

# えびめのくらし

愛媛県No.156 平成23年5・7月合併号



## 「消費者の日」記念集会開催 (H.23.5.28)

「地域で広げよう 消費者の安全・安心」をテーマに、平成23年度の「消費者の日」記念集会が、5月28日、愛媛県男女共同参画センター多目的ホールにおいて開催されました。

### ◆記念講演 (要旨)

#### 「詐欺の心理学」～騙す側、騙される側のココロの法則～

講師 心理学者・大学教授 富田 隆さん



(講演中の富田隆さん)

#### 講師プロフィール

- 上智大学卒業
- 駒沢女子大学人文学部教授
- 「認知心理学」を専門とし、分かりやすい心理分析には定評があり、テレビ出演、講演、執筆活動など、多岐にわたり活躍中。

#### 講演概要

騙されないためには、人間の心理(ココロ)の動きを理解し、騙す側の心理を利用した騙しの技術(テクニック)を知ることが予防となることから、様々な手口を紹介していただきました。

#### 【様々な詐欺の手口】

- 良いイメージや権威と結び付けて信用させる。
- 人が「既成事実の積み上げ」に弱い性質があるのを利用して、最初に断りにくい要求を受け入れさせ、それをきっかけにして要求を増大させる。
- 最初に過大な要求を相手にぶつけ、わざと断らせて「貸し」を作り、罪悪感に訴えて、比較的容易な要求をのませる。
- 迷っている相手に、最後の一押しをすることで心のバランスを崩し、決心させる。
- 時間の有限性や希少価値に訴えて決断を促す。タイムサービスもこの心理を応用したもの。
- 狭い閉鎖空間で興奮を高め、暗示を与え、競争心をあおることで決断に駆り立てる。
- 原因自体を作り出し、恐怖心をあおり、「解決策」提示して、飛びつかせる。

#### 【典型的な詐欺の型】

典型的な詐欺の型は、パニック型、欲望型、面倒くさがり型がある。

##### ○パニック型

人がパニックに陥ると能力が低下したり、錯誤を起こすことを利用する。パニックに陥ると、簡単な行動に猛進したり、孤立しているとパニックになりやすい傾向もある。

##### ○欲望型

欲望を自覚していないとか、自信がない場合は、騙されやすい。また、寂しい人ほど騙されやすい(親和動因)、何となく欲しくなる(条件付け)心理を利用することもある。

例えば、システム依存症になると、「便利なシステム」への依存が自発性や主体性を衰退させ、「待てない」「計画が立てられない」「受身的」「面倒くさがる」「キレやすい」「家畜化」といった傾向が現れ、自分の自由を邪魔するものとして、家族・企業・国家を認識し、人間関係なんかいらぬといった心理状態になる。自動販売機やネット通販の普及により、「誰の世話にもなっていない」という幻想を持ったり、簡単な行動による即時的な欲望充足を求めるようになる。

##### ○面倒くさがり型

システム依存症が面倒くさがり屋を増やすことに繋がり、「価値の空白」につけ込まれる。自由からの逃走は権威への追従を生むことになる。

#### 【騙されない生き方とは？】

騙されないためには、本当の自分を知り、自分にとって一番大切なものは何かを自覚するなど、価値志向的に生きることが大事である。

また、「常識」や「普通」に疑いをもち、他人志向や乗り遅れる不安を克服するよう、主体的に生きることが重要である。

さらに、自分だけうまくやろうと思わず、自前のネットワークを作り、人と共に生きることを大切にすることが必要である。

騙される側と騙す側の心理について分かりやすくご講演いただきました。

## ◆アトラクション

## 『まっすんの消費生活落語「わたしは騙されない」』

出演 俳優・演出家 まっすんこと榎形浩人さん

まっすんこと榎形浩人さんが消費生活落語「わたしは騙されない」を熱演。

県消費生活相談窓口イメージキャラクター「こまどりのPiPi (ピピ)」とのかけあいやマジックを交え、参加者が楽しく学習できる方法でアトラクションを行いました。



まっすんとピピの共演。軽妙なかけあいに会場から笑いと拍手。



「楽に生きることができる秘伝書」を騙されて買わされる落語を熱演。会場からは掛け声と拍手。楽しい時間となりました。

## ◆消費者のつどい

## 寸劇「こんな時、あなたならどうする!？」

～悪質商法の被害に遭わないために～

出演：えひめ消費生活センター友の会（宇和島支部・今治支部・松山支部）

コーディネーター 窪田 恕子さん

司会進行 榎形 浩人さん

えひめ消費生活センター友の会（宇和島支部・今治支部・松山支部）の皆さんが寸劇を実演、悪質商法の実態が紹介された後、その被害に遭わないためにどうすればよいか会場を交えて意見交換を行いました。

## 【宇和島支部】



マルチ商法に係るトラブルについての寸劇。世の中にうまい話はない、よく考えるようにと注意を呼びかけ。

## 【松山支部】



S F 商法の実態を熱演。講演でも紹介された騙しの手口への注意を促しました。トラブルに遭った場合は、相談窓口への相談が肝心です。

## 【今治支部】



火災警報器の設置に係るトラブルを紹介。制度改正時の便乗商法への注意を喚起、慌てず慎重に対応する必要があることを発表。

## 【会場を交えての意見交換】



寸劇を通じての悪質商法の問題点について会場を交えての白熱した意見交換の後、地域で支えあう活動の重要性を確認。

# 平成 22 年度消費生活相談状況の概要

## <愛媛県消費生活センター相談受付から>

### 1 相談件数の年度別推移

平成 22 年度、県の相談窓口寄せられた消費生活相談件数は、4,164 件で、前年度と比較し 888 件の減少（17.6%減）となっており、相談の中で大きな割合を占めていた架空請求相談についても、平成 16 年度をピークに年々減少し、平成 22 年度では 88 件で、前年度と比較し 274 件の減少（75.7%減）となっています。

減少の原因は、架空請求相談の大幅な減少及び住民に身近な市町相談窓口の拡充整備及び消費者ホットラインを利用した電話相談により相談先が市町相談窓口に分散されたことなどが考えられます。

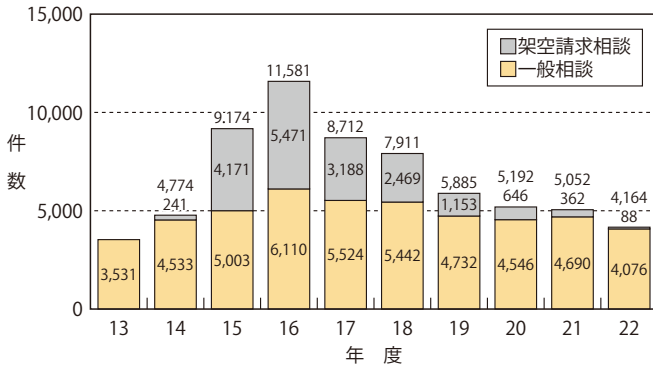


図 1 相談件数の推移

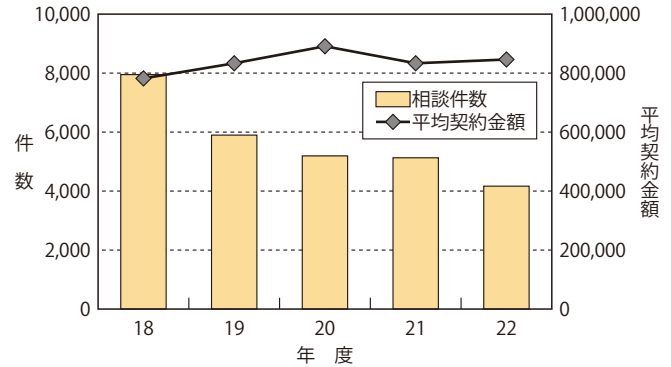


図 2 平均契約金額と相談件数

### 2 相談の特徴

#### ① 年代別ではすべての年代で相談件数減少、年代別割合では 70 歳以上が増加

年代別では、前年度同様、相談が最も多いのは 40 歳代で、次に 30 歳代、50 歳代の順となっています。また、前年度に比べ、全年代で相談件数が減少しているものの、年代別割合では 70 歳以上からの相談が全体の 12.6%と、前年度と比較すると 1.7 ポイント高くなっています。

#### ② 訪問販売の中高年及び電話勧誘販売の高齢者の相談が増加

「訪問販売」では 30 歳代及び 40 歳代の相談件数が、「電話勧誘販売」では 50 歳代～70 歳以上の相談件数が増加しています。

#### ③ 契約金額は微増

平均契約金額は、契約金額を確認できたものについて算出しており、平成 22 年度は約 84 万円で、前年度の約 83 万円から約 1 万円の増加となっています。

#### ④ 株及び公社債に関する相談が増加

未公開株に係る相談を含む「株」及び社債等に係る相談の「公社債」に関する相談は、平成 18 年度から平成 21 年度にかけて減少傾向にありましたが、平成 22 年度は 57 件で、前年度と比較し 40 件増加しています。また、高齢者からの相談が多く、平成 22 年度では 60 歳代以上からの相談が 36 件で、全体の 63.2%を占めています。

#### ⑤ フリーローン・サラ金では過払い金に関する相談が増加

フリーローン・サラ金に関する相談の年度別推移をみると、平成 18 年度以降減少傾向にあり、平成 22 年度における相談件数は 471 件で、前年度と比較し 57 件減少しています。相談内容では、「過払金を請求したい」「過払金がないか確認したい」等の過払い金に係る相談が 147 件で、前年度と比較し 64 件増加しています。

#### ⑥ 貴金属買取に関する相談が増加

平成 22 年度になって全国的に貴金属買取に関する相談が急増しており、当センターにおいても、平成 18 年度～平成 21 年度までの 4 年間で 2 件だった相談件数が、平成 22 年度は 17 件に増加しています。

22 年度の消費生活相談内容の詳細は、県消費生活センターのホームページをご覧ください。

<http://www.pref.ehime.jp/ecc/toukei/upload/22soudanjyokyo.pdf>

## 多重債務者向けの無料相談会のお知らせ

- ◇ 弁護士、司法書士等が面接にて相談に応じます。
- ◇ 相談内容は、秘密厳守します。
- ◇ 消費者金融などに借金を抱えてお悩みの方、借金問題は必ず解決できます。

地区	会場	相談日	時間	予約先
東予	愛媛県東予地方局今治支局	9月14日(水)	10:00 ～ 16:00	東予地方局総務県民課 0897-56-1300(内線208)
中予	愛媛県男女共同参画センター	9月12日(月) 9月13日(火)		愛媛県消費生活センター 089-926-2603
南予	愛媛県南予地方局八幡浜支局	9月15日(木)		南予地方局総務県民課 0895-22-5211(内線208)

相談は、事前予約が必要です。

予約受付は、開催日の1ヶ月前から行いますので、ご希望の会場の予約先にお問合せ下さい。

### (多重債務の整理方法)

整理方法	概要	適している場合
任意整理	裁判所を通さずに、弁護士や司法書士などの専門家が債権者と借金の減額や返済方法などを話し合い、和解交渉する制度	○借金総額が比較的少額な場合 ○引き直し計算で借金の減額が見込まれる場合
特定調停	簡易裁判所が指定する調停委員が仲介して債権者と返済協議を進める制度	○借金をしている業者の数が少ない場合 ○引き直し計算で借金の減額が見込まれる場合
個人版 民事再生	裁判所に申し立てを行い、債務を大幅に減額したうえで、再生計画に基づき返済する制度	○借金をしている業者の数が多の場合 ○定期的な収入を得ている場合 ○住宅ローンがあり、住居を手放したくない場合
自己破産	自己の資産だけでは返済できなくなった場合に残りの債務を免除する制度	○返済の見込みがない場合

## 消費生活川柳の募集！(今回を含めて4回の予定です。)

県消費生活センターでは、悪質商法に対する注意喚起や消費者意識啓発など、消費生活についての川柳を募集します。

### <応募方法>

「住所」「氏名」「作品」を記載し、はがき・FAX・メールにて御応募ください。

募集期間：平成23年7月1日から8月15日まで(当日必着)

優秀作：2名(図書カード1,000円進呈)

応募先：愛媛県消費生活センター 〒791-8014 松山市山越町450番地

FAX▶089-946-5539 Eメール▶seikatur-center@pref.ehime.jp

なお、優秀作は、次回の「えひめの暮らし」誌面にて御紹介します。

応募作品については、一切の権利を愛媛県が有することとします。(返品不可)

### [作品例]

健康食 断ろう  
バランス欠いて 誓ったその日に  
不健康 騙された

## 食品表示・安全に関する講演会

日時：平成23年8月26日(金)

13時30分～15時50分

会場：西条市総合文化会館 小ホール

演題：「～生活に生かす～」

食品表示のウラ・オモテ」

講師：吉田利宏氏(元衆議院法制局参事)

定員：先着300人

申し込み：8月16日(火)まで

県庁県民生活課(TEL089-912-2337)へ

## 発行：愛媛県県民環境部管理局県民生活課

〒790-8570 松山市一番町四丁目4番地2

089-912-2300

## 愛媛県消費生活センター

〒791-8014 松山市山越町450番地

089-925-3700(相談専用)

089-946-5539(FAX)

## 相談時間

月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く)

午前9時～午後7時