

目次

- ◇平成24年度の青少年の消費者トラブル相談状況
- ◇青少年のインターネット利用状況
- ◇講師を派遣します。「消費者教育出前講座」
- ◇消費者教育学習サイト「伊達学園」を開設！

選ぶ眼、
決める力

第15号

2014.3月

平成24年度の青少年の消費者トラブル相談状況

平成24年度に仙台市消費生活センターに寄せられた契約トラブルなどに関する相談は6,000件で、そのうち契約当事者が20歳未満の相談は206件（3.5%）でした。

契約当事者が小学生（6～11歳）・中学生（12～14歳）・高校生（15～17歳）の相談は107件で、前年度の139件と比べると23.0%減少しました。内訳は、小学生19件（前年度18件）、中学生39件（前年度51件）、高校生49件（前年度70件）でした。

相談件数は前年度に比べて減少しましたが、携帯電話やゲーム機、携帯音楽プレイヤーなど、インターネットを利用できる機器の使用が増加している現状では、トラブルに巻き込まれる危険性も高いため、注意が必要です。

相談の内容

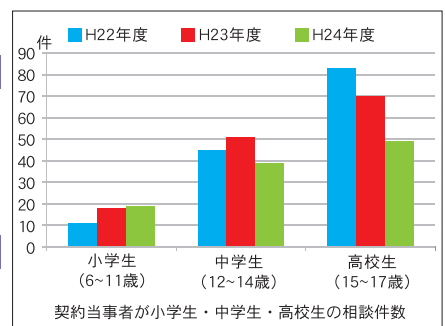
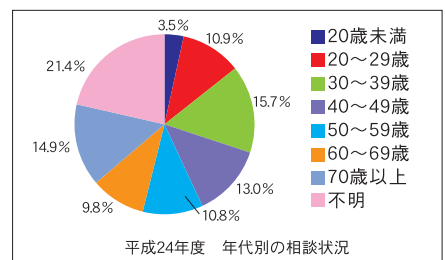
小・中・高校生の相談内容の多くは「デジタルコンテンツ（携帯電話やパソコンなどでインターネットを通じて得られる情報）」に関するもので、特に「アダルト情報サイト」の相談が最も多く、その他には「オンラインゲームの高額請求」「架空請求」「出会い系サイト」などの相談が多くなっています。

相談の事例

- ・小学生の子どもが友達から無料のアダルト動画があると聞いて検索して繋いでしまった。何もしていないのに登録となり、請求画面の表示が消えない。
- ・中学生の息子が携帯音楽プレイヤーで動画サイトを検索し、クリックしたところ登録となってしまった。退会しようとメールを送ったが、「支払いが無いので退会できない」と表示された。支払わなければ請求金額がさらに高くなってしまいますので心配だ。
- ・中学生の娘が無料で絵文字をくれるゲームサイトに登録してから、他のサイトから大量の広告メールが来るようになった。パケット通信の定額制プランを契約していないので、メール受信に料金がかかり高額になっている。絵文字サービスを退会しても広告メールは止まらず、メール受信を止める方法を知りたい。
- ・高校生の娘がスマートフォンでチャット中に、1対1でやり取りできるように相手からサイトに誘導された。数回通信した後に怪しいと思って退会を申し出たところ料金を請求された。払わないと退会できないとのことだがどうしたらよいか。

消費者トラブルで困った時は仙台市消費生活センターへ

仙台市消費生活相談ダイヤル 022-268-7867(なやむな) 相談時間 9:00～18:00(休館日:年末年始)



青少年のインターネットの利用状況

「平成 25 年度青少年のインターネット利用環境実態調査」の調査結果（速報）が、平成 26 年 2 月に内閣府から公表されました。

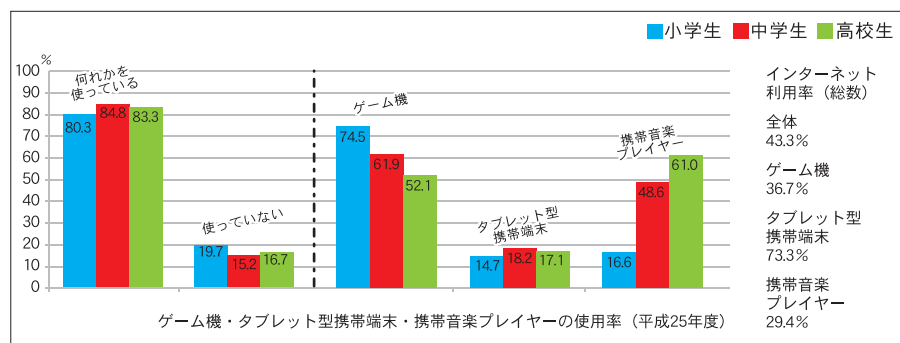
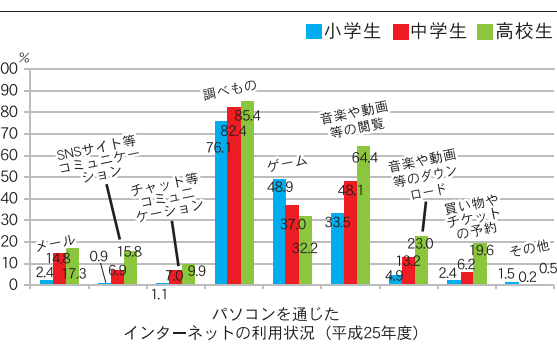
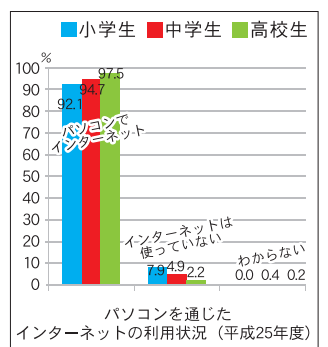
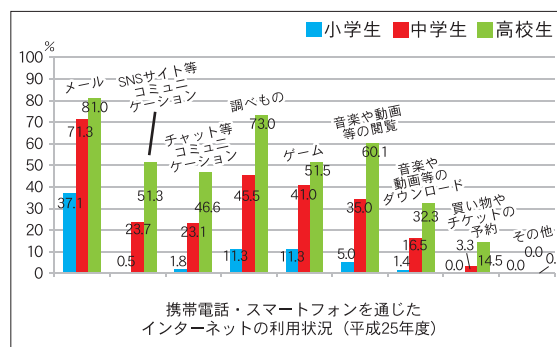
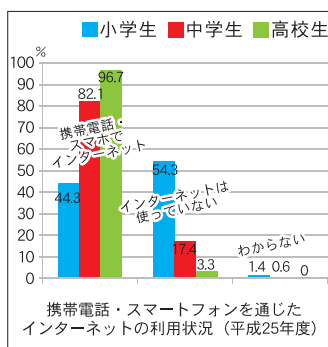
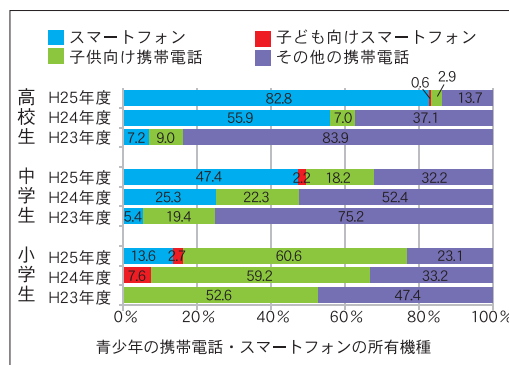
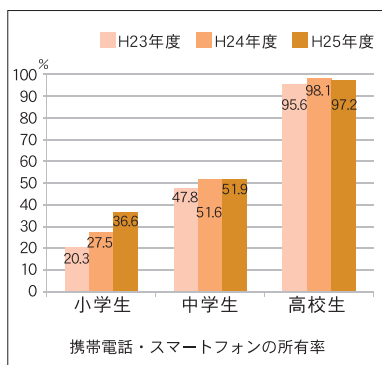
この調査は、満 10 歳から満 17 歳までの青少年 3,000 人と同居の保護者 3,000 人を対象に、調査員の個別面接方式で行われているもので、平成 21 年度から毎年行われています。

この調査結果（速報）によると、平成 25 年度の携帯電話の所有率は、小学生 36.6%、中学生 51.9%、高校生 97.2%でした。その中でスマートフォンの所有率は、小学生 16.3%、中学生 49.6%、高校生 83.4%と、スマートフォンを所有している青少年が大幅に増加していることがわかりました。

携帯電話やスマートフォンを所有する青少年のうち、小学生の 44.3%、中学生の 82.1%、高校生の 96.7%がインターネットを利用しており、中・高生では、SNS サイト等やチャット等のコミュニケーション、調べもの、ゲームや音楽・動画等の閲覧などの利用が多くなっています。また、パソコンを所有する青少年のほとんどがインターネットを利用している状況でした。

携帯電話やパソコン以外では、青少年の 80%以上がゲーム機やタブレット型携帯端末・携帯音楽プレイヤーの何れかの機器を使用しており、それらの機器を通じたインターネットの利用率は 43.3%となっています。

また、それぞれの機器のインターネット利用率は、ゲーム機が 36.7%、タブレット型携帯端末が 73.3%、携帯音楽プレイヤー 29.4%となっています。



資料出典：内閣府「平成 25 年度 青少年のインターネット利用環境実態調査 調査結果（速報）」
<http://www8.cao.go.jp/youth/youth-harm/chousa/h25/net-jittai/pdf/kekka.pdf>

インターネットトラブルの参考情報

- ・請求画面の表示が張り付いて消えない場合の消去方法：独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のホームページ
 IPA 情報セキュリティ安心相談窓口 <http://www.ipa.go.jp/security/anshin/>
- ・子供たちが直面している代表的なスマートフォンの被害事例の疑似体験：デジタルアーツ株式会社のホームページ
 「スマホにひそむ危険 疑似体験アプリ」 <http://www.daj.jp/cs/sp/app/>
 スマートフォンは App Store または Google Play で「スマホにひそむ」で検索。
- ・インターネットに関連する消費者相談の事例
 国民生活センター <http://www.kokusen.go.jp/topics/internet.html>
- ・保護者や教職員などが知っておくべき事項等を解説した「インターネットトラブル事例集」
 総務省 http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/kyouiku_joho-ka/trouble_jirei.html

講師を派遣します。「消費者教育講座」

仙台市消費生活センターでは、消費者教育に関する出前講座を行っています。「生徒向け講座（授業）」や「教員向け研修会」について、対象・内容に応じて講師を派遣します。

生徒向け講座（授業）

○講師：弁護士、司法書士、金融広報アドバイザー、e-ネットキャラバン専任講師、消費生活センター職員等

○内容：次のようなテーマを予定しています。※テーマ・内容はご相談に応じます。

- ・契約の基礎知識
契約の基本、クーリング・オフの方法、契約が取り消しできる場合など
- ・金銭・金融教育
お金の使い方、クレジットカードの管理、多重債務に陥らないためになど
- ・インターネットトラブルの被害に遭わないために
インターネットを安全に使うために気をつけること、トラブルの事例や対処法など
- ・悪質商法の被害に遭わないために
若者が被害に遭いやすい悪質商法（アポイントメントセールス、キャッチセールス、マルチ商法など）の手口と対処方法などについて

○会場：学校など

教員向け研修会

○講師：消費者教育の専門家（大学教授、弁護士、司法書士）等

○内容：消費者教育の指導・実践法 / 消費者教育（金融・契約） / 多重債務問題（問題の背景と解決方法）等

※テーマ・内容は、ご相談に応じます。

いずれも、実施希望日の1～2か月前までに仙台市消費生活センターへお申し込みください。

※講師謝礼は一切不要です。

※PTAの講演などのご要望にも対応できます。

※具体的な内容・時間等については、ご相談のうえで決定します。

申込み・問合せ先

仙台市消費生活センター 〒980-8555 仙台市青葉区一番町四丁目11-1 141ビル（三越定禅寺通り館）5階
電話：022-268-7040 FAX：022-268-8309

平成25年度の消費者教育講座 実施例

「安全に楽しく使おう！インターネット」

e-ネットキャラバンから講師を迎え、ネットトラブルや犯罪、いじめなどについて、事例や対処法、ルール作りの必要性などを分かりやすく説明しました。

受講後の感想

- ・何気なくインターネットを使っていたけれど、正しい情報だけではないということが分かった。
- ・よくインターネットを利用するので、危ないサイト、ネット内いじめなど、しっかりと気をつけたいと思った。

保護者の感想

- ・携帯やパソコンを使う時のルールを話し合う良い機会となった。



「悪質商法の被害に遭わないために」

契約の基本事項と若者が遭いやすい悪質商法の手口や対処方法などを分かりやすく説明しました。（講師：仙台弁護士会弁護士）

受講後の感想

- ・契約は口頭でも成立することがわかった。
- ・悪質商法の被害にあったら、一人で解決しようとしなくてすぐに誰かに相談する。
- ・悪質商法の被害に遭わないように自分を守る力をつけたい。



消費者教育学習サイト「伊達学園」を開設！

消費者トラブルに遭わないための心構えなどが楽しく学べる学習コンテンツです！！

ウェブサイト「伊達学園」

アドレス

<http://www.dategakuen.com/>（または「伊達学園」で検索）

「幼稚舎」「小学部」「中等部」「高等部」の各年代向けのサイトで構成されています。

消費生活の基本的な知識やルール、消費者トラブルの対処方法などのほか、消費者市民社会の意識を高める内容となっています。



学習コンテンツ

教育委員会とも連携して、小学校、中学校、高等学校のそれぞれの教科書とも連動させた内容を取り上げています。

Q & A方式で、それぞれの問いをクリックすると、解説画面が展開します。



買い物名人検定【小学部】

小学部の学習コンテンツで学んだ後は、クイズ形式で理解度をチェックできます。

問題は10問。正解ごとに点数が加えられます。



すごろくゲーム【小学部】

昨年度制作したボードゲームのウェブ版です。インターネット、環境や防災、地域との関わりなどを遊びながら楽しく学ぶことができます。



伊達な暮らしをいざ伝授！開講！伊達塾【中等部】

昨年度制作したDVD「開校！伊達塾」が各チャプター毎にウェブ上で閲覧できます。

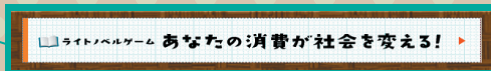
副読本「めざせ！賢い消費者 伊達な暮らし入門」と併せてご活用ください。



ライトノベルゲーム【高等部】

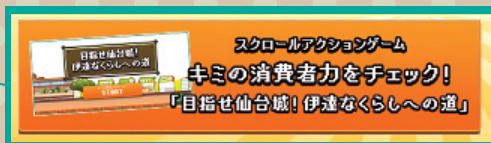
小説風の読み物コンテンツです。消費行動を選択することで、地球の寿命が変わっていきます。

読み進めていくことで、消費者市民社会に求められる消費行動が学べます。



スクロールアクションゲーム

「ワンクリック詐欺」「迷惑メール」といった敵キャラクターをクリアしながらゴールを目指すゲームです。遊びながら様々な消費者トラブルの対処法などが学べます。



●編集・発行 仙台市市民局市民協働推進部消費生活センター

〒980-8555 仙台市青葉区一番町四丁目11-1 141ビル（三越定禅寺通り館）5階

TEL：022-268-7040（代） FAX：022-268-8309 <http://www.city.sendai.jp/tetsuzuki/sodan/shohi/index.html>