

「まさか私が・・・」 「まさか母
が・・・」

高齢者を狙う最新悪徳詐欺の手口
～学んで予防しよう消費者被害～

令和6年度権利擁護市民セミナー 第5回

のん太の学校

令和7年2月27日（木）

13:30～15:30

東広島市消費生活センター
消費生活相談員 永田 洋子

本日の流れ

- (1) 契約と関連法律について
- (2) 消費者トラブル事例の紹介
 - ・最近多い特殊詐欺・消費生活トラブルの事例を紹介。
 - ・トラブルに遭わないための対処法（注意喚起と再発防止策）
- (3) トラブルが発生する心理的要因と断り方
- (4) 質疑応答とまとめ。東広島市からのお知らせ



よろしくお願ひします

ご挨拶&消費生活センターのご紹介

◆ 講師（ながた ようこ）の自己紹介



東広島市消費生活センターの紹介
市役所北館 1 階奥にあります



- ・ 受付時間は 9 時から 17 時
（電話の受付は 16 時 30 分まで）
（12 時～13 時と土日祝を除く）
- ・ 来庁でも電話でも相談可能
（守秘義務有・匿名相談も可）
- ・ 電話番号（082）－421－7189

消費者と事業者のトラブルの相談を受付。解決のための助言やあっせんを行なっています。

または 「188」



(1) 契約と関連法律について

- 契約とは？
- 契約をやめる場合の関連法律

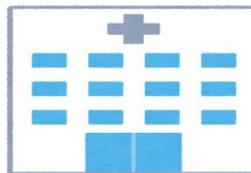


「契約」に当てはまるのは？

- 電車やバスに乗る



- 病院で診察を受ける



- インターネットで買い物



- アパートを借りる



実は・・・全て「契約」です！

- 私たちは生活の中で、無意識のうちに、様々な契約をしています。
- 契約は「申し込み」と「承諾」で成立します。



これください
(=申し込み)



ありがとうございます。
(=承諾)

- 成立した契約は、相手の了承なく一方的にやめることはできません。⇒消費者トラブルが発生…
「本当にやめられない？」

実は・・・ やめることができる場合もあります！ 法律で解決①～特定商取引法～

・訪問販売・電話勧誘など「不意打ち的な勧誘」で契約した場合は
『クーリング・オフ』が可能。

クーリング・オフとは

- ・消費者が一方的に契約を取り消すことができる制度。
- ・適用される取引は定められている。 ×店舗購入 ×通信販売
- ・契約日を1日目として、決められた期間内(8日or20日)に
書面(はがき)で通知。⇒令和4年6月1日より、電磁的記録(メール等)
でもクーリング・オフの通知を行うことが可能に！

※クーリング・オフ期間が過ぎてもキャンセルできる場合もあります！

困ったときは東広島市消費生活センターに相談を！

実は・・・
やめることができる場合もあります！
法律で解決②～消費者契約法～

- ・ 消費者と事業者との間の契約に適用される。
- ・ 消費者と事業者間には、情報の質や量、交渉力に格差があるためトラブルが発生
⇒ 消費者の利益を守る法律

【取り消しが出来る場合】や
【契約条項が無効になる場合】もあります。

例えば・・・

法律で解決②～消費者契約法～ 【取り消しが出来る場合】 【契約条項が無効になる場合】

不実告知

・事実でないことを言われた。

不利益事実の
不告知

・メリットばかり言われてデメリットの説明がない。

断定的判断
の提供

・必ず儲かるといわれたが、儲からない。

不退去
退去妨害

・業者が「帰ってくれない」
・業者が「帰らせてくれない」

法律で解決③～民法～

民法は全ての契約の基礎となる法律

『契約当事者は対等』という前提⇒『契約自由の原則』

- ①契約する、しない⇒選択する自由
- ②契約内容の自由
- ③契約相手を選択する自由
- ④契約様式の自由

契約相手が商品を渡してくれない～債務不履行による解除～

未成年者が高額な買い物をした～未成年者契約の取り消し～

※民法改正：2022年4月から成年年齢が20歳から18歳に！

「特定商取引法」>「消費者契約法」>「民法」
という順番で、法律の適用を検討する。

困ったときは、東広島市消費生活センターに相談を！

TEL 082-421-7189

消費者の「8つの権利」と「5つの責任」

消費者の8つの権利

- **安全を求める権利**
- **補償を受ける権利**
- **知らされる権利**
- **消費者教育を受ける権利**
- **選択する権利**
- **生活の基本的なニーズが保障される権利**
- **意見を反映させる権利**
- **健全な環境を享受する権利**

※赤字は、ケネディ大統領が提唱した4つの権利

消費者の5つの責任

- **批判的意識を持つ責任**
- **主張し行動する責任**
- **社会的弱者への配慮をする責任**
- **環境への配慮をする責任**
- **連帯する責任**

(2) 消費者トラブル事例の紹介・注意喚起

- ・ **最近多い消費生活トラブル事例を紹介**
 - ・ 最近多い特殊詐欺・消費生活トラブルの事例を紹介。
 - ・ トラブルに遭わないための対処法（注意喚起、再発防止）



特殊詐欺と契約トラブルは違う！



- ・ 特殊詐欺はそもそも「契約」がありません！「犯罪」です！
- ・ 契約トラブルは・・・
- ・ 消費者「契約なんかしていない」
事業者「契約しています」
互いの認識のズレから「トラブル」に発展します。

60歳代以上の相談状況

全国の消費生活相談の状況 (2023年度・60歳代以上)

- 1位 商品一般
- 2位 化粧品
- 3位 健康食品
- 4位 他の役務サービス
- ※サポート詐欺
- 5位 移动通信サービス

東広島市消費生活センター
2023（R5）年度の
相談件数は
1114件

うち、60歳代以上の
相談件数は405件

最近多い特殊詐欺の手口を紹介します！

(その1) SNS (通信アプリLINE) を使った投資詐欺 (FX・暗号資産・金取引) の被害が発生。

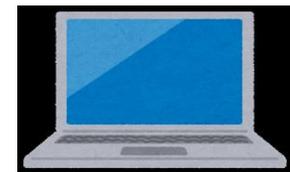


(その2) フィッシングメールの被害も多発。大手ネット通販・クレジット会社・宅配業者を騙るSMSを信用して文面のURLをタップ⇒個人情報の漏えい、クレジットカードの不正利用が発生することもある。



(その3) サポート詐欺

・パソコン上に「ウイルスに感染した」という警告画面が出たため、表示された番号に電話をかけたところ、セキュリティサポート費用を請求される手口。



- ・自分は大丈夫！と思っけていても被害に遭うことも…
- ・SNSでお金のお話が出たら「詐欺」を疑う。

最近多い消費生活トラブル事例 通信販売のトラブル①

ネット通販のきっかけは「SNS」と「ネット広告」

ケース①定期購入（ネット通販）

『SNSの広告を見て、健康食品をおためし500円で購入した。その後追加で商品と1万円の請求書が届き定期購入と知った。解約したい』

ケース②商品未着（ネット通販）

『ネットで検索して、噴霧器を最安値のサイトで購入。1万5千円を先払いで振り込んだ。商品も届かず、連絡もつかなくなった。返金してほしい』

ポイント

- ・ 広告の内容や取引条件などをよく確認しましょう。
- ・ 個人名口座の先払い振込は十分注意しましょう。

最近多い消費生活トラブル事例

通信販売のトラブル②

ネット通販のきっかけは「SNS」と「ネット広告」

ケース③代引き配達トラブル

『SNSの広告を見て、日本製の電気ヒーターを注文し代引きで1万円払った。届いた商品は外国製で電源も入らない。商品を返品し1万円を返金してほしいと、無料通信アプリでサイトに連絡したが海外への送料を請求された』

ケース④代引き配達トラブル

『SNSの広告を見て、ブランド物の磁気ネックレスを注文し代引きで1万円払った。商品は偽ブランド、商品を返品し1万円を返金してほしいと、配送伝票に書かれた番号に電話をかけるが電話がつかない』

ケース⑤返金トラブル

『ベビーカーを最安値のサイトで購入。3万円を先払いで振り込んだが、サイトから〇〇ペイに返金すると言われ手続きしたら、〇〇ペイの残高20万円を送金してしまった』

【注意！】〇〇Payで返金しますと言われスマホを操作、返金してもらわずがアカウントの乗っ取りや、送金してしまう被害が発生。

最近多い消費生活トラブル事例

通信販売のトラブル③

きっかけは「広告」

ケース⑥薬の定期購入のトラブル

『テレビのCMを見て、関節痛の薬を電話で申し込み購入した。オペレーターから、「2、3か月続けた方が良い」と勧められたがあまり覚えていない。1カ月後2本目が送られてきたが頼んでいないので受取拒否した。その後、別の会社から請求書が届いたが無視して払わなかったところ、弁護士から請求書が届いた。商品も手元にないのになっとくがいかないを督促されて騙されたと気が付いた。』

【注意！】被害者ではなくサイトをだました加害者になる場合も有。

ケース⑦消費者金融の借金トラブル

『ネットの副業広告をタップ、SNSでやり取りを開始。ネットで商品を安く仕入れて、ネットで高く売ると儲かると誘われ消費者金融で50万円借金してシステム代金を支払った。でも儲からない。サイトを検索して副業詐欺と気づくが50万円の借金が払えない』

【注意！】借金の手続きに必要と指示され、スマホに遠隔操作アプリを入れられ、スマホを乗っ取られるケースも有。

最近多い消費生活トラブル事例（その他）

・インターネット回線のトラブル

『ネットの料金と光電話が安くなると電話で勧誘され通信会社を変更した。でも、料金が高くなった。話が違うので解約したい。元の回線に戻したい』

・不用品の買い取り（訪問購入）のトラブル

『要らない服や靴など不用品を買い取りたいと電話がありました。訪問してきた業者に指輪を売ってしまった。お金を返すので指輪を返してほしい』

ポイント

- ・電気通信サービス（ネット回線）には初期契約解除制度
- ・訪問購入にはクーリング・オフが適用されます！

困ったときは東広島市消費生活センターに相談を！

キャッシュレス決済のトラブル事例（1） 東広島市消費生活センターに寄せられた相談から

ケース①電子マネー

『豪雨災害で78歳の母の家が流され亡くなった。生前、母がスーパーの電子マネーにチャージした1万円を返金してほしいとスーパーに申し出たが、利用規約でチャージしたお金は返せないことになっていると説明された。返金は無理か』

対応結果

・娘からの相談。スーパーのお客様センターに問い合わせた。スーパーから「利用規約に返金に応じられない旨記載されているが、今回は豪雨災害に遭ったという特殊な事情なので社内で検討した。払い戻しに応じると出資法違反になり、金融庁の指導が入ると顧問弁護士から助言を受けたので返金は出来ない」と回答があった

～アドバイス～

カードの利用規約は必ず確認！
一度に高額なチャージはしない。

キャッシュレス決済のトラブル事例（2） 東広島市消費生活センターに寄せられた相談から

ケース②ポイントカード

『中古の釣り道具を売買している店のポイントカードが廃止になった。これまで25万円買って貯めたポイントが使えなくなった。一方的に廃止にするのは詐欺ではないか』（60代男性からの相談）

～アドバイス～

- ・ポイントには法的な規制はなく期限がある。
- ・閉店など店の都合で利用できなくなることもある。
- ・その場合は店とポイントの取り扱いを交渉するしかない。

参考：キャッシュレス決済の関連法令

- ◆ 割賦販売法・・・クレジットカード
ただし、翌月1回払い（マンスリークリア）は対象外
- ◆ 資金決済法・・・「前払式支払手段」と「資金移動」
「前払式支払手段」・・・電子マネー・プリペイドカード
「資金移動」・・・スマホ決済
原則払い戻し（換金）不可
- ★国際ブランドプリペイドカードには「前払式支払手段」と「資金移動」の2種類の決済方法が存在する

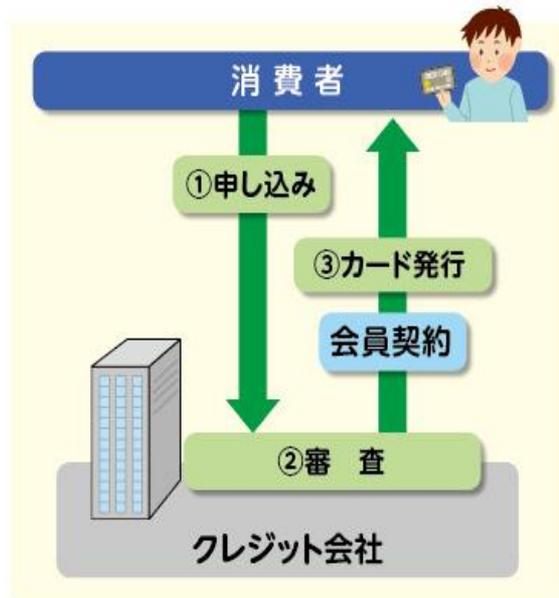
**使うのは簡単ですが仕組みは複雑です！
「後払い」の仕組みを理解して
利用するようにしましょう！**

おまけ：借入金（消費者金融）が支払えない⇒信用情報機関に登録される⇒携帯電話の機種変（分割払）ができなくなります。

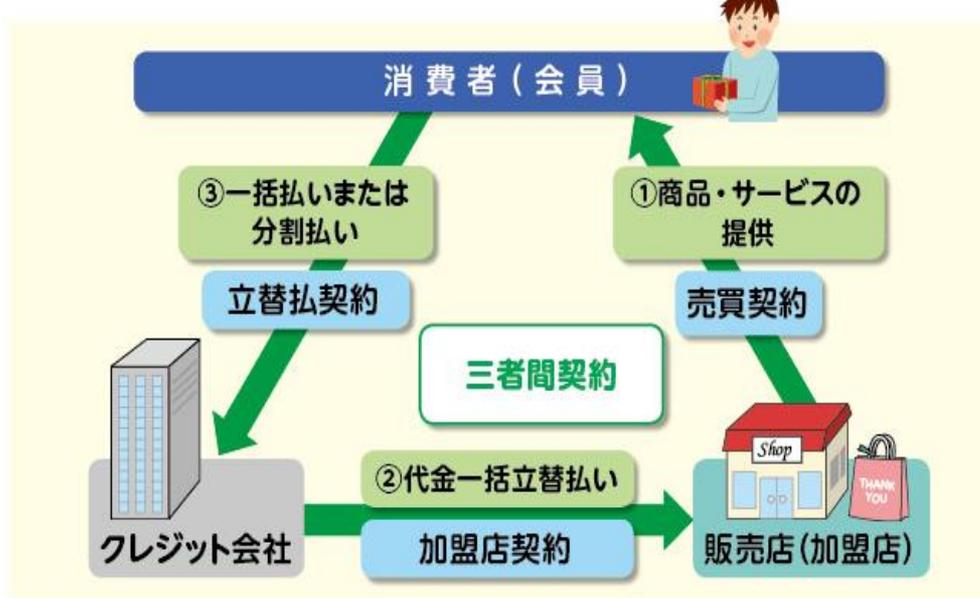
参考：生活に浸透したキャッシュレス決済 (販売と支払い方法の多様化・クレジットカード)



●クレジットカードが発行されるまで



●クレジットカードの仕組み



(3) トラブル事例から学ぶトラブルを防ぐ方法とは

- ・トラブル発生の背景と対処法のポイント



どうして「トラブル」が発生するのか？！

➤ 「きれいになりたい」

➤ 「お金を儲けたい」

欲望を達成したい！

その結果・自分の期待に沿う情報だけ見る

・自分に都合の悪い情報は無視する

だから「契約前には相手方の情報を見極め」が実践できない

そのため「契約後にトラブル発覚」

しかも・・・騙そうとする側は、

を利用してアプローチ。

こころの
法則



トラブルに遭わない方法はある！大丈夫！！

トラブルに遭わないためには

契約前に…
お金を払う前に…



検索=情報収集
信用できる情報？
「鵜呑みにしない」
「疑いの視点」
情報を自らで見極める

・トラブルに遭ったときは・・・

相談しよう！

・家族・友人・消費生活センターに相談する。

★トラブル解決のポイント★

『リアルな相手に相談！』

『早めに相談！』



「断る力」を身につけて！



誰でも「トラブルに遭う」
という意識を持って！

(4) 質疑応答とまとめ

- ・ 東広島市からのお知らせ



本日のまとめ



- ・ 契約を一方的にやめることはできません！
- ・ 法律を活用してやめることが出来る場合もあります。
- ・ トラブルに遭わないために最初に検索⇒情報収集を！
- ・ 契約前、お金を払う前に業者の信用性を調べる、規約を確認しましょう。
- ・ 困ったときは、リアルな相手に相談しましょう！
- ・ トラブルが発生する心理状態を理解し、誰でもトラブルに遭うという意識を持ちましょう。



最後までありがとうございました。



東広島市消費生活センター
(082) - 421 - 7189
消費者ホットライン「188~いやや~」