

# あなたは大丈夫? 未然に防ごう消費者トラブル

令和元年度、消費生活センターに寄せられた相談件数は1万505件で、相談内容は複雑化・多様化しています。  
 また最近では、新型コロナウイルス感染拡大を防止する「新しい生活様式」の実践により、在宅時間やインターネット利用などが増え、これに乗じたSNS・メール、ネット通販のトラブルに関する相談も増加しています。さらに、新型コロナウイルスの検査薬やワクチン接種に便乗した新たな手口の詐欺も発生しています。消費者トラブルや詐欺の手口を知って、被害を未然に防ぎましょう。

ほかにも、こんな事例があります!

取引きなどによるトラブル



## オンラインゲームで高額請求! 利用前の確認が大切

クレジットカード会社から連絡があり、28万円もの高額な請求があることがわかった。小学生の息子がオンラインゲームで、母親のクレジットカード番号を入力し、有料コインを購入したらしい...

(当事者:12歳 男子)

### ひとことアドバイス

オンラインゲームは料金体系や決済方法が多様化しています。周りの大人はオンラインゲームの仕組みについて理解し、あらかじめゲームの遊び方やルールについて子どもと決めておくようにしましょう。



## 新品ではなかった! 「フリマアプリ」のトラブルに注意

フリマアプリ\*で「新品で未使用」と紹介されたブランドTシャツを購入した。だが、届いたら偽物のようで、新品でもなかった。売主と交渉し返品に応じてもらえたので返送したところ、難癖をつけられ、返金されない...

(当事者:30代 女性)

\*インターネット上で個人同士が商品や役務を取引できるスマートフォン用のアプリ

### ひとことアドバイス

フリマアプリでは、金銭や品物のやりとりは、売主と買主の間に運営会社が入り仲介しますが、基本的には個人間の取引となるため、トラブルが発生した場合は、当事者間で解決するのが原則となっています。購入前に慌てずじっくり判断することが大切です。

悪意のあるしかけ・巧みなワナ



## お小遣いが稼げる? あやしいサイトに注意!

SNSでお小遣いが稼げるというサイトを知り、会員登録したら「50万円を譲る」というメールが男性から来た。「お金を受け取るには直接連絡先を交換しなければならない。正会員になってほしい」というので、5千円支払った...

(当事者:大学生 女性)

### ひとことアドバイス

メールの相手はサイトが雇った「サクラ」である可能性があり、お金をもらえるはずが、逆に何かと理由を付けてお金を請求されることとなります。こういった行為は犯罪につながるケースもあり、大変危険です。安易なお小遣い稼ぎはダメ!

## 偽SMS(ショートメッセージサービス)記載のホームページアドレスなどには安易に接続しないで!



スマートフォンに「荷物をお届けに行きましたが、不在なので持ち帰りました。連絡はこちら」というSMS(ショートメッセージサービス)が来た。てっきり宅配業者からと思い、電話をかけたが誰も出ないので、本文に記載されたホームページアドレスに接続してみた。すると携帯電話会社から「危険なサイトである」と警告が出た。詐欺メールだったのだろうか。

(当事者:70代 女性)

### ひとことアドバイス

SMSやメールで「不在通知」などが届いても、記載されているホームページアドレスには安易に接続しないようにしましょう。ID・パスワードなどを入力してしまったら、すぐに変更し、請求が発生していないか、携帯電話会社などに確認しましょう。

### 消費生活センターとは

- 消費生活センターは、商品の購入やサービスの利用に関するトラブル、製品事故など消費生活全般に関することでお悩みの人のために、市が運営する相談機関です。
  - 消費生活に関する専門の資格を持った相談員が無料で相談に応じ、解決のお手伝いをしています。
  - 消費生活で困ったときは、一人で悩まずに、まずは電話でご相談ください。
- 消費者トラブルは、電話での相談で解決につながったケースが多くあります。

### 相談する前に

- ご相談の前に、あらかじめ「いつ、どのような商品やサービスを、何という事業者から購入したのか」などのメモをし、契約書や領収書、事業者の名刺を手元に準備しておくことで、相談がスムーズに行えます。
- 契約した時の詳細や意向などを確認する必要があるため、原則として契約した本人からの相談をお願いします。

\*新型コロナウイルス感染拡大防止のため、来所での相談を希望される場合も、必ず事前に電話をお願いします。

## LINE

### はじめました

消費生活センター  
マスコットキャラクター  
まもりん・みもりん

消費生活センター公式アカウント

消費者トラブルに関する最新情報や事例、アドバイスなどを定期的に配信しています。

友だち登録はこちら!

【この特集に関するお問い合わせ】消費生活センター(事務室) ☎871・0428