



地域のチカラで防ごう、消費者トラブル

悪質商法等の消費者トラブルや詐欺被害は誰にでも起こり得るものです。家族・友達・職場・地域などで、お互いを気にかけてあう関係をつくり、みんなで消費者トラブルの被害を防ぎましょう。

① 消費者トラブルについて周囲の人と話題にしましょう

日頃から悪質商法や詐欺の手口を知っていれば、被害を防げる可能性が高まります。周囲の人と消費者トラブルについて情報共有を行い、いざというときに相談しやすい関係があると安心です。

② 周囲の人の様子に異変がないか気かけましょう

次のような様子がみられたら、消費者トラブル等に遭っているかもしれません。

- 宅配便や郵便物が頻繁に届いている
- 見慣れない人がよく出入りしている
- いつもより口数が少ない、悩みがある様子だ
- 急に節約し始める、借金を申し出るなど、お金に困ってる様子だ
- 靈感・祈祷などに関心を持ち始めた



③ 異変に気付いたらさりげなく声を掛けましょう

問い詰めたり、頭から否定するような口調ではなく、「最近どうですか？」などさりげない声掛けや世間話をしながら何気なく尋ねてみると、トラブルや被害に遭っていることが分かるかもしれません。

もし、トラブルや被害に遭っていると分かったときは消費生活センター等への相談を提案しましょう。家族や地域包括支援センターなど、本人以外の人でも相談することができます。



県内ではこんなトラブルがありました!!

県消費生活センターに寄せられた相談をもとに、特に注意してほしい消費者トラブル事例を4つ紹介します。

トラブル①

不用品の買取りトラブルにご注意

【相談事例】

- ・ 訪問の買取業者に洋服を見せたところ、「貴金属はないか」と1時間半も居座られ、断り切れず、24金のネックレスなど計9点を6万円で買い取られてしまった。
- ・ 買取業者が訪れ、ネックレスの箱のみを5千円で買い取っていったが、業者が帰った後、よく見たら、箱から出したネックレスと名刺も見当たらない。

【アドバイス】

- ・ 買取業者から電話で勧誘されても**安易に訪問を承諾しない**ようにしましょう。
- ・ **突然訪問**してきた買取業者は、**家に入れない**ようにしましょう。
- ・ 買取りを依頼する場合、**高齢者がひとり**で対応するのは避けましょう。
- ・ **依頼された物品以外**の買取りを勧誘することは**法律で禁止**されています。きっぱり断りましょう。
- ・ 売却する際は**契約書の交付を求め**、引き渡す物品や事業者名などを確認しましょう。



トラブル②

「簡単にできる」副業にご注意

【相談事例】

- ・ スマホで簡単に稼げる副業を検索して見つけたサイトに登録したところ、事業者から電話があり、暗号資産系の副業だと説明を受けた。

「システム利用料」として110万円を求められた際、「お金がない」と答えたが、**消費者金融から借りるよう指示**され、スマホに入れたアプリで借入れした。職業・収入欄は虚偽の申告をするよう指南された。

1万円程度の収入しかなく、解約し返金を希望する。



【アドバイス】

- ・ 「スクショ (スクリーンショット) するだけ」、「動画を見るだけ」など、**空き時間 (スキマ時間) で簡単に効率よく稼げる**かのような副業は、**詐欺**を疑いましょう。
- ・ 「すぐに元が取れる」、「借りた月に返せば利息は付かない」などと**消費者金融での借入れを指示**されても従わないようにしましょう。
- ・ 「あなたがタスクを失敗した**補填**」などの名目で支払いを求められた場合、詐欺を疑い、**お金を振り込む前に**消費生活センターへ相談しましょう。

トラブル③

脱毛エステの「永久保証」にご注意

【相談事例】

- ・40万円を払えば永久に脱毛を受けられると説明され、ローンを組んで、永久保証付きの脱毛エステを契約した。6回施術を受けた時点で、サロンが倒産してしまった。

サロンを引き継いだ事業者では、永久保証ができないと言われたため、中途解約したいが、「契約期間が過ぎており、解約不可」と断られた。

【アドバイス】

- ・長期間にわたるコースは、一定の期間・回数を**有償提供部分**とし、それを超える部分については**無償提供部分**としている場合が多く、有償提供部分が終了した後は「**中途解約できない**」と言われトラブルになるケースがあります。
- ・**長期の契約**は慎重に、心配なときは**都度払いできるコースやエステ店**を選択しましょう。いつまで、何回までなら中途解約ができるのか確認しましょう。
- ・必ず契約書面で**契約上の期間・回数と単価**を確認しましょう。
（「通い放題」などの期間・回数と契約上の期間・回数は一致しないこともあります。）



トラブル④

SNS等で出会う異性から誘われたもうけ話にご注意

【相談事例】

- ・出会い系サイトで知り合った女性にネットショップの経営を勧められ、言われるがままシングポールに拠点のある**商品売買のプラットフォームアプリ**を取り込んだ。

Webで**利益が確認**できたため出金しようとしたら「出金にはお金が必要」と繰り返し言われ、消費者金融など複数の金融機関から合計270万円を借りて、**指定された個人名義の口座へ何度も振り込んだが、利益を出金できない。**

【アドバイス】

- ・**SNSやマッチングアプリ等で出会った相手の指示**で投資や副業をするのはやめましょう。
- ・お金の振込みを**指定された口座が「個人名義」**の場合は**詐欺**を疑い、**振り込む前に**消費生活センターへ相談しましょう。お金を振り込んでから詐欺と分かった場合、**被害回復は困難**です。

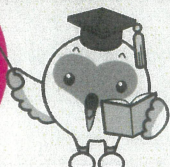


「おかしいな」「困ったな」と思ったときはすぐに

消費者ホットライン 局番なしの **188** へご相談ください!

音声ガイダンスにしたがってお住まいの地域の郵便番号を入力すると、最寄りの消費生活センター等の相談窓口につながります。

注意喚起

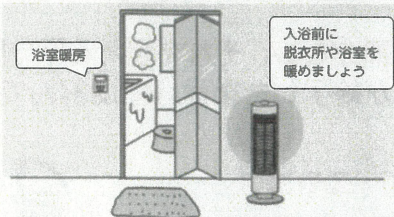


交通事故の約2倍?! 冬の入浴中の事故に要注意!

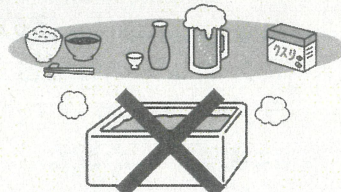
11月～4月にかけての寒い季節は、入浴中に意識を失い、浴槽で溺れる事故が多くなります。入浴中に溺れて亡くなる方の人数は、交通事故で亡くなる方の約2倍というデータもあり、特に高齢者のみなさんは注意が必要です。

入浴中の事故を防ぐポイント

- 入浴前に脱衣所や浴室を暖めておく。



- 食後すぐの入浴や、飲酒后、医薬品服用後の入浴は避ける。



- 浴槽から急に立ち上がらない。手すりなど使ってゆっくり立ち上り上がる。



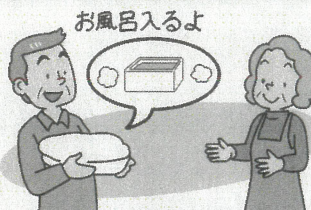
- 湯温は41度以下で、お湯につかる。時間は10分までを目安にする。

※次のような、入浴方法は避ける。

- ⚠ 42℃くらいの熱いお湯に入る
- ⚠ 長湯をする
- ⚠ かけ湯なしでドボンと入る



- お風呂に入る前に、同居する家族にひと声かける。



- 家族は入浴中の高齢者の動向に注意する。



入浴中の事故を防ぎ、お風呂で体を温め、一日の疲れを癒しましょう。



※政府広報オンライン「交通事故死の約2倍?! 冬の入浴中の事故に要注意!」(<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/202111/1.html>)を一部抜粋、編集して作成

自立した消費者として意見を伝えましょう

消費者が事業者から購入した商品や提供されたサービスに不満があったときに、自らの意見を伝えることは、より良い商品やサービスの提供につながります。

しかし、過大な要求や暴言等の消費者の行き過ぎた言動による悪質なクレームは「**カスタマーハラスメント**」として、場合によっては処罰されることもありますので注意しましょう。

Point1 ヒト呼吸おきましょう。

怒りに任せた発言は逆効果です。従業員も同じ「人」として、お互い尊重しあうことが大切です。

Point2 伝えたいことを明確にして、その理由を丁寧に伝えましょう。

返品したいのか、解約したいのか、理由も併せて明確に、丁寧に伝えることが重要です。

Point3 事業者の説明も聞きましょう。

事業者との円滑なコミュニケーションが解決への糸口になります。一方的に主張するだけでなく、事業者の説明も聞きましょう。



※消費者庁「消費者が意見を伝える」際のポイント

(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/notice/assets/information_notice_210330_0001.pdf)を一部抜粋、編集して作成

エシカル消費を始めませんか?



エシカル消費とは、地域の活性化や雇用などを含む、**人・社会・地域・環境に配慮した消費行動**です。2015年に国連で採択された持続可能な開発目標 (SDGs) の17のゴールのうち、特に**ゴール12「つくる責任・つかう責任」**に関連する取組です。

● エシカル消費の例

● 商品・サービスを選択するとき

以下のような商品を選択する

- ・フェアトレード認証商品
- ・売上の一部が寄付に繋がる商品
- ・障がいのある人の支援に繋がる商品
- ・地産地消の商品

● 買い物するとき

- ・必要なものを、必要な分だけ購入する
- ・レジ袋の代わりにマイバッグを持参する

● 家庭で消費・処分するとき

- ・食品ロス※を減らす
(※下の記事で詳しく紹介しています)
- ・使わなくなったものはシェアやリユースをする
- ・地域のルールに沿ったごみの分別

● 県の取組を紹介します

▶ 食から持続可能な社会の形成を考える学習会

エシカル消費を推進している県内事業者の取組を見学する学習会を開催しました。

《令和6年度実施内容》

- ・お米 (非食用米) を活用したゴミ袋生産の取組
- ・耕種農家と畜産農家による耕畜連携の取組
- ・循環型農業と発酵のアップサイクルの取組



※来年度のイベントについては随時県ホームページでお知らせします。

エシカル消費は、少しの意識で気軽に日常に取り入れることができます。

社会課題に気付き、自分は何ができるのかを考えてみるのがエシカル消費の第一歩です!



もったいない、減らそう食品ロス

「食品ロス」とは、まだ食べられるのに捨てられてしまう食品のことです。全国では年間約472万トン※1、新潟県でも年間約6.6万トン※2の食品ロスが発生しています。身近な例に例えると、私たち一人ひとりが毎日おにぎり1個分のご飯を捨てていることになります。

※1 環境省・農林水産省 令和4年度推計 ※2 新潟県 令和4年度推計

食品ロスの約半分は家庭から

食品ロスの約半分は、私たちの家庭から発生しています。家庭から発生する食品ロスは、大きく3つに分類されます。

【食べ残し】 食卓にのぼった食品で、食べ切れずに廃棄されたもの

【直接廃棄】 賞味期限切れ等により使用・提供されず、手つかずのまま廃棄されたもの

【過剰除去】 厚くむき過ぎた野菜の皮など、過剰に除去された可食部分

食品ロスを減らすために今日からできること

- ① 食事は残さず食べる
- ② 食べ物を買わずに済まない
- ③ すぐに食べるときは、消費期限や賞味期限の近いものから購入する (「てまえどり」)
- ④ 外食では食べきれる量を注文する

新潟県では、「残さず食べよう! にいがた県民運動」を通じて、県民の皆さまと一緒に食品ロス削減に取り組んでいます。



スリーアール
新潟県3R推進イメージキャラクター「エコニャン」



商品の購入や契約についておかしいな、困ったなと思ったら… 消費者トラブルFAQサイトを活用してみましょう!



消費者トラブルFAQサイトとは?

独立行政法人国民生活センターが開設しているサイトです。**よくある質問と回答の形式**で、消費者トラブル解決のための情報を確認できます。昼間は忙しく、消費生活相談窓口が開いている時間に相談できない方や、電話が苦手な方にもおすすめです。

利用方法

- ・スマートフォンの場合、右記の二次元コードをカメラで読み取ってアクセスしてください。→
- ・パソコンの場合、「国民生活センター 消費者トラブルFAQ」と検索してください。

消費者トラブルFAQ



時間や場所を問わず、解決方法を調べることができるツールです。ぜひご活用ください!

※FAQサイトで調べても解決しない場合、消費者ホットライン188または、最寄りの消費生活相談窓口にお電話ください。

2024年4月

ジェイ・フレック

「J-FLEC(金融経済教育推進機構)」が設立されました

知るぽると

新潟県金融広報委員会

「J-FLEC」は、官民一体となった金融経済教育を実施するための中立的な組織として、金融庁が監督する認可法人です。J-FLECでは、幅広い年齢層に向けて国民各々のニーズに応えた金融経済教育の機会を届けていきます。新潟県金融広報委員会はJ-FLECと連携し、中立・公正な立場から県民の皆様に金融経済教育を広く提供していきます。

「J-FLECはじめてのマネープラン」

「家計管理」やNISA・iDeCo等の「資産形成支援制度」、「金融商品・サービス」等に関する疑問や質問について、金融経済の専門家(J-FLEC認定アドバイザー)が回答する無料の電話相談窓口を設けています。電話相談は最大30分間で、事前予約は不要です。また、個別相談を対面(東京オフィスのみ)またはオンラインで最大1時間無料体験できる取組も行っています。

詳しくは、J-FLECホームページをご覧ください。

J-FLECの講師派遣

企業や学校・公民館等に、J-FLECが認定した講師を無料で派遣します。金融経済に関する様々なテーマの中から、ご希望に沿った内容を学んでみませんか?

講師派遣で学べる主な内容

「大人になる前に知っておきたいお金の話」
「リタイア前後に知っておきたいお金の話」など

各種J-FLEC事業についての詳細は
ホームページをご覧ください。



【お問い合わせ先】新潟県金融広報委員会

〒951-8622 新潟市中央区寄居町344 (日本銀行新潟支店内) TEL: 025-223-8414

知るぽると 新潟

検索

編集・発行



新潟県

●新潟県 総務部 県民生活課 消費とくらしの安全推進班

〒950-8570 新潟市中央区新光町4番地1
TEL: (025) 280-5135 (直通) / FAX: (025) 283-5879
E-mail: ngt010230@pref.niigata.lg.jp
ホームページ: <https://www.pref.niigata.lg.jp/sec/kenminseikatsu/consumer.html>

●新潟県消費生活センター

〒950-0994 新潟市中央区上所2丁目2番2号 新潟ユニゾンプラザ1階
TEL: (025) 281-5516 / 相談電話: (025) 285-4196
FAX: (025) 281-5517 / E-mail: ngt013110@pref.niigata.lg.jp
ホームページ: <https://www.pref.niigata.lg.jp/site/shohiseikatsu/>



この印刷物の印刷時に排出されるCO2は、佐渡市の「トキの森」、阿賀町の「阿賀悠久の森」、津南町の「電神の森」、南魚沼市の「銘水の森」、魚沼市の「魚沼わくわくの森」及び十日町市の「ふるさとの森づくり」プロジェクトに資金提供することによりオフセットしています。