

令度8年度 増尾・新柏ふるさと協議会 防犯防災部勉強会

消費者トラブルに遭わないために！

特殊詐欺絡み
の悪質商法

柏市消費生活センター

『本日のメニュー』

- 1 柏市消費生活センターについて
- 2 消費者トラブルの相談事例
(よくある相談と注意すべきポイント)
- 3 特殊詐欺絡みの消費者トラブル
- 4 消費者力を高め「消費者市民社会」へ
- 5 ふりかえりクイズ

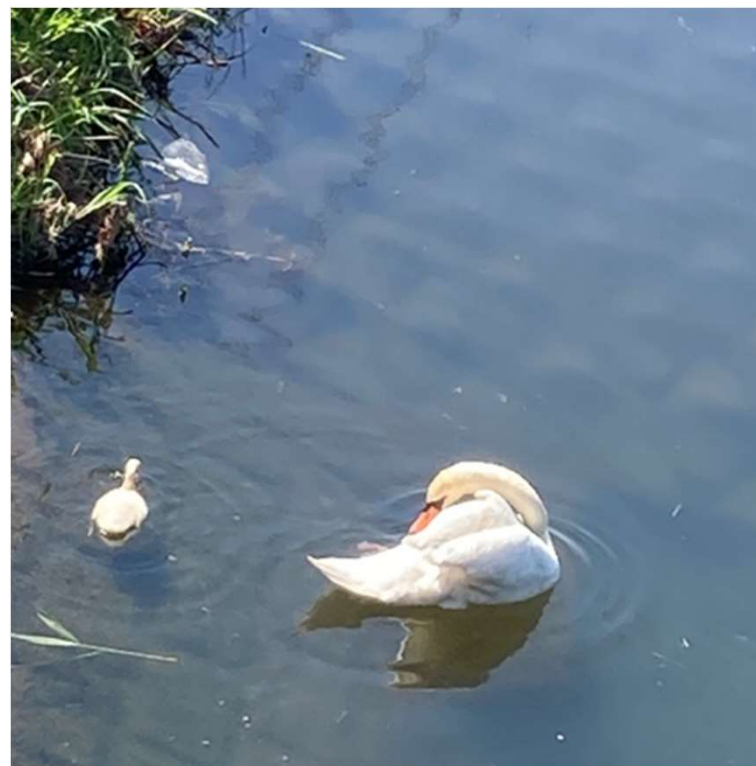
1 柏市消費生活センターについて

柏市消費生活センターのある場所



柏市中央体育館 管理棟 1階

柏市消費生活センター周辺の環境



北柏駅から：大堀川沿いの桜並木 と 白鳥の親子

柏市消費生活センターの業務

- 商品を購入したり、サービスを受けたとき等消費生活の中で起こる「契約上のトラブル」の相談（専門の相談員が対応）
- 消費者被害の防止や消費者の自立支援のための消費者教育，啓発活動（出前講座，チラシ等の配布）

* * * * *

ほかに・・・

- 計量業務（商取引に使用されるはかりの検査等）
- 放射性物質の測定（井戸水や自家製野菜，果物等）

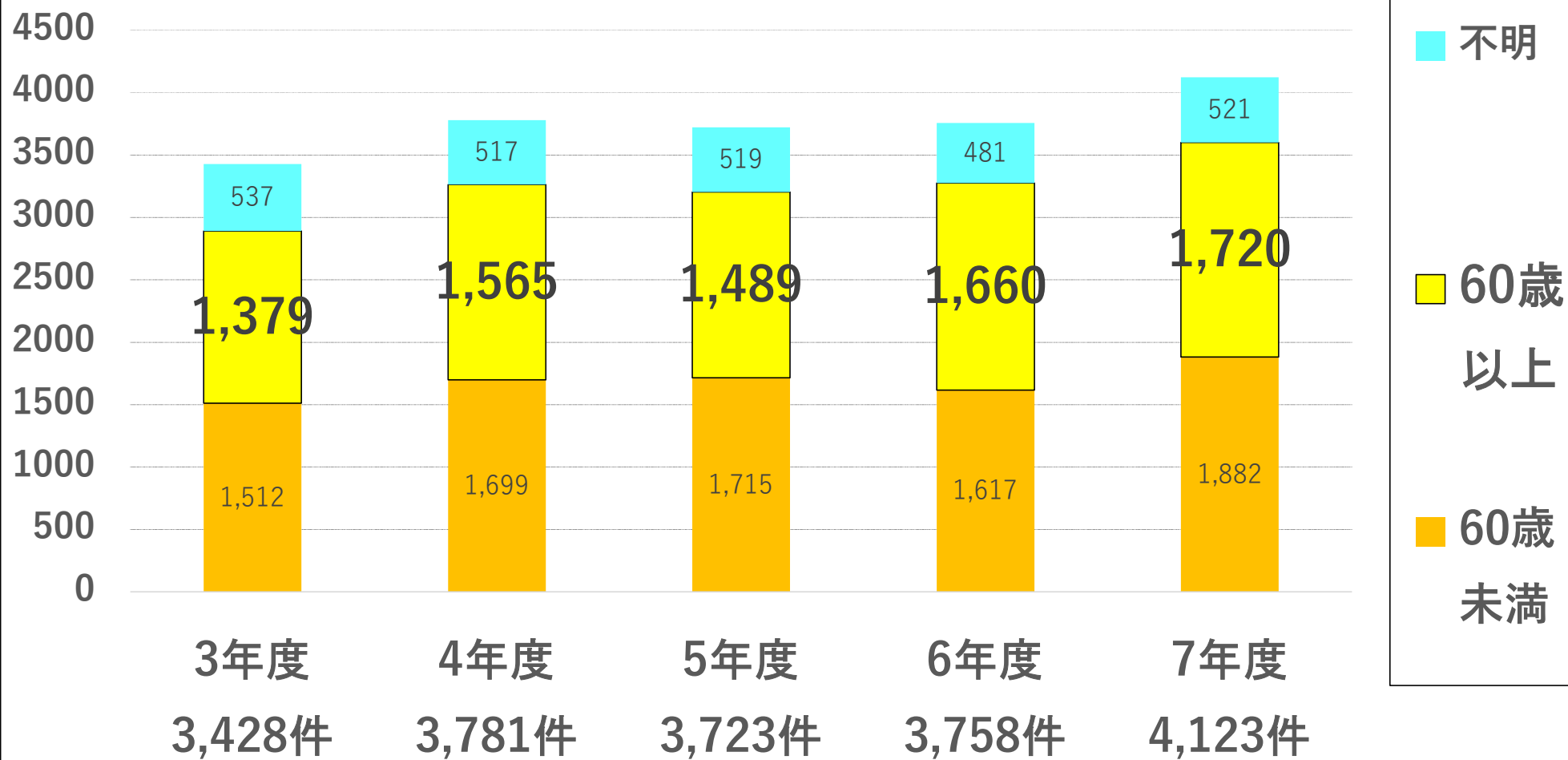
なども担当しています。

柏市消費生活センター リーフレット



2 消費者トラブルの相談事例 (よくある相談と注意すべきポイント)

【相談件数の推移】



～ネット通販の定期購入～

☆「シミ取りクリーム初回限定お試し〇円」「回数縛りなし」

⇒**実は定期購入, 簡単に解約できない**

☆解約の連絡をしたくても, 電話が中々つながらない

☆2回目以降は高額で1回で止めるには
解約手数料や定価との差額料金が必要

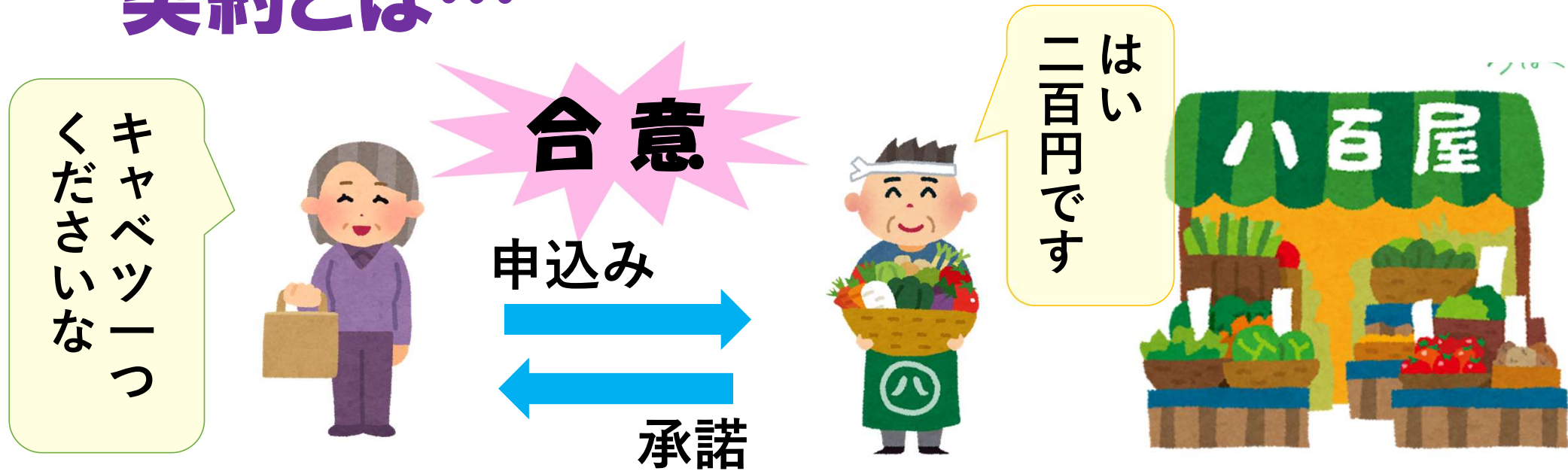


★通信販売にクーリング・オフは適用されません

★解約手続きや解約手数料は業者の規約に従うことになります

●最終確認画面で定期購入が条件になっていないか, 中途解約や返品ができるのか注文前に確認しましょう(重要な部分はスクショを！)

契約とは…



契約は、当事者間で合意すれば成立する

- 口約束でも契約は成立する
- 契約が成立すると、合意内容を守る義務が生じる
- 一方的にやめることはできない

「クーリング・オフ」とは？

**契約した後
一定期間内
無条件で契約を解除できる**

はじめから、なかったことに！

但し、不意打ち的な販売方法によって
冷静な判断ができずに契約してしまった
取引等に適用される

（特定商取引法）

頭を冷やす！



「クーリング・オフ」できないもの

★店舗での買い物

★通信販売

★使用済の消耗品

★訪問販売・電話勧誘販売で3,000円

未満の現金取引（代金未払いを除く）

など

（特定商取引法）

～インターネット通販 品物が届かない～

☆店舗で売り切れの有名ブランドのバッグ

☆ネットで安く販売していたので注文

☆代金は個人名義の銀行口座へ

⇒バッグが届かない。

⇒業者と連絡が取れない

⇒連絡先はメールアドレスしか分からない



- 特定商取引法に基づく表記項目を確認しましょう
- 支払いが個人名義の口座へ前払いだったり, 価格が安すぎる場合は要注意
- 説明の日本語が不自然なときは悪質な海外通販サイトの可能性も・・・

～点検商法 屋根工事～

- ☆近くの現場で作業中
- ☆お宅の屋根の瓦がずれている
- ☆無料で屋根を点検してあげる
- ☆このままだと大変だ！雨漏り！家倒壊！
⇒高額な屋根工事の契約



- 契約を急がせる場合は要注意！
- 工事をする場合は、必ず数社から見積もりを取る
- こんな言葉には要注意！
「無料」「格安」「今だけ、ここだけ、あなただけ」

～ウォーターサーバーの勧誘トラブル～

情報のみ

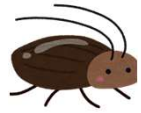
☆ショッピングセンターの特設ブースで突然
声を掛けられた

☆断っても、お得だからと強引な勧誘

☆帰宅後に契約書を確認すると勧誘時の
説明と異なる内容だった



- 契約を急がせる場合は要注意！
- 本当に必要なものかを考え、不要な場合はきっぱり断りましょう
- 契約する前には契約内容を十分に確認しましょう



～かけつけ サービス～

- ☆夜中，急にトイレが詰まった！
- ☆ドライブ中にバッテリーがあがった！
- ☆アパートの部屋にゴキブリが出た！



「トイレの修理3,000円～」

ネットで検索 ⇒ 「ロードサービス5,000円～」など

⇒作業後，**想定をはるかに上回る料金**を請求された

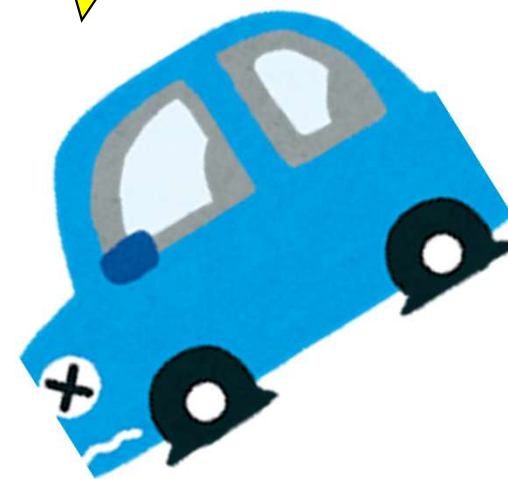
消費者が事業者に来訪を依頼 **クーリング・オフの適用除外?!**

広告に表示された料金は
適正な取引価格だったでしょうか？

薬剤！



深夜労働！



相談窓口のご案内

- 住まいるダイヤル

0570-016-100 10:00~17:00
(土、日、祝休日、年末年始を除く)

- 柏市管工事協同組合修理センター

04-7146-9900
※調査・修理は有料

★車の故障は加入先の保険会社に相談を！

3 特殊詐欺絡みの消費者トラブル

～サポート詐欺 インターネットの偽警告～



☆大きな警告音が鳴って、画面に『ウィルスに感染しています。緊急連絡 000-XXXX-XXXXへ電話してください』と表示された。

☆連絡すると『ウィルスの除去と3年間のサポート契約で7万円、セキュリティ対策ソフトに3万円が必要』と言われ、コンビニの電子マネーカードを購入し、その番号を教えたが…

- 表示された電話番号には電話せず、落ち着いて画面を閉じる
- 二セの警告画面の閉じ方が分からない場合は、
IPA（情報処理推進機構）の情報セキュリティセンター安心相談窓口へ
☎ 03-5978-7509

～インターネット 副業トラブル～

- ☆ネットで「簡単に儲かる」という広告を発見
- ☆情報商材を購入ダウンロードした
- ☆全然儲からないため業者に相談
- ☆儲けるためのサポートプランを勧められ契約
- ☆全部で80万円支払ったが儲からない
- ☆解約したいが、業者と連絡が取れなくなった



- 「誰でも簡単に」「短時間で」「絶対儲かる」おいしい話はありません！
- インターネットの表示や動画はうのみにしないこと！
- 相手が誰か不明だったり実態がはっきりしない場合は個人情報をお教えしない

～国際ロマンス詐欺～

- ☆SNSで外国人女性と知り合った
- ☆「暗号資産の投資は儲かる」と誘われた
- ☆日本円を暗号資産に換えて海外事業者の専用口座に入金した
- ☆口座内で利益が出たので引き出そうとした
- ☆手数料や税金がかかると言われて計100万円を支払った
- ☆結局、お金は一度も引き出せず、相手と連絡も取れなくなった



～国際ロマンス詐欺～

- 出会い系サイトやマッチングアプリはルールに従って利用しましょう
- 相手が本当に外国人かは分かりません
- 相手の指示で投資をするのはやめましょう
- ネット上の相手の言うことを鵜呑みにしないこと
- 一時期、ウクライナからの避難民を装った「人助け」精神を利用した事例もありました
- 手数料や税金等、様々な名目で支払いを求められるときは慎重に！

～アクティブ ラーニング～

ロールプレイングで実体験！

登場人物：ナレーション

シンジ さん

サイトメッセージ役

●それぞれの役どころになり切ってみましょう

～フィッシング詐欺 実在する企業からの問い合わせ～



- メールに記載された URL にはアクセスせず、事業者の正規のホームページでフィッシングに関する情報がないか確認
- アクセスしてしまっても、個人情報
は絶対に入力しない

いつも 〇〇〇〇 カードをご利用
頂きありがとうございます。
お客様のカードご利用内容をお
知らせいたします。

※本メールは、ご利用・請求を
確定するものではありません。
ご利用カード： 〇〇〇〇 カード
◇利用日：2024年7月4日
22:36:48 PM
◇利用先：国内加盟店ショッピ
ング(通販・ネットショッピングな
どでのご利用)
◇利用金額：13,760円

カードを使用した覚えがない場
合は、以下のリンクをクリッ
クしてカード使用の詳細を確
認してください。

<https://bxgcyffmzo.com>

～不審なメール いきなり当選おめでとう～

《当選通知》

📺 受け取りのご案内です ✨

☆☆**☆**☆**☆**

当 | 選 | 祝 |

— | — | — |

おめでとうございます！！

☆☆**☆**☆**☆**

- ・現金・生活家電
- ・商品券・電子マネーなど

〔かつ当選確認〕

⇒ ☎ 080 [redacted] マデ

<http://41re.qdzng.com?29gvk>

景品発送のため
の手数料・
送料を要求！

URLへ
誘導！



～クレジットカードの不正利用～

クレジットカードの明細書に使った覚えのない30万円の請求があった。

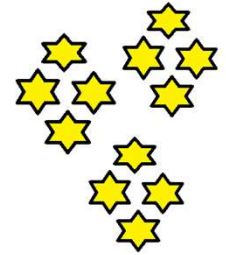
- すぐにクレジットカード会社に連絡！
- クレジットカード番号を変更
- 使っていないことを伝えて調査を依頼



クレジットカードの利用明細は毎月必ず確認を！

4 消費者力を高め「消費者市民社会」へ

消費者の8つの権利



①安全が確保される権利



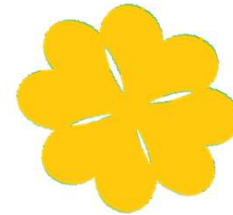
②選択する権利



③必要な情報が提供される権利

④消費者教育を受ける権利

⑤意見が反映される権利

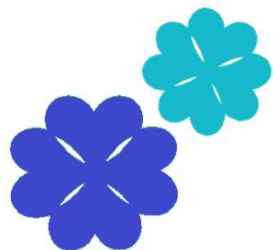


⑥被害の救済を受ける権利

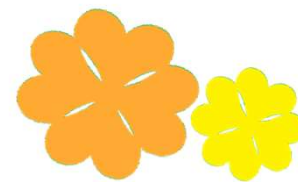
⑦消費生活における基本的な需要が満たされる権利

⑧健全な生活環境が確保される権利

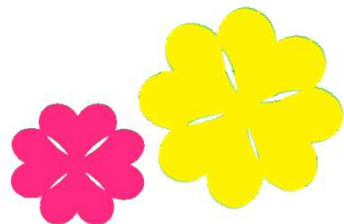




消費者の5つの責任



- ①商品や価格などの情報に疑問や関心を持つ責任
- ②公正な取引が実現されるように主張し、行動する責任
- ③自分の消費行動が社会に与える影響を自覚する責任
- ④自分の消費行動が環境に与える影響を自覚する責任
- ⑤消費者として団結し、連帯する責任

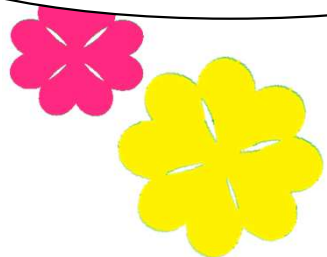


消費者市民社会へ

商品の情報



公正な取引



未来へ



消費者市民



社会

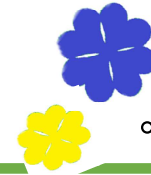


環境



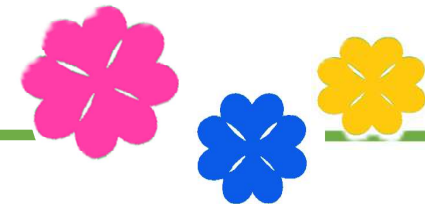


消費者市民社会の中の私たち



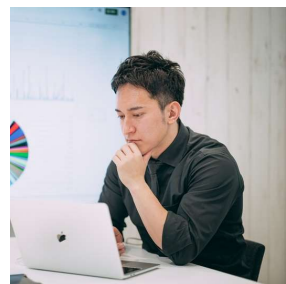
- * 自分自身が**合理的な意思決定**を行う
 - * 危害を回避したり、被害にあった場合に**適切に対処**する
- ⇒ **自ら考え自ら行動する自立した消費者**

- * 品質や表示を**確認**する
 - * **環境**に優しい商品かどうかを**調べてみる**
- ⇒ (社会・経済・環境といった)
幅広い視点から考え, 行動する消費者



消費者市民社会に必要な消費者力

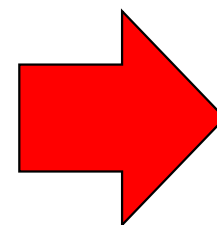
① 気づく力（批判的思考力）



② 相談する力



③ 断る力



消費者トラブル
の
未然防止

消費者力を高める練習

断る力

~~「結構です」~~

~~結構 = とてもいい~~

「要りません」

「お断りします」

「売りません」

「お帰りください」

～地域の頼れる味方～

消費生活コーディネーター

(柏市独自の制度で任期は2年)



- ・消費生活に関する研修会に参加
- ・文化祭等イベントでの啓発
- ・消費者トラブルの未然・拡大防止に大活躍

5 ふりかえりクイズ

ふりかえりクイズ終了です(^~)

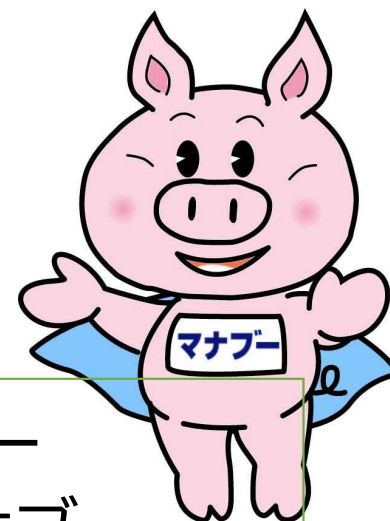
☆お疲れ様でした m(_ _)m

☆全問回答できたでしょうか？

★答え合わせでは関連するスライド番号をお伝えしますので、不正解のときは参考にしてください

御清聴ありがとうございました

終



柏市消費生活センター
公式キャラクター マナブー