

あなたは大丈夫？
一人でも悩まず、まず相談！



どんなトラブルがあるの

今年度、市民くらしの相談課で受けた消費生活相談についてご紹介します。

■オレオレ詐欺（振込め詐欺）

家族や市役所職員、警察官などを装い「事故や事件を起こしてしまい、解決のためなどにお金が必要」などと不安をあおり金品をだまし取る手口です。

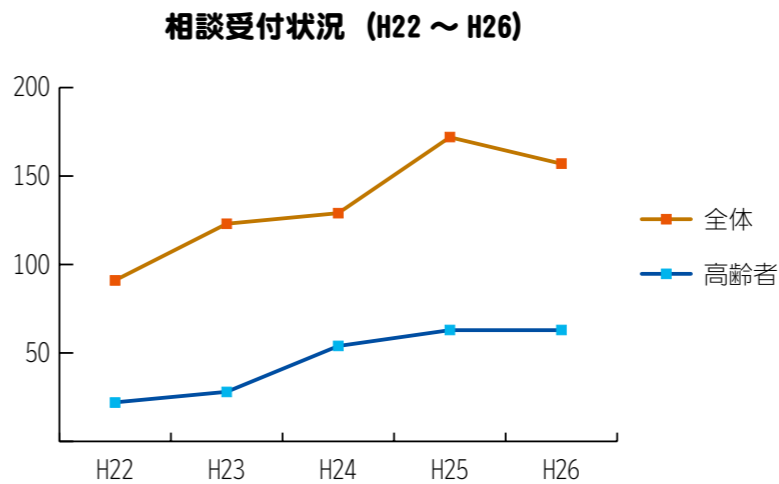


■架空請求詐欺（ワンクリック詐欺など）

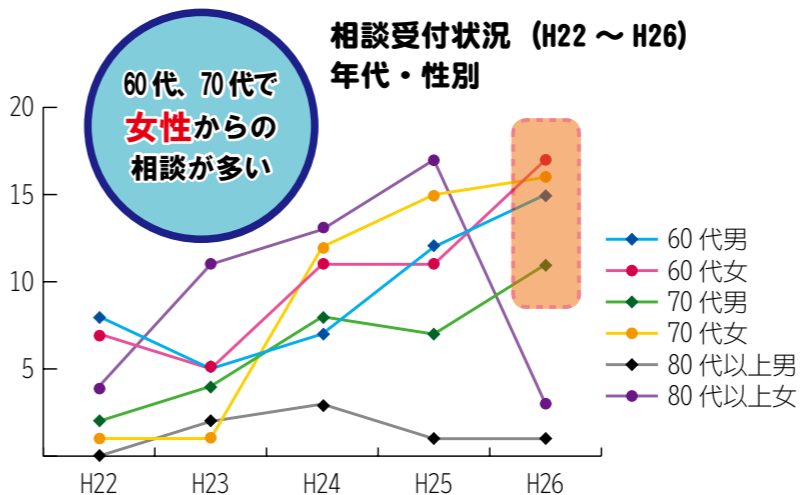
スマートフォンを操作しているときいきなり「アダルトサイトの会員登録が完了しました。退会するには連絡を」と表示され、退会しようと電話をすると高額な退会料を請求されるなど、架空の事項を口実にお金をだまし取る手口です。



◆消費トラブルの今
今年度、市民くらしの相談課に寄せられた消費トラブルに関する相談は109件（12月末時点）です。そのうち60歳以上の相談は31件と前年同期の47件と比較し減少していますが、依然、高齢者が消費トラブルに巻き込まれるケースは後を絶ちません。
また相談内容の最近の傾向では、若い世代を中心にスマートフォンやインターネット回線に関する相談が



増えていきます。いずれも十分に契約内容を理解しないまま契約し後々トラブルになるケースが多くあります。
過去5年間の相談受付状況を見てみると相談件数は年々増えていきます。そのうち60歳以上の方からの相談件数の増加率が全体の増加率を上回っています。また相談者別では、60歳代、70歳代の女性からの相談が増え続けています。
今後も高齢者からの相談、インターネットに関する消費トラブルの相談が増えることが予想されます。



■金融商品等取引名目の詐欺（劇型詐欺）

老人ホームなどの優先入居権や株式・社債の優先購入権などのパンフレットが送られて、「パンフレットが送られた人だけが購入できるので名義を貸してほしい」と持ち掛け、名義を貸すと「名義貸しは違法だ」と不安をあおり、解決料が必要などとお金をだまし取る手口です。



■インターネットのフロバイダーの乗り換え

「電話勧誘があり、乗り換えると月々の利用料が安くなる」といわれて乗り換えたが、以前より安くならなかった」など、契約内容を十分に理解しメモリット、デメリットを把握した上で契約してください。

■還付金詐欺（振込め詐欺）

市役所や国の機関を装い連絡し「還付金や給付金などがあるのでATMでこちらの言うとおりに操作してください」などと言いつつATMまで行かせ、還付手続きとして電話で操作を指示しますが、実は犯人の口座にお金を振り込ませるように操作させてお金をだまし取る手口です。



■送り付け商法（ネガティブ・フィクション）

注文していない商品を勝手に送り付け、その人が断らなければ買ったものとみなして代金を一方的に請求する商法です。



注意しよう！

このようにオレオレ詐欺や還付金詐欺については、「家に電話が掛かってきたがどうすればよいか？」など、高齢世帯からの問い合わせが多くありました。またワンクリック詐欺などのインターネットを通じた架空請求の相談は各世代から受けており、今後も引き続き注意が必要です。

インターネット回線契約やスマートフォン契約についての相談は年々増えてきており、幅広い世代から相談を受けています。これから引越など新生活の準備に合わせ、インターネット回線やスマートフォンを契約するご家庭もあると思います。その際にはトラブルを避けるために、内容などを十分理解したうえで契約してください。

おかしいなと思ったら
まずは身近な人に相談を

詐欺やさまざまなトラブルに遭わないためにはどうすればいいのでしょうか。
日ごろから次の点に注意しましょう。

被害に遭わないための注意点

- 業者の言うことをうのみにしない
- 急いで判断や契約をしない
- 必要の無いものはきっぱりと断る
- 誰かに相談する
- いつもと違う電話には注意する

警察からのお願い



四国中央警察署
生活安全課長
堀内信夫さん

お金を要求する電話には注意して！
ひとりで悩まず、身近な人に相談を！

■四国中央署管内の状況は？

昨年の県内の特殊詐欺（非面接型詐欺）の被害は120件、被害総額約5億3千万円と、一昨年より件数は減っているものの被害額は増加しています。四国中央署管内では5件、被害総額約2290万円と件数は2件減少し、被害額は約81万円の増加となっています。

このように、いつまでもなくならない特殊詐欺被害を未然に防止するため、次の対応を推進しています。

■留守番電話の活用を

全国的に日中電話に出る機会の多い高齢の女性が、被害に遭われる場合が多い傾向にあります。電話対応とし

て在宅時にも留守番電話を設定しておき、聞き覚えのある声や、見覚えのある電話番号の時だけ電話に出るようにしておけば、ほとんどの場合、犯人は留守番電話に用件をいれませんが、これは声が残ることを嫌がるためではないかと考えられます。

したがって、留守番電話にしておけば、そもそも特殊詐欺の電話は受けることがないのでだまされることもないということです。

■詐欺ではないか？

電話を受けた場合の対処方法ですが、とにかくお金を振り込んだり、送金しなければならぬという内容の内容の場合、全て「詐欺」を疑ってください。

これは単に息子や孫を装ったオレオレ詐欺にかかわらず、裁判費用が必要、弁護士費用が必要、お金が儲かるからという内容の電話であっても、すぐに電話でお金を振り込むよう要求する場合は詐欺だと思ってください。相手と対面はしていませんが、きつとした詐欺です。そしてすぐに家族、郵便局、農協、銀行など取引のある金融機関や警察などへ相談してください。

相手は一刻を争うようなことを言ってきますが、本当に必要なお金でも一日も待てないようなことは現実の商取引の場合ありません。

引の場合ありません。いったん電話を切り、落ち着いて誰かに相談してください。

中には「あなたの行為は犯罪になります」などと言ってくる場合がありますが、心配しないでください。本当に犯罪ならば、いくらお金を払っても、もみ消すことはできません。したがって、お金を要求される場合はまず「詐欺」です。すぐに誰かに相談しましょう。

警察は銀行や郵便局など金融機関にお願いして、多額の現金を引き出そうとする高齢者には、声掛けの協力をいただいています。

また、若い世代の詐欺で多いワンクリック詐欺と思われる場合、住所などを入力していない限りは無視してください。これは利用者の後ろめたさを利用した詐欺ですので冷静に考えてください。

■アンテナを広げて

日ごろから「おかしい」と思えるアンテナを広げ、何か引っかかることがあれば警察までご相談ください。第三者の視点でお答えします。誰かに話すことで冷静な判断ができます。

■地域全員で地域全員を守る

地域の安心安全のためには警察だけではなく「地域全員で地域全員を守る」という住民同士の助け合いが重要と考えておりますので、みなさんのご協力をお願いします。

「出前講座」で学びませんか

市民くらしの相談課では「振込め詐欺・悪質商法等消費者トラブル被害防止について」の出前講座を行っています。

老人クラブや各種団体の会合に出向きます。ご希望の団体は市民くらしの相談課までご連絡ください。

ぜひ相談してほしいの？

トラブルに遭い、どうすればいいのか迷った時は市民くらしの相談課などへご相談ください。

※巡回相談は16ページの相談日程をご覧ください

【相談・問い合わせ】

市民くらしの相談課 28・6143
soudan@city.shikokuchuo.ahime.jp

四国中央警察署 生活安全課

24・0110

消費者ホットライン 1888
(1888)泣き寝入り

愛媛県消費生活センター
0899・9255・3700



気付き合いで防ぎましょう

トラブルに遭っている方の中には、誰かに相談するなど自分ですぐに行動できる方もいれば、一人で思い悩んでいる方もいます。また、トラブルに気付いてない方もいます。

誰かに相談すれば解決できる問題も、一人ではなかなか解決できません。こんな時は、周りの人が変化に気付くことで解決に向かうこともあります。

○いつもと何か違うなあ？

家族や友達の元気がない、落ち着きがないなど、いつもと違う様子はありませんか。

○「どうしたの？」「の一言を

日常生活の中で「心配事はない？」などと問いかけることで、相談しやすい雰囲気づくりをしてみましょ。

家族や友達、ご近所のちよつとした気付きから大きなトラブルを防ぐことができます。



Interview

「信頼関係で被害をなくしたい」



市民生児童委員協議会会長
長野勝重さん

私たちは担当地域住民のもっとも身近な相談者・支援者として日ごろより地域の見守り活動を進めています。

消費トラブルについては警察などからの情報を各委員と共有できる仕組みを取っており、これら情報を

生かし、各担当地区から被害が出ることが無いよう日々見守り活動では注意しています。

見守りをしていると「人の良い方が被害に遭いやすい」と思うことがあり、普段の会話から少しの変化にも「おかしいな」と気付けるよう注意しています。

声掛けもただの声掛けではなく、信頼関係のあるものでなければ相手には届かないと思っています。信頼関係は日々の継続した活動からしか生まれません。

私たちはこれからも継続性を大切に、変化に気付ける見守り活動を進めたいと思います。

「誰にでも相談できるように」



市老人クラブ連合会副会長
岡田美津子さん

電話がきっかけで高齢の女性が消費トラブルに遭うことが多いと聞き、私は自分に必要ないものはきっぱりと断るよう注意しています。また家族のことで不安になるようなことを言うてくることもあるそうなので、日ごろから家族と話し合い、気を付けるようにしています。

地域の老人会活動では、年に一度は一人ひとりが消費トラブルに気を付けられるよう講座を開き、みんなで考える機会を設けるようにしています。

また、みんなが集まった時に消費トラブルの話題になれば注意につながると思うので、日ごろからテレビや新聞のニュースにも気にかけています。老人会でも何でも言える関係づくりができればと思います。

もし消費トラブルに遭った場合は、一人で不安を感じたり悩むよりも、早い段階で誰かに相談したいと思います。