

## 【地域連携センター】2024年度城西大学公開講座

### 第2回「最近の消費者被害について」を開催しました

城西大学および城西短期大学では教育研究の成果を広く地域に開放し、高度化、多様化する地域住民の学習意欲と地域社会のニーズに応えるために公開講座を開講しています。

2024年度は「現代社会を健康で豊かに過ごそう」のテーマで4講座を開催します。

2024年9月10日（火）に第2回目「最近の消費者被害について」を開催しました。

今回の講座を担当するのは、城西大学経済学部経済学科川辺英一郎教授。

消費者トラブルの現状を商品・サービス別、若者、高齢者別に説明しました。

人間は様々な心理バイアス(考え方のくせ)を持ち、そこを利用した販売方法が考案されてきた。近年、デジタル技術の進展により、事業者の都合のよい方向に消費者を誘導する仕組みが開発されている（ダーク・マーシャル・パターン）。例としては「都合のよい選択肢を目立たせる」「あと何分のカウントダウン」「登録は簡単だが、解約は手間がかかる」「最終段階で新しい料金・条件が発生」など。さらに、AIを使って個人の嗜好・行動を分析し、「おすすめ」を提案することで事業者の有利な方向に誘導することも可能になってきている。現在、必ずしも違法ではないが、世界的に対応が検討されているとのこと。



また、最近の消費者被害の事例について説明しました。

①屋根工事、②給湯器、③訪問購入、④パソコンの警告、⑤SNSをきっかけとした投資、⑥定期購入、⑦棺内のドライアイスなどの相談事例を取り上げた。パソコンでインターネットを利用中に突然、大音量の警告音が鳴り「ウイルスに感染した可能性がある」と警告画面が表示される事例も説明されました。大手有名会社を名乗る電話番号の表示があったので電話をしたところ、外国人らしき人が出て、遠隔操作ソフトをインストールするよう指示され、パソコン内を遠隔操作で見てもらった。相手から「最近、銀行の取引をしたか」と聞かれたので、「インターネットバンキングを利用した」と告げると、ログインするよう指示された。パソコンの修理代として100円を請求されたので、インターネットバンキングの画面で送金額を100円と入力したはずが、遠隔操作によって「0（ゼロ）」を追加され、100万円に変更され送金されてしまった。

消費者被害を受けた場合は「消費生活センター」に相談するとよいとのこと。



聴講生のご意見では「トラブル時の対処法・方法等、よく分かりました。また契約の際は説明文を面倒がらずによく読んで理解して結ぼうと思いました。とてもためになりました。ありがとうございました。」「消費者被害の事例等は実際に電話や訪問を受けたこともあり、身近に起きている事で、今日の講義ではっきりさぎであるとわかりました。ますます気をつけたいと思います。とても勉強になりました。ありがとうございました。」との感想が寄せられました。