

# 「ネットトラブル（課金トラブル）」についてのワークシート

## 1. 消費者トラブル（ネットトラブル）について

資料①と資料②から読み取れることを書いてください。

【資料①】（年齢層別 消費生活相談の販売購入形態別割合）

【資料②】（若者の消費生活相談の商品・サービス別上位件数）

両方の資料を関連付けてわかること

## 2. 診断セルフチェック

【診断前】消費行動における自分の課題は

【診断後】消費行動で気をつけるべきことは

## 3. 課金トラブル事例について

### ●オンラインゲームの「課金トラブル」はなぜ起こるのか。

- ①イベントをクリアしたい・強くなりたい。
- ②周りも課金しているから。
- ③（ ）を満たしたい。
- ④課金が少額だと、手軽に始めやすい。
- ⑤ゲームサイト自体が（ ）を作っている。
- ⑥自覚がない場合も。

### ●「課金トラブル」をめぐるリスク

- ・（ ）に引っ掛かり、無意識のうちに課金に誘導されていることもある。
- ・（ ）を使って課金すると、保護者の管理責任を問われるリスクもある。
- ・年齢を偽って購入すると、（ ）を行使できなくなる。  
→年齢を偽る行為は、様々なリスクをはらんでいる行為である。

### ●解説を読んで学んだことをまとめてください。

- 「対策」を読んで、自分の「ゲームの利用時間」や「ゲームで課金する」際のルールを考え、クラス等での発表を聞き、取り入れたい意見があれば書いてください。

【自分のルール】	【取り入れたい意見】
----------	------------

#### 4. 学習のまとめ

- 「消費者トラブル」に遭いそうになったらどのように行動するべきかまとめてください。

- ① ( ) で決めない。  
→ 疑問がある場合は、( ) 冷静に考える必要がある。
- ② ( ) に相談する。  
→ ( ) などは一人で決めずに、周囲に相談する。
- ③ ( ) に相談する。  
→ 身近な人に相談しづらい場合は、( ) に相談する。
- ④ インターネットなどで ( ) 。  
→ ( ) のWEBサイトを検索したり、事業者名で検索したりする。

- 「気づきのチェックポイント」を踏まえ、「周囲を守る」ために自分は「誰に」、「何が」具体的にできるかを考え、書いてください。

誰に対して	具体的に何ができるか

- 周囲の人が「消費者トラブル」に遭いそうになったときのポイントを記入してください。

- ① ( ) を築きながら会話をし、情報を集める。  
→ ( ) しないようにすることが重要。
- ② 非難したり、強引に介入したりせず、共感の姿勢を示す。  
→ ( ) や ( ) はせず、共感の姿勢を持つ。
- ③ 当事者などだけで解決しようとしてせず、( ) に相談する。  
→ まずは ( ) など公的機関に相談する。

- 今日学んだことや、授業の感想等を書いてください。

# 「ネットトラブル（課金トラブル）」についてのワークシート

## 1. 消費者トラブル（ネットトラブル）について

資料①と資料②から読み取れることを書いてください。

【資料①】（年齢層別 消費生活相談の販売購入形態別割合）

- 若者世代、特に10代はインターネット通販の割合が他の世代と比較して圧倒的に高い。
- 年齢層が高くなるほど訪問販売や、インターネット通販以外の通信販売を利用する割合が増加する傾向にある。

【資料②】（若者の消費生活相談の商品・サービス別上位件数）

- 15歳～19歳では男女とも、インターネットゲームや美容関係のトラブルが比較的多い。
- 女性は脱毛エステが最上位にあり、美容関係のトラブルが多い。
- 20代では暮らし（賃貸アパート等）やもうけ話、借金に関するトラブルも多い。

両方の資料を関連付けてわかること

- 若者世代ではインターネットを介した美容、ゲーム関連のトラブルに注意が必要である。
- 高齢者は訪問販売の利用率が高いため、世代に合わせた対応が必要である。

## 2. 診断セルフチェック

【診断前】消費行動における自分の課題は例)

- SNS等で話題になっているものがつい欲しくなり、結果として不要なものまで購入してしまう。
- 安さを求めるあまり、インターネットの偽サイトでだまされたことがある。

【診断後】消費行動で気をつけるべきことは例)

- 本当に必要なものかどうかを、主体的に考えて購入するようにする。
- 購入する前に一度間をあげたり、周囲に相談したりすることで、適切な購入を行う。

## 3. 課金トラブル事例について

●オンラインゲームの「課金トラブル」はなぜ起こるのか。

- ① イベントをクリアしたい・強くなりたい。
- ② 周りも課金しているから。
- ③ (承認欲求) を満たしたい。
- ④ 課金が少額だと、手軽に始めやすい。
- ⑤ ゲームサイト自体が(課金したくなる仕組み) を作っている。
- ⑥ 自覚がない場合も。

●「課金トラブル」をめぐるリスク

- (ステマ) に引っ掛かり、無意識のうちに課金に誘導されていることもある。
- (クレジットカード) を使って課金すると、保護者の管理責任を問われるリスクもある。
- 年齢を偽って購入すると、(未成年者取消権) を行使できなくなる。  
→年齢を偽る行為は、様々なリスクをはらんでいる行為である。

●解説を読んで学んだことをまとめてください。

例)

インターネットでのゲームサイト等は、面白さがあり、他人とも交流できるが、その裏側にあるリスクを考慮して適度に楽しむ必要があると考えた。

- 「対策」を読んで、自分の「ゲームの利用時間」や「ゲームで課金する」際のルールを考え、クラス等での発表を聞き、取り入れたい意見があれば書いてください。

【自分のルール】	【取り入れたい意見】
例) ・夜10時までといったように、時間を決めて利用できるようにする。 ・課金についてはこづかいやアルバイト代の範囲でできるようにする。	・時間を過ぎないように「電源オフタイマー」等の機能も活用する。 ・自分がどの程度課金しているのかを確認するためにスマートフォンのアプリ等を活用する。

#### 4. 学習のまとめ

- 「消費者トラブル」に遭いそうになったらどのように行動するべきかまとめてください。

- ① ( **その場** ) で決めない。  
→ 疑問がある場合は、( **必ず時間をおいて** ) 冷静に考える必要がある。
- ② ( **身近な人** ) に相談する。  
→ ( **違和感がある契約** ) などは一人で決めずに、周囲に相談する。
- ③ ( **関係機関** ) に相談する。  
→ 身近な人に相談しづらい場合は、( **消費生活センター** ) に相談する。
- ④ インターネットなどで ( **情報を集める** ) 。  
→ ( **公的機関** ) のWEBサイトを検索したり、事業者名で検索したりする。

- 「気づきのチェックポイント」を踏まえ、「周囲を守る」ために自分は「誰に」、「何が」具体的にできるかを考え、書いてください。

誰に対して	具体的に何ができるか
友人	トラブルにあった際の相談にのり、場合によっては消費生活センター等の窓口を紹介する。
家族	不審な電話がかかってきたり、郵便物が急激に増えた場合に様子を確認してみる。
家族（離れて暮らす祖父母）	遊びに行った際に未開封の段ボール箱が多数ある等の不審な点があれば、親とも相談して確認する。

- 周囲の人が「消費者トラブル」に遭いそうになったときのポイントを記入してください。

- ① ( **信頼関係** ) を築きながら会話をし、情報を集める。  
→ ( **当事者が孤立** ) しないようにすることが重要。
- ② 非難したり、強引に介入したりせず、共感の姿勢を示す。  
→ ( **非難** ) や ( **強引に介入** ) はせず、共感の姿勢を持つ。
- ③ 当事者などだけで解決しようとせず、( **関係機関** ) に相談する。  
→ まずは ( **消費生活センター** ) など公的機関に相談する。

- 今日学んだことや、授業の感想等を書いてください。

例) ゲーム課金の例を通じて、気をつけなければならない点を理解できた。自身が気をつけるとともに、周囲に対しても消費者トラブルを防ぐことであったり、トラブルが起こった際の解決の手助けとなったりするようなことを行いたい。
---