

高齢者が 巻き込まれがちな トラブルや対応について



①

Ver. 2.0（令和4年10月）

みなさん、こんにちは。

この講座では、高齢者が巻き込まれがちなトラブルや対応について学びます。

1

電話(通話)でのトラブル回避策①

多くの人がいる中で、自分のスマホの着信音が鳴ってしまわないために。

Q

公共の乗り物の中でスマホの着信、慌てないためにできることは？

A

出かける前や乗り物に乗る前に、着信音などの動作の設定を変更しておきましょう！



やっておきたいこと



①「マナーモード」設定！ ←着信音を消すことができます。

②「機内モード」設定！ ←4Gや5Gの電波を止めます。

▶トラブル回避のために、いつでも着信音を消せるように自分のスマホを確認しておきましょう。

②

電話でのトラブル回避策についてお話していきます。

周りの人が多くいる公共の乗り物、例えばバスや電車でスマートフォンの着信音が鳴ってしまうと困りますよね？

事前の回避策として、出かける前や乗り物に乗る前に着信音などの設定をチェックしておきましょう。

「マナーモード」に設定しておけば着信音を消すことができますし、「機内モード」に設定しておけば電波を遮断し、電話がかかってこないようにすることができます。

2

電話(通話)でのトラブル回避策②

電話がかかってきたとき、誰からの電話か確認していますか？

Q

心当たりがない番号や番号非通知から電話がかかってきたら、どうしますか？

A

- ①基本的には、出なくても大丈夫です。
- ②着信履歴が残っていても、かけ直さないでください。



迷惑電話の
着信拒否は
設定も解除も
カンタン♪

やっておきたいこと



いつも連絡している人は、電話帳に登録しておくこと。

▶うっかり間違えて出てしまったけれど、勧誘やいたずらなど、迷惑な電話ならすぐに切る。
そして、その番号を着信拒否設定にしておきましょう。



③

皆さんは電話がかかってきたとき、誰からの電話なのか、きちんと確認していますか。

例えば、心当たりがない番号や番号非通知の相手から電話がかかってくるとびっくりしますよね。

そんな場合は、電話に出なくても大丈夫です。

着信履歴に知らない番号からの着信が残っていても、かけ直さないようにしましょう。

事前にいつも連絡している人は電話帳にきちんと登録しておくことがおすすめです。

うっかり間違えて出てしまった場合や、かけてしまった場合は、すぐに切ってしまうでもいいです。

3

メールでのトラブル回避策

連絡をさせることが目的の悪質なメールが届くことがあります。

Q

架空請求、当選、登録情報確認依頼、
ウイルス注意喚起などのメールがきたら？

A

- ①基本的には無視して削除をしてください。
- ②役所、銀行などを騙る(かたる)メールも、
すぐに信じないで。

警告

お客様には未納の支払いが
〇万円ございます。
期限内に指定口座に
お振り込みくださいますよう
お願い申し上げます。

お問い合わせは
コチラ



知っておきたいこと



国民生活センターには年間10万件以上の相談が寄せられています。

▶金銭や個人情報を求めるメール、心当たりがない送り主や内容のメールは、疑うことが重要。
心配なら、身近な人や携帯電話ショップなどに相談してみましょう。

4

メールでのトラブル回避策についてお話していきます。

架空請求や何かの当選情報、ウイルス注意喚起など、身に覚えのないメールが届くことがあります。

これらに関しては基本的には無視して削除してもらえれば大丈夫です。

国民生活センターには年間10万件以上の相談が寄せられています。

役所や銀行をかたるメールも中にはありますので、すぐには信じず慎重に対応しましょう。

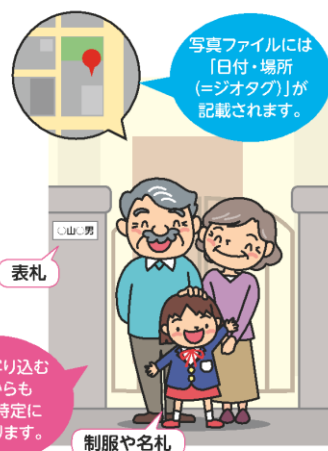
4

カメラでのトラブル回避策

スマホで撮影した写真などを公開することでトラブルが生じる場合があります。

Q 写真や動画を送信・公開するときに
気をつけたいことは？

A ①共有・公開するなら位置情報付加を
オフに設定。
②写真に個人情報に特定できるものが
写り込んでいないか必ずチェック。



知っておきたいこと



スマホのカメラはかなり高画質、一見大丈夫そうでも拡大すればくっきり見えたりします。
楽しい思い出がトラブルに発展しないように、くれぐれも気をつけましょう。

▶写真や動画には自動的に場所の情報がデータとして保持する機能があります。それらの情報を記録しないように位置情報付加をオフにした場合でも、写っている物や憶測できる情報から個人を特定されることがあります。

⑤

カメラでのトラブル回避策についてお話していきます。

スマートフォンで撮影した写真や動画を送信・公開するときは、位置情報付加をオフに設定しましょう。

次に、写真に個人情報に特定できるものが写りこんでいないかを必ずチェックしましょう。

スマートフォンのカメラはかなり高画質です。

一見大丈夫そうに見えても拡大するとくっきり見えることもあります。

第三者に共有する際には細心の注意を払いましょう。

5

地図情報・位置情報でのトラブル回避策

スマホの地図を見ている最中は視野が狭まり、周りへの注意力も落ちます。

Q

とても便利な地図アプリの道案内、カーナビとして使うとき気をつけたいことは？

A

- ①運転中の操作は絶対にしてはいけません。
- ②運転中は音声案内を利用し、地図を見たいときは安全な場所に一旦停車しましょう。

スマホなどを注視して危険を招くと、**懲役1年以下の刑罰**もありえます。



知っておきたいこと



スマホ画面をみながら・操作しながらの事故が多発しています！

▶道路交通法が改正され(2019年12月1日施行)、車で走行しながらのスマホや携帯電話の使用や、カーナビゲーション装置などの画面を注視する「ながら運転」が厳罰化されました。

⑥

地図情報・位置情報でのトラブル回避策についてお話していきます。

スマートフォンのアプリの中でも、とても便利な地図アプリですが、道案内を使うときには注意が必要です。

まず、運転中の操作は絶対にしてはいけません。

運転中は音声案内を利用し、地図を見たいときは、安全な場所に一旦停車するようにしましょう。

最近は、スマートフォンの画面を見ながらの事故や、操作しながらの事故が多発しております。

皆さんも十分に気をつけてください。

6

検索・閲覧でのトラブル回避策

ネット上には有益な情報がある一方で、悪意ある情報を掲載する人もいます。

Q

ネット上にはいろいろな情報がいっぱいです。
検索や閲覧で気をつけておきたいことは？

ウソ？

ホント？

A

根拠のない情報やウソや悪意のある情報が
たくさんあることを、常に意識しましょう。



知っておきたいこと



悪意のあるサイトは、興味を引く誇張したタイトルなどを記載します。
ついバナーを触ってしまって詐欺にあうことが多発しています。

▶ 検索・閲覧の傾向から、好みの情報が優先的に表示されるようになります。趣味嗜好に合うからと
うのみにせず、冷静に見極める力を養いましょう。

⑦

検索・閲覧でのトラブル回避策についてお話していきます。

スマートフォンで使う機能としてまず挙げられるのがインターネット検索です。

とても便利ですが、一方でインターネット上には有益な情報の他に悪意のある情報が掲載されていることもあります。

根拠のない情報や、ウソや、悪意のある情報がたくさんあることを意識するようにしましょう。

特に興味を引く誇張されたタイトルなどが掲載されていると、つい見てしまいますが、詐欺にあうこともあります。

冷静に見極める力を養いましょう。

7

メッセージアプリでのトラブル回避策

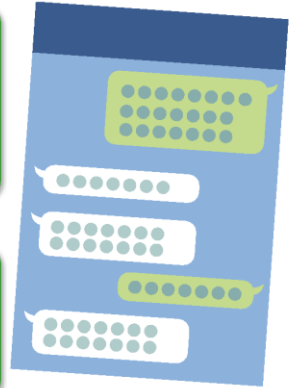
友だちを追加する機能がトラブルにつながるケースがあります。

Q

知らない人や、長年連絡を取っていない人が「知り合いかも？」にたくさん表示されます。家族や親しい友人とのやりとりだけに使うには？

A

- ①設定で「友だち自動追加」をオフにしましょう。
- ②「友だちへの追加を許可」もオフにしましょう。



知っておきたいこと



「友だち自動追加」は、あなたのスマホに登録してある人を自動で友だち登録する設定、「友だちへの追加を許可」は、あなたが登録されている相手のスマホへの友だち登録を許可する設定です。オンオフを確認し、必要であれば設定の変更をしましょう。

⑧

メッセージアプリでのトラブル回避策についてお話していきます。

多くの人が利用しているメッセージアプリも設定によってはトラブルにつながる場合があります。

例えば、LINE（ライン）の場合では、知らない人や長年連絡を取っていない人が「知り合いかも？」に表示されることがあります。

家族や親しい友人とのやりとりだけに使う場合、設定で「友だち自動追加」の機能や「友だちへの追加を許可」の機能をオフにすることがおすすめです。

これらの機能がオンになっていると、電話帳に登録している人や相手の電話帳に自分が登録されている場合に自動で友だち登録されます。

ご自身に合った設定をしていきましょう。

8

SNSでのトラブル回避策①

SNSは公的な情報もありますが個人の意見や情報なども多数発信されています。

Q

閲覧するときに気をつけたいことは？



A

- ①閲覧した情報が、実は悪質な広告だったりする可能性もあります。悪意を悟られないよう巧みに仕組まれた誘導に注意が必要です。
- ②他人の情報を広める(再投稿する)ときは、あなた自身にもその内容に責任が生じる可能性があることを意識したうえで行いましょう。

知っておきたいこと



フェイク情報や悪質な投稿に惑わされないよう、信憑性を判断しましょう。

▶自分のコメントではないものを誰かに教えた場合であっても、それが根拠のない悪質な虚偽投稿で何らかの被害が生じた場合、大元の発信者同様の責任に問われることもあります。

⑨

SNS（エスエヌエス）でのトラブル回避策についてお話していきます。

スマートフォンでSNSを利用したいと考えている方もいるかもしれません。

SNSを閲覧する際は、見ている情報が悪質な広告だったりする可能性も十分にあります。

フェイク情報、いわゆるうその情報や悪質な投稿に惑わされないように、信頼できる情報かどうかきちんと見極めましょう。

9

SNSでのトラブル回避策②

一度ネットに情報を放ってしまったら、なかったことにはできません。

Q

投稿するときに気をつけたいことは？



A

- ①あなたの個人情報と他人の権利侵害に気をつけましょう。
- ②イラついたときや飲酒時の投稿はキケン！
- ③投稿の直前に“必ず”最終確認しましょう。そのときの感情に任せて書き込むなど、安易な気持ちで投稿することは厳禁です。

知っておきたいこと



「知り合いしか見ていない」という感覚は大間違いです！

▶投稿した情報がコピー・拡散されてしまったら、全ての回収・削除は不可能。検索の性能が高まった今、あなたの投稿を多くの人が閲覧する可能性があることを意識してSNSを利用しましょう。

⑩

他にもSNSで投稿する際には気をつけておきたいことがいくつかあります。

もし不適切な投稿をしてしまったら、それらをすぐに削除しても、コピーや拡散がされていれば、ずっとインターネット上に残ってしまいます。

大切なのは投稿の直前に最終確認をすることです。

そのときの感情に任せて書き込んだり、安易な気持ちで投稿するのは危険です。

SNSは知り合いしか見ていないという感覚に陥りやすいですが、他人も見ている危険性があることを、忘れないようにしましょう。

10

動画視聴でのトラブル回避策

手軽に楽しめるようになった動画視聴でもトラブルが発生することがあります。

Q

動画視聴で気をつけたいことは？



A

- ①有料・〇ヵ月無料・無料をしっかりと確認してください。
- ②違法にアップロードされている動画等を、違法と知りながらダウンロードする行為は著作権侵害です。

知っておきたいこと



懐かしいテレビ番組をアーカイブで提供するサービスも増えてきましたが、動画のデータ通信量は膨大！Wi-Fiをうまく使って視聴しましょう。

⑪

動画視聴でのトラブル回避策についてお話していきます。

最近では、スマートフォンで動画を視聴される方も増えてきました。

動画視聴サイトの中には有料・無料・何ヶ月無料など料金設定が細かく分かれているものもあるので、登録前に必ず確認しましょう。

また、中には違法に掲載されている動画もあります。

違法と知りながらスマートフォンに取り込む行為は著作権侵害にあたりますので気をつけましょう。

動画視聴のデータ通信料は膨大になることが多いので、Wi-Fi（ワイファイ）をうまく利用しましょう。

11

オンラインショッピングでのトラブル回避策

商品の詳細や支払い方法などについて誤認しやすいので注意が必要です。

Q

ネットで買い物をする際の注意点は？



A

- ①信頼できるサイトや販売者を選びましょう。
- ②安すぎる価格など気になる点があれば要注意、衝動買いは厳禁。
- ③商品の内容や説明をしっかりと読みましょう。

知っておきたいこと



ショッピングモール、オークション、フリマなどのサイトは、
運営が大手企業でも出店者はさまざま、取引は慎重に！

▶「安い!」と思って購入してみたら定期購入の契約になっていて、毎月商品が送られてくるというトラブルが多くなっています。購入条件や解約についてなど、よく確認してから申し込みましょう。

⑫

オンラインショッピングでのトラブル回避策についてお話していきます。

最近利用される方が増えてきたサービスの中にオンラインショッピングがあります。

皆さんの中にも既に利用されている方、これから挑戦しようと考えている方がいるかもしれません。

ネットでお買い物をする際には、まず信頼できるサイトや販売者を選ぶことが大切です。

また、安すぎる価格など少しでも気になる点があれば、商品の内容や説明をしっかりと読むことも大切です。

ショッピングモールやオークションサイトなどは、運営元が大手企業であっても出店者はさまざまです。

取引は慎重に行いましょう。

高齢者が巻き込まれがちなトラブルや対応についての講座は以上です。