

清瀬市消費生活センターだより

No.87 (令和元(2019)年8月)



へぷちゃん

ちえのわ



菊地幸夫弁護士講演会を開催します！

消費者問題の本質を考える

～健全な暮らしを守る、人やお金との向き合い方～

日時 10月6日(日) 13:30～16:00

会場 生涯学習センター(7階) アミューホール

定員 先着180名

◆詳細は9月1日号の市報をご覧ください。



消費生活展を開催します

10月20日(日) 10:00～16:00

◆市民まつりとの同時開催

■環境問題等の消費者問題に取り組むセンター登録団体の活動報告やイベントなどがあります。

■消費生活相談も実施します！

平日になかなか来られない方、ぜひご利用ください！10:00～15:00(12:00～13:00を除く)

■お金について学ぶミニセミナー開催

親子で学ぶ「おこづかい教室」

貯金箱を作ります！

時間：14:00～15:30

場所：消費生活センター3階 集会室

自動通話録音機

の無償貸出をしています！



今年度も**電話による特殊詐欺**(オレオレ詐欺や

還付金詐欺など)や消費者被害を未然に防止するため、自動通話録音機300台の無償貸出をしています。

対象：市内に住所を有する65歳以上の方が居住する世帯。

申し込み：平日の午前9時から午後5時までの間に防災防犯課防犯係または消費生活センター窓口で

※身分証明書(健康保険証や運転免許証など)が必要です。

※お越しになる前には電話で在庫をご確認ください。

消費生活相談の現場から

身近なネットトラブル



使用中にニセの警告表示！慌てて事業者に連絡しない

【事例】

パソコンでインターネット検索をしていたところ、突然けたたましい警告音が鳴り響き、画面上に大手セキュリティソフト開発会社名で「今すぐここに電話をかけてください！」という警告とともに電話番号が表示された。警告音も鳴り止まずパソコンも操作不能であったため慌てて電話をかけたところ、片言の日本語を話す外国人から「パソコンを遠隔操作で修復する」と告げられた。遠隔操作後、「セキュリティソフト購入費用として5万円を請求する」と言われクレジットカード番号を伝えた。その後大手のセキュリティソフト開発会社に問い合わせたところ「それは詐欺です」と言われた。

【アドバイス】

有名なセキュリティソフト開発会社からの警告表示だと思わせ、電話に出た外国人才オペレーターからセキュリティソフトを購入させられたという相談が相次いでいます。

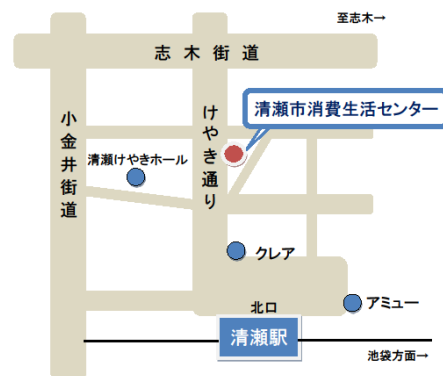
最近では警告表示で不安をあおるばかりか、警告音が鳴り止まない仕組みにより消費者を混乱させ電話をかけさせる手口も出現しています。突然現れる警告はいずれもウイルス感染ではなく、ウェブサイトで広告が表示される仕組みを用いていると考えられます。事例の様にパソコンが操作不能な場合はブラウザを強制終了するかパソコンを再起動してください。いずれにせよ表示された警告表示を鵜呑みにせず、安易に電話をかけないことが重要です。また、クレジットカード決済をしてしまっても、契約先やクレジットカード会社に申し出ることにより被害回復が可能な場合があります。すぐに消費生活センターへご相談ください。

清瀬市消費生活センター

〒204-0021 東京都清瀬市元町1-4-17
【電話】 042(495)6211
【FAX】 042(495)6221
【開館時間】 午前9時～午後10時（月～土曜日）

消費生活相談

【相談専用電話】 042(495)6212
【相談時間】 月～金曜日（祝日・年末年始を除く）
午前10時～午後4時（正午～午後1時を除く）



使用済み小型家電回収ボックスがあります。対象は20品目です。

※目の不自由な方のために「ちえのわ」の音訳CDを製作しています。ご希望の方はご連絡ください。

【編集・発行】 清瀬市消費生活センター 清瀬市消費生活センター運営委員会
【問い合わせ】 清瀬市消費生活センター（電話）042(495)6211

気をつけて！

ネットトラブル



身近になったスマートフォンやタブレット端末。片手で持てるほどコンパクトですが、はかり知れないほど広い世界とつながっています。

その分さまざまな危険とつながっていることもあり、トラブルも急増しています。中には個人情報を盗まれたり、詐欺の被害に遭う人も…。ネットに潜む危険や犯罪の手口を知ってトラブルを防ぎましょう。

情報収集するときの心がけ

インターネット上のすべての情報が正しいとは限りません。また、発信する側には、単なる情報提供以外の目的があるかもしれないことを常に意識しましょう。例えば、商品やサービスの宣伝、自分のサイトへのアクセス数稼ぎ、さらには特定の人や企業等の誹謗中傷、悪質サイトへの誘導などを目的とするものもあります。思わぬトラブルに巻き込まれることのないよう、特定の人や企業、商品にかかわる情報やリンク先などの内容は冷静に見ましょう。

情報を発信するときのチェックポイント

不特定多数の人が見ることができるとネットでの軽はずみな行為は思わぬトラブルになりかねません。自分自身のプライバシー保護やSNS（交流サイト）の炎上防止だけでなく、加害者にならないための配慮も必要です。

下記のような行為は絶対にやめましょう！

- 本名や電話番号などの個人情報の書き込み。
- 他人が写っている写真の無断掲載⇒名前等を書かなくても、写真に写りこんだ建物やGPS機能がオンの状態で写った写真に記録された位置情報から、住所や個人を特定されてしまい、嫌がらせを受けたりストーカーに発展する恐れもあります。
- 他人を誹謗中傷する内容の書き込み⇒人を悲観的な感情にさせたり、不快にさせる情報はないですか？

「お金について学ぶ」セミナーです。ぜひご参加ください！

清瀬市では昨年度より、金融教育普及のため、日本銀行情報サービス局東京都金融広報委員会より2年間の委嘱を受け、各世代に向け「お金について学ぶ」事業を実施します。ご参加をお待ちしています！

8月24日（土）親子で学ぶ「お金の学校」

9月12日（木）知って得する「年金講座」老後に必要なお金の知識～人生をより豊かにするために～

10月6日（日）菊地幸夫弁護士「消費者問題の本質を考える」

10月20日（日）消費生活展 親子で学ぶ「おこづかい教室」貯金箱を作ります！

11月20日（水）知って得する「年金講座」公的年金のしくみ～遺族年金や障がい者年金～

11月22日（金）あなたの知らないお金の世界～貨幣博物館と東京証券取引所見学バスツアー～

■詳細は市報をご覧ください。

フリマサービスを利用するとき

インターネット上で個人同士が商品等を取引できるフリマアプリやフリマサイトなどのフリーマーケットサービス（以下「フリマサービス」）の利用が広がるなか、全国の消費生活センター等に寄せられる相談が増加しています。全国の消費生活センターに寄せられたフリマサービスに関する 2017 年度の相談件数は、3000 件を超えています。相談の多くは、利用者のマナー違反やルール違反や商品取引トラブルです。

【事例 1】

フリマアプリで購入した商品が偽物だったのに、出品者が返品に応じない。アプリ運営事業者に相談したところ「当事者間で話し合うように」言われた。

【事例 2】

フリマアプリで洋服を出品し、購入者に商品を発送したが、購入者から「商品が届かない」と苦情を受けた。

【アドバイス】フリマサービスは個人間の取引です。トラブル解決は「利用者同士で解決」することが求められています。購入前に疑問点を出品者に質問したり、商品の発送には追跡が可能な方法を取るなど、トラブルの未然防止を心がけることが大切です。あわせて、利用規約等で禁止されている行為は絶対に行わないようにしましょう。

1 回だけの「お試し購入」を申し込んだはずなのに…

「1 回目 90%OFF」「初回実質 0 円（送料のみ）などの広告を見て「お試し」「1 回だけ」のつもりで健康食品や化粧品を注文したところ、数か月間の定期購入が条件だったというトラブルが増えています。

【事例 1】

500 円のダイエット飲料を「お試し」のつもりで購入したが、効果がない。解約したいが「4 回の購入が条件」と断られた。定期購入であること、総額が 1 万円近くになるなどの表示は気が付かなかった。

【事例 2】

送料負担のみの「話題の健康食品が今ならお試し価格！」という広告をスマホで見て注文した。1 回だけの「お試し価格」を申し込んだはずが、なぜか 2 回目が届いて定期購入契約になっていた。

【アドバイス】インターネット通販を始め、通信販売では、クーリング・オフ制度がありません。広告ページや申し込みの最終確認画面等で、**定期購入が条件となっていないか**、条件となっている場合はその期間や支払うことになる総額の確認を。また、**解約・返品ができるかどうか**、できる場合はその条件などもしっかり確認しましょう。

スマホを紛失してしまったら

電話番号や住所、メールに写真…スマートフォンには個人情報がたくさんつまっています。電子マネーを勝手に使われたり、登録しているクレジットカードで買い物されたりすることによる**金銭的な被害**のほか、**なりすまし**で SNS を利用されたり、振り込め詐欺などの**犯罪に利用される**おそれもあります。また、新しい機種 of スマホなどは高値で取引されているため、売却されてしまうこともあります。

もしもスマホを紛失してしまったら、使われて困る順に連絡しましょう。

1 携帯電話会社へ連絡する…紛失時に利用できるサービス（遠隔操作など）について、利用方法をしっかり聞く。**2 サービス利用会社に連絡する**…クレジットカードを登録している人は、すぐにクレジットカード会社に連絡して利用を停止する。**3 警察に届ける**…東村山警察や交番に遺失届を提出する。