

なくす会ニュースレター

330-0064

さいたま市浦和区岸町 7-11-5

Tel 048-844-8972

Fax 048-829-7444

nakusukai.01@saitama-k.com



今年も実施します！

消費者被害アンケート・めやすばこ「スマホによる消費者トラブル」！

「消費者被害アンケート・めやすばこ」とは

なくす会の前身の「埼玉・商品被害をなくす連絡会」で1996年から「商品被害アンケート」を開始し、2004年からは「消費者被害アンケート・めやすばこ」として毎年テーマを決めて調査を行っています。今年度は「スマホによる消費者トラブル」をテーマに9月末より調査を開始します。アンケートは活動委員会で作成、実施しています。



背景と目的

スマートフォンの所有率は90%を超えており（令和5年度 総務省）、多くの消費者がインターネット検索やアプリなどを活用しています。スマホの利用者が増えるなかで、偽サイトや詐欺メール、偽広告などはより巧妙化し、被害に遭う人数も金額も増え続けています。



そこで、今年度は消費者がどのようなトラブルにあったことがあるのか、不満に思っていることは何か、どんな対策をしているのか、などについて調査します。また、被害事例や対策などを記載した資料を用意することで、トラブルの被害防止のための啓発につなげます。

調査

会員の皆様も回答にご協力ください。今年も広く消費者の皆様にご回答いただけるようホームページへの掲載やイベント会場などで対面調査を実施します。

アンケートの回答方法（2025年12月末までの回答にご協力をお願いします）

- ① なくす会ホームページからダウンロード
- ② 右記二次元コード <https://forms.gle/jBybwCAQA4PbRer57>



＝調査項目の例＝
皆さんは、どんな
対策をしていますか？

- ❖ パスワードは使いまわさない
- ❖ 「必ず儲かる」などの広告や記事にアクセスしない
- ❖ 検索サイト上位に出てくる事業者が「広告」かどうか、確認

啓発

「販売方法・商法」を知っていたから被害に遭わなかったという調査結果が出ています。トラブルに遭わないためには「手口」を知ることが大切です。「トラブルを回避するために特に注意が必要なポイント」をまとめました。ホームページからダウンロードできます。

フィッシングメールに騙されない
届いたメールや広告からアクセスせず、公式のアプリやサイトをブックマーク登録し、そこからアクセスする。



SNS 型投資詐欺に騙されない
金融庁に登録のある業者以外に預けない（個人名義口座には振り込まない）、借金しない。
「広告⇒個人アカウントのLINE」の流れで契約はしない。

ダークパターンに騙されない
消費者が気づかないうちに誘導される巧妙な手口を知る。ネット注文するときは、広告と最終確認画面をスクリーンショットで残す。

事業者	概要
Agoda Company Ptd. Ltd. (本社:シンガポール)	(オンライントラベル事業者)【訴訟継続】 「アゴダ®」サービスにおける「アゴダ®利用規約」のうち「一切責任を負わない」とする一部免責条項、当該事業者の賠償責任を制限又は免除する条項等の使用停止、もしくは適切な条項に修正することを求め、2023年12月6日差止請求訴訟を提起しました。海外法人への訴訟となり、訴状の送付などに時間がかかっていました。この間、規約の変更があり内容を確認中です。第1回期日が9月25日(木)13時15分からさいたま地方裁判所にて行われる予定です。
JustAnswer LLC (本社:アメリカ)	(オンライン相談事業者)【書面による事前の差止請求】 ウェブサイト上の最終申込み画面において、トライアル料金の500円が強調されており、継続的な契約であることなどが理解できるような法定要件を満たさないとして、最終申込画面の修正を求めています。 修正したとの回答を受領しましたが、より消費者が誤認しにくい表示を求め、さらに修正を要望しています。 なお、修正の意志が確認できたため、訴訟提起の予定はありません。
「書面による事前の差止請求」って何？ 消費者契約法において「書面による事前請求・差止請求に係る訴えを提起しようとするときは、その訴えの被告となるべき者に対し、あらかじめ書面により差止請求をし、その到達の時から1週間を経過した後でなければ訴えを提起することができない」(第41条)と定められています。 修正前の最終確認画面	
デジタルデータ ソリューション(株)	(データ復旧事業者)【申入れ】 当該事業者が提供するデジタルデータリカバリーというサービスに関する「一部復旧を含む復旧件数割合 91.5% 2023年10月実績 完全復旧 57.8%」などの表示の使用停止または適切な内容に修正することを求めています。
(株)リブ・マックス	(マンション事業者)【申入れ】 当該事業者の使用する建物定期賃貸借契約について、一部条項の使用停止または適切な内容に修正することを求めています。
(株)ファーマフーズ	(美容製品販売事業者)【申入れ】 当該事業者が販売する薄毛治療薬・育毛剤「ニューZ」に関するインターネット広告の一部表記の削除または適切な内容に修正することを求めています。

(株)ハーブ健康本舗	(健康食品販売事業者)【申入れ】 当該事業者が販売する「ヒザこし万歳PREMIUM(プレミアム)」に関するインターネット広告の一部表示の使用停止または適切な内容に修正することを求めています。
(株)和漢	(健康食品販売事業者)【申入れ】 当該事業者が販売する「スルフォラファン&ギャバの恵み」に関するインターネット広告の一部表示の使用停止または適切な内容に修正することを求めています。

訴状その他の文書はホームページでご確認ください

被害回復

信販会社 ライフティ(株)に対する被害回復訴訟の進捗状況

第8回弁論準備期日が7月14日(月)、
第9回口頭弁論期日が9月12日(金)に
行われました。

次回、12月26日(金)13時10分より
さいたま地方裁判所C棟第105号法廷
にて判決が言い渡される予定です。

当日はどなたでも傍聴可能です。
くわしくはなくす会のホームページで
ご案内します。

本訴訟は、脱毛エステ業者(株)ビューティースリーの「全身脱毛無制限コース」を契約し、ライフティ(株)に分割払いクレジットを利用して支払った代金を、ライフティ(株)から消費者に返金することを求める訴訟です

被害回復訴訟の流れ

第1段階の訴訟

- ① 事業者の不当な行為により数十人以上の消費者に、共通の被害が発生!
- ② なくす会(特定適格消費者団体)が先行して訴訟を提起
- ③ 事業者が被害金を返還する義務があることの確認判決(一審判決後、控訴審が行われる可能性があります)

第2段階の訴訟

- ① なくす会のホームページなどで被害を受けた消費者に手続きへの参加を呼びかけ
- ② 被害の申出と被害額を確定
- ③ 消費者に支払い



講座のご案内

消費者被害防止サポーター基礎講座

消費者被害の未然防止・早期発見・啓発を目的とした消費者被害防止サポーター(地域のボランティア)基礎講座を開催します。消費者被害の実態や地域にひろめる(啓発活動)取り組みなどを知り、高齢者のゆるやかな見守りやご自身の身を守る一助になります。

10月8日(水)(熊谷会場)

11月10日(月)(草加会場)

12月12日(金)(オンライン)



※時間はいずれも13時30分~16時

第1講義 弁護士または司法書士

第2講義 消費生活相談員

スマホを使って

ネット広告の注意点を学ぼう

スマホ等のネット広告をきっかけとした消費者被害が後を絶ちません。消費者トラブルに遭わないために、スマホに表示される広告を見て、ネット広告の注意点や仕組みを学びませんか。

基礎編 10月23日(木)(春日部会場)

11月5日(水)(所沢会場)

★両日とも同じ内容

応用編 12月4日(木)(さいたま会場)

※時間はいずれも10時~12時

※基本編、応用編、

どちらか一方の参加も可



詳しくは、なくす会ホームページ>消費者被害防止サポーターのページをご確認ください

注意喚起

海外からの知らない国際電話が増えています。詐欺被害につながる可能性大！国際電話は無視しましょう。ブロックも有効です。

☎ +1や+44など、+から始まる電話番号は 国際電話 です

- ✓ 心当たりのない国際電話は詐欺の可能性大!!!
- ✓ 知らない番号からの電話は出ない! 折り返さない! 出ってしまったらすぐに切る!
- ✓ 個人情報絶対に伝えない!
- ✓ 国際電話を利用しない方は利用休止申請を!
- ✓ 不安に感じたり、個人情報を伝えたりしてしまった場合は最寄りの消費生活センター（消費者ホットライン^{いやり}188）や警察（警察相談専用電話 #9110）へ相談しましょう



相談事例① 大手電力会社をかたる不審な国際電話

携帯電話に「+」から始まる番号から電話があり、応答したところ、自動音声ガイダンスで「まもなく送電が止まります」といった内容が流れた。続けて「確認したい場合は1番を押してください」と流れたので1を押したところ、男性が応答して「まもなく電気が止まる」と言った。男性は大手電力会社名を名乗ったが、私が契約している電力会社は別の電力会社だったのでどういふことか尋ねたところ、一方的に電話が切れた。

相談事例② 代金収納会社をかたる不審な国際電話

電話がかかってきたので出たところ、代金収納会社を名乗り「未納料金 30 万円を支払うように。支払わなければ提訴する」と言われたため、驚いて名前や生年月日等を伝えた。冷静になるとかかってきた電話番号は「+1」となっており、海外からの国際電話だったと気づいた。伝えた個人情報が悪用されないだろうか。

～迷惑な国際電話はブロック!!～ 国際電話を利用しない方は、利用休止申請等しましょう

固定電話

国際電話の利用を休止することができます（無料）。

利用休止は、どの固定電話会社でも受付可能です。

☎ 国際電話不取扱受付センター 電話番号 0120-210-364

オペレーター案内：平日9時～17時 自動音声案内：24時間

ウェブサイト：国際電話利用契約の利用休止申請（国際電話不取扱受付センター）

携帯電話

携帯電話端末によっては発着信の設定が可能です。

また、携帯電話会社が提供するサービスの利用も検討しましょう。

（各携帯電話会社ホームページの **サービス** などの案内ページをご確認ください）

（国民生活センターホームページ 2025年8月6日公表記事より 一部引用）



国民生活センターの公式SNSに登録すると、最新の情報が届きます！ぜひご活用ください
[公式 SNS について\(このウェブサイトについて\)_国民生活センター](#)



トラブルに遭遇してしまったら、消費生活支援センター市町村の消費者相談窓口へ迷わず相談を！

◆埼玉県消費生活支援センター（彩の国くらしプラザ内） TEL048-261-0999

◆全国共通 消費者ホットライン TEL188（いやり！）（お住まいの市町村相談窓口につながります）