



相談事例

スマートフォンに宅配便の不在通知のSMS（ショートメッセージサービス）が届き、リンクをクリックすると不明なサイトに移動し、自動でアプリをインストールしてしまった。



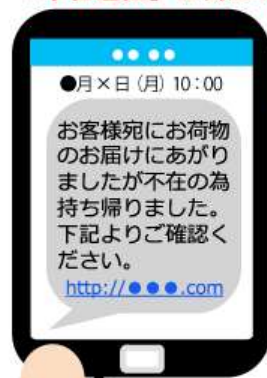
その後、通信履歴を見ると、国際SMSを多数発信していた。急いでショップにスマートフォンを持ち込み、アプリを削除し、国際SMSに発信しないようにしてもらったが、国際SMSの代金は1万円くらいになっていた。

アドバイス



SMSやメールで「不在通知」が届いても、記載されているURLには安易にアクセスしないようにしましょう!

宅配便業者を装った「不在通知」の偽SMS



消費者



(出典: 独立行政法人国民生活センター「宅配便業者を装った「不在通知」の偽SMSに注意しよう」)

- ◆ URLにアクセスした場合でも、提供元不明のアプリをインストールしたり、ID・パスワード等を入力しないようにしましょう。
- ◆ 不正なアプリをインストールした場合にはスマートフォンを『機内モード』にしてアプリをアンインストールしましょう。
- ◆ 偽サイトにID・パスワード等を入力してしまったら、すぐに公式サイトから変更しましょう。
- ◆ 不安に思ったりトラブルに遭ったりした場合はお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン188）。



消費生活課 ニャン吉

消費生活相談は

消費者ホットライン

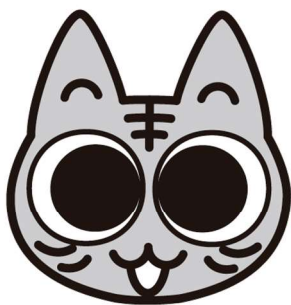
☎局番なし

いやや
188

(身近な消費生活相談窓口につながります。)

国民生活センター
公式LINE
のご案内はこちら





インターネット通販に関するトラブルに注意！

—令和2年度上半期に寄せられた消費生活相談から—

新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、自宅で過ごす機会が増えたことや、「新しい生活様式」の実践により、インターネット通販の利用がさらに広がっています。そこで、令和2年4月から9月に、かながわ中央消費生活センターに寄せられたインターネット通販に関する苦情相談について分析しました。インターネット通販に関する苦情相談件数は2,206件で、前年度同期（1,678件）と比べ528件（31.5%）増加しました。契約当事者を年代別にみると、最も相談件数が多い50歳代を中心に幅広い年代から相談が寄せられています。

1. 「副業サイト」に関するトラブルに注意！

「『簡単に』『短時間で』『確実に儲かる』という広告で誘う副業サイトでお金の儲け方等の情報（情報商材）を購入したが、広告と異なり儲からないので解約したい」といった、副業サイトに関する相談が寄せられています。情報を得るために高額な支払いや追加の支払いを求められたり、副業サイトへの登録料や、手数料を次々と請求されたりするおそれがありますので、安易に契約しないよう注意しましょう。

2. 「オンラインゲーム」に関するトラブルに注意！

「知らない間に子どもが高額のゲーム課金をしていた」といった、オンラインゲームに関する相談が寄せられています。子どもがオンラインゲームを利用する際には、保護者が課金の仕組みをしっかりと把握し、注意点等について子どもと話し合しましょう。

3. 「健康食品」に関するトラブルに注意！

「お試しのつもりが定期購入だった」「『いつでも解約できる』という広告を見て購入したのに解約できない」といった健康食品に関する相談が寄せられています。初回は通常より大幅に安い価格で購入できることを強調して広告しながら、数か月間の定期購入が条件となっているものがあります。通信販売に「クーリング・オフ」の適用はありません。「定期購入が条件となっていないか」、「解約・返品できるかどうか」等、注文前に契約内容をしっかりと確認しましょう。

「インターネット通販に関するトラブルに注意！」も併せてご覧ください

○神奈川県ホームページ

「インターネット通販に関するトラブルに注意！」
—令和2年度上半期に寄せられた消費生活相談から—



困ったときは、一人で悩まず地元市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう

くらし安全防災局くらし安全部消費生活課（かながわ中央消費生活センター）相談第二グループ

消費生活課ホームページ <http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/index.html>

Facebook（かながわの消費生活） <https://www.facebook.com/kanagawa.shouhi/>

Twitter（かながわ中央消費生活センター） https://twitter.com/kanagawa_shouhi



神奈川県



消費生活相談
かながわ直営

〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 電話：045-312-1121（代表）／FAX：045-312-3506