

Supporter News



新年あけましておめでとうございます。
本年もよろしくお願いいたします。



埼玉県マスコット
さいたまっち コバトン

サポーターフォローアップ研修を開催しました

2021年10月～12月に、県内3会場とオンライン1回の合計で4回の研修を開催し
112人のサポーターが参加しました。研修の内容をお届けします！

【研修テーマ】 最新の消費トラブルを学ぼう！！

- ①インターネット通販・表示等の問題！ここを確認しよう
- ②令和2年度埼玉県消費生活相談の状況
- ③最新の消費者被害事例
- ④インターネット通販の表示
- ⑤講義テキストからクイズに挑戦

今年度は、Zoom*を使いオンラインでも開催しました。
初めての試みでもあり、動作環境等の不安がありましたが、
無事に終わることができました。Zoomのブレイクアウトルーム機能を使い、
参加者を4グループに分け、意見交換会を行いました。

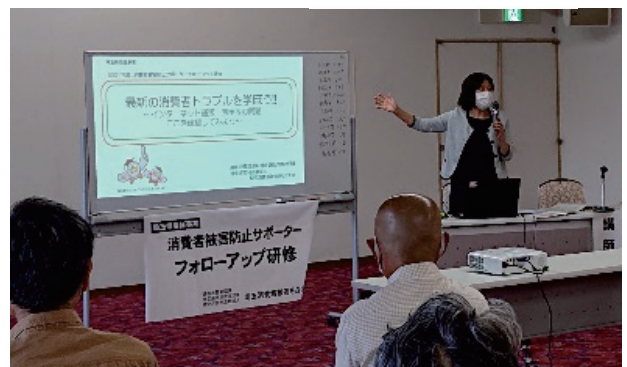
また、実会場では今年度も、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、
各会場とも定員を半数とし、検温とアルコール消毒に御協力いただき、
換気を行いながら開催しました。

 *Zoom（ズーム）とは？
zoom

無料のビデオ通話アプリです。
パソコンかスマホがあれば、
誰でも無料で使えます。
カメラ機能がなくても大丈夫
ですよ。声のみの参加もOK！



熊谷市商工会館



4 会場の様子

リリックおがわ



With You さいたま



オンライン（Zoom）

参加したサポーターの感想



【研修の内容について】

- ・通信販売で大事なことは、特定商取引法に基づく表記を確認すること、販売者からのメールや確認画面は保存することを学びました。周りの人に伝えたいと思います。
- ・情報商材は、専門的な分野で知らないことが多く、トラブルの対応等、勉強になりました。
- ・知っているようで曖昧な理解だったと痛感しました。新たな情報を得ていくことが被害防止にとっても大事だと感じました。
- ・消費者トラブルは他人事でないことが、たくさんの事例から学びました。

【今後の活動に関して】

- ・地域包括センターで権利擁護をしています。埼玉県全体で連携強化が進むよう、地域包括センターには、このなくす会の取り組みを知ってもらえたらと思います。
- ・消費者被害防止のために、普段から、会話・相談できる相手がいることが大事かと思っています。地域で知らせていきます。
- ・今回のクイズは、自分が所属するくらしの会でも使ってみたいと思います。よかったです。
- ・回覧板に「お助けかわらばん」を入れて、消費者被害に関して理解を深めたいです。

【そのほか・・・】

- ・今回オンラインで参加しましたが良かったです。次回もオンラインでの開催をお願いします。
- ・オンラインでしたが、ブレイクアウトルームで他サポーターさん達と交流ができて良かったです。
- ・最新の消費者トラブルを学ぼう！テキストをそばに置いて、日々の生活に活かしたいです。

最新の消費者トラブル（3事例抜粋）研修講義テキストより



1 レスキューサービス商法

トイレ修理、水漏れ修理、鍵修理、害虫駆除など暮らしの緊急サービスのこと

夜、トイレが詰まり、ポストに入っていたチラシの修理業者を呼んだ。ラバーカップや薬品をいれても詰まりは解消せず、便器を外して高圧洗浄をする作業を提示された。30万円かかると言われた。詰まったままでは困ると思い、支払ってしまった。冷静に考えると高額である。返金してほしい。

水のトラブル 埼玉県 NO.1

最安値 **480円～**

すぐ、駆けつけます。

迅速丁寧頼んで安心

対処法

- ・インターネット上の広告やポスティングチラシの安価な値段に容易に飛びつかないようにしましょう。
- ・信頼できる業者の情報を集めておきましょう。
市町村には、排水設備指定業者一覧があります。
- ・必ず見積りを取りましょう。
- ・高額な作業代提示の場合は作業を打ち切りましょう。
- ・一旦支払ってしまうと返金交渉が難しくなります。不安をあおったり支払いを急かすケースもありますが、落ち着いて対応しましょう。

お助けかわらばん

慌てないで!!
もしも、トイレが詰まったときは...

ご近所さんへ...
トイレが詰まって...
20万円もかかっ...
えー!!

親切に相談する...
これで...
返金する...
2

知り合いの業者が来て...
詰まりは...
3

慌てて業者に依頼せず、まずは落ちついて!!
市販のラバーカップなどで改善する 場合も!
日頃の信頼できる業者の 情報を集めておく

消費者ホットライン 188

お助けかわらばんでも
取扱っています!

2 送り付け商法

申込をしていない者に、一方的に商品を送りつけて代金を請求する商法

荷物が届いたので開封してみるとタオルが入っていた。納品書や請求書は入っていなかった。家族も誰も注文した覚えはなく、送り状には、国内の事業者名と住所が書いてあるが知らない業者である。後から高額な請求をされないか不安。

対処法

- ・ 注文をしていないのに、一方的に送られてきた商品はすぐに処分することができます。
 - ・ 事業者から金銭を請求されても支払いは不要です。
 - ・ 誤って支払ってしまっても返還請求が可能です。
 - ・ 海外から送付された商品も適用されます。
 - ・ 家族、友人からのプレゼントではないか。
- インターネット通販で注文したが未着の商品はないか。これらは、送り付けに該当しないので注意しましょう。不明な場合は、しばらく保管しておきましょう。



3 フリーマーケットサービス

インターネット上で、個人同士が商品などを取引できるフリマアプリやフリマサイトのこと

インターネット上のフリーマーケットサービスで、ブランドバッグを出品した。購入者に送ったところ、偽物だから返品したいと連絡があった。本物を送ったから返品には応じられないと返信したが、代金は支払われず。運営業者に相談したら、「**当事者間で話し合うように**」とメールで返事がきた。

対処法

- ・ フリーマーケットサービスは個人間取引でトラブルになった場合は、運営事業者から当事者間で解決するよう求められます。
- ・ 商品到着前や商品を確認しないで「評価」をすると取引完了となり、運営事業者による介入が行われません。
- ・ 「商品を送った、届かない」「偽物だ」など、出品者、購入者双方の主張が食い違い、やり取りがエスカレートし、トラブルになることがあります。
- ・ 利用規約等で取引のルールや補償制度をしっかりと確認し、禁止事項は絶対に行わないようにしましょう。





インターネット通販 表示の問題

どうして不当な表示がおこなわれるのか

消費者と事業者の間には大きな情報格差があります



景品表示法

(消費者庁所管)

不当な表示や過大な景品類の提供を厳しく規制することなどにより、消費者が適正に、サービスを選択できる環境を守るための法律です

商品について、実際より良く見せる表示

不当表示

優良誤認

商品の内容について
実際より良くみせる表示

「松坂牛」

→実は、「外国産牛」だった



「1日1粒、30日で-5kg」

→痩せる合理的根拠のない商品だった



「顧客満足度 98%」

→顧客に対する調査ではなかった

有利誤認

商品の価格について
実際より良くみせる表示

「今だけキャンペーン特別価格！」

→実は、いつもその価格だった。



「通常の30%OFF！」

→通常価格で販売したことがなかった

30%OFF

「これ、不当表示かな？」 情報提供できます！

埼玉県へ情報提供

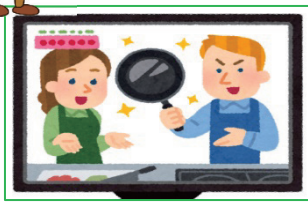
- ①埼玉県HPから情報提供
「悪質商法通報サイト 埼玉県」で検索！
- ②消費生活課 事業者指導担当へメール
a2930-05@pref.saitama.lg.jp
- ③埼玉消費者被害をなくす会へメール
nakusukai.01@saitama-k.com

消費者庁へ情報提供

- ①消費者庁HPから情報提供
「景品表示法違反被疑情報提供フォーム」で検索！
- ②電話による情報提供
03-3507-8800 (代表)
『表示対策課 情報管理担当』まで



通信販売のルールについて



テレビ通販



カタログ チラシ通販



インターネット通販

- ・通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。
- ・事業者は、返品条件を記載することになっています。
- ・返品に関する事項が記載されていない場合は、商品が届いた日を含めて8日間は返品ができます。その場合の送料は消費者負担になります。



Point

通信販売での注文の際は、返品条件や契約条件を必ず確認しましょう

特に

インターネット通販 ココをチェック

✓「特定商取引法に基づく表記」を確認して、お店の身元を確認しましょう。

- ・スクロールして、最後にあることが多くなっています。
- ・特定商取引法では、会社名、代表者の氏名、所在地や連絡先、返品条件等を記載することを定めています。その販売業者の身元を自分でしっかりと確認しましょう。

✓販売業者からのメールや確認画面は保存しましょう。

- ・注文後のメールと確認画面を照らして、注文の間違いがないか確認しましょう。
- ・インターネット通販では注文後のメール(承諾メール)が到達した時点で、契約成立となります。



Point

表示を確認！
この広告の
吹き出し部分に
注意！

少しでも、
おかしいと感じた
ら、申込はしない
で！

消費生活センター
に知らせてください

偽サイトあるある。 こんなショッピングサイトに注意！

画面自体を、大手通販
サイトそっくりに作って
あることがあります。
URLに変な文字が
入っていたら疑って！
例: dyonson, ameizon
など

<http://www.fakeshop.xxx.com>

FAKE.com 夏 MEGA SALE



【新発売】
世界が注目！今期 人気商品
メーカー希望小売価格
260,000円

15,000円

注文時の画面や
スクリーンショットを保
存しておこう

通常使用されない字体

ハイブランド品が
極端な値引き

会社概要
FAKEショップ
【所在地】埼玉県さいたま市大宮区
【連絡先】 fakeshop@uso.com
048-261-0000

◆支払方法
● 銀行振込 ○ クレジットカード
△ 銀行 XX支店 ……
◆送料及び配送
送料はかかることを無くします。
3日か5日が到達の希望です。

支払方法が銀行振込のみ
(見た目、選択肢はあっても銀
行振り込みしか選べない)
振込先が個人名義

不自然な日本語

消費者被害防止サポーターは、973 名、63 市町に登録があります
サポーターの活動をつなげていきましょう！



埼玉県主催

高齢者の消費者被害防止フォーラムに
なくす会が参加しました

市町村をはじめ様々な方々にサポーターの活動を
紹介しました。それぞれの地域で、消費者被害を防止
するための啓発や見守り活動をお願いしました。



お助けかわらばんを活用しよう！

お助けかわらばんは、埼玉県消費生活課
が2か月に1回発行しています。
県から各市町村の消費者行政課へ配布さ
れています。役所へ行ったときに、どこにある
か確認してみましょう。また、地域で配布す
るための相談もしてみてください。

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0310/otasukekavaraban.html>

↑ からダウンロードもできます。

「高齢者を守るお助け
かわらばん」でネット検索！
令和3年最新号を
同封しました！

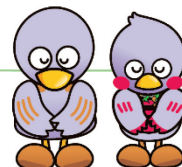


啓発グッズについて

ご案内したマルチポーチは、200 名を超える
サポーターから申し込みがありました。
早速、啓発グッズを活用した活動報告が届いて
います。これから活用するみなさんも、活動の内
容、写真等をお寄せください。

サポーターニュース 19 号で様々な様子をお伝
えする予定です。

なお、啓発品は、申込多数にて受付を終了
いたしました。ありがとうございました。



お知らせとお願い

- ＊ サポーター活動アンケートのご提出、ありがとうございました。
12 月 10 日時点で、320 人のサポーターより令和2年度の活動報告と近況をいただきました。
締め切りは過ぎっていますが、引き続き返信用封筒を活用して提出をお願いいたします。
お待ちしております。
- ＊ 市町村の消費行政担当課の担当職員を訪問し、コロナ対応をはじめ、消費者への啓発の状況、
サポーターとの連携、消費者安全確保地域協議会等のお話を伺っています。

発行者 適格消費者団体 特定適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会 理事長 池本誠司

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町 7-11-5

Tel/ Fax 048-829-7444

E-mail : nakusukai.10@saitama-k.com

<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>

「消費者被害防止サポーター活動推進事業」を埼玉県より埼玉消費者被害をなくす会が受託しています