

生活安全課：渡辺係長
東大和市消費生活センター：桑原様

消費者トラブルを防ぐために

令和7年9月24日水曜日 午後2時から3時30分

優しいまちづくりN・S・Cぽつぽつ隊

〒207-0014 東大和市南街 2-49-3

電話番号 042-566-8133

東大和市消費生活センター

〒207-8585 東大和市中央 3-930

東大和市役所市民生活課

電話番号 042-563-2111

内線 1713

本日の予定

14:00～14:05 桑原自己紹介と講座の進め方

14:05～14:15 30年の変化を記入

14:15～14:30 30年の変化と消費行動の注意点

14:30～14:35 188 デモンストレーション

14:35～14:50 質疑応答

14:50～15:00 休憩

15:00～15:25 スマホの使い方 Eメールの確認方法

スクリーンショットの撮り方

15:30 終了

2

30 年前、どのような生活をしていましたか？ 現在、どのような変化がありますか？

1995 年（平成 7 年）

2025 年（令和 7 年）

30 年前、どのような生活をしていましたか？	現在、どのような変化がありますか？
-------------------------------	--------------------------

1995 年（平成 7 年）

2025 年（令和 7 年）

日本人口 1 億 2550 人 在留外国人 総人口の 0.91% 114 万人 1 世帯平均年収 664 万 2000 円 厚生労働省国民生活基礎調査（平成 6 年） 1994 年製造物責任法（PL 法）制定 1995 年 1 月阪神淡路大震災 1995 年 3 月地下鉄サリン事件 1995 年ポケットベルの加入者をケータイ加入者が上回る 1995 年 11 月 23 日ウィンドウズ 95 発売 1996 年ヤフー開業 1998 年アマゾンジャパン開業 2000 年ユニクロ、ユナイテッドアローズ 健康食品「にんにく卵黄」「セサミン」「皇潤」 悪質な電話勧誘販売、訪問販売が多数発生。	日本人口 1 億 2334 人（2025 年 5 月 1 日） 在留外国人 総人口の 2.96% 377 万人 536 万円（令和 5 年） 2008 年に発売された iPhone 3G は現在 16 2022 年成人年齢が引き下げられたことにより 18 歳 19 歳 をターゲットとした副業、投資 SNS をきっかけとした儲け 話や定期購入、脱毛エステやエステサービスが問題。 電話、メールによる架空請求。訪問販売では点検商法。パ ソコン操作を支持するサポート詐欺。 2000 年代にオンラインサービスで使えるギフトカード発売 2000 年頃から「オレオレ詐欺」に代表される特殊詐欺が横 行。現在も被害相次ぐ。
---	--

一番の変化はインターネットの普及ではないでしょうか。

みなさんはインターネットをどのように使っていますか？

インターネットは世界中につながっています。スマホに入っている個人情報や世界中に漏れ出てしまう可能性があります。パスワードで守りましょう。インターネット通販は日本語で書いてありますが外国の会社が経営している場合があります。契約は日本語、解約は外国語でしなければならないことがあります。買い物をする前に特定商取引法の表示があるか確認しましょう。

パスワードの作り方

パスワードの使いまわしはやめましょう。

- 1、好きな言葉を考えます。たとえば higasiyamato36Division
- 2、銀行のパスワード risonahigasiyamato36Division
- 3、楽天のパスワード rakutenhigasiyamato36Division
- 4、ノートに記録します。

契約とは

「申し込み」の意思表示と、それに対する「承諾」の意思表示が合致（合意）することで成立する法的な拘束力を持つ約束です。

契約は口約束でも成立します。ただし、トラブルを防ぐために契約内容や説明について書面やデータをできるだけ残し、後日確認できるようにしましょう。

契約者の一方の都合でやめることはできません。

STOP
ストップ犯罪

市内に急増する特殊詐欺
そこのあなた！狙われています！

市内で特殊詐欺の被害が多発しています。「自分は大丈夫」と思っている相手はだましのプロです。詐欺に合わないために、巧妙化する犯罪の手口や特徴を知り、大切な家族や財産を守りましょう。

市内の特殊詐欺被害状況

令和6年12月31日 時点

	認知件数	被害額 ※
令和6年	29件	約1億6,997万円
令和5年	23件	約2,630万円
令和4年	7件	約2,510万円
令和3年	17件	約3,850万円

※ 被害額は、キャッシュカードの詐欺後の引き出し金額を含む。

オレオレ詐欺

親族等を名乗り、「今すぐお金が必要だ」などと言って、現金をだまし取る手口。今は手が離せないなどの理由をつけ、同僚（上司）や知人を名乗る者に引き取りにいかせたりして、現金を要求してきます。

▶ 電話を切って本人の電話番号にかけなおす

預貯金詐欺

警察官や銀行協会員等を名乗り、「あなたの口座が犯罪に利用されています。キャッシュカードの交換手続きが必要です」などと言って、暗証番号を開き出し、キャッシュカード等をだまし取ろうとします。

▶ 通帳やキャッシュカードは他人に渡さない

架空料金請求詐欺

電話・郵便・インターネットなどから架空請求をする手口。「未払いの料金がある」とメールやSNSで通知したり、インターネットサイトを閲覧中に「ウイルスに感染しました」と表示させ、サポート費用を請求する。

▶ 心当たりのない請求には応じない

還付金詐欺

市の職員などを装い、医療費、税金、保険料等について「還付金があるので手続きしてください」などと言って被害者にATMを操作させ、被害者の口座から犯人の口座に送金させる。

▶ 還付金手続きはATMではしていません

急増中 警察官をかたる詐欺

着信画面に、警視庁の代表電話や末尾が「0110」の警察署代表番号を偽装表示させ、警察官からの電話と信用させたらうで、「あなたの口座が犯罪に利用されている」「あなたの携帯電話が犯罪に利用されている」「容疑者として逮捕状が出ている」などと言って、通話のほかにSNSやビデオ通話に誘導し、お金を振り込むように要求する。



その警察官 詐欺です！

警察官は...

- ✕ お金を振り込ませる要求はしません
- ✕ SNSでメッセージを送りません
- ✕ 逮捕状や警察手帳をSNSで見せません

架空請求（不当）請求詐欺

○未納料金を請求する

ハガキや封書、電子メールで不明な未納料金を請求してくる。

○ワンクリック詐欺

パソコンやスマホでサイトを見たり、広告メールが届いたとき
1回クリックしただけで突然アダルトサイトにつながり不当に料
金を請求してくる。

対処法

身に覚えのない請求は慌てて連絡（支払）はせず無視しましょう。
ただし、身に覚えのない請求でも裁判所からの「特別送達」の場合
は放置してはいけません。消費者センターにご相談ください。

9

振り込め詐欺

家族や警察官などを装い、交通事故、仕事上のミス・痴漢行為な
どを理由に、その示談金等の名目で「今すぐにお金が必要だ」と
言って振り込ませる詐欺。

対処法

まず、必ず当事者本人に連絡をして確認します。確認が取れない限
り支払わない。

警察官が示談を勧めることや、すぐに振り込まなければならない
示談金はありません。

10

サポート詐欺

インターネット閲覧中にウィルス感染などを装ったニセの警告画面や警告音を表示して不安をあおり、画面に記載された電話番号に連絡させ、サポート費用などで金銭をだまし取る。

対処法

偽の警告画面は閉じれば解消するため、表示されていても電話をかけたり、指示に従って遠隔操作アプリなどをインストールせず、ブラウザを終了させましょう。

情報処理推進機構 I P A 「情報セキュリティ安心相談窓口」

03-5978-7509 平日 10 時～12 時 13 時～17 時に相談する。

//

点検商法

「無料点検に来た」と言って家に入って「給湯器が壊れかかっている」「シロアリ被害がある」「家が地震で倒壊する」「飲料水が汚れている」「布団にダニがいる」などと不安をあおって新品や別の商品・サービスを契約させる。「屋根瓦がずれている。落ちると近所に迷惑がかかる」と言って屋根に上り、壊して写真を撮り、高額な工事契約を結ばせる。

対処法

無料と言われても、見知らぬ人を安易に家にあげない。屋根の上にもあげない。その場で契約せずに、家族などとよく相談して決める。

62

かた

騙り商法

「消防署・水道局・保健所・電話局などのほうから来た。あるいは委託を受けた」と言って訪問し、公的機関や有名企業の職員を装って信用させ、虚偽の内容等を告げて粗悪な商品を高値で売りつける。火災報知器、消火器、浄水器、電話機リースなど。

対処法

不審に思ったら身分証明書の提示を求めたり、その場で該当する公的機関に照会する。公的機関が訪問販売することはありません。

13

送りつけ商法

代金引換郵便などにより、注文されていない商品を一方的に送りつけ、消費者に受け取った以上支払い義務があると勘違いさせて、代金をだまし取るもの。

対処法

注文していない商品は受け取らない、代金は支払わない。

後で受け取り拒否するためには封を開けない。

14

消費者ホットライン **188**

年末年始をのぞいて

日曜日、土曜日、祭日でも
毎日相談窓口につながります。
時間は相談窓口により異なります。

- ① 188に電話します。
- ② 自宅の郵便番号を入力します。
- ③ 相談窓口につながります。

15



消費生活だより

令和6年市内の特殊詐欺状況は
29件約1億6997万円でした。
私たちは狙われています！

令和7年度
No. 1

『騙されない』ためには
消費者力を身に付けるしかない！

注意すべきことはたくさんありますが、

まずは

よく見て

利用規約小さく見えない

落ち着いて

欲しい気持ちが先行してしまう

うまい話
には乗らない

絶対儲かるらしい

私たちは狙われている 『騙されない』ためには

よく見て

利用規約には消費者にとって不利益な内容が含まれていることがあります

定期購入
海外OTA
(オンライン
トラベルエ
ージェンシー)



定期購入や返品・交換のルールを見落とす

高額な解約金や違約金が発生する

海外OTAと国内OTAと大きく異なる場合がある

落ち着いて

おもわぬトラブルに巻き込まれることがあります

偽サイト



サイト上の日本語が不自然な場合は海外の詐欺グループに繋がる可能性がある

品薄の商品やブランド品が安く販売されている場合は偽サイトに騙される可能性がある

代引きまたは振込先が個人名義などはお金だけ取られる可能性がある

うまい話に のらない

詐欺や悪徳商法が隠されていることが多い

投資詐欺
ロマンス
詐欺



現金を振り込ませる

多くの詐欺は
・「必ずもうかる」などリスクがないことを強調する

・「あなただけ」「今だけ」と契約を急がせる

・親切でやさしく、まじめな感じで近づく

大金を失う可能性があります

スマートフォンに関する基礎知識

スマートフォンは電話のできる小型パソコンです。

スマートフォンで利用する通信回線は2つ ①キャリア回線 通信事業者が基地局を介して提供している。

4G LTE と表示される。

②無線 LAN (Wi-Fi) 誰にでも設置できる無線の通信手段



と表示される。

OS はスマホを使うための土台となる頭脳。

iPhone では「iOS」

それ以外のスマートフォンでは「Android」

ソフトウェア スマホを動かすための命令
をするもの

SIM カード 電話番号などの契約者情報が
記録されたカード

アカウント インターネット上のサービスを
利用する時に必要な銀行口座の
ようなもの。

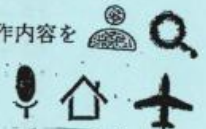
ID 銀行口座の氏名のようなもの。

パスワード 銀行口座の暗証番号のようなもの。



アイコン 画面に並ぶ操作内容を

連想させる絵



アプリ アプリケーションの略

電話のアプリは電話をするためのもの
カメラのアプリはカメラ機能を使うた
めのもの

インストール スマホにアプリを追加する

アンインストール スマホからアプリを消去
すること。

SMS ショートメールサービス。

電話番号を使ってやりとりできるメール。

パスワードの重要性 スマートフォンには大量の情報が入っています。インターネットを介して外に出て行っている
可能性があります。パスワードを設定して情報を守りましょう。パスワードの使いまわしは危険です。

安全なパスワードの設定方法 abc 銀行 abc + ①共通のパスワードを決めます。

いろは信託 iroha + Higasiyamato!!05

Def 証券 Def +

②サービスごとに冒頭の文字を変えます。

abc 銀行のパスワードは abcHigasiyamato!!05

いろは信託のパスワードは irohaHigasiyamato!!05

パスワードはノートやメモに書き留めて他の人に見られない場所に保管しましょう。

インターネット通販を利用する際の注意

注文したら注文した画面をスクリーンショットしましょう。

スクリーンショットの撮り方は機種によって違います。

すぐに撮れるように練習しておきましょう。

注文したら E メールに注文完了メールが届いているか確認しましょう。

『騙されない』ために

➤ 規約を読もう

トラブルを避けるために料金や解約など重要な部分だけでも確認しましょう

➤ 落ち着いて商品...ネット通販で買い物するために 「特定商取引法に基づく表記」に

会社名と住所連絡先電話番号記載されているか返品・交換のルールが明確か
見つからない場合は詐欺サイトの可能性が高いです

特に、振込先が会社名ではなく個人名の場合は、利用しないように。

➤ うまい話にはたいてい裏があります

少しでもおかしいと思ったら、話は聞かず第三者や専門機関に相談しましょう。

『騙されたかも』と思ったら

- ・クレジットカード会社に連絡する。

不正利用の可能性のあることを伝えてください。カードの利用停止や、支払いの差し止めなど、迅速な対応をしてもらえる場合があります。

- ・警察に相談する

取引の記録（サイトのURL、メールのやり取り、振込用紙など）すべて保管したうえで、最寄りの警察署に相談しましょう。

困ったときの相談窓口

東大和市消費生活センター

相談日時 月曜日～金曜日（祝日・年末年始除く）

場所 東大和市役所3階

生活市民課 消費生活センター

電話番号042-563-2111内線1713

	消費生活相談	電話番号
毎日	消費者ホットライン	188（受付時間は相談窓口により異なる）
平日	（独）国民生活センター「お昼の消費生活相談」	03-3446-0999 11～13時
月～土	東京都消費生活総合センター（消費生活相談）	03-3235-1155 11～17時
日	（公者）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談協会「ウィークエンド・テレホン」	03-6450-6631 11～16時
土・日	（公社）全国消費生活相談員協会「週末電話相談」	03-5614-0189 10～12時、13～16時

～ア ニ キとコ・ブ・ンが指南!? 輝かしい社会人への第一歩～



豆知識

「自分は大丈夫」は
通用しない!

くらしの



特集

知っておきたいデジタル社会

— 潜むリスクと生き抜く知恵

東大和市消費生活センター