

NACS教材

「すみれさんのわくわくインターネットライフ」を活用した 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・ 相談員協会(NACS)の出前講座について



NACS教材 「すみれさんのわくわくインターネットライフ」 を活用した 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・ コンサルタント・相談員協会(NACS)の 出前講座について

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・
相談員協会(NACS) 消費者教育支援室

すみれさんのわくわくインターネットライフ

URL:<https://nacs.or.jp/teaching-materials/book08/>

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACS)は、高齢者を中心とした幅広い世代が安全にインターネットを活用できるよう、オリジナル教材「すみれさんのわくわくインターネットライフ」を活用した出前講座を実施しています。本記事では、インターネットの基本からSNS関連のトラブル事例まで、実践的な内容を学べる教材と出前講座の様子を紹介します。

消費生活の専門家団体が提供する 実践的な教材と出前講座

——公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS) の紹介をお願いします。

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS) は、「消費者利益と企業活動の調和を図り、社会に貢献する」ことを目的に、1988年6月に通商産業省(現経済産業省)の認可を得て設立されました。

会員は、内閣総理大臣・経済産業大臣認定資格「消費生活アドバイザー」、日本消費者協会認定資格「消費生活コンサルタント」、国家資格である「消費生活相談員」、及び前記資格者と同等以上の専門的な知識と経験を有する者で構成されている、わが国最大の消費生活の専門家団体です。

現在、全国7支部の会員約2,000名が消費者関連分野で活動しています。その他、金融やICT等各分野に特化した専門委員会の設置及び、支部ごとに自主研究会を設置しています。

——NACS教材について教えてください。

「生活の管理と契約」「情報とメディア」「持続可能なライフスタイル」を中心とし、変化の激しい社会や経済に合わせて、消費者の適切な消費行動に資することを目的とした教材を作成し、ウェブサイト上で提供しています。教材は全て自由にダウンロードしてご活用いただけます(一部、使用時に申請が必要なものもあります)ので、ぜひ様々な場面でご活用ください。

NACS教材

URL: <https://nacs.or.jp/teaching-materials/>

——高齢者向け教材「すみれさんのわくわくインターネットライフ」について教えてください。

NACS ICT委員会より紹介します。「すみれさんのわくわくインターネットライフ」は、インターネットに関して少しだけ先を行くNACS会員が講師となり、高齢者を対象に啓発活動を行うための全17種類の教材です。1テーマ20分程度で講座が行えるように設計され、教材は「講師用台本」、「パワーポイント(PDF版も用意)」、「A4レジュメ」で構成されています。テーマは「検索編」、「ネットショッピング編」、「SNS編」、「架空請求編」、「防災編」、「コード決済編」等、日常生活に密接した内容ばかりです。さらに、ネット初心者向けにネットショッピングの疑似体験ができるインタラクティブ教材も制作されました。この教材には「ショッピングサイト」と「危ないサイトにご注意」の2種類があり、スマホを使って個人情報を入力しながら商品を購入する体験を通じて、安全な利用方法を学びます。体験中に入力した個人情報は記録されない仕組みで、何度でも繰り返し学習可能です。これにより、利用者は安心してスキルを習得でき、インターネットの正しい使い方を身につけられる内容になっています。

「すみれさんのわくわくインターネットライフ」の特徴と工夫ポイント

POINT1 高齢者のリアルな姿から生まれた教材

④クレジットカードのフィッシングに注意

本物そっくりな偽サイトから
「パスワードを入力してください」と
メールがくることもあるので、注意してね。

フィッシングって
怖いわね。





20

高齢者へのアンケート調査から生まれたキャラクター「夏久(なつく)すみれ」と「ちょっと待ってくん」を主人公に、高齢者の日常に即した実践的な内容で構成しました。親しみやすく、自分ごととして学習できる教材を目指しました。

夏久すみれ: スマホでニュースや天気予報をチェックし、LINEは利用するものの、他のSNSは閲覧が中心。たまにネットショッピングを楽しむ68歳の女性。

ちょっと待ってくん: すみれさんが危ない行動をとった際にアドバイスを、物知りな男の子。

POINT2 レジューメ・講師用台本を用意

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACS)事業

すみれさんのわくわくインターネットライフ ～決済編～

○ネット取引には様々な種類の支払方法がありますが、大きく分けると、**即時払い、前払い、後払い**の3種類です。

即時払い、前払い、後払いがあるのね！

○ネット取引の主な支払方法には、①振込 ②コンビニ払い ③代引き(代金引換サービス) ④クレジットカード ⑤電子マネー ⑥キャリア決済(携帯電話会社の収納代行) ⑦仮想通貨などがあります。

○クレジットカードの裏表には重要なことが書いてあります。カードには、カード番号・有効期限、カード会社の連絡先・セキュリティコードなどが書いてあります。

○入力画面、確認メール、支払明細書や振込票、レシートなどは保存しましょう。

○トラブルを防ぐために、支払金額や明細は必ず確認しましょう。

チェック！

○詐欺に注意！！

○振込するときは、サイト事業者名と支払口座の名義が同じか確認しましょう。

○代引で買えない商品が届いても、受け取らないようにしましょう。

○仮想通貨は円やドルなどの法定通貨ではありません。仮想通貨で買うなどと誘うような話には気をつけましょう。

しくみ1

しくみ編
インターネットを楽しく安全に利用するために
知っておくべきはこんな基本の話

では、初めにしくみの話をします。
分かってもらいたい方も復習だと思って聞いてください。

しくみ2

目次

1. サーバについて
2. アカウントについて
3. 個人情報入力について
4. クイズ

話は3点。サーバについて、アカウントについて、個人情報入力についてです。
最後にクイズをします。

しくみ3

1. サーバについて

1つ目、サーバについてです。

しくみ4

サーバについて

サーバと言う言葉を聞いたことがありますか？
皆さんの使うスマートフォンやパソコン、タブレット端末、AIスピーカー(スマートスピーカー)やゲーム機などコンピュータ機能をもつ機器は、インターネットで世界中のコンピュータとつながり、ネットワークをつくっています。

しくみ5

サーバは、インターネットにつながる(相手)

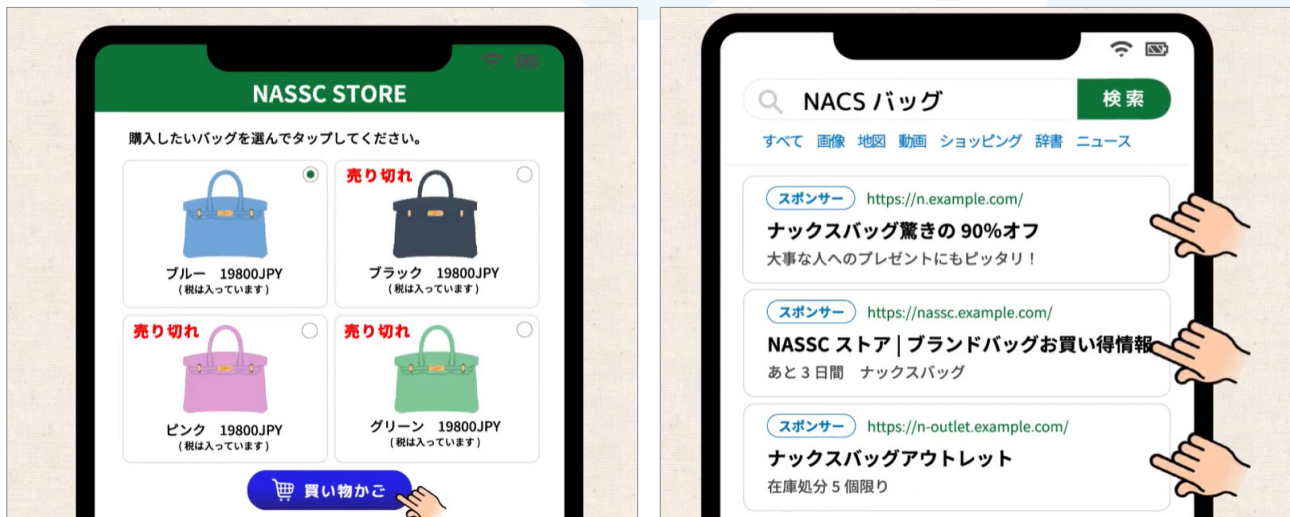
サーバは、皆さんの使うスマートフォンやパソコン、タブレット端末、AIスピーカー(スマートスピーカー)やゲーム機などコンピュータ機能をもつ機器は、インターネットで世界中のコンピュータとつながり、ネットワークをつくっています。

サーバとは、皆さんがスマホ等で検索やネット通販を利用した時につながる相手先です。
グーグル、Amazon、ヤフー、楽天など、アプリの会社が持っている大きなコンピュータで、実際にスマホを使って何かをする時のやり取りをする相手になります。

※(注)
サーバコンピュータは色々あり、何層にもわかれていますが、今回はそこまで触れず、まとめてサーバと呼びます。

「ICTに関する講座をやりたいと思うが、教材準備が大変」という方のために、講座を行う際に活用できるレジューメ・講師用台本を、題目ごとに用意しました。

POINT3 ネットショッピング等が疑似体験できるインタラクティブ教材を提供



講座の他、インタラクティブ教材として、「疑似体験 NACSショッピングサイト」と「疑似体験 NACS危ないサイトにご注意」を公開しています。講座で学んだことの自己学習の場として、ぜひ活用してください。

疑似体験 NACSショッピングサイト

URL:<https://nacs.or.jp/teaching-materials/book11/>

疑似体験 NACS危ないサイトにご注意

URL:<https://nacs.or.jp/teaching-materials/book12/>

取組事例 「すみれさんのわくわくインターネットライフ」を活用した出前講座について

取組事例1 高齢者向け出前講座の取組

NACSでは、デジタル社会の進展に、インターネットやスマホを使いこなせないシニアが社会から取り残されないよう、シニアにインターネットを楽しく安全に使えるよう啓発する「シニアのICTリテラシー向上啓発プロジェクト」を2018年度より開始し、これまでに17本の教材を作成しました。本教材を用いて実施するシニア向けのICT啓発講座は、NACS会員である“一歩先を行くシニア (ICTリーダー)”が、仲間のシニアにインターネットの楽しさと安全な使い方を教える草の根的活動をコンセプトとしており、ICTリーダーが一定水準の講座を実施できるよう、各教材には講師用台本も準備しています。本教材を使った講座実施について、自治体等からのご要望があれば、ICTリーダーを派遣いたします。



横浜市経済局 消費経済課から依頼を受け、2024年11月に実施された高齢者向け講座の様子。

——出前講座の受講者の様子や依頼先の方の感想を教えてください。

横浜市消費生活推進員(*1)の方から下記の感想をいただいています。

「ネット詐欺予防にポイントを絞り具体的で分かりやすい講座で、受講者に大変好評でした。詐欺の手口は年々巧妙化していきますので、新しい事例を学べる本講座のような取組は、高齢者にとって非常に大切です」

——講師の感想を教えてください。

講座を行った会員からは、下記の感想をいただいています。

「依頼者の多岐にわたるニーズに対応できる豊富な教材のおかげで、ゼロから準備する必要がなく、さらにその教材をベースにして、受講者に合わせた工夫ができるので大変役立っています」

取組事例2 支援が必要な方向けの出前講座の取組

NACS は、精神障がい者自立支援施設であるパソコン工房DELTA(神奈川県横浜市)から、以前より出前講座などで交流がある東日本支部消費者教育研究会が依頼を受け、2025年2月に「すみれさんのわくわくインターネット」を活用した出前講座を行いました。

「トラブルはいやや！ 知って防ごう、契約トラブル」というタイトルで行った講座では、インターネットの使い方、アカウントの管理、ネット通販の上手な活用方法・トラブル事例の紹介、SNSをきっかけとしたトラブル事例の紹介、クーリング・オフ制度について解説しました。

講師を担当した研究会メンバーの一人である、消費生活アドバイザーの池見浩氏は、

「今回の出前講座では、『すみれさんのわくわくインターネット』も活用しながら、受講者の知識レベルやインターネット経験に合わせ、一部オリジナル教材も用意する形で内容を工夫しました。

各題目の導入部分では、『ネットショッピングをしたことがありますか？』のような声かけを行い、受講者の反応を見ながら講座を進めました。受講者には、インターネットを利用した経験がない方もいます。経験の有無に関わらず、今後の日常生活で活かせるようなプログラムを柱として企画しました。誰一人取り残さないことを特に意識し、『やさしい日本語』も活用して、全ての受講者に講座内容を理解していただけるような講座にすることをテーマとし、その為に立体的なコンテンツを複合的に取り入れました。具体的には、以下のとおりです。

・オリジナルで作成したスライド資料の投影と、そのスライドの抜粋版の紙での資料配布

[ねらい:用途] 講座ではスライドに注目していただき、配付資料はあえて抜粋版にして、受講者自身が必要な部分を書きとるようにしました。また、配付資料のポイントとなる部分は空欄にし、講座内でヒントを出しながらご自身で考えて記入し、完成させる形式を取り入れました。ただ印刷されたものを持ち帰るよりも、受講者が読み流さずに、自らメモを書くことで記憶に残るようにするねらいがあります。

・すみれさんのわくわくインターネット

[ねらい:用途] すみれさん教材のスライドは、インターネット初心者の高齢者にもわかりやすく作られています。今回は、私たちが日常なにげなく使っている専門用語(ブラウザ・サーバー・ID・アカウントなど)をより丁寧に説明するために、オリジナル資料を併用しました。この教材は、主人公のすみれさんの質問に物知りのちょっと待ってくんが答える会話形式のストーリー仕立てなので、受講者はすみれさんと一緒に学んでいるような気持ちになります。今回のプログラムでは、インターネットそのものやセキュリティの仕組み、ネット通販や決済の種類と内容など、ともしれば苦手意識を抱きやすい内容の部分に、すみれさん教材を導入することで、理解がより深まると考え採用しました。

(*1) 横浜市消費生活推進員:横浜市では、「横浜市消費生活条例」に基づき、消費者の主体的活動を促進し、市民の安全で快適な消費生活の推進を図るため、消費生活推進員を2年間の任期で委嘱しています。

・ミニ寸劇

[ねらい:用途] 増加傾向にある副業トラブルをとりあげ、なぜ契約しようと思うのか、こういった勧誘トークで騙されてしまうのかを、勧誘から契約までの経緯、特に心の動きをセリフで表現しました。寸劇は、受講者が経緯を『疑似体験』できるため、記憶に残りやすく、未然防止に有効なコンテンツとして導入しました。

・「契約のきりふだ 若者編」(発行:神奈川県消費生活課)

[ねらい:用途] 今回、神奈川県消費生活課にご協力いただき、ネット関連トラブル事例がコンパクトにわかりやすくまとまっている教材をご提供いただきました。講座内で紹介しきれなかった事例や、クーリング・オフはがきの書き方など、自宅に持ち帰ってリマインドできる副教材として活用しました。

講座の目的は『インターネットやネットショッピングを上手に使う』ということでしたので、トラブルに対する注意喚起といった、どちらかというとネガティブなイメージになる内容だけではなく、受講者がインターネットを使って消費生活を楽しみ、新たな一歩を踏み出せる内容となるよう心掛けました。そして、もしトラブルに巻き込まれてしまった場合は、受講者の障がいの特性などを鑑みて、単に『188に相談しよう』ではなく、一人で抱え込まずに誰かに相談してほしいと強調しました。今回の講座を通して受講者が、インターネットやネットショッピングに対する不安を少しでも解消し、上手に活用できるようになることを願っています」と話していました。

講座終了後、受講者からは、

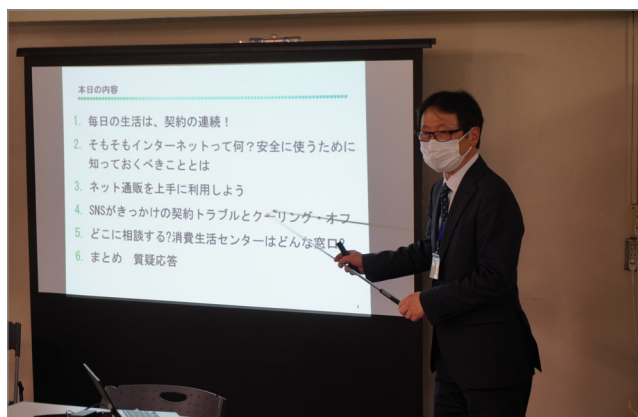
「日頃からネットショッピングを活用していますが、URLのhttpに『s』が付いているかどうかで、暗号化されているかどうか判断できるという話は初めて聞きました。これからは、必ず『https』で始まる暗号化されたショッピングサイトを利用するように心掛けたいと思います」

「漠然としていたインターネットのことが明確になった気がします。私自身、ネットショッピングはあまりしませんが、クーリング・オフに関する知識も教えてもらい大変参考になりました。今日学んだことを家族でも共有したいと思います」と、前向きな感想を語っていました。

講座を依頼したパソコン工房DELTAの所長 林リリヤ氏は、

「昨年に引き続き出前講座を依頼しました。現状、当施設では大きなトラブルの話はありませんが、皆さんスマホを持つのが当たり前の時代なので、自己学習だけでなく、専門家の方に直接教えてもらえる機会を作っただけのこととは、未然防止の観点からも大変助かります。

私は常々、通所者の方たちに、自分の耳でしっかりと話を聞き、自分で判断してほしいと伝えていますが、今回の出前講座はまさにそういった機会だったと思います。今後もNACSとの連携を通じて、通所者の皆さんがより安全にインターネット、ネットショッピング等ができるように、サポートしていきます」と、述べました。



講座を行った池見浩氏。寸劇はSNSをきっかけとしたトラブル(儲け話)を題材に行われた。

ダークパターン:消費者をまどわせる広告や表示

●自動的or強制的に会員登録



●「残り〇〇分!」と焦らせる



通信販売の定期購入 よくあるトラブルの流れ

⇒ここも見て!「契約のきりふだ」

1. 「初回限定価格〇〇円」を見て、コンビニ後払いで注文し商品が届く
2. しばらくの後、さらに2回目の商品が届く(高額・多数)
3. 業者に、解約や返品の電話をかけてもつながらない
4. 業者に「規約に書いてある」と断られる²²

講座で使用されたスライド。最新事例の他、コンビニ支払いや振込支払い、クレジットカード払い等の、ネットショッピングで使われる支払い方法に関する解説も行われた。

講座プログラムシート

講座プログラムシート									
講座名：	トラブルはいやや！知って防ごう、契約トラブル					対象者：精神障がいを抱える方の作業所通所者 約15人			
実施日時：	令和7年 2月18日(火) 10時00分 ～ 12時00分					場所：横浜市西区 パソコン工房DELTA			
学習目標	インターネットや決済手段利用によるトラブルを知り、クーリング・オフその他の法制度と相談先を確認する。								
学習の要点	・契約とは何か。リアル・ネット上の契約成立についての考え方と、クーリング・オフその他解約や返品などについて確認する。 ・インターネットの基本的な仕組みを確認の上、トラブル事例の内容と防ぐ方法を学ぶ。関連して、決済手段別の特長と留意点も学ぶ。 ・相談することの大切さを確認し、消費生活センターの業務内容や相談先を知り、今後の相談につなげる。								
講座形式	講義	寸劇 (mini)	クイズ	その他：講師と参加者とのヒアリング&トークセッション					
使用ツール	スライド(PPT)	DVD	副読本(FD)	配布資料(HS)	その他：NACS教材「すみれさんのわくわくインターネット」				
時 間	所要時間	内 容				教 材	備 考		
10:00	700"	【導入 自己紹介と講座の進め方の説明、ネットの利用状況の確認】							
	200"	・自己紹介：NACSの紹介、講師の自己紹介やエピソードなど。						(講師は名札着用)	
	200"	・講座の進め方の説明 → 一部に「すみれさん」教材を使用する...レジュメの内容など							
	300"	・「さて、皆さんはインターネットを利用していますか？ 利用している場合、どんなふうに使っていますか？」							
10:10	500"	【展開1 毎日の生活は、契約の連続！】							
		・契約するとは？ 解約はどうすればできるの？				PPT			
		⇒契約は、法律に裏付けられた約束。約束は守らないといけない。やめる時も合意する。				HS			
		○ネット通販の契約成立についても説明する							
10:17	1700"	【展開2 そもそもインターネットって何？安全に使うために知っておくべきことは】							
		・アカウントについて⇒アカウント管理の重要性となりすまし防止対策				PPT			
		・フィッシング・なりすましの手口				その他		「すみれさん」しくみ欄 引用	
		・個人情報入力時の注意点						「すみれさん」しくみ欄 引用	
		・確認クイズ						「すみれさん」しくみ欄 引用	
時 間	所要時間	内 容				教 材	備 考		
10:35	3500"	【展開3 ネット通販を上手に利用しよう】							
		ネット通販で多いトラブル事例を紹介し、関連して決済方法の種類と特長、留意点を学ぶ				PPT			
	800"	●トラブル事例の紹介 定期購入、通販詐欺、副業サポート商法の紹介				HS		自作PPT	
	1000"	●インターネットショッピングの安全な利用方法				その他		「すみれさん」ネットショッピング 引用	
	1000"	●決済手段別の特長とリスクについて⇒クレジットカードのリボ払いについても触れる						「すみれさん」決済欄 引用	
	300"	●ダークパターンの一例を紹介				PPT			
11:10	500"	休憩							
11:15	2000"	【展開4 SNSがきっかけの契約トラブルとクーリング・オフ】							
	1000"	・マッチングアプリやSNSをきっかけとした、ビジネスセミナー				PPTと寸劇 (mini)			
	(03+07)	⇒ 短い寸劇を見ていただいた後、気づいたことを話してもらい共有する				FD		横浜市「契約のきりふだ」若者欄	
	1000"	・クーリング・オフの説明(特商法訪問販売・電話勧誘販売)							
11:37	1000"	【展開5 どこに相談する？消費生活センターはどんな窓口??】							
		・消費生活センターの業務内容の紹介(助言・あっせん・関係機関紹介、PIO-NET)				PPT			
		・横浜市消費生活総合センター他相談窓口の紹介				PPT			
11:50	500"	【まとめ クリティカルシンキングと相談しよう！】							
		・何ことも「これ本当？大丈夫？信じていいのか？」と一度立ち止まり、すぐに契約しない。				PPT			
		・施設の人に相談もOK！ 一人で抱えないで！				PPT			
11:55		【質疑応答】							
12:00		終講							

当日の講座プログラムシート。

社会のニーズに応える出前講座で 消費者に安心を届ける

——消費者教育を担う先生方や、一般消費者の皆さんにメッセージをお願いします。

NACSでは、全国の学校や自治体からのご依頼に基づき、会員が講師となり、消費者トラブルや契約をはじめ、金融、製品安全、食品ロス、エシカル、環境問題、インターネット等、社会のニーズに沿った出前講座を実施しています。

今回ご紹介した高齢者向け、支援が必要な方向けの講座だけでなく、児童、学生、若年層といった幅広い年齢層に対し、消費者講座や講師養成講座、見守り支援講座、教員向け講座など多様な消費者教育の機会を提供しています。

講座内容、時間、回数などもご要望に応じてアレンジいたしますので、講座をご検討の際はぜひご相談ください。

今後も、変化の激しい社会環境に則した教材や講座を提供することで、考え、行動できる消費者を育む一助となるよう努めていきます。

学校や自治体での出前講座については、「NACSの講師派遣」をご参照ください。

NACSの講師派遣

URL:<https://nacs.or.jp/lecturer-dispatch/>

【NACSで実施した主な出前講座】

＜学校向け＞

- ・成年年齢引下げに伴う消費者被害事例とトラブル防止を学ぶ
- ・契約の基本、若者の消費者トラブル、キャッシュレス決済について
- ・食品ロス削減、エシカル消費
- ・環境教育(地球温暖化、ごみ問題等)

＜一般消費者向け＞

- ・ICTを楽しく使えるよう、トラブル事例等を交えた講座
- ・身近な消費者トラブル事例とトラブルに遭わないために
- ・健康食品の正しい知識
- ・エシカル消費
- ・終活について

——ありがとうございました。

もっと知りたい方はこちら！

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
(NACS)公式ウェブサイト:

<https://nacs.or.jp/>