消費生活相談員に
インタビュー

一人で決めず、誰かに相談を

消費生活相談員
田中愛美（たなかまなみ）さん

専門の相談員が対応

専門の消費生活相談員が悪質商法による被害や商品事故の苦情など、消費生活に関する相談に応じています。相談内容によって、問題解決のための助言や情報提供を行ったり、専門機関へのあっせんなどを行ったりしています。他に、出前講座などの啓発活動も行っています。

最近の相談事例

証券会社の名前をかたった投資詐欺がありました。「絶対もうかるので社債・未公開株を買ってください」とそをつき、価値のない、あるいは架空の金融商品を買うよう勧誘されたという事例です。若い人に多いのは、携帯電話やパソコンなどで無料動画を見ようとしたら登録料を請求されたといった被害です。振り込め詐欺の場合、宅配便などでお金を送らせたり、犯人が直接自宅までお金を取りに来たりする手口も増えています。

被害に遭いやすい人の特徴

60歳以上の高齢者で無職の人は被害に遭いやすい傾向にあります。性別を問わず、昼間家にいて、電話を取ることができる人が被害に遭うことが多いようです。一人でいるときに誰にも相談せず、即決してしまうのです。家族や知人、地域の人が日ごろから小まめに声掛けをして、気に掛けることが重要です。

被害を防ぐために

「一人で決断しないこと」「事実を確認すること」「誰かに相談すること」が大切です。振り込め詐欺の場合、一度お金を振り込んでしまうと、取り戻すことはとても難しくなります。入金する前に、必ず誰かに相談し、事実関係を確認しましょう。明らかに詐欺だと分かるときは警察に連絡してください。詐欺かどうか確信が持てない場合や少しでも不安なときは、遠慮なく消費生活相談窓口に相談してください。

相談するときは、きっかけから現在に至る経緯を詳しく聴き取ります。そのためにはできるだけ詳しい情報が必要なので、契約書や購入したきっかけになった広告などの関係書類をご用意ください。インターネット関連の場合は、パソコン画面のコピーやホームページアドレス、電子メールなどを準備してください。一見無関係に思えるものが、重要な解決の糸口になることもあります。少しでも実際の状況を把握できた方がより良い助言ができますし、早期解決にもつながります。相談窓口には守秘義務がありますので、安心して相談してください。

こんな言葉には要注意！

こんな電話やダイレクトメールが来たら、消費生活相談窓口や警察へご相談ください。

息子や孫から
- 携帯電話が変わった・風邪をひいて声の調子が悪い
- 急にお金が必要になった

警察官から
- あなたの口座が悪用されている・すぐにお金を引き出す手続きをして・警察でお金を預かる

市町村職員から
- 税金や医療費の過払いがある
- 手続きのためＡＴＭに行って

銀行協会職員から
- 警察から口座の凍結依頼がきた・お金の出し入れができなくなる・現金を引き出して訪問する職員に預けて

投資会社から
- 必ずもうかる・名義を貸してもらうだけ
- 被災地限定のもうけ話がある

情報屋から
- くじの当選番号を事前に教える・パチンコや競馬の必勝法がある・情報提供手数料を振り込んで

今からできる
詐欺被害の
防止策

詐欺に負けない！4つの心得

心得その１

焦らず落ち着いて！まずは事実関係を確認

悪質業者は身分を偽り、うその情報や説明で言葉巧みにだましてきます。被害に遭った人は「冷静になればおかしいと気付いたが、そのときは気付かなかった」と口々に言います。まずは落ち着いて、会社名や住所、電話番号、相手の名前を確認しましょう。いったん電話を切って、自分で会社名や電話番号を調べたり親類に連絡したりして事実を確認しましょう。

心得その２

断るときははっきりと！悪質業者を撃退する言葉

あいまいな返答はトラブルの元です。「結構です」という言葉は肯定にも否定にも受け取れるため、悪質業者につけこまれてしまいます。断るときははっきりと「要りません」「興味ないのでお帰りください」「今後の勧誘は一切お断りします」などと言いましょう。断る理由や口実を言う必要はありません。拒絶の意思をはっきりと示すことが大切です。

心得その３

その話はちょっと怪しい！近所や家族に相談して未然に解決

相談しない人や詐欺に関する情報がない人は被害に遭いやすいです。契約するときはよく内容を確認し、理解してから契約することが大切です。すぐに契約しようとせず、周りの人や家族、公的機関に相談しましょう。「その話はちょっと怪しいんじゃなかとね」「よく考え直した方がよかよ」などと声を掛けてくれるので、冷静な判断ができるようになります。

心得その４

だまされても諦めないで！クーリング・オフ制度

いったん契約しても、一定の期間であれば理由がなくても無条件で解約できます。基本、訪問や電話勧誘などで購入した全ての商品とサービスが対象です。「クーリング・オフできない」「違約金が掛かる」などと妨害された場合は期間が延長されます。ただし、通信販売や使用した消耗品、3,000円未満の商品を現金で買った場合などは対象外です。

詐欺に負けない菊池地域へ

今回紹介した事例は、実際に私たちのすぐそばで起こっていることです。高齢者だけでなく、若い世代も被害を受けています。普段から家族や地域で情報交換や詐欺対策をしておけば、被害に遭うことも少なくなります。「なんだか怪しいけど近くに相談できる人がいない」という場合は、ぜひ相談窓口をご利用ください。

「一寸先は、詐欺」。明日は自分や自分の大切な人が狙われるかもしれません。被害を防ぐためには、「他人事（ひとごと）」ではなく一人ひとりが「自分事」として考え、危機感を持つことが大切です。対策の心得を忘れず、みんなの力で菊池地域から詐欺を追い出しましょう。

菊池地域合同特集
Kikuchi area public relations liaison council

相談窓口はこちら！

消費生活相談窓口

■日時　毎週火曜日　大津町
　　毎週木曜日　菊陽町
　　午前 10 時～午後４時
※大津町と菊陽町の住民はどちらも利用できます（祝日・年末年始を除く）。
■相談方法　電話・面談
■問い合わせ
- 大津町消費生活相談窓口（総務課）☎ 096(293)3111
- 菊陽町消費生活相談窓口（総合政策課）☎ 096(232)2112