

# 食を通して所沢を知る会様消費生活講座

～消費生活センターのご紹介とより良い毎日のために～

## 1. はじめに

- 所沢市消費生活センターの紹介（昨年のご相談件数等）
- ご自分の「だまされやすさ」をチェックしてみましょう！

## 2. 最近の消費者被害

- 通信販売やインターネットでの買い物の注意点
- ミニドラマ視聴（20分）  
～高齢者の消費者被害の実態～
- ご相談事例から

## 3. 被害に遭わないために

- 業者から電話がかかって来たら・・・
- 業者が訪問して来たら・・・
- 良い断り方の例

## 4. クーリング・オフについて正しく理解しましょう！

- クーリング・オフできるものとできないもの
- クーリング・オフ葉書の書き方
- 書き方が心配な時はセンターへご相談ください！

## 5. 断り方の練習をしましょう！

## 6. 本日のまとめ

- わからないことがありましたらどうぞご質問ください！

## 7. おわりに

- 心配なこと不安なことは迷わずにセンターにご相談を！！

令和7年7月22日

所沢市消費生活センター

◆クーリング・オフ＝一定期間は無条件で解除できる◆

○できるもの	×できないもの
訪問販売（8日間）	店舗販売
電話勧誘販売（8日間）	通信販売
訪問購入（8日間）	
マルチ商法（20日間）	
内職商法（20日間）	

クーリング・オフは書面（はがき可）またはメールで行います。

送付する前に、はがきの両面をコピーしておきましょう。「特定記録郵便」または「簡易書留」など、発信の記録が残る方法で代表者あてに送付し、コピーや送付の記録と一緒に保管しておきましょう。

通知書	
次の契約を解除します。	
契約年月日	○○年○月○日
商品名	○○○○○
契約金額	○○○○○○○円
販売会社	株式会社×××× <input type="checkbox"/> 営業所
	担当者 △△△△△
支払った代金○○○○○円を返金し、商品を引き取ってください。	
○○年○月○日	
○○県○市○町○丁目○番○号	
氏名 ○○○○○○	

# 「だまされリスク」チェック

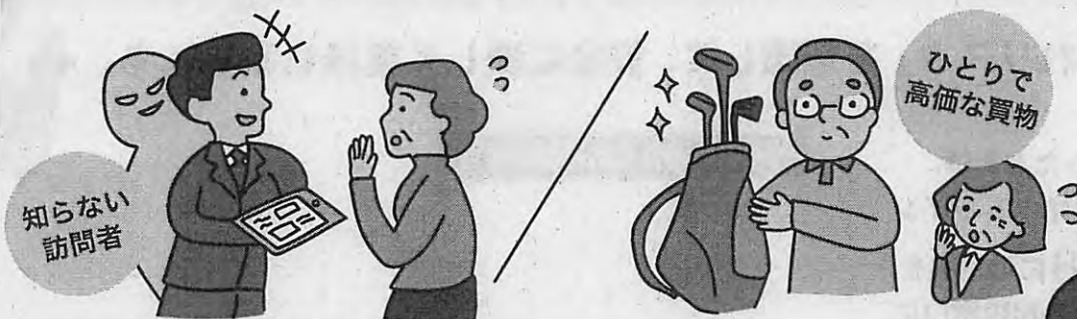
気づいて  
いますか？



日常には様々なリスクが潜んでいます。  
あなたの身近に確実にあるリスクをチェックしましょう。

あてはまる項目に  を入れてみましょう。

1. 知らない業者から突然連絡が来たことがある
2. 内容をすべて理解することなく契約したことがある
3. 知らない訪問者の話を丁寧に聞いたことがある
4. 友人から投資話を紹介されたことがある
5. 高価なものをひとりで決めて契約・購入したことがある
6. 他者の外見から信頼できるかどうか判断できると思う
7. 自分を含め多く的人是は詐欺を見破れると思う
8. 日常的にあいさつ以上の会話をする友人がいない



なぜリスク？  
裏面で心理学者が解説



# チェックを入れた項目を確認してみましょう！

- 1 悪質業者はあなたの個人情報を手に入れている可能性が高いです。  
家族になりすますことも簡単にできます。
- 2 保険やクレジットカードの契約約款をすべて読んで理解している人はいますか？  
おそらく多くの方は理解していないと思います。  
契約することで誰でもトラブルに陥るリスクがあります。
- 3 詐欺の入り口です。誰でも標的にされます。  
訪問者の話は聞かないようにして、すぐに帰ってもらいましょう。
- 4 内容は必ず自分で確認しましょう。友人がよい情報だけを切り取って伝えている  
可能性がありますし、そもそもすべての内容を理解していない可能性もあります。
- 5 買い物をするとき、すべての情報を検討して購入する人は多くありません。  
多くの場合、自分にとって都合のよい情報だけに注目します。  
第三者に相談することで、自分では気づいていないデメリットに気づくことができます。
- 6 他者の外見は、その人を知るうえで、手がかりになるとは限りません。
- 7 実際、詐欺を見破れる人は多くありません。  
だまされていることに気づかないケースもあります。経験はあまり役に立ちません。
- 8 第三者の客観的な意見は非常に有効です。気軽に家族や友人、相談窓口にご相談しましょう\*。  
また、あなたも友人などの相談相手になりましょう。

「だまされリスク」を意識して、安全に楽しく生活しましょう。



\* 困ったときは、

消費者ホットライン

☎188いややにご相談を！

最寄りの相談窓口  
電話がつながります

お住まいの自治体の相談窓口

# 通信販売はクーリング・オフの対象外!

気を付けて!

高齢者を守る

お助け  
かわらばん

その6



待って!

埼玉県のマスコット  
「さいたまっちゃん」  
「コバトン」



- 1 買う前に返品条件等の利用規約をよく読む!
- 2 受け取った商品はすぐに確認する!
- 3 返品は事業者が決めた特約(返品条件等)に従う  
特約がなければ、受け取った日から8日以内に送料負担で返品可

消費者ホットライン

最寄りの相談窓口につな갑니다

い や や!  
TEL 1888

皆さんからの相談情報が悪質事業者への指導、処分にもつながります!

今月の標語

通販で  
特約読まず  
涙かな

契約、悪質商法、製品・食品サービスによる事故等のご相談は (市外局番なし) 188番 にお電話ください

# 給湯器の点検にご注意ください

## —70歳以上の高齢者を中心にトラブル急増！—



The illustration shows a gas worker on the left, wearing a cap with 'GAS' on it and holding a wrench. He is speaking to an elderly woman on the right. The woman's expression changes from happy to shocked. There are also illustrations of a gas boiler and a control panel on the left side of the scene.

給湯器の無料点検です！

無料ならお願いしようかしら

このままでは壊れるので  
今交換した方がいいですよ

今なら割引します

焦って契約したけど  
よく考えたら高額だわ…  
本当に交換が  
必要だったのかしら

- 【トラブル回避のポイント！】**
- 電話や訪問で点検を持ち掛ける業者には安易に点検させない
  - 点検を断りたいときはドアを開けずインターホン越しに断る
  - その場では契約せず、十分に比較・検討する
  - 不安や迷いがあれば、すぐに消費生活センター等に相談

# 海産物の電話勧誘トラブル に注意ください！



## 【電話での勧誘トーク例】

- ✓ 以前購入された方に電話をしています。現在日本の海産物が海外で問題になっていて、売れない状況にあります。助けてください。
- ✓ 北海道の支援のために海産物を買ってください。

## 【消費者へのアドバイス】

- ✓ おかしいと感じたら、きっぱり断りましょう。
- ✓ 電話勧誘で契約をしたときは、クーリング・オフができます。
- ✓ 断ったのに商品が届いたら、受け取りを拒否し、代金を支払わないようにしましょう。
- ✓ 消費生活センターや警察に相談しましょう。
  - \* 消費者ホットライン：「188」番
  - \* 警察相談専用電話：「#9110」番



Hokkaido Prefectural Police  
北海道警察



独立行政法人

国民生活センター (2023年11月)



このままでは

固定電話が使えなくなる!?

それって光回線の“便乗”勧誘かも!



NTT東日本およびNTT西日本は2024年1月以降、  
固定電話のIP網への移行に伴い、電話会社内の設備の切替を予定しています。

IP網移行の局内設備切替に伴う手続きは**不要**です!

- 利用中の電話番号・電話機等は、設備切替後も利用できます。
- 不要な勧誘はきっぱり断りましょう。

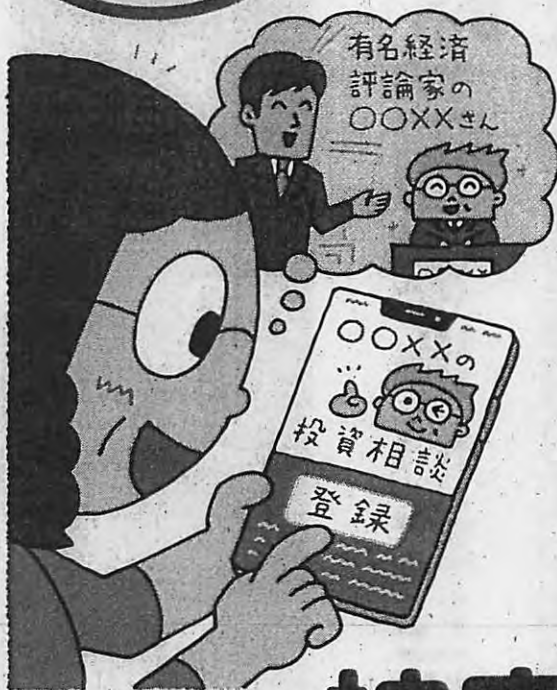
不安に思った場合は、消費者ホットライン「188」へ!



独立行政法人

国民生活センター (2022年4月)

## 見守り 新鮮情報



©Kurosaki Gen

投資を考えていたら、有名経済評論家主催の投資相談のSNS広告が表示された。100万円が1億円になったとの体験談に惹かれメッセージアプリに登録すると、評論家のアシスタントを名乗る人から投資話が届いた。有名な評論家なら信用できると思い100万円を振り込むと、利益を増やすため100万円を追加するよういわれ、別の口座へ振り込んだ。その後も次々と勧められ総額1500万円を振り込んだ。運用状況を確認すると6千万円の利益が出ていたので引き出そうとしたら、手数料や税金約2200万円を支払わないと出金できないと言われた。(60歳代)

# 被害回復は困難! SNS上で著名人を名乗る 投資話の勧誘に注意

## ひとこと助言

なりすましに注意!



見守るくん

- SNS上で、消費者を信用させるために、著名人本人に無断で名前や写真を使用した投資勧誘が横行しています。著名人の公式サイトや公式アカウント等で注意喚起が出ていないか、まずは確認するようにしましょう。
- 投資資金の振込先に個人名義の口座を指定された場合は詐欺です。絶対に振り込まないでください。相手と連絡が取れなくなるなど被害回復は困難です。安易に資金を振り込むことはやめましょう。
- 不安に思ったら、振り込む前に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)。

注意

きっかけは訪問購入？  
犯罪まがいの深刻なトラブル  
-こんな事例が寄せられています-



トラブルにあわないために

- ⚠️ 突然訪問してきた購入業者は家に入れない！
- ⚠️ 購入業者から電話がかかってきても、安易に訪問を承諾しない！
- ⚠️ 購入業者から勧誘を受けて訪問を承諾する場合は、一人で対応しない、絶対に目を離さない！

## 見守り 新鮮情報

**事例1** 宅配業者名でSMSが届いた。ちょうど荷物が届く予定だったので、SMSに書かれていたURLをクリックして、記載されていた指示どおりに、IDやパスワード等を入力した。しかし、その後11万円を不正利用されていたことが分かった。(60歳代)

**事例2** スマートフォンに「ETCカードを更新するように」とのメール

が頻繁に入るようになった。所有しているクレジットカード会社発行のETCカードの手続きが必要なのかと思い、URLを開いてメールアドレスやパスワード、クレジットカード番号等を入力した。その後、カード会社に連絡をすると覚えのない決済があり、1万2千円が使用されていた。(70歳代)



# SMSやメールでの フィッシング詐欺に注意

## ひとこと助言

正規のサイトから  
アクセスしよう



- 実在する組織をかたるSMSやメールを送信し、IDやパスワード、暗証番号、クレジットカード番号等、個人情報を詐取したうえ、クレジットカード等を不正利用するフィッシングに関する相談が多く寄せられています。
- 記載されているURLにはアクセスせず、事前にブックマークした正規のサイトや正規のアプリからアクセスするようにしましょう。
- フィッシングサイトに個人の情報を入力してしまうと、クレジットカードや個人情報を不正利用されるおそれがあります。絶対に入力してはいけません。情報を入力してしまったら、同じIDやパスワード等を使っているサービスを含め、すぐに変更し、クレジットカード会社や金融機関等に連絡しましょう。
- IDやパスワード等の使い回しを避けることで被害の拡大を防ぐことができます。
- 困ったときは、すぐに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)。

今回のテーマ

反版  
その  
4

# 害獣・害虫駆除サービスの トラブルにご注意!!



発行所  
埼玉県県民生活部消費生活課  
TEL 048-830-2935



- 1 インターネット上の広告の金額表示をうのみにしない
- 2 追加の作業を提案された場合は、説明を求める
- 3 請求書の内容に納得できない場合はその場で支払わず、消費生活センターに相談する

消費者ホットライン

最寄りの相談窓口につながります。

# TEL 188

皆さんからの相談情報が、同様の被害防止につながります。

今月の標語

冷静な判断力が危機防ぐ

電話で

お金の話

# 詐欺です!

PU  
RU  
RU

プリペイド  
カードで

会社の書類を  
なくした  
お金が必要

あなたの  
カードが  
使われています

裁判に  
なる

キャッシュ  
カードを  
預かる

還付金が  
ある

未払いが  
ある

ATMで  
手続き

今回のテーマ

反版  
その  
1

# トイレ修理の トラブルにご注意!!



発行所  
埼玉県県民生活部消費生活課  
TEL 048-830-2935

水が流れ  
ない!

ここに  
しよう!

トイレのトラブル  
修理  
基本料金  
**500円~**  
安心・安全の当社に  
お任せ下さい!

チェック!  
☑1

1

便器を外して  
確認しないと  
2万円  
かかります

チェック!  
☑2

2

お願いします

さらに—

高圧洗浄  
しないと  
14万円  
です

…お願いします…

3

請求書

点検基本料	500円
作業料	20,000円
洗浄代	140,000円
出張費等	89,500円
合計	250,000円

納得  
できない!!

広告と  
全然違う!!

チェック!  
☑3

4

- 1 慌てて依頼せずに「作業内容」「追加料金」等をよく確認する
- 2 想定外の料金には その場でOKしない
- 3 広告表示額と請求金額が大きく異なる際は、クーリング・オフができる場合あり

消費者ホットライン

最寄りの相談窓口につながります。

# TEL 188

皆さんからの  
相談情報が、  
同様の被害防止  
につながります。

今月の  
標語

落ち着いて  
業者選びは  
慎重に

テレビ・ラジオショッピングや新聞広告を見て、販売業者に電話で注文する時は、「定期購入」の勧誘に注意してください。

## 電話で注文するときの心構え！！

※以下は、電話注文時に販売業者から「定期購入」を勧められるケースを想定したものです。

### <電話注文する前>

- ✓ テレビ・ラジオショッピングや新聞広告で紹介されていた商品の名称や価格を確認する。

### <電話注文する時>

- ✓ 別の商品の購入を勧められることがある。
- ✓ 複数月分の商品の購入を勧められることがある。
- ✓ 「定期購入」の契約を勧められることがある。
- ✓ 興味がなければきっぱりと断る。
- ✓ 興味を持って、すぐに注文せず、「定期購入」の契約かどうかをよく確認して、十分に理解できない場合はきっぱり断る。
- ✓ いったん電話を切ってから慎重に検討する。

### <電話注文の電話を切る時>

- ✓ 「定期購入」の契約を申し込んでいないかを確認！
- ✓ 断ったのに「定期購入」になっていたら改めてきっぱり断る！

### <商品が到着した時>

- ✓ 「納品書」などで「定期購入」の契約になっていないか確認！
- ✓ 意図せず「定期購入」の契約になっていたら、すぐに販売業者に連絡し、「定期購入」の契約は申し込んでないことを伝える。

トラブルが生じた場合は、家族や周りの者、  
最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう

消費者ホットライン「188（いやや!）」番

\*最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等を  
ご案内する全国共通の3桁の電話番号

\*「定期購入」は、解約を申し出ない限り、  
定期的に商品が届くので、放置しない！

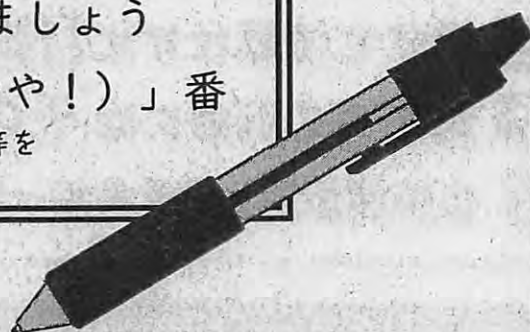


独立行政法人  
国民生活センター

【「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に!? (No.3)】

テレビショッピングなどをみて電話で注文したら、意図せず「定期購入」に!?

—「サンプル」「おまとめコース」などを勧められても要注意!— (2022年11月)



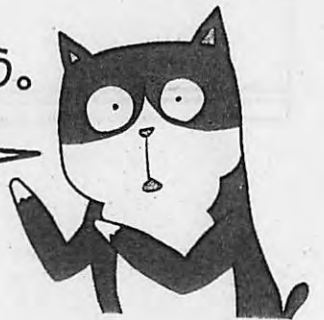
## 通信販売は簡単に返品できません！

- 通信販売では、クーリング・オフはできません。  
通信販売は、自らの意思で商品を選び、申し込むため、クーリング・オフ制度はありません。
- 業者によっては、「返品は一切受け付けません」もあります。  
業者が返品条件を決めていて、それに従うことになります。
- 通販サイトなどに返品条件の記載がない場合は、商品が届いてから8日間は消費者の送料負担で返品が出来ます。

## ネット通販を利用する際の注意点

- **ブランド品が極端に値引き**されて販売している場合は、直営サイトに見せかけた**偽サイト**の可能性が**あります**。
- 住所や電話番号がでたらめ、会社名が特定できないなど詐欺的サイトで被害にあつてからの返金等は難しいので、信頼できるサイトか**確認してから申し込み**ましょう。
- 支払方法が**銀行振込のみ**で、**振込先が個人名義**の場合は注意しましょう。
- 商品が届いたら、壊れてないか、注文通りの商品が届いているか、**すぐに中身を確認**しましょう。時間がたってしまうと返品交換を受けてくれないことがあります。
- 契約内容の記録のため、**注文時の画面やメールをスクリーンショットで保存**しましょう。

本物そっくり（本物サイトをコピーした）サイトもあります。  
URLを確認、検索サイトで公式サイトを調べる、ロコミや  
「悪質な海外ウェブサイト一覧」消費者庁 などをチェックして、  
被害にあわないようにしましょう。



# 定期購入でよくあるトラブル -表示の問題点-

低価格、1回だけと思わせるワード  
「お試し」「モニター」  
「〇〇コース限定」

注文ボタンを押すと、  
注文入力画面にジャンプ  
するので、条件を  
見落としがち

一見、「定期購入では  
ない」と思わせるワード

初めから利用規約に  
チェックが入っている

人気モデル●●も愛用♥  
**激やせサプリ**

●●コース限定100名!  
通常価格7,980円がモニター限定  
初回 **500**  
(送料無料)

2回目以降 前回の60%引 3,200円

**注文はコチラ!**

- ・4回以上の購入が条件です。
- ・1回に2袋お届けします。
- ・4回で合計金額は25,600円(送料別)です。

**定期縛りなし!**  
詳細は「解約保証について」をご確認ください

注文入力画面  
氏名   
住所   
電話番号

利用規約に同意する

**確認画面へ**

特定商取引法に基づく表記  
返品・解約について



ドラマ・漫画で惹きつける

長過ぎるページ・繰り返される契約  
条件に飽きて、見ずにスクロール

でも「私は1本でやめた」  
など、都合の良い言葉は目  
に飛び込んでくる

何度もスクロールしないと  
サイト全体を把握できな  
い

確認画面

**ご注文内容**

●●コース 500円  
数量 1個  
(送料無料)  
500円

**お客様情報**

氏名 ○田○子 様  
住所 埼玉県川口市...

**注文確定**

・4回以上の購入が条件です。  
・1回に2袋お届けします。  
・4回で合計金額は25,600円(送料別)です。

初回の金額  
のみ表示

定期購入の条件に  
気付きにくい

# 偽サイトあるある。こんなショッピングサイトに注意！

画面自体を、大手通販サイトそっくりで作ってあることがあります。URLに変な文字が入っていたら疑って！

例：dyonson, ameizon など

<http://www.fakeshop.xxx.com>

FAKE.com 夏 MEGA SALE

注文時の画面をスクリーンショットして保存しておこう！



【新発売】  
世界が注目！今期 大人気商品  
メーカー希望小売価格

260,000円

15,000円

通常使用されない字体

ハイブランド品が極端な値引き

住所や電話番号がでたらめ。メールアドレスしか記載していないケースも。

会社概要  
FAKEショップ  
【所在地】 埼玉県さいたま市大宮区  
【連絡先】 fakeshop@uso.com  
048-261-0000

◆支払方法  
◎ 銀行振込 ○ クレジットカード  
△△銀行 XX支店 ……  
◆送料及び配送  
送料はかかることを無くします。  
3日か5日が到達の希望です。

支払方法が銀行振込のみ  
(見た目、選択肢はあっても銀行振り込みしか選べない)  
振込先が個人名義

不自然な日本語