

デジタル化に伴う消費者被害の状況と対策

(県民生活局県民生活課)

1 概要

社会の急速なデジタル化に伴い、消費者の利便性が増加する一方で、インターネット広告やSNSをきっかけとする消費者トラブルが増加しており、通販サイトやインターネット広告において不適正な表示が散見される状況となっている。

消費者のデジタルリテラシーの向上のための消費者教育と、法令違反を是正するための事業者指導及び処分により、県民の安全・安心な消費生活を確保する。

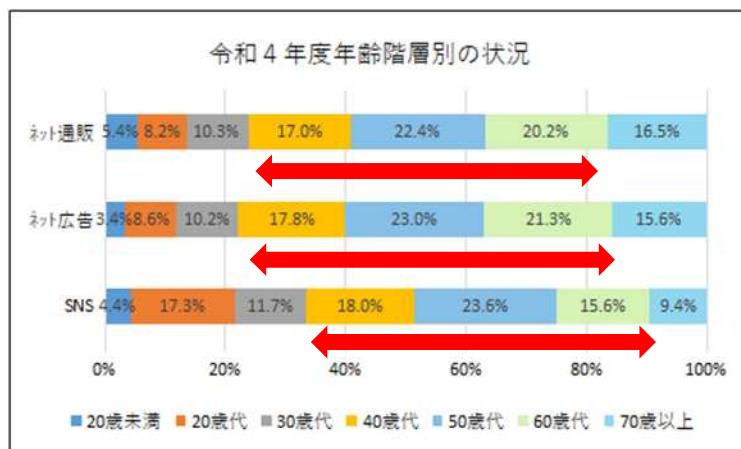
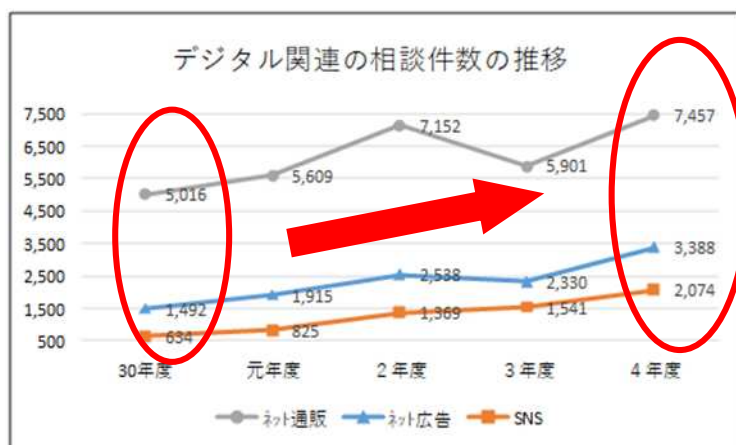
2 被害の現状

・令和4年度のネット通販に関する相談件数は7,457件であり、全体(26,109件)の約3割を占めている。平成30年度と比較し、約1.5倍となり、増加傾向となっている。

・ネット広告に関する相談件数は3,388件、SNSに関する相談件数は2,074件であり、平成30年度と比較し、ネット広告関連は約2倍、SNS関連は約3倍となり、増加傾向となっている。

・被害に遭う年代は、40代から60代で被害全体の半数以上を占めている。

・被害の内容は、ネット通販の定期購入、インターネット広告から誘導される詐欺サイト、SNSで勧誘を受ける投資や副業等が見られる。



<被害事例>

- ・初回500円で健康食品を申し込んだら、定期購入の契約となっており、2回目が届き、請求額が5,000円だった。解約しようと業者に電話したがつながらない。
- ・SNSで有名デパートの閉店セール of 広告を見てブランドの財布を注文したが、偽物が届いた。
- ・投資家のSNSをフォローするうちDMで連絡を取るようになり、アドバイスをもらって投資した。一度配当金が入ったので300万円追加投資したら、連絡が取れなくなった。

3 課題

- ・若年層やシニア層だけではなく、40代から60代の中高年に対する消費者教育も必要となっている。
- ・被害の拡大を防止するため、インターネット上の不当表示及び不当取引の監視、調査及び適正な事業者指導・処分を強化する必要がある。

4 対 策

(1) 若者向け消費者教育

成年年齢引下げの影響による若者への消費者被害を防止するため、教育委員会と連携し、高等学校・特別支援学校において売買契約などの消費生活の基礎知識やデジタルを介した最新の消費者トラブルへの対処法等を学ぶ出前講座を実施している。あわせて、保護者向けの出前講座や、教員向けの研修も実施するなど、多面的に取り組んでいる。

大学・専門学校においても、関係課・機関と連携し、主に新入生を対象とし、入学ガイダンス等の機会を活用した出前講座や啓発及び注意喚起を実施している。

その他、令和4年度に県内大学生・専門学校生と協働で制作した啓発動画をウェブ広告として配信するなど注意喚起を行っている。

主な取組	実績（令和5年10月末現在）
高校生消費者教育出前講座	高校・特別支援学校：47校・7,030人（R5計画105校） 保護者向け：9校・1,303人
教員向け消費者教育研修	常葉大学教職大学院における講義：2回・21人 消費者教育実践講座：1回・29人（開催後、教員研修管理システムで録画配信） 教育委員会主催研修：2回・28人
大学・専門学校向け出前講座等	出前講座：19回・1,826人 啓発等：学生への注意喚起メール配信、リーフレット配布 等
若者向け啓発動画の活用	テーマ：SNS広告をきっかけとする怪しいもうけ話 等 ウェブ広告配信：約36万回再生

(2) シニア向け消費者教育講師の養成

社会のデジタル化が進展する中、高齢者もデジタル化のメリットを享受できるよう、インターネット通販などの適切な利用やトラブルの防止を教える専門の講師を養成し、高齢者及び中高年(40～60代)のデジタル・リテラシーの向上を図る。

概 要	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者及び中高年（40～60代）を対象に、スマートフォンなどのデジタル機器やサービスの活用方法、消費者トラブルとその対処方法等について講義する専門の講師を30名程度養成 ・令和6年度以降、出前講座の講師として派遣
スケジュール	募 集 令和5年10月 講座実施 令和5年12月～令和6年2月 任 命 令和6年2月

(3) インターネット広告監視

インターネット広告等における不適正な表示が消費者トラブルの原因となっていることを踏まえ、令和4年度からインターネット上で広告監視を強化し、悪質事業者に対する適正な指導、処分につなげる。

概 要	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプレックス表示やナンバーワン表示などのテーマを決め、関連する単語についてネット検索等によるモニタリングを実施し、対象広告を抽出 ・抽出した広告から不適正な表示を職権探知し、事業者への聞き取り等の本調査を実施したうえ、改善指導を実施
実 績	モニタリングによる抽出件数と事業者の聞き取り等の本調査件数 令和4年度：モニタリング抽出 989件 本調査 94件 指導 21件 令和5年度：モニタリング抽出 353件 本調査 61件 指導 6件（10月末）

くらしのめ

静岡県では、一人ひとりが消費行動を通して 社会の発展と改善に積極的に参加していく社会「消費者市民社会」の実現を目指しています。

もくじ

高額なコースを契約してしまう
「脱毛エステ」のトラブルに注意!

情報商材や暗号資産等の
「もうけ話」のトラブルに注意!

簡単に稼げるなどうたう
「副業」のトラブルに注意!

18歳になると、未成年者取消権による契約の取消ができません!

未成年者 ~17歳

契約には親の同意が必要

親の同意を得ずに契約した場合、民法で定められた未成年者取消権により契約を取り消すことができる。

成年者 18歳~

親の同意なしに、
自分で契約できる

未成年者取消権によって契約を取り消すことができない。



- これから18歳になる人、18歳になったばかりの人は動画で理解を深めるべき!
分かりやすく、ためになること間違いなし!
- 「私は大丈夫!」と思っている人こそ要注意。



1 高額なコースを契約してしまう 「脱毛エステ」のトラブルに注意!



!ここに 被害に遭わないための 注意! ポイントチェック✓

- 低価格の広告を
うのみにしないでください!
低価格の広告を見て店舗に出向いたところ、
高額なコースに勧誘されたというケースが目立ちます。
- 強引に勧誘されても
慎重に検討しましょう!
分割払いの場合は、手数料を含めた金額や支払期間を
必ず確認しましょう。



後のことを考えず、
「その場の流れ」で契約するのは
大変危険!



2 情報商材や暗号資産等の 「もうけ話」のトラブルに注意!



!ここに 被害に遭わないための 注意! ポイントチェック✓

- 借金をしてまで
契約しないでください!
「お金がない」と言うと、借金を勧められる場合があります。「契約しない」ときっぱり断りましょう。
- 友人を誘ってはいけません!
「誰かを紹介すれば一人あたり数万円もらえる」と案内され誘ってしまうと、自身も加害者になってしまいます。



友人が被害に遭っていたり、
気付かぬうちに自分が加害者に
なっていることも...



3

簡単に稼げるなどうたう「副業」のトラブルに注意!



ここに注意! 被害に遭わないためのポイントチェック

「簡単に稼げる」「もうかる」うまい話はありません!

簡単に高額収入を得られる副業はありません。決断を急かされても、不審な点があれば安易に信じてはいけません。

「手数料」「登録料」に注意!

怪しい副業では、「報酬を得るために必要」などと言われ、登録料や利用料等としてお金を支払わされる特徴があります。



友達と旅行に行きたいなどお金が必要な理由があったとしても甘い言葉に飛びついてはいけません!



成年

になると何が変わる? 18歳でできること、できないこと

18歳
でできること
になると

- 携帯電話などの契約
- ローンを組む
- クレジットカードをつくる
- 一人暮らしの部屋を借りる
- 10年有効のパスポートをつくる
- 公認会計士や司法書士、医師免許、薬剤師免許などの国家資格を取るなど

20歳
でできないこと
ならないと

- 飲酒をする
- 喫煙をする
- 大型・中型自動車運転免許の取得
- 競馬、競輪などの投票券(馬券など)を買うなど

若者の消費者トラブル未然防止に向けた啓発動画を制作しました!



県では、県内の大学生・専門学校生16名を「消費者トラブル防止学生クリエイター」に任命し、参加学生と協働で、啓発動画の制作や情報発信等を行いました。動画では、女子学生2人のキャラクターの掛け合いにより、消費者被害に遭わないための注意点を楽しく学ぶことができます。消費者トラブルに巻き込まれない「かしこい消費者」になるために、是非御覧ください!



メイキング動画はこちら! <<<

エシカル・ポータルサイト

プラス・エシカル
～未来にいいこと 自分にいいこと～

未来にいいこと
自分にいいこと



日常生活に何か一つエシカルの要素を「プラス」すれば、世界が、未来が少し良くなるかも。そして自分自身が少し幸せになる。エシカルを知っている人も、知らない人も、ぜひご覧ください。



それってトラブル? やばい!? SOS! 静岡県

それってトラブル? やばい!? SOS! 静岡県

キミはどのタイプ?!

「やばい度診断」で、今すぐ自分のトラブル体質を診断してみよう!



消費者ホットラインから、お近くの市町の消費生活相談窓口へおつながります!

たまされるの

消費者ホットライン 188

(局番なし)

※お住まいの地域の郵便番号の入力が必要です。
※通話料がかかります。(通話料定額プランの対象外となります。)
・条件によっては相談窓口につながらない場合があります。
この場合、ガイダンスなどにより受付時間や連絡先をご案内します。
・IP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。

