**出前講座　冒頭あいさつシナリオ**（表紙）

みなさま、こんにちは。

本日は、「　　　　　　　　」のテーマで、講座をさせていただきます。

私は　　　　　　　　の　　　　　と、申します。

近年、私たちの消費生活を取り巻く環境は、ライフスタイルの多様化、社会のデジタル化の進展等、様々な要因により大きく変化しております。消費者にとっては、商品やサービスの選択肢が増える一方で、今まで思いもよらなかった新しい手口の消費者トラブルも増えてきています。「自分だけは大丈夫」と思っている方がトラブルに遭うケースもよく耳にいたします。

「こんなことになるなんて…」となる前に、最近の悪質商法の事例を知って、消費者トラブルを防止してまいりましょう。では、早速、始めさせていただきます。

「参考」独立行政法人国民生活センター

　発表情報https://www.kokusen.go.jp/news/news.html

　見守り新鮮情報https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj\_mglist.html

**PPTシナリオ　　契約とは**

普段、私たちは契約という言葉をあまり意識しないで生活していると思いますが、

実は「契約」は私たちの生活には非常に身近なものです。契約については民法にその

定めがあります。

では、一体、契約はどのタイミングで成立していくのか？について、お店で対面して契約するシーンで考えてみましょう。

**契約が成立するのは、図のように、お店で消費者が「これをください」と意思表示し、**

**事業者が「承知しました」と承諾したときに成立します。**

契約の成立に関して民法では、その方法までは定められていないので、原則として、

口約束でも、契約書を交わさなくても、押印が無くても、契約は成立します。

契約が成立すると、事業者は商品を消費者に引き渡す必要があり、同時に、消費者は商

品の代金を事業者に支払う必要が生じます。

契約は、一度成立すると、欠陥商品だったなどの理由がなければ、原則、一方的にやめ

ることはできません。

では、双方が対面しないで、インターネット等を通じて商品を注文する、「ネット通販」

を利用する場合はどうでしょうか。

**インターネット通販では、基本的には消費者が申し込みをして、事業者から「承諾した」**

**という返信が消費者に届いたときに契約が成立します。**ただし、サイトによっては

独自のルールや特例が設けられている場合もありますのでご注意ください。

このように、契約は案外簡単に成立するのです。契約する時は慎重に考えて行いたいも

のです。

**PPTシナリオ　　消費生活センターの役割**

**消費生活センターでは、商品の購入やサービスの利用に関する契約トラブルなどの相談の受付、消費生活に関する情報提供を行っています。**

たとえば「購入した商品を解約したい」「勧誘されてサービスの利用を申し込んだけど、やっぱりやめたい」「購入した商品が原因でケガをしてしまった」といった場合には消費生活センターに相談しましょう。

消費者トラブルに巻き込まれたときはもちろん、契約する前に不安なことがあった場合でも相談できます。

相談は無料で、相談する方の秘密は守られます。専門の知識を持った消費生活相談員が解決に向けたお手伝いをします。

**消費者ホットライン１８８（いやや）は、全国共通の電話番号で最寄りの相談窓口に電話が繋がります。**どこに相談したらよいかわからない場合は、一人で悩まずに消費者ホットライン１８８番をご利用ください。通話料はかかりますが、相談は無料です。

**PPTシナリオ　　クーリング・オフ**

**クーリング・オフとは、契約や申込みをした後でも、頭を冷やして冷静に考え直す時間を与え、一定の期間内であれば無条件で契約を解除できる制度**です。

クーリング・オフの対象となるのは、訪問販売や電話勧誘販売などで、心の準備がないまま不意打ち的に事業者に勧誘され、商品やサービスを契約したケースです。

一方、通信販売や店舗販売など、消費者が購入・契約について自分で考える時間が十分にある場合は対象外となりますのでご注意ください。

クーリング・オフの方法には、次のような特徴があります。﻿

**クーリング・オフの期間は、書面を受け取った日から8日以内（内職商法やマルチ商法等は20日以内）です。﻿**

**クーリング・オフの通知は、ハガキなどの書面や電磁的記録（電子メール、サイトの専用フォーム、USBメモリなど）で通知します。**なお、書面の場合、消印がクーリング・オフ期間内であれば、事業者に届くのはその後であっても有効です。

﻿**クーリング・オフした後は、必ずハガキのコピーやスクリーンショット（パソコンやスマートフォンなどの画面に表示されている内容を撮影し画像として保存できる機能）等で保存しましょう。**

**クーリング・オフを行使すると、支払ったお金は返金されます。解約料や損害賠償、違約金等も不要です。﻿**

**商品の引き取りなど、商品の返還にかかる費用は事業者の負担となります。**﻿

**PPTシナリオ　　クーリング・オフできる取引**

クーリング・オフできる取引形態については、次の通りです。

**訪問販売、電話勧誘販売、エステやパソコン教室などの特定継続的役務提供、不用品の買い取りなどの訪問購入は契約書面を受領してから8日以内、連鎖販売取引（マルチ商法）、あっせんする仕事に必要なものとして商品や教材を購入させる内職商法（業務提供誘引販売取引）は契約書面を受領してから20日以内であれば、特定商取引法の規制を受け、クーリング・オフが可能です。**

一方で、**通信販売**（ネットショッピングやテレビショッピング、カタログショッピングなど）**では、クーリング・オフは適用されないので注意が必要です。**

いずれにしても、クーリング・オフについて迷うことがあったら、まずは一人で判断せず、消費者ホットライン１８８に電話をかけるか、お住まいの地域の消費生活センターにご相談ください。

**PPTシナリオ　　通信販売の返品**

通信販売とは、新聞、テレビ、カタログ、インターネットなどの広告を見て、郵便や電話、電子メールなどの通信手段を使って契約の申込を事業者に行うものです。

通信販売でのお買い物は非常に便利です。いつでもどこでも欲しいものが購入できる便利さがある一方、「購入後、買った商品を初めて手に取る」ことにもなります。

もしも、手に取ってみて「イメージが違う」「サイズ感が違う」などと感じてしまった時、どうしたらよいのでしょう。

ここで、覚えておいていただきたいことがあります。前のスライドでもお伝えしましたが、**通信販売にはクーリング・オフはありません。**

**自己都合による返品は、お店側が定めた「返品特約」に従うことになります。**

「返品特約」とは、それぞれのお店が自由に返品についての対応を定めることができるルールです。

お店によって「不良品以外は返品不可」というものもあれば、「未開封であれば返品できます」など、返品に対してのルールがそれぞれ異なります。

事前にカタログや広告で謳われている返品の可否や返品・交換が可能な場合の条件などをよく確認しましょう。

**「返品特約」の表示がない場合は、商品を受け取った日を含め8日間は返品することができます。**

ただし、その際の送料は購入者の負担となります。

**PPTシナリオ　　高齢者被害の背景にある不安（３Ｋ）**

高齢者被害の背景には３つの不安があると言われています。

３つの不安とは、なんだと思いますか？

３つとも頭文字がＫから始まりますので３Ｋともいわれています。

その**３つの不安（３Ｋ）とは「お金」「健康」「孤独」です**。悪質な事業者は、高齢者の「老後の資金を少しでも増やしたい」「いつまでも健康でいたい」「話し相手がいなくて寂しい」といった不安に付け込んで、言葉巧みに高齢者の大切な財産を狙っています。

高齢者は、親身になって話し相手になってくれる悪質な事業者のことを信用してしまい、

ダマされていることに気付かないこともあります。

また、ダマされていることに気付いても「家族に迷惑をかけたくない」「恥ずかしい」という思いから、自分を責めて誰にも相談できない（相談しない）こともあります。

高齢者の消費者被害の未然防止、拡大防止には周囲の人の見守りが大切です。

日頃から家族とのコミュニケーションを取ったり、民生委員など周囲で相談できる人を知っておきましょう。

それでは、次のスライドから、消費者トラブル事例と被害にあわないためのポイントについて、学んでいきましょう。

**偽サイト（通販）**

事例概要：インターネット通販でブランドの電気ケトルが格安で売られていたのを見つけ注文したが、届いたものは写真とは異なる偽物だった

**1枚目シナリオ**

有名ブランドの電気ケトルをスマホで検索していたところ、格安で販売されているサイトを見つけました。掲載されていた写真は、欲しかったブランドのマークが入った電気ケトルでした。「残り1点」と大きな表示が出たのを見て焦り、他の表示をよく読まないままポチッと注文したところ、届いた商品はブランド品に似せたノンブランドのケトルでした。「話が違う」と思い、事業者に苦情のメールを出してみましたが、事業者側からの返信は「写真と同一の商品を送りました」という返事でした。何度も苦情メールを出しましたが、そのうち連絡がとれなくなってしまいました。

**2枚目シナリオ**

**「ブランド品　格安価格を　信じるな」**

**通販サイトの中には、偽のブランド品が紛れていることも多くあります。特に、不自然に安い商品には要注意です。「粗悪品が届いた」「商品が届かない」というトラブルもあります。**このようなケースでは、広告をよく調べてみると事業者の住所・連絡先の記載が無いことや、住所が記載されていても実態がないなど、偽サイトである確率も高く、被害の救済も困難な場合が多い為、注意が必要です。

・**注文前にサイト内の「特定商取引法に基づく表記」で事業者の連絡先等を確認しましょう。**また、**日本語表記が不自然、支払方法が銀行振込**のみ、代金引換サービスのみなど**限定されている**、振込先が個人名義の口座となっている場合は**偽サイトの可能性もあり**ますので、注文しないようにしましょう。

・問題の多いサイトほど、購買を煽るような表現がたくさんあります。「残り在庫○○点」「あと○分○秒でセール終了」などの目立つ表示のあるものは特に警戒しましょう。

**定期購入（美容サプリメント）**

事例概要：インターネットで特別割引の広告をみて一回だけのお試しのつもりで注文した美容サプリが、商品が届いてから定期購入であったことに気がついた

**１枚目シナリオ**

SNS広告で「初回980円」「80％引き」と強調された美容サプリメントを注文しました。ところが商品が届き、荷物を開封して納品書をみたら、一回限りの買い物ではなく定期購入であることが分かりました。すぐに解約しようと事業者に電話をしてみましたが電話はなかなか繋がらず、やっとオペレーターと話せたと思ったら「２回目からは定価でのお支払いとなります。」「お客様は5か月間買ってもらうお約束のコースで申し込まれている以上、5回目以降でないと解約できません」と言われて解約できませんでした。元々、定価は非常に高額ですし、初回が安く設定されているのは、お試しだと思っていたので納得できません。

**2枚目シナリオ**

**「定期購入　試すつもりが　止まらない」**

画面を下に下にと進めても続く長い「ランディング広告」や、**「初回●●円」「モニター価格」 「縛りなし」 「いつでも解約できる」等の文言が強調された広告の商品は「定期購入」かもしれません。「いつでも解約できる」と記載されていても、実際は**解約手続きをする期間がとても短く定められ、解約有効期間内であっても電話が繋がらず、**解約できないといったトラブルもよくあります。**解約には高額な違約金を請求される場合もあります。

**・**まずは広告の中の契約条件を探してきちんと読む習慣をつけましょう。

・**サイト内の「特定商取引法に基づく表記」で、注文前に事業者の連絡先や返品特約、解約規定等を必ず確認しましょう。**

**・注文する場合は広告画面や「最終確認画面」**（申込画面）**をスクリーンショット**（パソコンやスマートフォンなどの画面に表示されている内容を撮影し画像として保存できる機能）**で保存しましょう。**

**・通信販売はクーリング・オフできません**ので注意が必要です。

**ワンクリック請求　（アダルトサイト）**

事例概要：サイトのアダルト画面をクリックしただけで高額な登録料を請求する画面が表示された

**1枚目シナリオ**

ネット検索中に出てきた「無料動画」と書かれたアダルト動画の再生ボタンを興味本位でクリックしたところ、いきなり「会員登録完了」の文言と共に、10万円の登録料を３日以内に支払うようにとの請求画面が出ました。支払うべきでしょうか。

**2枚目シナリオ**

**「ワンクリック　いきなり請求　まずは無視」**

**無料動画を見ようとして動画再生ボタンをクリックすると、いきなり請求画面が表示され、登録料等の名目で費用を請求される手口です。**退会手続きをしても**退会費用を請求されることもあります。**

・請求画面がいきなり出てきてもあわてないようにしましょう。

**・動画再生ボタンをクリックしただけでは契約は成立して**おらず、**支払い義務もありません。**

・また、動画再生ボタンをクリックしただけでは、相手に自分の情報が届くこともありません。

・**退会手続きのためだとしても、相手には絶対に連絡しないようにしましょう。**

**サポート詐欺**

事例概要：パソコンに表示されたウイルス感染の警告に驚き、画面に表示されていた連絡先に電話をしたところ、ウイルス除去をするためにコンビニで高額な電子マネーを買うように指示された

**1枚目シナリオ**

パソコンでインターネットを使用中、突然、パソコン画面に「ウイルスに感染しました」という警告画面が出ました。そこで警告画面に出ていたカスタマーセンターらしきところに電話をかけました。電話の相手からは「大丈夫、遠隔操作で復旧させます。そのためにはサポート契約が必要です」と言われました。「どうしたらよいのか」と尋ねたところ、コンビニで、プリペイドカードのような電子マネー5万円分を6枚、購入するよう指示を受け、その通りにしました。その後、また相手から電話で、買ってきた電子マネーに記載されている特定のコード番号を読み上げるように指示され、指示された部分の番号を読み上げて伝えました。その後も、様々な不安を煽るような名目で電子マネー購入の指示が続きます。これは詐欺でしょうか。

**2枚目シナリオ**

**「警告音　突然鳴っても　慌てるな」**

**突然の警告音や警告画面に驚いて、慌てて画面に表示されている連絡先に電話をすると、有償サポート契約に誘導させられる手口です。**事業者が消費者の利用しているパソコンやタブレットを**遠隔操作**する目的の**アプリをインストールさせられる場合もあります。**

**・警告表示に記載されている連絡先には電話をかけないでください。**まずは冷静になりましょう。

**・セキュリティソフトは常に最新の状態に**更新**しましょう。もし遠隔操作アプリをインストールしてしまっても、ご自身でパソコンの状態を確認しましょう。**

※警告画面を削除する方法

　キーボードの[Esc]キーを長押し(3秒程度)

　キーボードの[Ctrl][Alt][Delete]キーを同時に押す

**宅配業者を装った不在通知**

事例概要：大手宅配業者から荷物到着メールが届き、URLを開くと個人情報を入力するよう指示が出た

**1枚目シナリオ**

スマートフォンに、大手宅配業者から不在通知のメールが届き、詳細を確認しようと表示されたリンクをクリックしました。偽の運送業者のサイトが表示されましたが、そうとは気づかずに氏名などの個人情報を入力してしまいました。後日、携帯料金の明細を見ると10万円以上の身に覚えのない請求が上がっていました。請求元に確認すると、私が商品の代金を携帯電話料金とまとめて支払うことができるキャリア決済を利用してネット通販で買い物をした旨の利用明細の説明がありました。不正利用されたようです。

**2枚目シナリオ**

**「心あたり　なければ閉じろ　入力画面」**

SMSやメール等で、**信頼できそうな事業者になりすまし、巧みに個人情報**や、スマホのキャリア決済、クレジットカード情報など**を引き出そうとする詐欺の手口です。宅配業者以外にも、銀行や大手通販サイト、行政機関などをかたる偽のメールやSMSが届く場合もあります。**

**・安易に偽のメールやSMSのリンク先にアクセスしないようにしましょう。**

**・**偽サイトに誘導されたり、不正アプリをインストールさせられて、**個人情報を盗まれる可能性があります。**

**・日頃から、通信会社の対策サービスやセキュリティソフト等を活用しましょう。**

**「○○ペイで返金します」詐欺**

事例概要：インターネットの通販サイトで見つけた洋服を注文したが届かず、事業者の返金処理の指示に従ったところ、電子マネーを送金させられてしまい取り返せない

**1枚目シナリオ**

インターネットの通販サイトで洋服を注文し、指定された口座に商品代金を振り込んだところ、事業者からメールで「お客様がご注文された商品が欠品のため、下記リンクより返金手続きを行ってください。」と通知が届きました。そこに記載されていたURLをクリックするとSNSアプリが立ち上がり、メッセージのやり取りができるようになりました。そのメッセージを利用して事業者から返金の案内がありました。事業者からは「○○ペイで返金する」と具体的な返金方法のメッセージが届き、指示どおりにスマホを操作して○○ペイでの返金を受けるつもりでいました。ところが、どうも逆に私の方から事業者に○○ペイで送金する操作を誘導させられてしまったようです。その後、連絡が取れなくなりました。

**2枚目シナリオ**

**「信じるな　ペイでの返金　だまされる」**

**インターネット通販で商品を購入したが届かず、販売事業者から「○○ペイ、**いわゆるキャッシュレス**決済アプリを使って返金する」と返金の手続きを誘導されて操作するうちに、返金してもらうはずが、逆に送金させられてしまいます。**最初から、通販を装ってお金を振り込ませ、欠品などの理由で返金すると告げ、キャッシュレス決済アプリを介して事業者に電子マネーで送金させる**詐欺の手口です**。

**・**口座に振り込んだ代金を**「○○ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑いましょう。**

**・**インターネット通販での注文はクレジットカードや銀行振込で支払っているのに、返金だけを決済アプリで行うのは不自然です。

**・**返金案内を口実に**SNSへ誘導されても応じないようにしましょう。**

・口座のお金も電子マネーも、一度事業者に渡ってしまったら取り返すのは困難です。

**「稼げます」詐欺（副業）**

事例概要：インターネット広告の簡単に儲かる仕事に惹かれ、SNSで無料登録後、かかってきた電話でノウハウを教えると告げられ、高額なプランを契約したが、結局は儲からない

**1枚目シナリオ**

「一日30万円確実」「誰でも簡単に稼げます」と表示されたインターネット広告を見て、無料のSNS登録をしました。その後はSNSを通してメッセージや電話を受け、儲かるコツが載っていると説明された15,000円のマニュアルを買いました。直後に事業者から「マニュアルの説明をする」と電話があり、その電話で「今日だけ、今だけ」の条件で、限定1名のみ先着順、高額の稼ぎが確実な「サポートコース」を70万円で契約してしまいました。

**2枚目シナリオ**

**「高収入　金だけ取られて　泣き寝入り」**

**SNS広告やSNSで知り合った人から「簡単に稼げる」「簡単に儲かる」等と副業を勧められ、高額な情報商材、マニュアルなどを購入させられたり、高額なサポートコースを契約させられたりする手口です。**

**・「簡単にできる」「すぐに稼げる」**「誰でもできる」「高収入確実」と記載されていても、広告どおりに簡単に稼げる**うまい話はありません。**

**・**副業といっても実際には役に立たない情報商材等を購入させられるだけで、もうかりません。**勧誘文句をうのみにしないように注意しましょう。**

・SNS広告⇒無料登録⇒安い初期マニュアルの購入⇒電話説明と称す電話勧誘という流れで、最終的に高額な契約を勧められる勧誘パターンには注意しましょう。

・仕事をするために登録料や教材費などの初期費用がかかるもの、具体的な仕事内容や収益の仕組みの明確な説明の無いもの、理解できないものは契約しないようにしましょう。

**ロマンス詐欺**

事例概要：SNSで外国人の異性と交流中、熱心に「会いたい」と言われ、「会った時に返すから」と渡航費用の立て替えを求められ送金した

**1枚目シナリオ**

SNS上で交流していた外国人男性から“会いたい”と言われ続け、誕生日に会うことになりました。来日直前に「紛争地から近い場所にいるため、クレジットカードが認証されず、渡航費用100万円を立て替えてほしい」「日本に行ったら、直ぐに返すから」と懇願され送金しましたが、その後連絡が取れなくなってしまいました。

**2枚目シナリオ**

**「ロマンスは　貴方の財布に　アプローチ」**

**SNSで知り合った外国人の異性と動画やメッセージのやり取りをするうちに熱心に「会いたい」などと言われ、渡航費用の立て替えなどの名目でお金をだまし取られる手口です。**

**・SNS**や交流サイトでのダイレクトメッセージ等**をきっかけに、見知らぬ人から情熱的なアプローチを受けても安易に信じてはいけません！**

**・SNS上**に公開された**相手の写真や身分証明書等は、**AIなどを利用すれば、誰でも**簡単に偽物が作れます。**また、本人の音声、動画も作ることができてしまいます。

・チャットやメッセージ、電話やビデオ電話で親密さが増しても、本人になりすましている何者かの可能性があります。

**・実際に会ったこともない、よく知らない人からお金の話をされたら要注意です。**

**点検商法（訪問販売）**

事例概要：屋根瓦の無料点検に訪問してきた業者から、屋根修理の勧誘を受け高額な契約をした

**1枚目シナリオ**

「ご近所の工事を担当するので、ご挨拶にきました」と訪問してきた事業者から「屋根瓦のズレやはがれが見えたので無料点検をしますよ」と誘われ承諾しました。その後、点検を終えた業者から「今すぐ修理しないと大変です、このままだと台風が来たら、瓦が飛び、近所に迷惑が掛かりますよ」などと不安を煽られ、高額な屋根瓦の契約をしてしまいました。

**2枚目シナリオ**

**「無料点検　不安をあおられ　高額修理」**

**「近所で工事をしている」「無料で屋根や給湯器を点検する」等と事業者が来訪し、**点検後に**言葉巧みに不安を煽って高額な修理等を契約させられるトラブルです。**

・**必要のない契約は、はっきりと断りましょう。**

・**突然、訪問してきた事業者には安易に点検させないようにしましょう。**

・建物や設備の不具合を指摘し、点検を煽るようなトークにも注意しましょう。

・**契約する場合は、複数社から見積りをとるなど**して即決は避け、**よく検討して**から決めましょう。

・クーリング・オフできる場合もあります。

**レスキュー商法**

事例概要：夜中にトイレが詰まり、ネットで探した２４時間対応の広告の事業者に電話をした。詰まりを見に来てもらったが、予想外の高額請求を受けた

**1枚目シナリオ**

夜中にトイレが詰まり、ネットで「24時間対応」「出張・見積り無料」「390円から」と広告の出ていた事業者に電話をしたところ、すぐに「今から行く」と返事がありました。作業員が到着すると、いきなり高圧ポンプで10分程度の作業が始まりました。その後、「この詰まりは、便器を外して排水管の詰まりも取らないと直らない」と強引に便器が外されました。しかし、詰まりは解消せず、不安に思い、現時点で「いくらになるのか？」と尋ねると「やってみないとわからない」と言われました。結局詰まりは解消されましたが、最後に55万円の契約書へのサインを求められました。高額過ぎて納得できません。

**2枚目シナリオ**

**「ご用心　水のトラブル　高額請求」**

**突然のトイレの詰まりや鍵の紛失などで困ったときに、インターネット広告の安価な作業料金や「見積り無料」といった記載を見て事業者に修理を依頼し、高額請求を受けるというトラブルです。**

・「390円～」等、**安さが強調された広告**は**うのみにしてはいけません。**トイレの詰まりや水漏れなどの発生原因や必要な作業は一様ではなく、現場の状況により、広告の表示どおりの料金では作業できないこともあります。広告に記載された安価な料金に飛びつかないようにしましょう。また、作業に来てもらったとき、当初想定していた料金とかけ離れた作業を提案されたり、契約を急かされたりと、少しでも違和感を感じたときは作業を断るようにしましょう。

・緊急を要するトラブルが発生し、焦って冷静な判断ができなくなる前に、日ごろから実際に水漏れなどのトラブルが起こったときを想定し、**信頼**して相談**できる事業者を探しておく**と安心です。

・クーリング・オフできる場合もあります。

**海産物の電話勧誘**

事例概要：自宅に海産物の詰め合わせを勧める電話があり、曖昧な返事をしたら「宅配便で送る」と言われ、すぐに電話を切られた。その後、粗悪なカニが代引配達で届いたが納得できない

**1枚目シナリオ**

過去に利用したことがあるという海産物店から、「お久しぶりです。以前、ご利用頂いた○○水産です」「カニがお安くなっていますよ」などと勧誘の電話がありました。突然だったのでつい曖昧な返事をしていたところ、一方的に「それでは、宅配便で送りますから」と言われ、すぐに電話を切られてしまいました。その後、見た目にも貧相なカニが代引配達で届きましたが、値段も高く、とても納得できません。

**2枚目シナリオ**

**「突然の　カニの勧誘　あたり無し」**

**カニやエビなどの海産物の購入を勧める電話があり、曖昧な返事をしていたら強引に契約させられてしまうトラブルです。断ったつもりでも海産物が届いてしまう場合もあります。**

・カニの産地を連想させる地名や、○○市場、○○水産など、海産物を販売している業者を連想する名前を名乗り、「昨年はご利用ありがとうございました」などとあたかも過去に取引があったかのような口調でかかってくる電話には注意して対応しましょう。

・**少しでもおかしいと感じたり、いらないと思ったら、早めにはっきりと断る勇気を持ちましょう。**

**・申込みもしていないのに一方的に商品が届いた場合は、受取拒否をして代金を支払わないようにしましょう。**

**・**事業者からの電話勧誘で契約したときには、クーリング・オフできる場合もあります。

**催眠商法（SF商法）**

事例概要： 特設の健康サロン会場に景品目当てに通ううちに、話術と雰囲気にのせられ高額な磁気ネックレスを買ってしまった

**1枚目シナリオ**

少し前から、卵や日用品等が無料でもらえ、サプリメントや自然食品を安価で売っている会場に定期的に出向くようになりました。友達とも誘い合い、気安く通うようになったころ、イベント中に司会者から指名され、ステージ上に呼ばれて、皆の前で「体が温まり、凝りや痛みが自然に無くなる」と説明された30万円のネックレスを首にかけられました。「よい感じでしょう」と問われると、その時は、なんだか効果があるように感じられました。皆の前で感想も話した手前、買わないと申し訳ないような雰囲気も感じ、つい、契約してしまいました。

**2枚目シナリオ**

**「裏がある　無料配布の　その魂胆」**

**「無料で日用品がもらえる」「友だちとの付き合いで」といって、安易に催眠商法（SF商法）の会場へ出かけると、思いもかけない高額な買い物をしてしまうトラブル**

**です。**

**・安易に会場へ近づかないようにしましょう。**

・無料の景品や粗品、楽しい話につられ安易に会場に出向くのは控えましょう。無料で配布される景品等に「何か裏があるのではないか」と冷静に考えることも大切です。

・何回も通い続けると、業者と親しくなり断りにくくなってしまいます。

**・老後の資金を取り崩してまで購入が必要なものなのかよく考えましょう。**生命保険**を**解約したり借金をしたりして商品を購入している事案もあります。自分の支払い能力を超えて購入すると、老後の生活が立ち行かなくなるなど、今後の生活に大きな影響を及ぼすため、お金の使い方はよく考えましょう。

**・催眠商法（SF商法）は本人の被害意識が低く、見守りの方が異変に気付く場合が多いです。**当事者の方の話を頭ごなしに否定せず、寄り添ってあげるよう心がけましょう。

・クーリング・オフできる場合もあります。

**訪問購入**

事例概要：電話で「何でも買い取る」と告げられ、訪問してきた買取業者に着物を見せたが、貴金属を出すまで居座られ、結局は安く買い叩かれた

**1枚目シナリオ**

自宅の電話に「今ならどんな物でも高価買取しています」と買取業者からの電話がありました。丁度、処分したい姑の着物類があったので、それを引き取ってもらおうと思い来訪を承諾しました。ところが、買取業者は姑の遺した着物には目もくれず「貴金属はありませんか。査定だけでもさせてほしい。」と言って貴金属の査定を促してきました。そう言われると、売る気のない思い入れのあるネックレスや夫の指輪がいくらになるのか知りたくなりました。（査定だけならいいか）との思いで貴金属を出してみたところ、買取業者は急に態度を変えて、当然の様な調子で契約書を出し、そこにサインを求めてきました。その急変した態度がとても怖くて言いなりになる他なく、貴金属だけ安く買い叩かれて持っていかれてしまいました。

**2枚目シナリオ**

**「押し買いは　思い出までも　買いたたく」**

**訪問購入とは、消費者の自宅を事業者が訪問し、物品を買い取ることをいいます。**「訪問買い取り」「押し買い」といわれることもあります。**「不用品を買い取る」「どんな物でも買い取る」と言われても、実際は貴金属の買い取りが目的の可能性もあります。**売るつもりがなかった物品を強引に買い取られるケースが多く見られます。

**・事前に買取業者から電話があっても、安易に訪問を承諾しないようにしましょう。**

迷惑電話防止機能等を使って、買取業者からの勧誘電話に出ないことも有効です。

**・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。**

**・**事前に買取業者の名称、買い取ってもらう物品の対象をしっかり確認し、あらかじめ約束した物以外の査定の申し出や**「他の物を買い取る」と言われたら、**躊躇せず**はっきりと断りましょう。**

・クーリング・オフできる場合もあります。

**マルチ商法**

事例概要：サークルの仲間から「友達を紹介したら健康食品を安く買えるうえに収入が増える」と勧誘を受け会員登録したが、結局は在庫を抱えてしまった。

**1枚目シナリオ**

サークルで顔見知りになった人に誘われ、喫茶店へお茶をしに行きました。その時「友達を紹介したら、自分はこの健康食品を安く買えるし、友達も買えばマージンがもらえるから収入にもなるよ。」と熱心に誘われました。会員特典セミナーで気の合う仲間と海外に連れて行ってもらえるとも言われ、「収入も得られるし特典もあるなら・・・やってみるか！」と思い、60万円の健康食品をクレジットで契約することで組織の会員になりました。その後、誘われた時と同じように友人を誘ってみましたが商品は売れません。売れない健康食品の在庫が捌けないうえ、返済も大変なので解約したいです。

**2枚目シナリオ**

**「マルチでは　収入・仲間も　金次第」**

マルチ商法は**「ネットワークビジネス」ともいいます。**商品やサービスを契約し、次は自分が販売員になって買い手を探し、商品を買ってもらったり、会員になってもらうことで利益を得ながら販売組織を拡大する商法です。**「友人を紹介すれば儲かる」「仲間が増えて生活が充実する」等と言って身近な人から勧誘され、断りづらさに乗じて**サークル活動やセミナーなどの機会に気づかない内に**マルチ商法に引き込まれるトラブルです。**

**・身近な人から勧誘されて断りにくいと思ってもはっきりと断りましょう。**

・「必ず儲かる」「仲間が増えて生活が充実する」などと勧誘されますが、その通りになるのはごく一部の会員だけです。

・無理に友人や知人を勧誘することで人間関係も悪化します。

**・都合のよい説明だけを信用せずに、仕組みや実態をよく確認しましょう。**

・中途解約やクーリング・オフできる場合もあります。

**送り付け商法（ネガティブ・オプション）**

事例概要：身に覚えのない荷物が届いたが、どうするべきか(開封前)

**1枚目シナリオ**

心当たりのない荷物が届きました。荷物はまだ開封していません。どうすればよいでしょうか。

**2枚目シナリオ**

**「送りつけ　開封しても　支払い不要」**

**注文や契約をしていないにも関わらず、一方的に商品を送り付けてくるトラブルです。**

**・契約をしていないので、お金を支払う必要はありません。開封していても支払いは不要です。**事業者から金銭の支払いを請求されても、応じないようにしましょう。

**・贈答品などの可能性もあるので、家族等に心あたりがないか確認しましょう。**

**・注文したことを忘れていないか思い返してみましょう。**

**PPTシナリオ　　トラブルにあわないために（まとめ）**

それでは最後に、トラブルにあわないためのポイントをおさらいしましょう。

1. **契約する前によく考えましょう**

契約する前に、内容をしっかりと確認しましょう。

わからないことや心配なことがあれば、一人で悩まず、家族や信頼できる友人、消費生活センターなどに相談しましょう。

1. **うまい話はありません！**

広告や勧誘などをうのみにせず、安易に契約しないようにしましょう。うまい話はありません！

1. **きっぱりと断る勇気をもちましょう**

必要がないのであれば、曖昧な言葉で断るのではなく、断る勇気を持って「いりません」「お断りします」「契約しません」ときっぱりと断りましょう。

1. **最新の消費者トラブルを知りましょう**

日頃から、最新の消費者トラブルの手口について情報収集しましょう。

新聞や国民生活センターのホームページでどんなトラブルがあるかを知ることは、被害を防ぐのに役立ちます。

1. **困ったときは相談しましょう**

困ったとき、心配なときは早めに身近な人や消費生活センターに相談しましょう。

消費生活センターには、契約前でも契約後でも相談できます。

**困ったときの相談先について**

相談の際には、**消費者ホットライン１８８をご利用ください。**

利用の仕方は、電話で１８８にかけ、音声ガイダンスに従ってご自宅の郵便番号を入力すると、自動的にお近くの消費生活相談窓口につながります。

また、**お住いの市町や県の消費生活相談窓口に直接電話をかけていただいても大丈夫です。**通話料はかかりますが、相談は無料です。秘密は守られますのでお気軽にご利用ください。

これで、本日の講座は終了します。ありがとうございました。