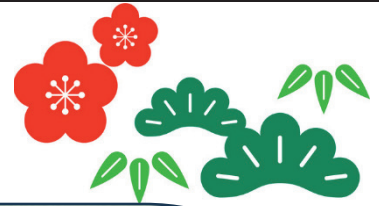


Supporter News



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たします



消費者被害防止サポーターフォローアップ研修 地域別サポーター交流会を開催しました

消費者被害防止サポーターを対象に、2023年9月～10月に県内5地域の会場、オンライン1回、あわせて6回を同一企画で実施しました。

サポーター114人と、消費者行政担当課職員9人、県消費生活課1人の参加がありました。

研修では、消費生活相談員を講師に、「令和4年度埼玉県消費生活相談の概要」から県内でどのような被害が増えているか等の紹介と、「高齢者が巻き込まれやすい消費者トラブルと注意点」をテーマに、最新の消費者トラブルの具体的な手口と対処法について解説があり注意を促しました。講義のなかで、おさらいクイズや悪質事例を寸劇で紹介するロールプレイング体験、啓発の替え歌188体操などを行いました。

交流会では、各会場に参加した職員から行政の取り組み等の紹介、サポーターからは地域での啓発等の報告がありました。その後、グループごとに分かれて、サポーター活動についての交流を行い、各グループより発表がありました。



【川越会場】



【With You さいたま会場】



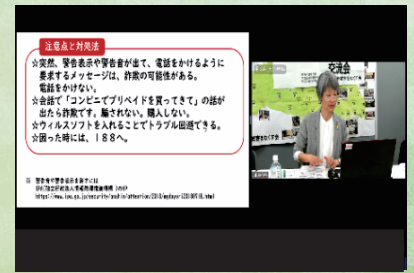
【小川会場】



【熊谷会場】



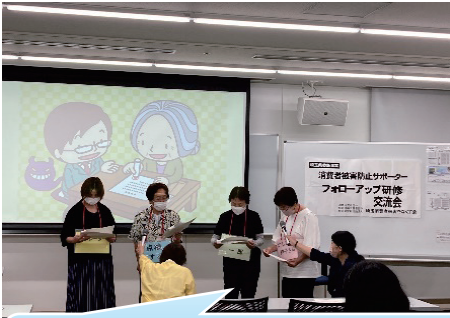
【春日部会場】



【オンライン】

屋根工事トラブル ロールプレイング

その契約チェック待った「お宅の屋根が大変だ〜」



シナリオを寸劇に使いたい！



自治会など地域に持ち帰ってやってみようと思います



とってもわかりやすいシナリオなので紙芝居と併せて披露したい

おさらい○×クイズ 研修を振り返りました！

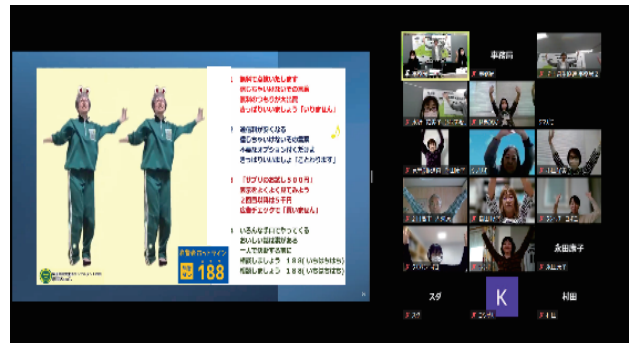


講座の内容をクイズ形式にすることで楽しく改めて学んだことを再確認することができました



♪ごんべさんの赤ちゃんのリズムで「その安さにはウラがある」のうた 歌おう！体操しよう！

消費者被害啓発と消費者ホットライン188を周知しよう



♪敬老会でギターを弾き「その安さにはウラがある」のうたを歌った。

今度うたに合わせて体操も紹介したい。

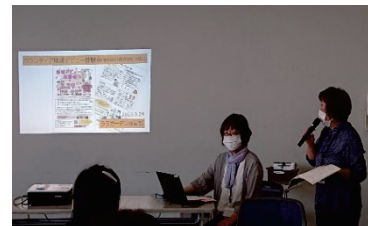
♪啓発活動で寸劇の後に「その安さにはウラがある」のうたも披露したい。

「その安さにはウラがある」 埼玉県消費生活コンサルタントの会 作成

振り付けイラスト 埼玉消費者被害をなくす会 作成 別紙同封替え歌文書参照

地域別サポーター交流会

リレートーク



☆消費者行政担当職員からの取り組み報告・・・

♡各会場で、自治体ごとに最近の消費者被害の状況や被害防止啓発の取組、サポーターに協力いただきたいことの話や、福祉部局等との連携でのサロン活動の紹介などがありました。

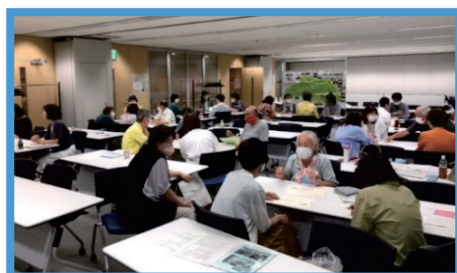
☆サポーターからの地域での活動報告・・・

♡春日部 188 の会（サポーターグループ）では社会福祉協議会と連携し啓発活動を行いました。
♡民生委員の見守り活動中に、消費者トラブルに気付き消費生活センターにつなげました。
♡自治会で、訪問購入等の消費者被害防止を寸劇で啓発活動を行っています。

◇ グループ交流 ◇



テーマ



☆身近なところでサポーターとして・・・
喜ばれたこと。役に立ったと感じたこと。

☆サポーター活動する上で市町村に
期待すること。

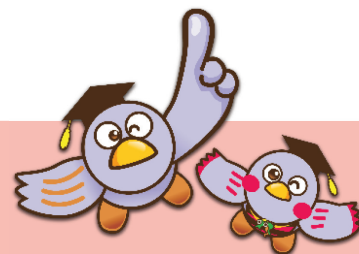
- ◇フォローアップ研修で最新の消費者被害の状況を学んでいたのが、ご近所の方の異変に気付き、声を掛け消費者ホットラインへつなぐことができた。
- ◇高齢者サロンで消費者被害の啓発紙芝居を行った。
- ◇消費者被害の啓発かるたを作成し地域の方に紹介。

- ◇行政と一緒に消費者被害の啓発をアピールしていきたい。
- ◇地域のサポーターの顔合わせや活動のきっかけのアドバイスが欲しいです。

交流を終えたサポーターからの感想より

- ◇人とのつながりを大切にして、コミュニティを基に詐欺被害防止につなげることを話し合うことができました。これからの活動で活かしていきます。
- ◇サポーターの活動が地域で広がり、消費者被害が減ると良いと思います。
- ◇身近な人達に消費者被害の情報を伝えたいです。
- ◇相談しやすい人間関係作りが大切ですね。

研修参加者の感想



【研修の内容について】

- ・知識は大切でバージョンアップしていかなければ！と思いました。
- ・定期購入の事例は、日常的に目にするコマーシャルは細かい字を見る余裕を与えずに安さにひかれてしまう話をよく聞く、今回の学習でよくわかりました。
- ・ロールプレイングは自治会など地域に持ち帰ってやってみようと思います。
- ・「お宅の屋根が大変だ」のシナリオは、今後の活動、寸劇に使わせてもらいます。
- ・ごんべえさんの替え歌の188体操も寸劇の後に使います。
- ・事例が具体的で分かりやすかった。井戸端会議等で気をつけるよう具体的に伝えたい。
- ・講座の内容をクイズ形式にすることで楽しく、改めて再確認することができて良かった。
- ・もしも被害にあっているのではと感じたら話を聞いて188へ相談するように促したいと思う。
- ・文書で注意を促すより対面で具体的に事例を加えて話をしていくことが効果的、普段の生活の中で会話できるようにと思う。
- ・高齢の私にとって、今日の話は新鮮で新しい内容で、分からないことも多くあったが、とても勉強になった。新しいことを学習して被害を防がなくてはならないと思います。
- ・パソコンサポート詐欺にだまされそうになったが、サポーターフォローアップ研修を受けていたのでおかしいと気付くことができた。

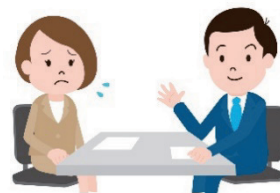
令和5年度埼玉県上半期の消費生活相談の概況

相談総件数（苦情・問合せ等）

- ・埼玉県及び県内市町村の消費生活相談窓口で令和5年度上半期（4月～9月）に受け付けた相談の総件数（苦情・問合せ等）は25,793件でした。
- ・令和4年度同期24,809件に比べ984件の増加（4.0%増）となりました。

特徴的な相談

- (1) 「インターネット通販での定期購入」に関する相談の増加
- (2) 「SNS」をきっかけとした相談の増加
- (3) 「美容医療サービス」に関する相談の増加
- (4) 「屋根工事」に関する相談の増加
- (5) 「中古自動車」に関する相談の増加



※詳しくは、埼玉県ホームページから検索ができます。各市町村の相談受付件数も掲載されています。

埼玉県ホームページ トップページ⇒情報を探す⇒キーワードから探す



令和5年度上半期の消費生活相談の概況



定期購入 事例より

SNSの広告で老化防止サプリメントが「初回お試し価格500円」と出ていたので注文した。商品が届きコンビニ支払いをした。数日後にまたサプリメントが届いた。請求書には3300円となっている。おかしいと電話すると「4回縛りの定期購入になっている」と言われた。覚えがない。やめたい。

SNSの広告とは、LINE、X (旧 Twitter)、YouTubeなどの合間に出てくる広告のことで、消費者の利用傾向に応じて出てくる広告。ターゲティング広告と言われている

注意点と対処法

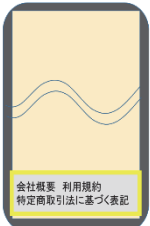
☆安価なものには、なにかあると疑う。
 ☆定期購入ではないかを確認する。

- ☆申し込み入力のおとに、最終確認の画面が出るので、ここで購入縛りがないか、解約をするときはどうするか確認する。
- ☆最終確認画面のスクリーンショットを撮る。
- ☆契約内容に不備がある。誤認する内容の場合は、契約を取り消しできる場合がある(R4. 6. 1 改正)



購入前に「特定商取引法に基づく表記」chek !

「特定商取引法に基づく表記」を探そう。スクロールして最後にあることが多い。



購入前に記載内容をよく確認する。

特定商取引法に基づく表記	
販売業者	株式会社 OO
責任者	埼玉 太郎
所在地	埼玉県〇市×町△番地
電話番号	048-*****
メールアドレス	saitama123@saitama.ne.jp
ホームページURL	https://www.saitamaXXXXX
商品以外の必要料金	全国一律 300円
引渡し時期	5営業日以内
支払い方法	コンビニ払い クレジットカード
返品・交換について	商品に欠陥がある場合を除き、返品交換は不可
返品送料	不良品の場合は当社負担
利用規約	こちら をお読みください

ネットショッピングの 最終確認画面 定期購入の場合の記入例	
500円お試し トータルコース	
商品価格	初回 500円 2回 5000円 3回 5000円 4回 5000円 合計 15500円
支払い方法	コンビニ払い・〇〇△△ クレジット払い・なし
会社概要	埼玉XXXXXX 埼玉県XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

2回目以降の金額
 総合計
 解約の条件

戻る この内容で購入

スクリーンショットとはスマホ画面に表示された内容を画像データとして保存できる機能のこと

【参考】埼玉県の取組
 インターネット通販前
 注文スクショ習慣化
 キャンペーンで 検索!

偽通販サイト 事例より

SNSの広告で有名デパートの「免税店閉店セール」があり、ブランドバッグを2万円で購入し、代引き配達で届いた。届いたバッグはどう見ても偽物だ。有名デパートに電話すると、偽サイトとわかった。返金できるか。



詐欺サイトの特徴

- ・販売価格が大幅に値引きされている。
- ・日本語の字体や表現がおかしい。
- ・支払い方法が代引きのみである。
- ・届いた送り状の依頼人が異なる。
- ・会社名、住所、電話番号がなかったりウソの情報が記載されている。

注意点と対処法

- ☆ブランド品が「かなり安い」場合は怪しいと思うこと。
- ☆配達時の依頼人名に覚えがない場合は宅配業者に受け取り拒否ができる。
- ☆宅配業者に代金を支払った後は受け取り拒否できないので注意する。

サポーター伝言板

消費者被害防止サポーターは、1,085人(63市町村)になりました！
(令和5年12月末現在)

新型コロナウイルスが5類に変更され、自治体では消費生活展、商工祭、産業祭、敬老会などにあわせて、消費者被害防止の啓発活動等が再開されています。サポーターが参加した啓発活動の様子など詳しい情報は次号のサポーターニュース23号でお伝えします。

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

市町村の消費者行政、福祉行政担当職員、民生委員、福祉事業所の方たちが参加しました。福祉に関わる方に消費者被害について知っていただき被害防止、早期発見へつなげられるよう研修が行われました。なくす会は、消費者被害防止サポーターについて紹介しサロン活動などで連携していただけるようお願いしました。



サポーター全体交流会を開催します。

令和6年3月1日(金)
詳しくは別紙チラシをご覧ください。
お待ちしております。

最新の消費者被害を知って 情報を更新しよう！

「高齢者を守るお助けかわらばん」
埼玉県消費生活課 2カ月に1回発行
市町村消費者行政担当課に配布されています。

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0310/otasukekawaraban.html> ←ダウンロードできます。

国民生活センター
最新情報を見ることができます。
<https://www.kokusen.go.jp>

埼玉県消費生活支援センター
埼玉県消費生活相談年報、スクリーンショットなどについて知ることができます。

埼玉県消費生活支援センターで検索！



令和4年度
消費者被害防止サポーター活動報告
アンケートにご協力ありがとうございました。
引き続き提出を受け付けています。
右記QRコードからも
回答できます。



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/>

埼玉消費者被害をなくす会は埼玉県から「消費者被害防止サポーター活動推進事業」の委託を受けています。