
基本情報	氏名・住所・電話番号・年齢・性別・職歴・学歴など
出生情報	生年月日・本籍・血液型・家族構成など
記号情報	パスポート番号・免許証番号・クレジットカード番号など
特性情報	趣味趣向・宗教・病歴・犯罪歴・結婚／離婚歴・人種・国籍・身長・体重・スリーサイズ・交友関係など

インターネット(電子掲示板等)は、不特定多数の人が閲覧できます。どのような人が見ているかわかりませんから、個人情報を公開する場合は、必要性を十分考え、慎重にしましょう。

また、電子掲示板等への書き込みは無制限に許されるものではありません。特定の個人に対する悪口や犯行予告などのいたずらなど、場合によっては書き込みの削除や書き込んだ者に対する損害賠償請求、刑事告訴がなされることがあるので注意しましょう。

著作権侵害

ダウンロードは正規のサイトから！
マイHPのコンテンツは大丈夫？



私たちが手にする書籍や音楽CDやゲーム、ソフトウェア、テレビ番組や映画、美術作品などの様々な著作物は、著作権によって保護されており、決められた範囲内での利用しか許されていません。

個人で正規に購入し楽しむことは問題ありませんが、決められた範囲を超える行為、たとえば音楽CDの海賊版を販売する行為や、改変が許されていないソフトウェアを改造する行為、無断でホームページ等への転載をするなどが、著作権侵害にあたります。

【具体的な違反の一例】

違反例1	音楽・映画などを著作者の許可無く違法に複製し、販売・購入する。(海賊版CD・DVD)
違反例2	ホームページで、イラストや文章の無断使用。(他人のホームページから、無断でコピーされたもの)
違反例3	原作者の許可無く、ホームページにマンガの掲載をした。
違反例4	パソコンのソフトをコピーし、無断使用した。
違反例5	芸能人の写真を無断で使用する。
違反例6	違法だとわかる著作物のダウンロードや購入。

音楽や映像の違法ダウンロードは、利用者も著作権法違反になります。正規の配信サイトを見分けるために、音楽・映像業界が自主的な取り組みとして、正規の配信サイトを示す「エルマーク」の普及が行われています。

音楽や映像などを作った人の著作権を大切にしながら利用するためにも、正規の配信サイトを正しく利用してください。



エルマーク

「携帯電話利用のモラル」無料講座のご案内

携帯電話各社及び行政機関において、携帯電話やインターネットの使用についての無料講座を実施しています。詳しい内容は、下記問い合わせ先をご参照ください。



DOCOMO ケータイ安全教室事務局(電話番号:0120-70-7360)

NTTドコモでは、2004年よりご要望をいただいた小学校・中学校・高等学校および地域コミュニティなどの団体に講師を派遣し、携帯電話を使用する上でのマナーやルール、トラブルへの対処方法を啓発する「ケータイ安全教室」を実施しています。また、学校の先生などがご自身で教える際のサポートツールとして映像教材(DVD/VHS)を学校・団体に無料で提供しています。

KDDI ケータイ教室事務局(電話番号:0120-925-525)

携帯電話やインターネットの正しい使い方を学ぶ「安心・安全講座」、犯罪発生や災害時などに携帯電話を活用して身を守る能力を養う「防犯・防災講座」を全国の小・中・高等学校で実施しています。

SOFTBANK NPO法人 企業教育研究会事務局(電話番号:043-308-7229)

「みんなで考えよう、ケータイ～情報モラル学習プログラム～」は、主に学校で開催される家庭教育学級や保護者会、PTAの研修会や地域の集まりなどで、先生方・保護者の方・地域の方が自ら授業や講座、研修会をしていただくことができるように模擬授業を中心とした研修会を実施しています。

東海総合通信局 e-ネットキャラバン事務局(東海地方電話番号:052-971-9402)

e-ネットキャラバンでは、判断力等の不十分な子どもをインターネットのトラブルから守ることを目的に、保護者・教職員等を主な対象とした「e-ネット安心講座」の講師派遣を行っています。

消費者教育を応援します

愛知県県民生活部県民生活課では、以下の事業を行っています。

講師の派遣※

中学校、高等学校等の依頼により、**生徒・PTA等**を対象に弁護士、消費生活相談員等の消費者トラブル相談の専門家を派遣します。

こんなお話が
できます

- ・若者を狙う悪質商法
- ・携帯電話をめぐる消費者トラブル
- ・インターネットトラブル など

総合的な学習の時間やPTA研修会など、広くご活用ください。

(申込みは、下記の県民生活プラザまで)

消費者教育ビデオの貸出し

悪質商法の手口、契約やクレジットに関する知識など、消費者問題に関するビデオテープを県民生活プラザに整備し、学校等へ貸し出しています。

(申込みは、下記の県民生活プラザまで)

情報の提供

悪質商法、商品テストなど各種のパンフレット、資料を県民生活プラザの窓口で配布しています。

愛知県のホームページに「消費生活情報」を掲載しています。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

※講師の派遣については、名古屋市消費生活センターでも同様の事業を行っています。(名古屋市内のみ)
(問合せ、申込みは、名古屋市消費生活センターまで。☎052-222-9679)

消費生活相談窓口のご案内

消費生活相談、消費生活講座、商品テストなどを通じ、消費者問題を解決するためのお手伝いをしています。

県	所在地	電話番号
中央県民生活プラザ	〒460-8501 名古屋市中区三の丸3-1-2 自治センター1階	☎(052)962-0999
尾張県民生活プラザ	〒491-0859 一宮市本町4-3-1 ルボ・テンサンビル4階	☎(0586)71-0999
海部県民生活プラザ	〒496-8531 津島市西柳原町1-14 海部総合庁舎1階	☎(0567)24-9998
知多県民生活プラザ	〒475-8501 半田市出口町1-36 知多総合庁舎1階	☎(0569)23-3300
西三河県民生活プラザ	〒444-8551 岡崎市明大寺本町1-4 西三河総合庁舎1階	☎(0564)27-0999
豊田加茂県民生活プラザ	〒471-0026 豊田市若宮町1-57-1 A館T-FACE7階	☎(0565)34-1700
新城設楽県民生活プラザ	〒441-1365 新城市字石名号20-1 新城設楽総合庁舎1階	☎(0536)23-8701
東三河県民生活プラザ	〒440-8515 豊橋市八町通5-4 東三河総合庁舎1階	☎(0532)52-0999
市町村(各市内在住・在勤の方のみ)	所在地	電話番号
名古屋市消費生活センター	〒460-0008 名古屋市中区栄1-23-13 伏見ライフプラザ11階	☎(052)222-9671
豊橋市消費生活相談室	〒440-8501 豊橋市今橋町1 豊橋市役所東館2階	☎(0532)51-2305
岡崎市消費生活相談室	〒444-8601 岡崎市十王町2-9 岡崎市役所東館2階	☎(0564)23-6459
一宮市消費生活相談窓口	〒491-8501 一宮市本町2-5-6 一宮市役所西分庁舎1階	☎(0586)71-2185
豊田消費生活センター	〒471-0026 豊田市若宮町1-57-1 A館T-FACE7階	☎(0565)33-0999
小牧市消費生活相談室	〒485-8650 小牧市堀の内1-1 小牧市役所本庁舎3階	☎(0568)72-2101(代)
春日井市市民生活課消費生活相談	〒486-8686 春日井市鳥居松町5-44 春日井市役所2階	☎(0568)85-6616
豊川市消費生活センター	〒442-8601 豊川市諏訪1-1 豊川市役所北庁舎4階	☎(0533)89-2238

編集:教員情報提供紙ワーキンググループ

鈴木 一久(愛知県立知立東高等学校) 牧 英津子(愛知県立愛知商業高等学校) 天野 真美(愛知県立蒲郡東高等学校)
 松岡 史憲(豊橋市立豊岡中学校) 鷺津 真弓(江南市立古知野中学校) 川口 宗泰(愛知県教育委員会高等学校教育課)
 井上 正英(愛知県教育委員会義務教育課) 守屋 徹(名古屋市市民経済局市民生活部消費流通課) 柴田 敏行(愛知県県民生活部県民生活課)

発行:愛知県県民生活部県民生活課 〒460-8501 名古屋市中区三の丸三丁目1番2号 ☎052-954-6165