

# くらしのパートナー

■発行／文京区消費生活センター 〒112-8555 東京都文京区春日1-16-21  
文京シビックセンター地下2階 TEL 5803-1105 FAX 5803-1342

もくじ 売買仲介サイトを利用した電子ギフト券のトラブルに注意! 1  
「高齢者への『見守り』」について……………2  
消費生活センターをご活用ください……………4

## 売買仲介サイトを利用した 電子ギフト券のトラブルに注意!

～発行会社の規約違反となる  
おそれがあります～



**事例1** 売買仲介サイトで電子ギフト券を買い、インターネット通販の決済用のため自分のアカウントに登録したが使えなかった。発行会社に問い合わせると「不正取得に該当し、利用を停止した」と回答があった。利用できるようにしてほしい。

**事例2** 売買仲介サイトで購入した5万円分の通販会社発行の電子ギフト券を転売しようと思い、インターネットで見つけた別の売買仲介サイトに画像をメールで送った。サイトから連絡がないのでメールで問い合わせたが返信はなかった。サイトは消去されたのか、もう見当たらない。自分のアカウントにも電子ギフト券番号を登録できず、自分で利用することもできなくなった。どうしたらよいか。

番号を入力するだけで支払いができる電子ギフト券は、インターネット通販やオンラインゲームなどに利用されています。電子ギフト券の売買仲介サイトの運営自体は違法ではありませんがトラブルが発生しています。特に多いのは、売買した電子ギフト券が不正取得等により利用停止されたというものです。

電子ギフト券の利用は匿名性の高さから、ショートメッセージやメールを使った架空請求詐欺の支払い方法として悪用されています。コンビニで電子ギフト券を買ってギフト券番号を悪質事業者等に通知したという相談が多く寄せられました。発行会社の多くは、電子ギフト券の架空請求詐欺などへの悪用防止策として、規約により売買仲介サイトでの購入や転売を禁じています。発行会社に解決を求めても規約違反とみなされて保護されず、売買仲介サイトに申し出ても補償の対象外となり救済されない場合があります。

事例1は、発行会社が調査し規約違反と判断したため利用停止されたものです。事例2は、電子ギフト券をだまし取ることが目的の詐欺サイトと考えられ、サイト自体が削除されれば解決は困難となります。トラブルを回避するために、電子ギフト券を購入する際は、発行会社の公式サイトや承認を受けた店で購入し、転売はやめましょう。

困ったときは消費生活センターへ  
TEL 5803-1106

# 「高齢者への『見守り』」について

高齢者あんしん相談センター駒込センター長 新堀 季之

## ● 高齢者への見守りの重要性

「近所で屋根の修理を請け負っている。作業していたら、お宅の屋根も相当傷んでいたのでお声掛けした。このまま梅雨や台風シーズンになると、水漏れして大変なことになるし、風で屋根が飛んで他の家を壊したりすると損害賠償はかなりの金額になる。今の工事が思ったより簡単に終わり、用意した材料が余りそうなので、今すぐならかなりお安く工事できる。」

これは、高齢者をはじめとする多くの人が屋根の様子を直に確認できないのをよいことに、いまだに使われている屋根工事勧誘の手口です。このほか、数年前の台風被害をことさら強調して工事を勧められる手口もありますが、実際に損害保険の補償となることは難しく、依頼者が高額の工事費用を支払う事例が相次いでいます。

さて、使い古された感がある売り込みですが、皆さんは、水漏れしたときの修理費や損害賠償費用など、急に高額な費用を提示されても、果たして動揺しないでしょうか。

特に高齢になると、耳が聞こえづらく、小さな文字が見えづらくなります。そうでなくとも、工事などの専門用語などを交えて危険性などをまくし立てられると、その聞こえなかったところ、見えないところは、ご自身にとって都合の良いように補正(穴うめ)して理解しようとする傾向があります。大多数の方は、だまされることに無縁な日常が続いているので、これからもそれが続くであろうという認識をしてしまいます。この心理的傾向を「正常性バイアス」といいます。

では、高齢者が悪質商法にだまされないためには、どのようにしたらよいのでしょうか。

考えられる方法の一つが、近所(地域)の方との、こまめな交流でしょう。なにか、普段と様子が違うことについて気がついてもらえれば、「なにかありましたか?」とお声掛けすることで、少し立ち止まってもらえたり、「いや、実は、こんなことがあって…」と話をしてもらうことができたりして、その疑念や矛盾点に自ら気づいていただく機会にもなります。

実際に、雑談で似たような消費者被害の話聞いて、ご自身に起こっていることを振り返ることができ、家族や「しかるべき機関」に相談した、などという好事例もありました。

このように、地域の見守りや気づきによって、多くの消費者被害や特殊詐欺を未然に防止できていることが多いと感じています。

## ● 高齢者への見守りをするうえで押さえておくべきポイント

消費者被害や特殊詐欺に遭う人の特徴は、ひとりで問題を抱え、ひとりで対応しようとするところです。だます側も当事者をそのような環境下に置き、正常な判断ができない状態に追い込みます。

したがって、高齢者への見守りをするうえで押さえておくべきポイントは、その人を「ひとり」にしないということです。そうかといって、大多数の高齢者は、ご自身の判断と行動に疑念の余地がありませんから、それを頭ごなしに否定したり、強引に行動を止めようとする、かえって頑<sup>がま</sup>なになると考えられます。

先ほど当事者を「ひとり」にしないことがポイントと申し上げましたが、見守りをする近隣の方も「ひとり」にしないことが重要になります。他の人にもお声掛けすることで、町会が機能していればその班長や防犯部・婦人部や町会長など、または民生委員など、「しかるべき機関」がどこかをご存知の方につながるでしょう。

なお、この「しかるべき機関」ですが、消費者被害関連では「消費生活センター」がその役割を果たしています。消費生活センターでは、消費者被害の実例を漫画にしたり、落語風にしたりと、いろいろな方法で啓発を行っていますが、それでも被害状況の種類の多さはかなりの数に及びます。

地域の方が、それらすべてを把握もしくは把握すべきとも思っていませんが、地域でそれらについて話題にする風土を醸成いただきたいと存じます。「どこの誰が被害にあった」ではなく、どのような手口で売り込んできたのか、どう対応したのか、どう対応したら良いのか、などが話題になると、被害の当事者にもなりにくく、地域見守りの強化につながると考えます。

## ● 高齢者あんしん相談センターとはどのような仕事をしているか

先に「しかるべき機関」と示しましたが、高齢者あんしん相談センターもその一つです。消費者被害問題に関しては、先の消費生活センターや警察とも連携を取り対応しています。

高齢者あんしん相談センターは、消費生活の問題だけでなく、65歳以上の方の総合相談窓口として、各種相談をお受けしております。

特に相談の多いのは介護や福祉の分野ですが、生活課題は多岐にわたるため、関連機関と連携し、より適切な対応を検討してまいりますので、まずはご相談いただきたいと存じます。

消費者被害に限らず、問題とされていることや、問題とは認識していないけれどモヤモヤしたものについても、ぜひご相談いただきたいと存じます。すぐにすべて解決できないまでも、問題を整理できるだけでも解決に大きく近づきますので、ぜひ、遠慮無くご相談いただけたらと存じます。

### 高齢者あんしん相談センター連絡先

- 富坂 ☎03-3942-8128 ● 富坂分室 ☎03-5805-5032 ● 大塚 ☎03-3941-9678 ● 大塚分室 ☎03-6304-1093
- 本富士 ☎03-3811-8088 ● 本富士分室 ☎03-3813-7888 ● 駒込 ☎03-3827-5422 ● 駒込分室 ☎03-6912-1461

# 消費生活センターをご活用ください

消費生活センターでは、相談業務の他にも、消費生活の安定と向上を図るため様々な事業に取り組んでいます。

## 消費者研修会

消費生活に関するさまざまな知識を習得していただくために、皆さんの関心が高いテーマで専門家を招いて研修会を開催しています。講座の開催予定は、区報や本誌等でお知らせします。

## 消費生活出前講座(無料)

消費生活相談員などが、10名以上の集まる場所に出向いて、消費者被害の未然防止に役立つ知識や情報を紹介します。(10～60分程度。お時間はご相談ください。) 利用希望日の4週間前までにお申し込みください。

## 消費生活推進員養成講座

消費生活センターと一緒に消費者啓発活動を行う消費生活推進員の養成講座を行っています。講座開催の詳細については、区報や本誌等でお知らせします。

## 消費者グループ活動助成

消費者グループに対し、学習会などの事業の一部費用を助成しています。助成を受けたグループには、消費者啓発事業に協力していただきます。

お問い合わせ 消費生活センター(☎5803-1105)

### 文京区消費生活センター

〒112-8555  
東京都文京区春日1-16-21  
文京シビックセンター地下2階  
TEL 5803-1105 / FAX 5803-1342  
**相談専用 TEL 5803-1106**  
受付時間 9:30～16:00(月～金 ※祝日・年末年始を除く)

### 文京シビックセンター 最寄駅

- 地下鉄  
東京メトロ丸ノ内線・南北線  
⇒後樂園 下車  
都営三田線・大江戸線  
⇒春日 下車
- 都営バス  
⇒春日駅前 下車
- 文京区コミュニティバスB-ぐる  
⇒文京シビックセンター下車

