

しょうひしゃ とらぶる
「消費者トラブル」に
あ
遭わないために

あきたけん せいかつ せんたー
秋田県生活センター

きょう

今日おぼえてほしいこと

- ▶ よくあるトラ^{とらぶる}ブルのおはなし
- ▶ あなたがこまったとき
^{そうだん}相談をするところ



「インターネット ショッピング」

わんぴーす
このワンピース すてきだわ！



^{けいたい}電話や^{スマーとふ}スマートフォン、^{ぱそこん}パソコンから^か買い物^{もの}
をしたけれど・・・

・ ^{かね}お金を^ふ振り^こ込んだのに、いつまで
たっても^{しなもの}品物が届かない!!



・ ^{とど}届いた^{しなもの}品物が^{たの}頼んだ^{ちが}ものと違う!!

・ ^と問^あい合^{でんわ}わせしようとしても電話に
^で出ない!!

ってなるまえに、、、

^{いんたーねっと}インターネットで^か買^{もの}い物をするときには・・・

① ^{ほんとう}本当に^{ひつよう}必要なものなのか、^{しはら}支払いができるのか、^{かんが}きちんと考えよう

② ^{ちゅうもん}注文するときは^{しょうひん}商品や^{きんがく}金額などの^{けいやく}契約
^{ないよう}内容と^{れんらくさき}連絡先がわかる^{がめん}画面を^{ほぞん}保存するか、
^{かみ}紙に^{いんさつ}印刷しておこう

③ ^{しょうひん}商品がとどいたらすぐに^{なか}中を^{かくにん}確認しよう

「おためし^{こうにゆう}購入」

おためし^{えん} 200円！



おためしのつもりが・・・

- 気になっていた^きダイエット^{だいえっと}サプリメント^{さぷりめんと}

初回^{しょかい}200^{えん}円のおためし^{かかく}価格

とあったのでもうしこみ

- おもいがけず2回目^{かいめ}の商品^{しょうひん}と

ともに^{こうがく}**高額な請求書^{せいきゅうしょ}**がとどいた

- 電話^{でんわ}で返品^{へんぴん}をもうしてだが4回^{かい}継続^{けいぞく}が

条件^{じょうけん}といわれ、解約^{かいやく}できなかった

- あとでホーム^{ほーむ}ページ^{ぺーじ}を確認^{かくにん}したら

定期購入^{ていきこうにゅう}とかがかれていた



とらぶる トラブルにあわないためには どうしたらいいの？

★注文するまえに内容や解約条件について、小さい文字
まで、きちんと確認しよう

★最終確認画面や注文確認メールをよくよみ、保存しておこう

★受けとっても商品をあけず、生活センターに相談しよう

こうにゆう
購入する！



ちょっとまって！

ぽちっ
さいしゅうかくにんがめん
ポチッ★とおすまえ
まえ
ちえつく
最終確認画面をチェック



「スマホゲームの課金」

こうがく
高額すぎる!! はらえないよー



スマホゲームをたのしんでいるあなた

◇ ゲームに熱中

有料アイテム300円・・・

さほど高価ではないとおもい、
つぎつぎ購入してしまい・・・



◇ 翌月請求書がとどいたが、おもっていた
よりもずっと高額に・・・

ゲームの遊び方をかんがえよう

☆スマートフォンすまーとふおんのゲームげーむの種類しゅるい☆

有料ゆうりょうのもの、無料むりょうのもの、
ダウンロードだうんろーどは無料むりょうだが、ゲームげーむ内で課金かきんが発生はっせい
するものを **しっかりと確認かくにんしよう**

☆有料ゆうりょうのゲームげーむでお金かねをつかう場合ばあい☆

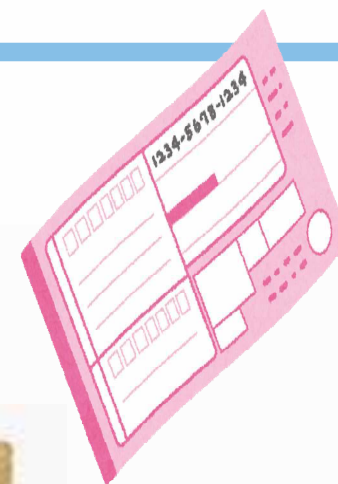
おこづかいや収入しゅうにゅうで **しはらうことができる**
範囲はんいでゲームげーむをたのしもう

ちゅうもん

しなもの

「注文をしたおぼえのない品物」

はて？ たのんだっけ？



注文してない商品が届いたあなた

・ 何度もしつこく力二購入の勧誘電話があり、断っていたにもかかわらず、その事業者からの不在通知がポストに入っていた

・ 実家にいったところ、自分あてに注文してない健康食品が届いていた



^{ちゅうもん}
注文したおぼえがなければ
うけとらないで!!

- ① うけとりを拒^{きよひ}否する
- ② 荷^{にもつ}物をあけないこと
- ③ 家^{かぞく}族に確^{かくにん}認する
- ④ 送^{おく}り主^{ぬし}に連絡はしない
- ⑤ 生^{せいかつ}活セ^{せんたー}ンターに相^{そうだん}談



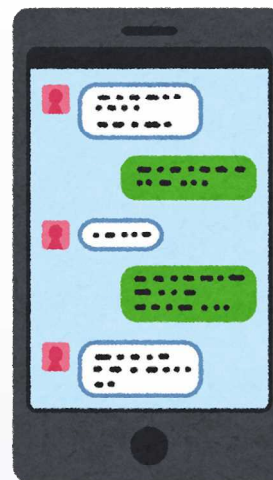
えすえぬえす

とらぶる

「SNSからおこるトラブル」



あなたもやってみませんか？



だれでも簡単に ^{かんたん} かせげる!?

◎ ^{えすえぬえす} SNSから ^{かんたん} 簡単に ^{さいと} サイトに ^{あくせす} アクセス

◎ ^{えすえぬえす} SNS上 ^{じょう} でしか ^{ひと} 知らない人

◎ ^{かんたん} 簡単に ^{こうがくしゅうにゅう} 高額収入 ^え を得 ^{ばな} られるという
^{ふくぎょう} 副業 ^{とうし} や投資 ^{ばな} のもうけ話し



SNSの危険性をしっておこう

① SNS上の相手を安易に信用しない

② 個人情報^{こじんじょうほう}を安易に公開^{こうかい}しない

③ 「簡単^{かんたん}にかせげる」といった
甘い言葉^{あまことば}に注意^{ちゅうい}

④ 生活^{せいかつ}センター^{せんたー}に相談^{そうだん}



「迷惑^{めいわく}メール^{めーる}」

とくべつ
あなただけに 特別に!!



知らない人からの電話やメール

◎ まったく心あたりがない

不審なメール・SMSがとどいた

◎ 「あなただけ」「いまだけ」「おとくに」

いろいろな言葉であなたをさそう

◎ 実在する会社

運送会社や金融機関をよそおう

知らない人からの電話やメールは無視

* 不審なメールはひらかず、削除

* URLをクリックしない

* 個人情報を入力しない

⇒ こまったら生活センターに相談



「あやしい^{でんわ}電話」

しょう なまえ
〇〇〇省です！お名前は？



自宅の電話にかかってきた！！

そうむしょう
総務省 をかたる
えぬていーていー
NTT をかたる

「これから2時間後に
通信できなくなる」という電話



- ⇒ 非通知設定からの電話
- ⇒ 自動音声で「2時間後に電話がつかえなくなる」とつける

個人情報^{こじんじょうほう}はつたえないこと!!



◇^{ひつうち}非通知^{ばんごう}やしら^{でんわ}ない番^{ちゅうい}号^{しやう}からの^{でんわ}電話^{ちゅうい}には注^{しやう}意^{しやう}し^{しやう}よう

◆^{じどう}自動^{おんせい}音^{なが}声^{ばあい}が流^{さいご}れた場^{さいご}合^{さいご}は、最^{さいご}後^{さいご}ま^{さいご}で^{さいご}き^{さいご}か^{さいご}ず^{さいご}に電^{でんわ}話^{でんわ}を^{でんわ}す^{でんわ}ぐ^{でんわ}に切^きり^きま^きし^きよう

おかしいな？

とおもったら・・・



☐ うまいはなしがきても一度^{いちど}たちどまって
かんがえる

☐ 広告^{こうこく}のおすすめポイント^{ぽいんと}を
うのみにしない



☐ あやしい・・・とおもったらキツパ^{きっぱり}リ
ことわる

☐ ふりこむ^{まえ}前、もうしこむ^{まえ}前に家族^{かぞく}に
相談^{そうたん}！

^{せいかつ} ^{せんたー} 生活センターってこんなところ

ものを買ったり^か商品^{しょうひん}を契約^{けいやく}したりしたとき
におかしいな^{おも}と思ったこと、こまったこと
などについて相談^{そうだん}できるところです。
^{そうだんいん}相談員がおはなしをきいてくれます。

^{あきたけん} ^{せいかつ} ^{せんたー}
○秋田県生活センター○

☎ 0 1 8 - 8 3 5 - 0 9 9 9

^{しょうひしゃ} ^{ほっとらいん}
○消費者ホットライン○

☎ 1 8 8 (いやや！)



しょうひしゃ とらぶる あ
消費者トラブルに遭わないために
しってあん心の最新情報をおとどけ！

らいん こうしき あかうんと
LINE公式アカウント



しょうひしゃちょう
消費者庁
わかもの なび
若者ナビ！

かいせつ
開設しました！



らいん とも とうろく
LINE友だち登録はこちらから！

しょうひしゃ とらぶる ちゅういじょうほうとう
消費者トラブルの注意情報等を
ずいじはっしん
随時発信しています！

せいかつ せんたー こうしき
生活センター公式

えす えぬ えす
SNS！

かいせつ
開設しました！



とうろく
登録はこちらから！



しょうひしゃりよく 消費者力クイズ

○か×か



Q1)

ネットショッピングで^{ねっとしょopping}買い物^{かもの}をするときは、注文^{ちゅうもん}りれきやメール^{めーる}のやりとりなどは、保管^{ほかん}しておく。

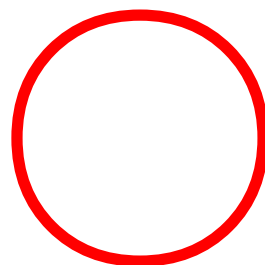
○か

×か



せいかい

正解



とらぶる

はっせい

じょうほう

しょうこ

トラブル発生したときにこの情報が証拠
となり、解決の助けになるよ



Q2)

スマホゲームの課金でもっとも注意すべきことは、すまほげーむ かきん ちゅうい
けいかくてき げーむ 計画的にゲームをすることだ。

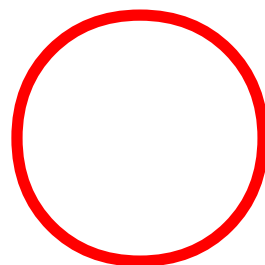
○か

×か



せいかい

正解



おこづかいや収入でしはらうことができる範囲でたのしもう

う い ん!
WIN!



Q3)

^{ちゅうもん}注文した^{おぼ}覚えのない
^{けんこう}健康食品が^{しよくひん}おくられてきた。
いったん^{たくはい}宅配業者^{ぎようしゃ}にもちかえってもらい、
^{かぞく}家族^{かくにん}に確認する。

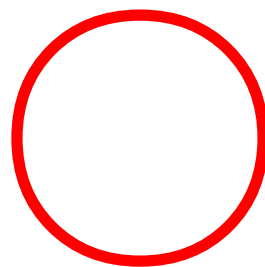
○か

×か



せいかい

正解



^{かぞく}家族、^{おともだち}おともだちが
^{こうにゆう}おくりものとして購入した^{ばあい}場合もあるよ



Q4)

買ったばかりのスマホに「今すぐここ
をクリック」とメールがとどいたので、
とらえずひらいた。

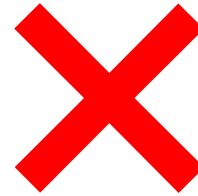
○か

×か



せいかい

正解



あやしいメールはひらかず、すぐ削除



Q 5)

消費生活^{しょうひせいかつ}について相談^{そうだん}したいときに
かける電話^{でんわ}番号^{ばんごう}は1 1 8 番^{ばん}（いいや）
である。

○ か

× か



せいかい

正解

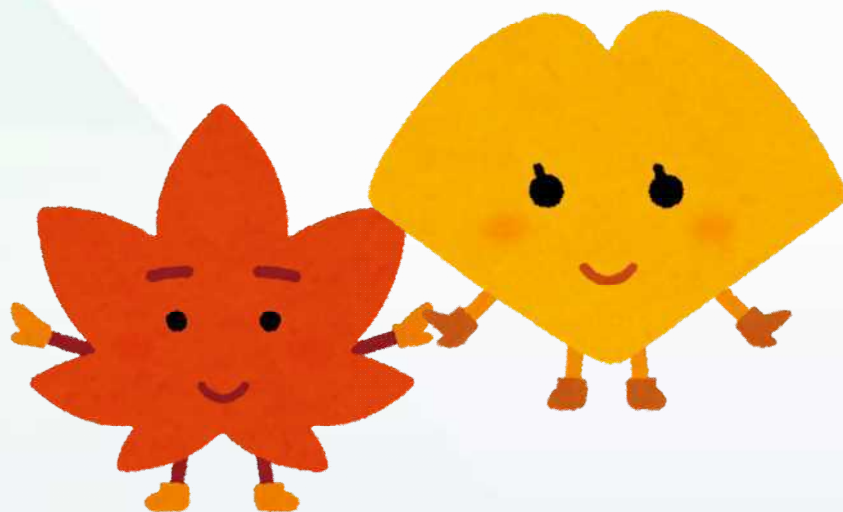


188番^{ばん}（いやや）泣き寝入り^{な ね い}!! と
おぼえよう





おききいただき
ありがとうございました



しょうひしゃ とらぶる
消費者トラブルを
ふせぎ、安全・安心な
しょうひせいかつ
消費生活をおくろう!!