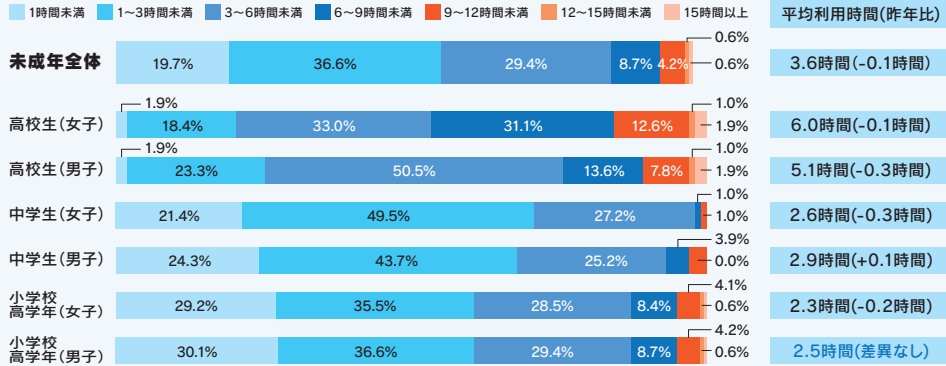


携帯電話・スマートフォンの平均利用時間



出典:「第13回未成年者の携帯電話・スマートフォン利用実態調査」(2020年4月) P11「携帯電話・スマートフォンの平均利用時間」(デジタルアーツ株式会社)

道民の消費生活の安定と向上のために 北海道立消費生活センター案内

北海道立消費生活センターでは、消費者トラブルに関する相談を受け付けている「消費生活相談」のほか、消費者の苦情などによる生活用品の品質や食品の安全性を確かめる「商品テスト」を行ったり、消費生活に関する消費者教育啓発講座を開催しています。また、施設見学も随時受け付けていますので、お気軽にご利用ください。



開館時間 午前9時～午後5時
相談受付 午前9時～午後4時30分
 ※土日・祝日・年末年始
 (12月29日～1月3日は休館です。)
アクセス J R 札幌駅南口から徒歩10分
 地下鉄 南北線・東豊線「さっぽろ」駅から徒歩10分

困ったときは、ひとりで悩まず相談しましょう!

北海道立消費生活センター 受付時間 平日/午前9時～午後4時30分
相談専用電話 ☎050-7505-0999

〒060-0003 札幌市中央区北3条西7丁目北海道庁別館西棟
 TEL(代表):011-221-0110 FAX:011-221-4210
<http://www.do-syohi-c.jp>



北海道立消費生活センター **検索**

消費者ホットライン ☎188 「嫌や!」泣き寝入り

全国共通の電話番号「消費者ホットライン」では、お住まいの市町村など、お近くの消費生活相談窓口をご案内します。

消費者被害防止メルマガ 消費者ほっとメール

<http://www1.hokkaido-jin.jp/mail/magazine/> 北海道のメールマガジン **検索**

「自分だけは大丈夫」なんて思っていませんか?
 北海道立消費生活センターには若者から高齢者まで幅広く消費生活相談が寄せられています。多様化する消費者トラブルの予防、早期発見、拡大防止で「ほっと」するために、「ホットな」関連情報を定期的に配信します。

発行:北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課

参考文献:小林直樹(2014)『わがらのスマホ・LINE デビュー安全安心ガイド』日経デジタルマーケティング/[ネット依存]、『週刊教育資料』2006年9月5日号、教育公論社、総務省情報通信政策研究所調査結果報告書(平成25年6月)『青少年のインターネット利用と依存傾向に関する調査』

- ・「インターネット依存症について」北海道立精神保健福祉センターHP
- ・2017年度「飲酒や喫煙等の実態調査と生活習慣予防のための減酒の効果的な介入方法の開発に関する研究」平成29年度総括・分担研究報告書(研究代表者 鳥取大学医学部 尾崎米厚)
- ・「SNSをきっかけとした消費者トラブルにご注意!中高生」だけじゃなく中高生も!」(2020年4月9日公表情報) 独)国民生活センターHP
- ・「プリペイドカードの購入を指示する詐欺業者にご注意ください!」(2015年3月26日発表情報) 独)国民生活センターHP
- ・「ネット依存の現状と課題-SNS依存を中心として」(「ストレス科学」2018,33,10-14) 東京大学大学院情報学環 橋元良明
- ・「サクラサイトトラブル」消費者庁(http://www.caa.go.jp/adjustments/internet_trouble/sakura.html)
- ・「かながわの消費生活」神奈川県消費生活課(<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f100548/>)



インターネット依存傾向チェック!

次の質問に「当てはまる」と思ったら
をつけてください。

- あなたはインターネットに夢中になっていると感じていますか?
- あなたは、満足を与えるために、インターネットを使う時間をだんだん長くしていかなければならないと感じていますか?
- あなたは、インターネット使用を制限したり、時間を減らしたり、完全にやめようとしたが、うまくいかなかったことがたびたびありましたか?
- インターネットの使用時間を短くしたり、完全にやめようとした時、落ち着かなかったり、不機嫌や落ち込み、またはイライラなどを感じましたか?
- あなたは、使いはじめて意図したよりも長い時間インターネットを接続した状態ではいませんか?
- あなたは、インターネットのために大切な人間関係、学校のことや、部活動のことを台無しにしたり、あやうくするようなことがありましたか?
- あなたは、インターネットへの熱中のしすぎをかくすために、家族、学校の先生やその他の人たちにうそをついたことがありましたか?
- あなたは、問題から逃げるために、または、絶望的な気持ち、罪悪感、不安、落ち込みなどといったいやな気持ちから逃げるために、インターネットを使いますか?

合計 個 結果は 14ページにあります。



北海道消費者教育PRキャラクター「かしこしか」

ネット、ゲームの利用時間を自分でコントロールできず長時間利用してしまう。

ネット、ゲームへの強い欲求があり、ネット、ゲームのことばかり考えてしまう。

ネット、ゲームをしていないと不安になってイライラするなどの禁断症状がでる。

携帯電話と違うところは？



スマホ
(スマートフォン)

携帯電話は野外に
持ち歩けるようにした電話機で、
スマホは通話機能があって
持ち運べるパソコンです。



携帯電話

便利



メールやSNSを使って友だちと交流できる。
ゲームで遊べる。
音楽や写真、動画が楽しめる。
宿題や自由研究の調べ物も簡単。



危険



いつの間にか高額な請求。
友だちと思っていたら悪い人。
自分の写真や情報が流出。

INDEX

- file 001 不正アプリに気をつけて! 02
- file 002 SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス) 03
- file 003 炎上ってなあに? / デジタルタトゥーはもう消せない 04
- file 004 知らないで危険! ~著作権・肖像権~ 05
- file 005 個人情報が流出してしまったら... 06
- file 006 ネット通販の前払いは慎重に! / ネット通販の定期購入に気をつけて! 07

- file 007 出会い系サイト(サクラサイト)の罠 08
- file 008 アダルトサイトの不当請求 09
- file 009 アダルトサイトの二次被害に気をつけて! 10
- file 009 オンラインゲームの落とし穴(基本編) 11
- file 009 オンラインゲームの落とし穴(応用編) 12
- file 010 電子マネーのトラブル 13
- file 011 インターネット依存 14



不正アプリに気をつけて!

アプリとは、スマホやタブレットにダウンロードして使うプログラムのことです。ゲームやカメラ、無料通話、動画の再生などいろいろなものがあり、また、無料のものと有料のもの、はじめからダウンロードされているものと後からダウンロードして使うものがあります。



アプリはアプリストア(正規ストア)からダウンロードして使用します。万が一、正規ストアではないところで安易にアプリをダウンロードしてしまうと、**起動させる際にアプリの機能に無関係なアクセス許可を求められ**、スマホに入っている個人情報等のさまざまな情報を盗みとられることもあり大変危険です。



正規ストアからダウンロードしよう!

不正アプリをダウンロードすると、自分の個人情報だけでなく、登録している家族や友人等のさまざまな情報まで流出してしまうんだ!!



●安易にアプリをダウンロードしない。

- 信頼できる開発元かどうか悪い評判はないかレビューや検索などで確かめましょう。
- 情報へのアクセス許可は慎重に。
- ウイルスが仕掛けられている場合もあるのでセキュリティソフトは定期的に更新しましょう。

SNS(ソーシャル・ネットワーク・サービス)

インターネットで知り合いや同じ趣味を持つ人が集まって楽しむコミュニケーションツールです。

SNS上では、会話(チャット)をしたり、写真や動画をやりとりしたり、一緒にゲームをしたりできます。

SNSはたくさんの人が見るものなので、便利な反面、気付かぬうちに自分の情報が公開されているなど非常に危険な一面を持っています。SNSは公衆の場と理解して利用しましょう。



代表的なSNSは



Facebook



LINE



Twitter



Instagram



●インターネット上で発信した情報は、世界中から閲覧できるようになっています。プロフィール情報は書きすぎず、プライバシー設定で公開範囲をあらかじめ絞って、利用しましょう。

- SNSは便利なツールですが、SNS上の広告やSNSを介して知り合った人とのトラブルが増加しています。安全に利用するためにリスクも認識しましょう。
- SNS上の広告にある「大幅値引き」や「簡単に儲かる」などの投稿やメッセージは鵝呑みにしないようにしましょう。
- SNSを介して知り合った相手が本当に信用できる相手なのか、慎重に判断する必要があります。たとえ相手から求められても、身分証明書や自分の写真などの個人情報は絶対に渡さないようにしましょう。

炎上ってなあに?

SNS等での安易につぶやいた失言に対し、非難や中傷の投稿が多数届き、投稿者の多くは、あっという間に氏名・住所・勤務先・顔写真などの個人情報をインターネット上にさらされてしまう危険性があります。



ソーシャル
メディア上で
問題投稿発生

Twitter
Facebook
ニコニコ動画
YouTube
など

掲示板や
まとめサイトで
話題になる

ウェブ魚拓
5ちゃんねる
など

Web
メディアで
記事化される

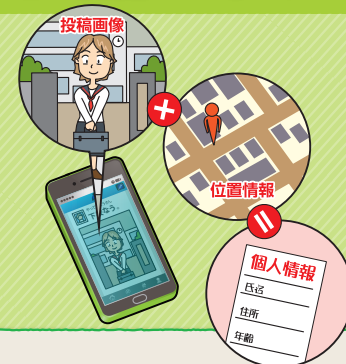
ガジェット通信
JCASTニュース
ROCKET NEWS24
など

ポータルサイト
のニュース欄に
転載

YAHOO!ニュース
msn
gooニュース
exciteニュース
など

デジタルタトゥーはもう消せない

一度炎上事件を起こすと、実名などの個人情報が掲示板に拡散されて、まるで入れ墨のように永遠に書き込みが残ったまま(デジタルタトゥー)になり、将来の就職時やその他の大事な場面で検索されて不本意な結果となることや、家族や身内の個人情報までさらされて、迷惑をかけてしまう危険性もあります。



●スマートフォンに搭載されているカメラにはGPS機能があるため写真にその時の位置情報を付加できる機能がついています。位置情報から、自宅の住所や生活範囲が知られ個人を特定されることも。SNSでの設定を確認しましょう。

- 一度投稿し、拡散したものは完全に削除することはほぼ不可能です。友人だけに公開範囲を絞っていても、友人がリツイート・転送をして拡散すれば、際限なく広がります。投稿内容をもう一度確かめましょう。

知らない危険! ~著作権・肖像権~

著作権とは...

読み物や画像、動画や音楽などの情報は作成した人だけが使えるという権利です。

著作権者の許可なく勝手に使用したり、編集したりコピーをしてはいけません。法律では犯罪行為として厳しく罰せられることもあります。

NEWS

2010年中学3年生の少年がインターネット動画投稿サイトYouTubeに人気漫画「銀魂」「NARUTO」「メジャー」などをデジカメで撮影しアップロードし更新状況をTwitterで伝えたところ著作権法違反で逮捕された。



肖像権とは...

自分の写真などを許可なく勝手に使わせないプライバシーを守るための権利です。



ここに注意!



- 他人の作品を利用する場合はアイコンフリーのものを利用しましょう。その場合も利用規約を確認してから使いましょう。
- 他人の作品に多少の加工を施しても著作権の侵害にあたります。
- 違法にコピーされた情報だと知りながら利用するのも罰せられることがあります。
- 本人の許可なく写真を公開することは肖像権の侵害にあたります。写真撮影OKでも公開の許可はとらなければなりません。
- 芸能人の写真は著作権法違反にもなりますし、肖像権の侵害にもなる場合がありますので注意しましょう。



個人情報流出してしまったら...

一度個人情報が流出してしまうと、その情報は悪用されることが考えられます。

急に大量の迷惑メール、架空請求などが届くこともあります。

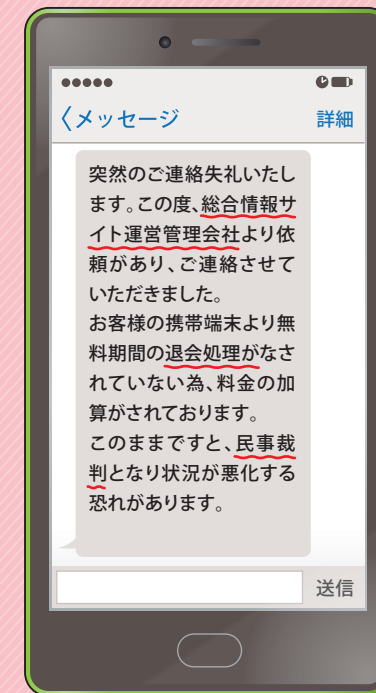
架空請求 メールポイント!

事例 1

数日前からスマホに出会い系サイトや架空請求などの迷惑メールが1,000件くらい届くようになった。サイト等に登録した覚えはない。(10代 男性)

事例 2

見知らぬ事務所名でサイト料が未納になっているとのメールが届き連絡を取ったところ、弁護士を名乗る人物に40万円を請求され指定の封筒で送金した。さらに電話で600万円を請求された。支払うべきか。(30代 女性)



ここに注意!



- 知らない人からのメールを安易に開かない! 連絡を取ったり、個人情報は入力したりしない!

- メールに記載されたURLをクリックしたり、電話番号に連絡しない!
- ウィルスが仕掛けられている場合もあるのでセキュリティソフトは定期的に更新しましょう。
- 不特定多数の人が利用できる暗号化されていない無線LANスポットでは通信内容を簡単に傍受されるので、大切なログイン情報やパスワード等は入力しないようにしましょう。

ネット通販の前払いは慎重に!

ネット通販は、自宅にいながら買える反面、相手が見えないので「商品が届かない」「偽物が届いた」などのトラブルが多くあります。



ここに注意!



連絡方法がメールしかない、正規品より極端に安い、日本語の表現が不自然、支払方法が前払いで個人名義の口座に振り込ませるサイトは要注意!お金を振り込んだ後、連絡が取れなくなるなどのトラブルになる可能性があります。

ネット通販の定期購入に気をつけて!

事例

動画サイトで、広告をみて初回10円というバスタップサプリを注文した。チャット式の注文画面からクレジットカードで決済したところ、注文確認メールが届き、最低6回の契約で合計金額は税抜き約26,000円となっていて、驚いた。10日間返金保証制度付きと書いてあったので、電話をしたが、何度電話をしてもつながらず、WEBサイトから問い合わせたが、返信もない。(20代 女性)



ここに注意!



通信販売はクーリング・オフ制度がないので、購入する前に連絡先、返品特約を確認しましょう。ターゲティング広告*は短期間だけ掲載され、トラブル発生後に詳細を確認しようとしても、広告そのものが見られないこともあります。

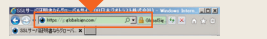
スクリーンショットなどを利用して画面の保存はまめにしておきましょう。また安全なサイトの基準となる「オンラインマーク」や決済画面が「暗号化(SSL)」に対応しているかも参考にしましょう。

*対象となる顧客の行動履歴を元に、顧客の興味関心を推測し、ターゲットを絞ってインターネット広告配信を行う手法。



※オンラインマーク
公益社団法人日本通信販売協会が運営、ネット販売事業者を対象にその実在と取引条件などを審査の上付与している。

<https://jglobal.sign/>



※SSL(例) [http]→[https]となっているか
「鍵マーク」が表示されているか?

出会い系サイト(サクラサイト)の罠

“サクラサイト”とは、サイト業者に雇われた“サクラ”が異性、芸能人、社長、占い師、などの人物になりすまして、気持ちを揺さぶり出会い系サイトに誘導しメール交換等の有料ポイントを支払わせる手口です。

主な詐欺手口のチェック

出会い型
・異性との出会い
交遊を誘う手口

利益誘引型
・莫大な遺産
ネットゲームで大儲けする

同情型
精神的に病んだ
芸能人などを
励ましてほしい

その他
「個人情報閲覧料」や
「文字化け解除手数料」
などの名目もあり。

事例 1

SNSで好きなタレントのページをシェア(共有)していたら無記名のメッセージが届いた。「誰でもいい」と返信したらそのタレントからのメッセージだったが「せっかくなので事務所に内緒で、別サイトでやり取りしたい」と言われた。メールポイントの交換で15万円近く支払った。ネット検索して詐欺だと気づいた。(20代 女性)

事例 2

SNSで近くに住む男性と知り合った。今使っている携帯が使えなくなるので出会い系サイトでメールを交換しようと言われて登録した。その後アドレス交換やセキュリティ解除費用が必要になり、電子マネーで9万円支払った。結局アドレス交換はできずセキュリティ解除も何度も失敗しておかしいと気づいた。(20代 女性)



ここに注意!



●心当たりのない人物からのSNS等での誘いには応じず、おかしいと感じたら、ネット検索するなどして情報を得てみましょう。

- 今までの経緯を画面保存するなどして残しておき毅然と関係を絶ちましょう。
- 支払い後でも悩まずに最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。
- 出会い系サイトやマッチングアプリなどの利用機会が増加しているが、これらをきっかけとして、詐欺的な儲け話や投資等へ勧誘するといった、金銭被害も起きています。相手を信用して個人情報等を渡してしまい、それらを悪用されたり、脅迫を受ける例もあります。金銭が絡む話には安易に応じず、慎重な対応をしましょう。

アタルトサイトの不当請求

無料のアタルトサイトの動画を閲覧しようと思いきりクリックしたら、突然「登録完了」となり、料金を請求されるなどのワンクリック請求のトラブルが多数発生しています。

事例 1

高校生だが大学の情報を検索中、画面横の何かをタップしただけで、突然アダルトサイトの画面になり、画面に9万9千円の料金が表示された。おどろいて誤操作はこちらという連絡先に電話したところ、親や学校に言うかと脅かされた。支払うべきか。(10代 男性)



ここに注意!

- 契約は双方の合意で成立するため無料と思って申し込んだり、広告をタップしたり、年齢認証ボタンを押しただけでは有料の契約を申し込んだとはいえません。
- たとえ脅迫まがいのメールや電話がきても、請求された料金は支払う必要はありません。業者に絶対に連絡せずに、無視しましょう。
- しつこい時は着信拒否やメールアドレス・電話番号の変更も検討しましょう。



アタルトサイトの二次被害に気をつけて!

ワンクリック請求の被害を救済すると言って、費用を請求される二次被害が多数発生しています。公的機関や被害救済機関を名乗って「無料の相談窓口」と思わせているケースもあります。

事例 2

アダルトサイトで高額な料金を請求されネットで相談窓口を探して、「被害対策無料相談」のフリーダイヤルに電話した。

電話に出た相手から「早急に手を打たなければならない」「1週間たつと身辺調査され、勤務先に電話が入る」「5万4千円で引き受ける」と言われたため当日中に振り込んだ。

入金確認後に連絡が来るはずだったが連絡がとれない。(20代 男性)



無料じゃなかったの?

ここに注意!

- 民間の無料相談窓口と思わせ、探偵事務所などが契約を迫ることがありますが、解約や返金交渉などを弁護士以外の者が行うことは弁護士法に違反するため法律上できません。
- 電話で被害回復サービスを勧誘され契約してしまった場合には、クーリング・オフができる場合もあります。
- 不安なときは、公的な身近な相談窓口「消費者ホットライン」188(いやや泣き寝入り)や、脅されたりした場合は警察相談の「#9110」に相談しましょう。

オンラインゲームの落とし穴 基本編

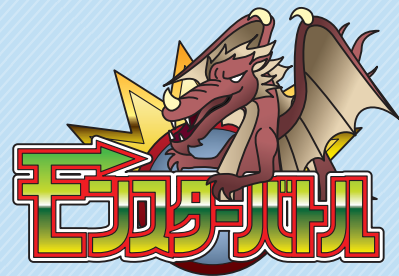
オンラインゲームは、インターネットのネットワークに接続して遊ぶ基本無料のゲームです。

遠隔地にいるゲーム内のプレイヤー同士で対戦したり、協力したりしてゲームを楽しむことができる特徴があります。基本無料であってもゲームを面白く有利に進めていくうえで、アイテム等を購入させる課金システムを導入している会社がほとんどです。

全てが無料ではないことを認識したうえで利用しましょう。

事例 1

娘がスマホのオンラインゲームを利用し、無料だと思ってアイテムを購入していたらクレジットカード会社から約18万円の請求書が届いた。以前に音楽をダウンロードした際にカード番号の入力はしたことがある。請求を取り消してもらいたい。(娘10代 女性)



ここに注意!



●ゲームを始める前に、利用の仕方やお金の使い方、アイテム等の決済方法の確認など保護者の方とよく相談して決めましょう。

- たとえ使用者が未成年者だと主張しても親のクレジットカードを利用してしまった場合、親がカードの名義人としての管理責任を問われ、支払いを求められるケースもあります。
- ゲームで知り合った人に個人情報や教えたり直接会ったりしてはいけません。犯罪に巻き込まれる可能性があります。
- オンラインゲームは終わりのないゲームがほとんどのため、依存性が高く生活に支障をきたす場合や人間関係が悪化するケースもあります。あらかじめ利用するルールや時間を決めておきましょう。

オンラインゲームの落とし穴 応用編

よりレアなアイテムが出現するイベントやキャンペーンの期間中に、期待したアイテムが出るまでどんどん課金をしてしまい気づくと高額な請求がきてトラブルになるケースも珍しくありません。

事例 2

携帯のオンラインゲームでチケット3枚を集めると目玉商品のキャラクターが50%の確率で当たるというが3枚のチケットを獲得するのに約1万4千円かけたが4回連続で外れた。高額でだまされたと思う。(30代 男性)

事例 3

オンラインゲームで、不正により強制退会になった。不正した覚えもなく購入済みポイントも返金されず納得できない。(30代 男性)



希少なキャラクターグループ
全体の出現率3%
▼
キャンペーンで6%



個別の出現率は非公表

ここに注意!



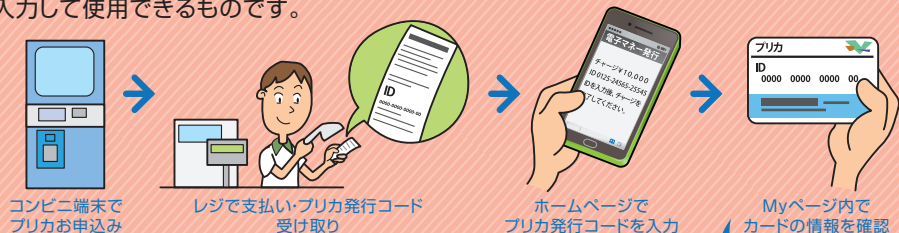
●アイテム等の購入については、当たる確率を事前告知などで確認しましょう。また、掲示板などの利用者の声や運営状況も参考にしましょう。

- 多くのゲーム会社はゲーム内の通貨やアイテムを現実通貨で取引を行うRMT(リアルマネートレード)を禁止しています。チャットで誘導されてアイテムを窃取される場合もあります。
- ゲームを有利にするために行うチートツール(ゲームの不正改造)を購入し利用するのは規約で禁止されているほか、犯罪に加担してしまうことにもなりますので十分注意しましょう。*正規で販売されている場合を除きます。
- 禁止行為を行った場合には、ゲーム自体の利用者アカウントが停止されるなどの措置を取られて、二度と利用できなくなります。

電子マネーのトラブル

サーバ型プリペイドカードとは...

プリペイドカード発行会社の管理するサーバに支払った金額分の価値が記録されているので、物理的なカードが手元になくても、カードに記載された番号等をインターネット上で入力して使用できるものです。



事例

携帯電話にアダルトサイトの請求メールが届いた。有料のアダルトサイトを利用した覚えはなかったが、不安になり業者に電話したところコンビニで贈答用のプリペイドカード5千円分を購入するよう指示された。購入したカード番号をカメラで撮影し添付して業者に送ったが、その後未納分があるので30万円支払うようにとメールが来てやっと詐欺だとわかった。
(20代 男性)



ネットでクレジットカードと同じように使えます。

ここに注意!

●「コンビニでプリペイドカードを買ってきて」は詐欺の可能性があります。

- カードに記載された番号等を相手に伝えることは、購入した価値を相手に全て渡したことです。いったん相手に渡した価値を取り戻すことは非常に困難です。
- プリペイドカード番号等を伝えてトラブルとなった場合には、早急にプリペイドカードの発行会社に連絡しましょう。
- 不安に思ったら公的な身近な相談窓口「消費者ホットライン「188」(いやや泣き寝入り)」や、脅されたりした場合は警察相談の「#9110」に相談しましょう。

インターネット依存

インターネット依存とは、長時間にわたりインターネットを利用することにより、利用時間などを自らコントロールすることが困難となり、健康や生活に影響が出る状態を指します。スマートフォンの急速な普及により、低年齢からの利用も増加し、インターネットへの依存率も今後ますます上昇することが考えられます。中でもオンラインゲームにのめり込む状況は、「ゲーム障害」として2019年にWHO(世界保健機構)が国際疾病として認定しています。

スマホが睡眠に与える2つの影響

- 寝る前に新しい情報を脳に送ると、脳が目覚めて興奮状態に!
- スマホの画面から出るLEDライトの光「ブルーライト」は非常に強く、睡眠のリズムを狂わせてしまいます。



スマホの持ち方で指が変形!

スマホの持ち方によっては「テキストサム損傷」になってしまうことも。特定の指に負担をかけないようにしましょう。

「ドコモ公式サポート抜粋」



ここに注意!

●ネットを利用することで失われる時間を考えてみましょう。

- 自分がどれだけネットに時間を費やしているか計って明確にしてみましょう。
- 計画的に利用時間を予定表に書いてみましょう。
- 代わりとして楽しめる活動を見つけてみましょう。
- 自分が依存になってしまったきっかけを考えてみましょう。

表紙の結果

5項目以上該当は「病的な使用者」、3~4項目該当は「不適応使用者」、それより該当数が少ない者を「適応使用者」としている。

※質問内容及び結果
出典：2017年度「飲酒や喫煙等の実態調査と生活習慣予防のための減酒の効果的な介入方法の開発に関する研究」
平成29年度総括・分担研究報告書(研究代表者 鳥取大学医学部 尾崎米厚) P9, 55 (調査票: 質問65-1~65-8)