



2023年(令和5年)

5月号

千葉市消費生活センター

令和5年3月 相談件数

524件



(前月比: +30件)

(前年同月比: ▲2件)

掲載
内容

- 「アポ電」対策してますか？
- 通話録音装置等の設置経費補助の申請受付を開始！
- 自立した消費者になろう ～上手な意見の伝え方～
- 消費者教育特別展示へお越しください
- 消費者被害注意報

「アポ電」対策してますか？

電話 de 詐欺が
急増しています！

「アポ電(アポイント電話)」とは、実在する機関や企業、家族をかたって、家族構成や資産状況などを聞き出そうとする電話のことです。こうした不審な電話で知られてしまった情報が原因で、詐欺犯罪に狙われてしまうことがあります。相手は膨大な経験からノウハウを築いているプロ。

最も効果的な対策法は、**直接相手と話さないこと**です！

対策1 知らない番号からの電話は慎重に
知らない番号からの電話には警戒し、もし出しても名前など名乗らないようにしましょう。

対策2 電話に録音機能を付ける
詐欺犯・悪質業者は、録音されること=証拠を残されることをとても嫌がります。通話の前に「会話が録音されます」と音声ガイダンスがあるだけでも大きな抑止力になります。

※補助金のご案内は次ページをご覧ください

対策3 おかしいと思ったらすぐ電話を切る
「言い負かしてやろう」は危険！ 話せば話すほど、相手に付け入る隙を与えてしまいます。

対策4 身近な人に相談する
詐欺犯・悪質業者は、騙したい相手を混乱させ、他の誰かに相談することを阻止しようとしめす。それは、冷静な第三者にその話をすればすぐに「おかしい」と気付かれてしまうからです。だからこそ、電話を切って、ご家族など身近な人に相談してください。

消費生活センターもお待ちしています！

テレビ局の番組制作でアンケート調査をしています。お名前、年齢、家族構成を教えてくださいませんか？

消防署の者ですが、災害時にすぐ救助できるように確認しています。お一人でお住まいでしょうか？



防犯対策 ～周りの方に声掛けと見守りを～

- 1 外出や就寝の際は、玄関・窓の施錠を徹底！
- 2 突然の来客があったら、すぐに玄関ドアを開けるのではなく、チェーンロックをかけたまま応対して相手を確認してから招き入れるようにする！



- 3 庭や家の周りに、侵入の足場になるような物を置かない！
- 4 自宅に多額の現金を保管しない！

電話 de 詐欺やしつこい電話勧誘を撃退！【募集期間 5月8日(月)～1月31日(水)】

通話録音装置等の設置経費補助 5月8日から予約受付開始



高齢者世帯を狙った、電話 de 詐欺や悪質な勧誘電話が多発しています。市では電話による消費者被害を未然に防止するために、迷惑電話防止機能付き電話機等を購入・設置する高齢者の方に補助金を交付します。予約や申請の手続きはご家族など本人以外でも行うことができます。まずは、お問い合わせを！(先着順 300 台程度)

対象者 市内に住民登録を有する 65 歳以上の方で、市税を滞納していない、以下のいずれかに該当する方

- ・ 65 歳以上の方のみの世帯
- ・ 家族と同居しているが、日中は 65 歳以上の方のみとなることが常態である世帯

対象機器 令和 5 年 4 月 1 日～6 年 1 月 31 日までに購入した以下の機器が対象となります。補助金交付の要件を満たせば、期間内で補助金の予約前に購入した機器についても補助対象となります。

- ・ 通話録音装置 > 通話着信時に、通話内容を録音することを自動で相手に伝える機能があるもの
- ・ 着信拒否装置 > 相手の電話番号を自動で判別し、着信を拒否する等の機能があるもの
- ・ 「通話録音装置」又は「着信拒否装置」の機能がついている固定電話機

申請の前に、電話予約が必要です！

補助金額 対象機器の設置経費の 3/4 以内（消費税を含む）1 万円が上限です。

申請方法 ① 5/8～1/31 に、消費生活センターに電話で予約 > ②対象機器を購入・設置※ > ③申請書を消費生活センターへ(1/31 までに必着) ※①、②は順番が前後しても構いません。

予約 ☎ 043-207-3601～3603 (平日 8:30～17:30)

【令和3年度事業アンケート(抜粋)】 補助金交付件数 221 件 回答率 90.0% 回答件数 199 件

設問 迷惑電話等防止機器は振り込め詐欺や迷惑電話に効果があると思いますか。※補助金制度を利用した方の約 97%が「効果あり」と感じています。

| 回答 | 効果あり | 効果なし | どちらとも いえない | 不明 |
|-------|------|------|---------------|----|
| 件数(件) | 193 | 0 | 3 | 3 |
| 割合(%) | 97 | 0 | 1 | 2 |

「有料老人ホームや介護施設などに入居する権利を譲ってほしい」という詐欺の電話に関する相談が増えています。

事例「あなたは老人ホームに入居できる権利を持っている。権利が不要なら他の人に譲ってほしい。」と介護施設運営会社を名乗る者から電話があり承諾すると、後日「あなたの名義で申し込みをするので一度あなたがお金を支払う必要がある。」「権利を譲るため取引実績が必要でお金を振り込む必要がある。」「名義貸しは違法行為で犯罪となる。お金を払えば名前を消す。」などと言葉巧みにお金を支払わせようとしてきます。

- ・ 不審な電話は相手にせず、すぐに電話を切りましょう。
- ・ 一度お金を支払ってしまうと、取り戻すことは極めて困難です。不安に感じても絶対にお金を支払ってはいけません。

自立した消費者になろう ～上手な意見の伝え方～

購入した商品やサービスに問題があったとき、「意見を言う」ことで事業者側も商品やサービスの改善に活かし、結果として社会全体の利益となります。

しかし、商品やサービスへの不満などから、消費者の要求や態度がエスカレートし、従業員の安全を脅かすこととなってはいけません。

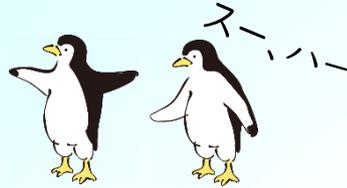
事業者に意見を伝える場面では、意見がきちんと相手に伝わるように次のポイントを意識して、自立した消費者を目指しましょう！

お客様は
神様
じゃないのか！



① ひと呼吸、置きましょう！

怒りにまかせるのではなく、
いったん冷静になりましょう。



従業員も同じ「人」として、
お互いに尊重しあうことが
大切です。

返品？

解約？



② 言いたいことを明確にしましょう！

自分が何を伝えたいのか、(返品したいのか、解約したいのか)相手に何をしてほしいのかを整理して発言しましょう。

また、その理由を丁寧に伝えましょう。

③ 事業者の説明にも耳を傾けましょう！

一方的に主張するだけでなく、相手の説明も聞いて、
上手にコミュニケーションをとりましょう。



消費者教育特別展示へお越しく下さい



5月は、消費者月間です。令和5年度の全国的な統一テーマは、

「**デジタルで快適、消費生活術～デジタル社会の進展と消費者の暮らし～**」

\\ 今年もやります //

消費者教育特別展示

お近くにお越しの際は、
ぜひお立ち寄りください

社会のデジタル化が進むことによって、新たな消費者トラブルが発生しています。便利で豊かな生活を楽しむためには、デジタルサービスの仕組みやそのリスクを理解し、様々な情報の正確さを見極める力等を身に付けることが必要です。

下記の日程で消費者教育に関する様々な展示を行います。

日時: **令和5年5月12日(金)～5月24日(水)**

(22日(月)は施設休館日のためお休み)

9:00～21:00 (最終日は16時まで)

会場: 千葉市生涯学習センター(中央区弁天3-7-7)

1階 アトリウムガーデン

1回限りの契約のつもりが… 定期購入だった?!

ネット注文は、最終確認画面で内容の確認を!

「初回特別価格」「定期縛りなし」など、お得感や解約保証を強調する広告につられて注文したところ、実際には複数回の商品購入が条件となる“定期購入契約”だったなどの理由により、1回の購入だけでは解約できないという相談が後を絶ちません。

事例1 スマートフォンを閲覧中、通常価格 10,000 円的美容液が「初回限定 80%OFF」という広告が目に入り、1 回分 (2,000 円) のつもりで注文した。送られてきたのは3回分で、実際には、別途2本分の商品代金を通常価格で支払うことが購入の条件になっていたため、22,000 円を請求された。

事例2 SNS 上に白髪染めシャンプー「初回 500 円」「いつでも解約できます」という広告があり、販売サイトにアクセスして注文した。1本目が届き、すぐ解約手続きをしようとしたが、事業者の電話が込み合っていて繋がらず、10日後に2本 12,000 円分が届いた。返品したいと事業者に伝えたが「2回目以降は通常価格2本セットで返品不可と明記している」と断られた。



消費者トラブル防止のために

サプリメント、美容・化粧品、健康食品などのネット注文は、広告だけでなく、注文完了ボタンを押す前に「最終確認画面」で契約の内容や解約条件を確認し、スクリーンショットで画面を撮影して保管しましょう。

- ◇ 最終確認画面では、定期購入が条件になっていないか、定期購入が条件の場合は、継続期間や支払うことになる総額などの契約内容を確認しましょう。
- ◇ 新聞など紙媒体の広告も、割引条件や返品条件などの表示を見落としがちです。小さな文字で書かれていることがありますので、しっかりと確認しましょう。



まずはお電話で!

商品・サービスの契約トラブルは千葉市消費生活センターへ

相談専用電話 **☎043-207-3000**

※月曜日～土曜日 9:00～16:30 ※祝日・年末年始は除く