



消費生活センターから



令和2年4月10日号

新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意

新型コロナウイルス感染症拡大に関連した消費者トラブルの相談が寄せられていますので、注意しましょう。

事例1

不審なマスク販売広告メールがスマートフォンに届いた

→個人情報を取得される可能性があるので、心当たりのない発信元からのメール等が届いた場合は無視しましょう。



事例2

新型コロナウイルス感染症拡大の影響で金の相場が上がるため、金を買う権利を申し込むように言われた

→新型コロナウイルスに便乗した悪質な勧誘です。その場できちんと断り、絶対にお金を支払ったり、契約したりしてはいけません。



冷静な判断を

「物流が止まる」等の偽りの情報が流れ、スーパー等での買い占めが増加しています。公的機関等が発信する情報を確認し、冷静な判断をしましょう。



●消費生活センターをご利用ください

受付 (月～金)の午前8時30分～正午、午後1時～4時30分 ※祝等を除く

相談専用電話 ☎ (5604) 7055

場所・問合せ 消費生活センター (区役所6階) ☎内線477

⚠ 不審なメールを見て、電話したり、URL にアクセスすると、個人情報を取得される可能性があります。

令和2年5月1日号

新型コロナウイルスに便乗した悪質商法等にご注意ください

マスクを送りつけられて高額な代金を請求されたり、給付金が受け取れると偽りのメールが届いてお金をだまし取られたりする等、トラブルが多発しています。

消費生活センターをご利用ください 問合せ 消費生活センター (区役所6階) ☎内線477

期日 (月～金) ※祝等を除く **時間** 午前8時30分～正午、午後1時～4時30分

相談専用電話 ☎ (5604) 7055

他にも・・・

区役所の職員と名乗る人が訪問してきて、「定額給付金の手続きに必要なため、通帳やキャッシュカードを預かる」と言われたというような相談も寄せられています。手続きに関して、区役所や金融機関の職員が通帳やキャッシュカードを預かったり、暗証番号を聞くことは絶対にありません。突然の訪問にはドアを開けずに対応し、不審な時はきっぱりと断りましょう。

令和2年5月21日号

消費生活センターから **インターネット** による **通信販売のトラブル** にご用心

インターネット通販のトラブルに関する相談が多く寄せられています。利用する際は注意しましょう。

「お試し」商品の契約内容にご注意

事例

「サプリメントがお試し価格500円」という広告を見て申し込んだ。商品が届き支払いをしたが、後日、同じ商品が届き、7500円の請求書が入っていた。問い合わせると「複数回購入が条件の定期購入の契約なので解約できない」と言われた。

注意点

「初回お試し」等でも定期購入が条件となっていることがあります。注文する際には、ウェブサイトや申込時の最終確認画面で、以下の内容を確認しましょう。

- ▶ 定期購入が条件になっていないか ▶ 支払い総額はいくらか
 - ▶ 解約・返品に関する条件（返品特約）が記載されているか
- ※解約したいが、事業者と連絡が取れないという相談も寄せられています。事業者に連絡した証拠として、電話・メール等の記録を残しておきましょう

ブランド品の偽通販サイトにご注意

事例

ブランド品を安く販売していたので申し込み、指定された個人名義の口座へ入金した。しかし、商品が送られてこなかったため後日、メールで問い合わせたが返信がなく、連絡が取れない。

注意点

支払ったお金を取り戻すことは困難です。以下のような特徴があるウェブサイトは注意が必要です。取引きは避けましょう。

- ▶ 事業者の名称・住所・電話番号の記載がない、または不完全な記載
- ▶ 正規の値段より極端に安い ▶ 日本語表記が不自然
- ▶ 支払い方法が前払いで、個人名義への振り込みのみ

消費生活センターをご利用ください

受付日 (月)～(金) ※祝等は除く

時間 ▶ 午前8時30分～正午 ▶ 午後1時～4時30分

相談専用電話 ☎ (5604) 7055

● 出前講座をご利用ください

消費生活相談員が、町会や自治会等に訪問し、消費者問題について説明します。

● 消費者啓発用DVDを貸し出します

持ち物 本人確認ができる書類（運転免許証・健康保険証等）

対象 区内在住・在勤・在学の方

場 消費生活センター
所 (区役所6階)
込 内線477
合

! 解約・返品については、広告に表示された解約・返品に関する条件（返品特約）に従うこととなります。また、解約の申し出をしたいが、事業者と連絡取れないという相談も寄せられています。事業者に連絡をした証拠として、電話、FAX、メールなどのやりとりの記録を残しておきましょう。

令和2年6月21日号

収入に不安がある方を狙った **悪質商法** にご用心

新型コロナウイルスの影響により収入に不安がある方を狙った、副業をかたる詐欺の増加が予想されます。

■ 講師募集と養成講座の販売

事例

「講師募集。資格・経験は必要なし。年収は1000万円に」という広告を見て問い合わせた。資格等がなく不安だったが、「講師養成講座を受講すれば、不安はなくなる。受講料が必要だが、講師になれば受講料以上の高収入を得られる」と説明を受けて契約した。しかし、実際の講義は一般的な内容で、講演先も自分で探さなければならなかった。

ポイント

高額な講座を売りつけることが目的です。このほか、FX取引等のツールや競馬の予想ソフト、転売ビジネスの取引情報等でも相談があります。SNSの広告がきっかけになることも多く、契約後に事業者と連絡が取れなくなるケースもあります。

電話等、事業所以外の場所で勧誘されたときは、クーリングオフができる場合があります。また、勧誘時にその説明等があったときは、契約を取り消すことができる場合があります。契約書や事業者とのメール等は保存しておきましょう。



消費生活センターをご利用ください

受付日 (月)～(金) ※祝等は除く

時間 ▶ 午前8時30分～正午 ▶ 午後1時～4時30分

相談専用電話 ☎ (5604) 7055

場所・申込み・問合せ 消費生活センター（区役所6階）☎内線477

※(出)・(回)・(祝)は、消費者ホットライン☎188をご利用ください

令和2年8月1日号

このような相談が増えています

令和元年度消費生活センターの相談概要

令和元年度、消費生活センターへの相談件数は1606件でした。
60歳以上の方の相談は678件で、全体の42.2%、70歳以上は451件、全体の28.1%でした。
一方で、若者世代の相談が増え、インターネット通信販売等のトラブルが多く見られました。

増加した相談

- **インターネット通信販売の定期購入や商品未着**
化粧品や健康食品等を、初回特別価格の広告を見て一回限りと思い注文したが、実際は継続的な購入であった等の、定期購入に関する相談が増えました。また、代金を先払いして商品が届かない等のトラブルも急増しました。
- **「電気が安くなる」切り替え契約**
電気の小売り自由化の浸透により増加しました。作業員が「電気の検針票を見た」と自宅へ訪問し、強引に契約させられた例もあります。

目立った相談

- **新型コロナウイルス感染症関連**
2月以降、新型コロナウイルス感染症の流行で、マスク・衛用品・日用品等の品切れや価格高騰の相談がありました。また、感染拡大防止の観点から、旅行、結婚式、スポーツジム等のキャンセル等に関する相談も多数ありました。

令和元年度に相談の多かった内容

順位	主な相談内容	件数
1	架空請求はがき等	227
2	通信販売業者やデジタルコンテンツ業者をかたるメール等	129
3	賃貸住宅の原状回復費用等	119
4	健康食品の通信販売	78
5	多重債務相談	75
6	保険の代理申請やパソコンウイルス除去他サービス提供契約	67
7	工事・建築、住宅リフォーム等	66
8	化粧品類の通信販売	58
9	インターネット通信サービス（光回線等）	43
10	スマートフォン等の移動通信サービス等	40

消費生活センターをご利用ください

受付時間 月～金（祝等は除く）の午前8時30分～正午、午後1時～4時30分

受付専用電話 ☎（5604）7055

場所・問合せ 消費生活センター（区役所6階） ☎内線477

令和2年9月1日号

持続化給付金の不正受給を持ちかける手口にご用心

持続化給付金を不正受給してしまった方からの相談が増加しています。受給資格のない方が、事業者と偽り申請することは詐欺罪に当たります。また、不正受給の誘いに乗って手続き等の補助をしたときも罪に問われる場合がありますので、ご注意ください。

- 事例1** 「請求方法を工夫すれば持続化給付金を受給できる」というサポートサービスへの登録を勧められた。
- 事例2** 「自営業をやっていることにして、代理人に申請してもらい、給付後に謝礼を払えばいい」と勧められた。

受け取ってしまった場合は

至急、持続化給付金事業コールセンター（☎0120（115）570）へ連絡しましょう。また、今後の対応について、各地の弁護士会、警察に相談しましょう。

消費生活センターからのお知らせ

- **弁護士による多重債務特別相談**
弁護士による特別相談を実施します。なお、申し込み時に消費生活相談員が内容を伺います。

日時 第2・4（金）午前9時～正午 ※祝等は除く

申込み 事前に消費生活センターへ☎内線477

- **「多重債務110番」**
債務整理の問題について、消費生活相談員が内容を伺い、弁護士相談等をご案内します。

期日 9月7日（月）・8日（火）

- **「高齢者被害特別相談」**
高齢者悪質商法被害防止キャンペーンの一環として特別相談を実施します。

期間 9月14日（月）～16日（水）

消費生活センターをご利用ください

受付日 月～金 ※祝等は除く

時間 ▶午前8時30分～正午 ▶午後1時～4時30分

受付専用電話 ☎（5604）7055

場所・問合せ 消費生活センター（区役所6階） ☎内線477

令和2年10月21日号

マイナポイント に便乗した 詐欺 にご注意を

マイナポイントとは、マイナンバーカードとキャッシュレス決済を結びつけて、チャージ額または購入額に応じて付与されるポイントです。

マイナンバーカードや通帳、キャッシュカード等を第三者に渡さない

国や区の職員が自宅に訪問し、マイナンバーカードや金融機関の口座・暗証番号等の個人情報を確認したり、預かったりすることはありません。

マイナンバーや暗証番号は教えない

マイナンバーは重要な個人情報です。安易に第三者へ教えないようにしましょう。暗証番号の管理も注意が必要です。

手数料等の金銭を安易に支払わない

申請で手数料等は発生しません。また、「申請を代行する」等の勧誘には応じないようにしましょう。

消費生活センターをご利用ください

受付日 (月)～(金) ※祝等は除く

時間 ▶午前8時30分～正午

▶午後1時～4時30分

受付専用電話 ☎(5604)7055

場所・問合せ 消費生活センター (区役所6階)
☎内線477

○マイナポイントの申請方法を理解しましょう。

申請はマイナンバーカードを所持している人が、個人のスマートフォンなどから操作します。マイナンバーカードと利用者用電子証明のパスワードが必要です。不明な点があれば総務省マイナンバー総合フリーダイヤル0120-95-0178(音声ガイダンスに従って5番を選択)にご相談ください。

令和2年12月11日号

不安な時は ネット上の書き込みを信じる前に相談を

インターネットでの情報収集は便利ですが、必ず正しい情報が見つかるとは限りません。誤った情報を信じてしまい、トラブルに発展するケースもあります。

事例1 架空請求だと思い無視したら

自宅に、知らない相手から督促状が届くようになった。差出人をインターネットで検索したら「架空請求だ」「詐欺なので無視して」等のコメントが書き込まれていたため、中身も読まずに無視した。その後、裁判所から訴状が届いてしまった。

▶インターネット会員サービスの会費や携帯電話の利用料等の未払いがある場合、弁護士や債権回収業者等、聞き覚えのない差出人から正式な督促状が届く可能性があります。身に覚えのない督促状や訴状であっても、届いたら放置せずに消費生活センターへご相談ください。

事例2 詐欺だと思い受取拒否したら

スマートフォンで、お試し価格500円の健康食品の広告を見て注文した。商品が到着してから2週間後、同じ商品と6800円のコンビニ振込用紙が届いた。定期購入を疑い、業者名をインターネットで検索したら「受取拒否すれば払わなくてよい」等の書き込みがあったため、業者に送り返した。しかし、1か月後もまた届いた。

▶定期購入の契約をしている可能性があり、詐欺ではありません。勝手に受取拒否をすると、解決が難しくなるケースもあります。販売業者との解約手続きが必要です。

消費生活センターをご利用ください

受付日 (月)～(金) ※祝等は除く

時間 ▶午前8時30分～正午 ▶午後1時～4時30分

受付専用電話 ☎(5604)7055

場所・問合せ 消費生活センター (区役所6階) ☎内線477 ※(土)・(日)・祝等は消費者ホットライン☎188をご利用ください

⚠ 寄せられる相談の中には、匿名のクチコミサイトやQ & Aサイト、運営者が不確かな特集サイトなどでの誤った情報をうのみにし、更にトラブルが大きくなったという事例もあります。インターネットで検索する際は、公的機関や信頼できる専門家の情報を参考にしましょう。

令和3年3月1日号

クレジットカードの 利用明細書は毎月確認を

「クレジットカードの利用明細書に、利用した覚えのない請求が含まれている」という相談が寄せられています。

解約忘れのインターネットサービス料金

事例

利用明細書を見たところ、インターネット動画配信サービスの利用料金が毎月請求されていた。1か月間だけ無料で視聴し、その後は視聴していないため、解約されていると思っていた。

注意点

契約者から解約の手続きをしない限り、請求が続くことがあります。有料アプリや会費等の解約忘れも多く見受けられるため、利用明細書を毎月確認することが大切です。

心当たりがない店舗からの請求

事例

利用明細書を確認したところ、利用した覚えのない店舗名・請求金額の記載があった。

注意点

利用日や金額、利用先等を確認し、疑問が生じた場合は、早急にカード会社に申し出をしましょう。第三者の不正利用が判明する場合がありますため、番号の変更手続きも行いましょう。また、利用した際は、控えを保管することが大切です。

問合せ 消費生活センター ☎内線477

店舗やインターネットショッピングでクレジットカードを使用した際の控えは必ず保管しておきましょう。

利用明細書は書面郵送からWEB上で確認する方式に変わりつつあります。郵送で明細書を送るサービスは有料となる場合があります。定期的に利用明細書と控えなどの利用履歴を突き合わせて確認しましょう。

消費生活センターをご利用下さい



受付時間

月～金曜日(祝日等は除く)、午前8時30分～午後4時30分

受付専用電話

03(5604)7055

土・日・祝日は消費者ホットライン188をご利用ください。

場所

荒川区役所6階