

なら消費者ねっとニュース

発行 特定非営利活動法人なら消費者ねっと 2023年10月

〒630-8043 奈良市六条2丁目17番6-11号 コープふれあいセンター六条2階

TEL/FAX: 0742-93-7741

発行責任者 北條 正崇

HP <http://www.narasn.org/>

NO. 27



その契約だいじょうぶ？ なら消費者ねっとさんに聞いてみよう！

9月23日コープみみなし研修室で、ならコープ主催の学習会「その契約だいじょうぶ？なら消費者ねっとさんに聞いてみよう！」が開催され、当団体が企画協力しました。講師は当団体理事の山口知香消費生活相談員で、グループあんあんさんの寸劇を交えながら「消費者トラブルの現状」についてお話ししました。



学習会の様子→

<山口さんのお話のポイント>



講師の山口さん

○昨年「迷惑メールや不審な電話」「不動産賃貸」「安い価格で誘うエステ」など国民生活センターに87万件の相談が寄せられました。私たちは性善説で物事を考えますが、特にインターネットなど使うときは性悪説と考えることが大切だと考えます。今注目する消費者トラブルとは・・・

○定期購入トラブル —グループあんあんさんの寸劇—

定期購入トラブルに遭わないために、①定期購入契約が条件になっていないか②支払総額いくらか③解約時の連絡手段があるか、返品特約条件確認（通信販売の場合にはクーリングオフはありません）④利用規約の確認そして最終画面のスクリーンショットを保存することが大切です。

○レスキュートラブル —グループあんあんさんの寸劇—

修理依頼して来てもらったので、高額請求でもクーリングオフできないと考える前に消費者センターに来てください。しかし、まずは落ち着いて（あせらず）修理を依頼するようにしてください。○最後に消費者トラブルに遭わないために、自分の消費行動に責任を持って、「いりません」「お断りします」とはっきり言える消費者になりましょう。個人情報には安易に教えない・うまい話はまず疑う・急がされる契約は要注意・ネットクリックする前にひと呼吸おく。それでも消費者トラブルに遭ったら消費者センターまたは消費者ホットライン188に電話してください。



グループで疑問や感想を出し合いました

○会場からの質問

Q 子どもが被害に遭った場合どうしたらいいですか？

A 被害者さんからお話を聞くというのが基本です。子どもさんであったとしても来ていただきたいと思います。学校など休めないのはわかりますが、消費生活はずっと続くことだから、失敗した時にそれをどうしたらいいかっていうことを体験させる意味でも子どもさんに来てほしいと思います。



奈良県消費者基本計画策定部会の開催

2023年8月30日に奈良県消費生活審議会・消費者基本計画（仮称）部会が開催されました。

奈良県では平成28年に消費者教育推進基本計画が策定されましたが（現在は第二次計画、計画期間令和5年度まで）、消費者基本計画は策定されていませんでした。そのため、令和6年度に向けて消費者基本計画の策定準備が進められています。消費者教育推進計画もこれに統合されます。

令和5年8月30日に奈良県消費生活審議会の部会である消費者基本計画（仮称）策定部会が開催されました（場所：奈良県中小企業会館）。

部会の委員は以下のとおりです。当法人から2名の部会員を輩出しています。

消費者代表（部会長）	北條正崇氏	当法人理事長
事業者代表	奥西武史氏	奈良県生協連専務理事
学識経験者	大本久美子氏	大阪教育大学教授

計画期間 令和6年度～12年度（7年間）

施策の方向性

目指す姿「県民が安心して豊かな消費生活を営むことができる社会の実現」

基本方針 I 消費者被害の防止と救済

II 消費者教育の推進

III 消費者の安全・安心の確保



部会では事務局作成の原案に対して3名の委員が意見を出しました。今後、委員の意見を反映した修正案が作成され、審議会の開催やパブリックコメント等を経て、3月の議会で策定される見込みです。

「適格消費者団体」の認定に向けて

○ 当法人が「適格消費者団体」の認定に向けて消費者庁への相談を始めた本年初めの時点では、全国で23団体が認定を受けていましたが、7月20日に消費者市民ネットおきなわ（沖縄県）が、8月3日にやまなし消費者支援ネット（山梨県）が認定を受けました。これで全国25団体になりました。ほかにも申請中の団体があると聞いています。当法人は事前相談から正式な申請に向けて、消費者庁からの連絡を待っているところです。

○ 課題である会員数の拡大・財政基盤の拡充については、会員・関係機関の皆様のご支援・ご協力により、会員数も136名（正会員121、賛助会員15、令和5年8月15日時点）に増え、会費収入は予算（102万円）にはまだ到達していないものの約8割（84万2000円）に到達しています。皆様には引き続き新規会員加入・会費納入のご協力をお願いします。



あなたは
大丈夫？

そのメール、フィッシング詐欺かも！？



通販サイト、クレジットカード会社、携帯電話会社、公的機関などの実在する組織をかたり、クレジットカード番号やアカウント情報といった個人情報を盗み取るフィッシングメールが増えています。

〈事例1〉大手通販サイトから、身に覚えのない注文確認メールが届いた。キャンセルしようと「注文の詳細を見る」ボタンをクリックし、アカウントIDとパスワードを入力したら、クレジットカードを不正利用された。

〈事例2〉インターネットバンキングから「不正利用を検知したので利用停止した。制限解除の手続きをするように」というメールが来た。リンク先でログインIDとパスワードを入力したところ、預金を不正送金された。

〈事例3〉宅配不在通知のSMSが来た。URLをタップし、アプリをインストールした後、私のスマホからSMSが大量発信され、キャリア決済も不正利用された。



〈トラブルにあわないために〉

不安をあまり、解決策を示して偽サイトへ誘導するのがフィッシングの手口です。最近の詐欺メールは巧妙に作られていて、本物かニセモノか見分けにくくなっています。日頃から備え、慌てず対応することが大切です。



- ① メール内のURLをクリックしない。
- ② リンク先で個人情報を入力しない。
- ③ ブックマークや正規のアプリからアクセスする。
- ④ 公式サイトなどで真偽を確認する。
- ⑤ 迷惑メールフィルターやセキュリティソフトを利用し、システムの更新を必ずして、最新の状態にしておく。



もし、偽サイトにカード番号やパスワードなどを入力してしまった場合は、すぐにパスワードを変更し、カード会社に連絡しましょう。

2023年10月1日から

ステルスマーケティングは 景品表示法違反となりました

ステルスマーケティング「ステマ」とは、消費者に気づかれずに商品やサービスを宣伝・広告したり、口コミなどを行ったりすることです。SNSなどにインフルエンサーが宣伝を依頼されたにもかかわらず個人の感想として発信することがよく知られています。



消費者庁が作成したインターネット上の啓発広告

景品表示法に違反すると消費者庁から措置命令が出され、従わない場合は罰則（2年以下の懲役または300万円以下の罰金）が科せられます。場合によっては、企業名が公表される可能性もあります。

見守り 新鮮情報

事例1 自宅から遠く、自分も入るつもりはないので、**墓じまい**を寺に申し出たところ、300万円ほどの**高額な離壇料**を要求され困惑している。払えないと言うとローンを組めると言われた。
(80歳代 女性)



事例2 跡継ぎがないのでお寺に**離壇**したいと相談したところ、過去帳に8人の名前が載っているため、700万円かかると言われた。**不当に高い**と思う。
(70歳代 女性)

墓じまい 離壇料に関する トラブルに注意

ひとこと助言 ●離壇料に明確な基準はなく、金額に納得がいけない場合は、基本的には寺などと話し合うこととなります。●墓じまいは勝手にはできず、寺などが発行する「埋葬証明書」などが必要です。家族や親族などを交えるなどして、よく話し合しましょう。●分からないことがあれば、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください（**消費者ホットライン 188**）

発行：独立行政法人国民生活センター

不当契当解約・不当勧誘などの 消費者被害やトラブル情報を お寄せください

なら消費者ねっとでは、消費者にとって不利益な契約や表示・勧誘などの事例を集めて、消費者の利益を害する事業者に関わり合わせや改善を求める申し入れを行っています。

情報をお知らせください。



受付アドレス info@narasn.org

なお、個別解決のご相談は「消費者ホットライン（188）」または、お近くの市町村消費生活相談窓口にご相談ください。

奈良県内の 特殊詐欺の発生状況

○令和5年度 9月末

被害件数 172件

被害額 約 4億 8686万

奈良県警察本部の防犯情報紙「やまとの安全」

2023年度京都消費者問題セミナー

SNS から忍び寄る罠！

～私はだまされないとと思っている
あなたは 本当に大丈夫？～

日時：2023年11月25日（土）13:30～15:40

オンライン（Zoom ウェビナー）開催

2021年度から「成年年齢 18歳引き下げ」をテーマに、法的に大人となるということはどういうことなのか、大人になるための準備って？見守る社会はどうすればいいの？ などについて考えてきました。今回は、若者に限らず多くの人にとって欠かせなくなった SNS を取り上げます。SNS の便利さと引き換えに、さまざまなトラブルや消費者被害が増えてきています。

参加無料・申込締切 2023年11月22日

お問い合わせ ●内閣総理大臣認定適格消費者団体
NPO 法人京都消費者契約ネットワーク（KCCN）

TEL：075-211-5920（月・水・金 午後 1 時～5 時）

FAX：075-746-5207 E-mail: mail@kccn.jp