

# まさか私にトラブルが!! 「自分は大丈夫」と思っていないですか

コロナ禍で外出自粛が続く中、ネット通販での契約トラブルやSNSを通じた詐欺、訪問販売などに関する相談が寄せられています。どのようなケースで被害に遭うことが多いのか、契約する時の注意点などトラブルを回避するための対策を考えてみました。



## 特集 まさか私にトラブルが!! 「自分は大丈夫」と思っていないですか

- ▶ 目黒区の消費生活相談の現状について
- ▶ 消費期限と賞味期限の違いを知って食品ロスを減らそう!

## 目黒区消費生活センター

相談専用 **03-3711-1140**  
月～金曜日 9:30～16:30  
上記以外の時間は  
消費者ホットライン188

消費生活で困ったときはすぐ相談!

# 目黒区消費生活センター



めぐるニャン



めぐるニャン



# まさか私にトラブルが!! 「自分は大丈夫」と思っていませんか

「身に覚えのない商品が送られてきた」、「ネットショッピングで注文した品物が届かない」、お金のトラブルなど、様々な相談が寄せられています。よくあるトラブル事例から、被害を未然に防ぐ方法と対処法を確認しましょう。

## 「今ならお得」に気をつけて!

### ケース1

ネット通販で「今ならお試し500円」という健康食品を見つけた。1回だけ購入するつもりで注文した。ところが翌月2回目の荷物が届き、定期購入だと気がついた。



### 〈トラブル回避のポイント〉

- ・「お試し」「初回限定」など低価格を強調した広告では、定期購入が条件となっているものが多くみられます。
- ・事前に利用規約を読み、定期購入になっていないか、支払い総額はいくらか、解約・返品可否など必ず契約内容を確認しましょう。
- ・販売サイト画面や申込の最終確認画面を印刷・撮影し、保存しておきましょう。事業者に連絡した記録も残しておきましょう。

## 不審なメールには冷静な対応を!

### ケース2

普段利用している大手通販サイトから「アカウントは一時的にロックされています。問題を解決するために、情報を更新してください。」というメールが届いた。添付のリンク先にアクセスした。



### 〈トラブル回避のポイント〉

- ・企業などを装ったメッセージを送り付けて偽サイトに誘導し、クレジットカード情報などの入力を求める手口が横行しています。入力した情報は盗まれて、ショッピングなど不正利用されることがあります。
- ・メッセージ内のリンクは開かないでください。送信元のアドレスが正しいかどうか公式サイトから確認しましょう。

## 「無料で修理しませんか」の勧誘に注意!

### ケース3

突然訪問してきた事業者に「火災保険を利用すれば自己負担なしで屋根工事ができる」と自宅の修理を勧められた。しかし、保険金の対象外だった。工事を断ると、キャンセル料を請求された。



※トイレの詰まりなど水回りのトラブルでも同様の手口が!

### 〈トラブル回避のポイント〉

- ・保険金を利用した住宅修理の勧誘です。
- ・修繕工事が支払請求の要件に当てはまるかどうか、事前に加入している保険会社や代理店等に必ず確認してください。請求した保険金が支払われず工事費は自己負担になったり、工事を断ると高額な解約料を請求されるケースもあります。必要な場合は、安易に契約してはいけません。
- ・日頃から信頼のおける事業者を探しておくといでしょう。

## うまい話にだまされない!

### ケース4

マッチングアプリで知り合った人から「暗号資産で投資をはじめよう」と誘われ、暗号資産取引所を紹介された。海外の取引口座を開設し、暗号資産90万円分を交換した。利益を出金したいが手続きできない。



### 〈トラブル回避のポイント〉

- ・マッチングアプリ等で知り合った人から投資の勧誘を受けても安易に応じないようにしましょう。
- ・簡単に儲かる話はありません。投資の実態や内容がわからない場合は取引しないでください。
- ・暗号資産交換業者は金融庁・財務局への登録が必要です\*。無登録業者との取引はやめましょう。  
\*金融庁・財務局のホームページ「暗号資産交換業者登録一覧」で確認できます。

## トラブルを回避するためには

契約内容や規約は  
最後まで読んで  
確認する!

契約をせかされても  
一人で決めずに  
周囲に相談する!

怪しいメールは  
開かない!

うまい話は  
鵜呑みにしない!

必要ないなら  
きっぱり断る!

理解できないものには  
手を出さない!

## トラブルに遭遇してしまったら

気をつけていてもトラブルに遭うことは誰にでもあることです。「自分は大丈夫」と決めつけず、日ごろから適切な対応が取れるよう基本的な知識を身につけておくことが大切です。

トラブルに遭っても「自分が悪かったから」などとあきらめないでください。おかしいなど不安になったり、契約

内容に疑問を持った時は、すぐに消費生活センターに相談してください。

**相談先：目黒区消費生活センター**

電話：03-3711-1140 (相談専用)

月～金曜日 9:30～16:30





# 目黒区の消費生活相談の現状について

## ◇令和2年度の受付状況

相談受付は、ほぼ前年度並みの2,655件ありました(前年度は2,685件)。契約内容の複雑化が年々進み、相談者自身での解決が困難なため、相談員があっせんした相談は、270件(全体の10%)ありました。

## ◇相談内容の実態

商品・サービスの内容別にみると、1位は商品名が特定できない「商品一般」に関する相談です。通販会社や宅配事業者を装った不審なメールや、身に覚えのない商品が送られてきたなどの相談でした。

2位は、「賃貸アパート」に関する相談です。更新の判断を少し待ってほしい、原状回復及び敷金返還トラブルなどの相談が主でした。

3位は、「デジタルコンテンツ」に関する相談です。フィッシングメール、副業サイトや情報商材などの相談のほか、未成年によるオンラインゲームの使用料に関する相談もありました。

(分類は、独立行政法人国民生活センター PIO-NETの商品別分類を参考にしています)

## 商品・サービス等内容別相談実績

	商品役務名	件数
1	商品一般(不審なメール、身に覚えのない商品が届くなど)	209件
2	賃貸アパート(敷金返還トラブル・原状回復など)	188件
3	デジタルコンテンツ(SMSによる架空請求など)	174件
4	健康食品(ダイエット食品・サプリメントなど)	123件
5	化粧品(美容化粧品等の定期購入など)	113件

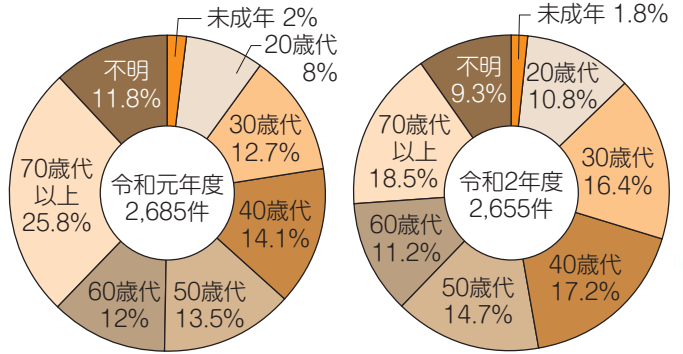
## ◇最近の相談の特徴

販売形態では、「通信販売」が大幅に増加し、全体の4割を占めています。新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、

ネット通販を利用する人が増えたことが要因と思われる。年代別では、前年度に比べ70歳代以上からの相談は減少し、20歳代から50歳代、特に30歳代からの相談が増加しました。

新型コロナ関連の相談は294件ありました。主な内容は、注文したマスクが届かない、エステやスポーツジムの休会・退会のトラブル、旅行や結婚式場のキャンセル料に納得できないなどの相談です。

## 契約当事者年齢区分



## ◇消費者として留意すること

消費者被害に遭わないためには、消費者も契約に関する正しい知識を持ち、適切な対応を取れるようにすることが肝心です。例えば、通信販売では契約条件をよく読んでから契約する、訪問販売では不要なものは玄関先できっぱり断る、うまい儲け話は安易に信用しないことなどです。

また高齢者などの場合は、周囲の方の見守りも大切です。少しでも疑問に思ったら、迷わず消費生活センターへご相談ください。ご依頼に応じて悪質商法対策の出張講座も実施しています。ぜひご利用ください。新たな消費者被害防止のための情報提供もお願いします。



## 消費期限と賞味期限の違いを知って食品ロスを減らそう!

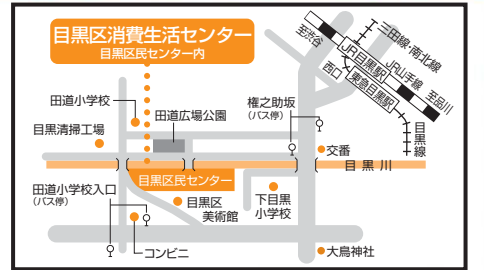
容器や包装に表示されている日付には、消費期限と賞味期限の二種類があります。消費期限が食後も安全な期限を示すのに対し、賞味期限は美味しく食べられる期限を表しています。消費期限を過ぎると食中毒の恐れがありますが、賞味期限は期限を過ぎたからといって食べられなくなるとは限りません。五感を働かせて、風味に異常がないか確認して、食べられるかどうか判断しましょう。日付は計画的に食品を消費するための目安となります。食べられるだけの量を購入し、食べ切ることで、食品ロスも食費も減らせます。

イラスト出典：消費者庁ウェブサイト

シグナル111号に関するご意見や今後の発行に関するご要望をお寄せください。

**発行** 目黒区消費生活センター  
 (目黒区産業経済部産業経済・消費生活課)  
 〒153-0063 目黒区目黒2-4-36 目黒区民センター内  
 TEL: 03-3711-1133 FAX: 03-3711-5297

メールマガジンを配信しています。



目黒区 消費生活