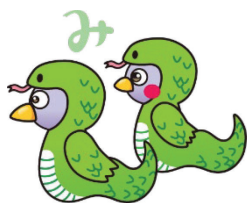


Supporter News



埼玉県マスコット
「さいたまっち」「コバトン」

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



サポーターフォローアップ研修・地域別交流会報告

2024年11月～12月に、4会場・オンライン1回、計5回開催し72人のサポーターが参加しました。参加できなかった方にも研修・交流会の様子をお知らせします。

研修では、消費生活相談員を講師に、最新の被害事例として、見守りに役立つようSMSによるフィッシング詐欺、有名人を騙る詐欺的投資トラブル、お試し定期購入トラブル、屋根工事トラブルなどの事例と対処法を学びました。

ロールプレイングのテーマは「パソコンのサポート詐欺」を行い、各会場サポーターが熱のこもった寸劇を披露しました。

グループワークでは、「屋根工事の契約トラブルを防止するにはどうしたらいいか」をサポーターの視点で考え合いました。

新188体操を踊ってリフレッシュ、地域での活動のヒントを持ち帰りました。

交流会では、市町村職員、サポーターと一緒に日頃の活動のちょっとした困り事などを意見交換しました。どの会場も活発な研修、交流会となりました。

小川会場



さいたま会場



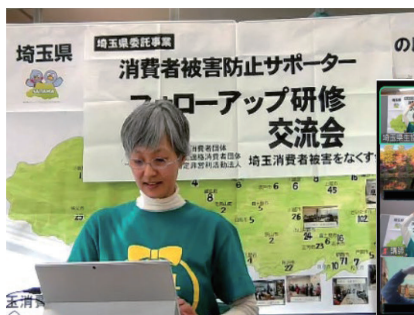
春日部会場



熊谷会場



オンライン

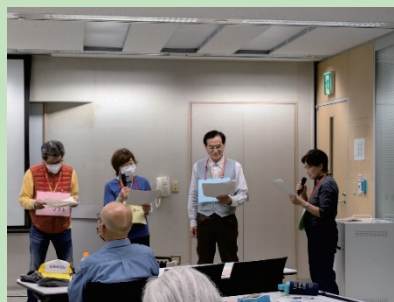


最後にみんなで188ポーズ



サポーターフォローアップ研修

ロールプレイング「大変だ！パソコンがウイルスに感染した～」実演中



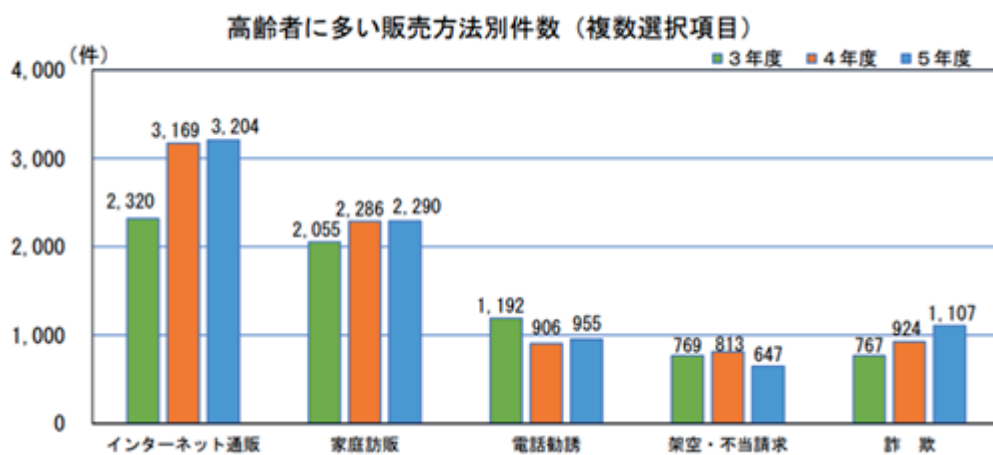
188 体操「その話は詐欺です!!」の音頭 座って踊っても OK



【概要版】「令和5年度埼玉県消費生活相談年報のポイント」を学びました。



令和5年度における高齢者の相談は、14,727件（構成比30.4%）で、令和4年度と比べると99件増加（0.7%増）した。インターネット通販での定期購入に関する相談は、50歳代から60歳代にかけて多く、80歳以上からの相談は前年度と比べて約3割増加している。



※詳しくは埼玉県ホームページから検索できます。

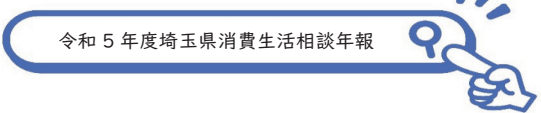
各市町村の相談受付件数も掲載されています。

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

「令和5年度埼玉県消費生活相談年報」検索！



埼玉県マスコット「コパン」



相談が多い事例

暮らしのレスキューサービス

・ガス給湯器の点検

「ガス給湯器の点検に来ました」とガス会社を名乗る業者が訪ねて来た。契約会社だと思い、すぐに給湯器の点検をしてもらったところ「年数が経って劣化しているので、火災の心配もあり危ないです」と言われ、新しい機器への交換を勧められた。今なら割引しますと言われるがままに30万円の契約をした。

業者が帰ってから契約書を見たら、契約している会社ではなく、知らない会社だった。解約したい。

☆実際に研修で取り上げられた内容です。

地域で啓発活動をする際には、このニュースを持参して、ぜひ話題にしてください!!

令和6年度研修テキストから一部抜粋



- ◆ガス設備定期保安点検は4年に1度以上の頻度で行われます。
- ◆一般的に点検が実施される場合は「ガス設備定期保安点検訪問日のお知らせとお願い」など事前に文書で知らされます。
- ◆突然、「点検している」と訪問してくる業者は悪質業者と疑いましょう。
- ◆ガス機器の交換が必要な場合は地域の信頼できる業者に依頼をするようにしましょう。

・その他

トイレの詰まり、ロードサービス、害獣駆除
鍵の紛失、水道からの水漏れ、
冷暖房設備のトラブル



消費者庁イラスト集より
(消費者庁のイラストを加工)

注意点と対処法

- 賃貸住宅でのトラブルは管理会社に、自動車の故障等は契約している損害保険会社や保険代理店に問い合わせましょう。
- 自動車保険にはロードサービスが付帯しているケースが多いので、日頃から契約している自動車保険の内容を確認しておきましょう。
- ネット上に表示されたサイトの安価な価格をうのみにしないで、契約内容や料金について事前に確認しましょう。
- 次々と高額な作業代金の提示をされたら、作業を中断しましょう。
- 数百円~など安価な広告表示を見て電話で依頼したが、実際は数十万円の作業代金を請求されたケースでは訪問販売として、施工後でもクーリング・オフできる場合があります。
- 消費者の不安をあおり、契約を急がせます。その場で高額な現金払いを要求されても支払ってはいけません。

ご存じですか!?

【ダークパターンとは?】

消費者が気づかない間に不利な判断・意思決定をしてしまうように誘導する仕組みのウェブデザインなど
裏面に続く...

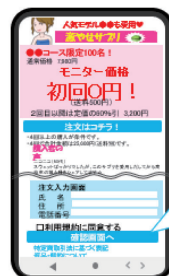
① バナー広告



② アフィリエイト広告



③ 公式HP



ご注文内容
●●コース 0円
数量 1個
(送料 500円)
お家情報
名前 ○田○子
性別 ○女
〒

- 定期購入なのに「1回だけの購入であるかのように表示されている。
- サービス登録の容易さに比べて、解約を困難にする。
- 必要であると偽り会員登録をさせる。
- 「残り〇分」などと、あたかもその後の短期間だけに適用されるお得な取引条件であるかのように表示する。
- 重要な情報を文字を小さくするなど視覚的に不明瞭にする。
- 虚偽の高値に対して割引した値段を表示する。



国民生活センターWeb版
『国民生活』No.139より

おさらい〇×クイズ

- ① ネット通販の広告で不利な契約に誘導する仕組みをダークパターンという。
- ② 契約した消費者はどんな場合でもクーリング・オフ期間にしか解約できない。
- ③ 消費者ホットラインは188である。
- ④ どんな契約も契約書面に署名・捺印した時点で正式に成立する。
- ⑤ プライバシーの侵害になるので、困っている様子の人に声をかけてはならない。
- ⑥ ロマンズ詐欺や投資詐欺は警察に相談すれば必ずお金を取り戻してくれる。



答えは下です

インターネット利用中の「偽」セキュリティ警告に気を付けて!

高齢者を守る
お助け
かわらばん
その5

待って!

- 1 冷静になってパソコンの再起動をする!
- 2 画面上の連絡先には絶対に連絡しない!
- 3 1人で判断せず知人や家族等に相談する!

188 体操 「その話は詐欺です」の音頭

埼玉県消費生活コンサルタントの会 作成

<p>サポート詐欺</p> <p>※サビ</p> <p>ドンドンバンバンバンバン いろんな手口の詐欺がある 手口を知りましょ、サギ防止</p>	<p>サポート詐欺</p> <p>※サビ</p> <p>警告音が鳴りやまない パソコンウイルス感染だあ サポートしますほうそぼあ 支払う前に再起動</p>	<p>ロマンス投資詐欺</p> <p>※サビ</p> <p>ドンドンバンバンバンバン いろんな手口の詐欺がある 手口を知りましょ、サギ防止</p>	<p>フィッシング詐欺</p> <p>※サビ</p> <p>ドンドンバンバンバンバン いろんな手口の詐欺がある 手口を知りましょ、サギ防止</p>
--	--	--	--

イチ 八チ 八チ
1 8 8

別紙：歌詞カード参照ください

**ニセ警告
まず冷静に
再起動**

インターネット利用中の「サポート詐欺」で寸劇を行いました。
寸劇のシナリオはこちらのQRコードからチェック➡



188体操「その話は詐欺です!!」の音頭について、動画が必要な方は
なくす会にメールでお問い合わせください。

答え: ①〇 ②× ③〇 ④× ⑤× ⑥×

地域別交流会



消費者行政担当職員からの取組報告

各会場で自治体での最近の消費者被害の状況や被害防止啓発の取組の報告がありました。

サポーターから地域での活動をひと言報告

- 自治体と連携して、消費生活展の来場者に啓発品を配布し消費者被害防止を呼び掛けました。
- サポーター仲間と188の会を作り、月に一度集まり持ち寄った情報などを共有しています。
- 医療生協のサロンで消費者被害を話題にして悪質な手口を知ってもらうようにしています。



グループ交流



埼玉県マスコット
「コバトン」「さいたまっち」

- ★【クーリング・オフのお知らせチラシ】の活用について
- ☆サポーターの日頃の活動などについて

★自治会で『クーリング・オフのお知らせチラシ』に地域の消費生活センターの電話番号を記入し、回覧したことで消費生活センターの周知も出来ました。

☆市民大学の卒業生の校友会のメンバーが一人も騙されないよう、13期の各期1人以上がサポーターになり同期の仲間に情報を流してもらっている。民生委員とともに情報を得て勉強していかなくてはと思っている。

☆地域の皆さんに高齢者サロンや自治会で消費者被害の啓発紙芝居を披露し好評です。



埼玉県マスコット
「コバトン」「さいたまっち」

参加者の感想

「ダークパターン」で消費者が気づかない間に不利な判断、意思決定をしようように誘導されていることがわかり、知り合いに注意喚起したい。

数年ぶりに参加し「暮らしのレスキュー」被害を初めて聞き参考になりました。

多くの人を対象にした寸劇や近所、知り合いに地道に伝えることが必要だと思います。

被害の事例がAIの活用で複雑化し理解が難しくなっていくのでこの様な研修や交流の場に参加して学びたいと思います。みなさんがどのような活動をしているか参考になりました。

消費者行政の立場として最新の事例のキャッチアップや啓発活動に力をいれて行きます。

埼玉県委託事業

「高齢者の消費者被害防止フォーラム」報告

令和6年8月21日、埼玉教育会館にて開催 103人（オンライン含む）が参加

市町村における消費者行政と福祉行政の連携強化を目的としてフォーラムを開催し、消費者行政・福祉行政担当職員、民生委員福祉事業所の方々が参加しました。

講演「多職種協働で高齢者の見守りを進めるために」

講演「高齢者の消費者被害をどうやって防ぐか～埼玉県の消費者被害防止ネットワークの取り組み～」

講演後、消費者行政と福祉行政の連携事例の報告を受けて、消費者被害の防止について高齢者を見守っている参加者全員が、仕事や地域の活動で早い段階で消費者トラブルに気付き、消費生活相談窓口へつなぐこと等の意見交換が行われました。

サポーターについて紹介し、その後開催した基礎講座（旧養成講座）等への参加につながりました。



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」
埼玉県消費生活課において、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。

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。

埼玉県消費生活センターで検索！

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>

サポーター伝言板

消費者被害防止サポーターは1, 138人
(63市町村)になりました！（令和6年10月末現在）
サポーターのみなさんが取り組まれた啓発活動を
なくす会へぜひお寄せください。

お寄せいただいた啓発活動の様子などは、次号
『サポーターニュース25号』でお伝えします。

サポーター全体交流会を開催します！

令和7年2月18日（火）13時～16時 埼玉会館

詳しくは別紙チラシをご覧ください
ご参加お待ちしております

令和5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。

*引き続き提出をお願いします
右記QRコードからも⇒
1月末まで回答できます



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、埼玉県からの委託を受けています。