



かながわ
消費生活

注意・警戒情報

インターネット通販は トラブルがいっぱい！



事例



SNS上の広告からアクセスした通販サイトで注文したら、トラブルになった。

- 商品が届かない。
- 偽物が届いた。
- 事業者と連絡がつかない。
- 返品、返金ができない。

注目！

- ★ 原則、**インターネット通販は**、特定商取引法上の**クーリング・オフはできません**。
- ★ ウェブサイト上の**返品特約(返品可能な場合の条件)**を、よく**確認**しましょう。
※ 返品できる場合でも、返品期限が設けられている場合があります。商品が届いたら、すぐに中身を確認しましょう。



悪質サイトかも！？

ちょっと待って、注文前にしっかり確認しましょう！

こんな
点に
注意！



- × URL が不自然
- × 事業者の住所が、番地まで記載されていない。
- × 事業者の電話番号がなく、連絡先がEメールしかない。
- × 支払い方法が、銀行振込や代金引換のみ
- × 振込先口座の名義が個人名
- × 機械翻訳したような不自然な日本語表現がある。

契約に関するトラブルについては、消費生活センターにご相談ください。

消費者ホットライン
トラブルで困ったときはお電話を！

局
番
なし

い
や
や
188 番

ご自由にコピー・回覧していただき、消費者被害の未然防止にお役立てください。
まとまった部数が必要な場合は、事前に消費生活課(045-312-1121)へお問合せください。



国民生活センター
公式LINE
はこちら▶▶▶



令和6年度 特に注目! 消費者トピック



給湯器、分電盤、屋根などの「点検」と称して
不安をあおり
契約させる

点検商法

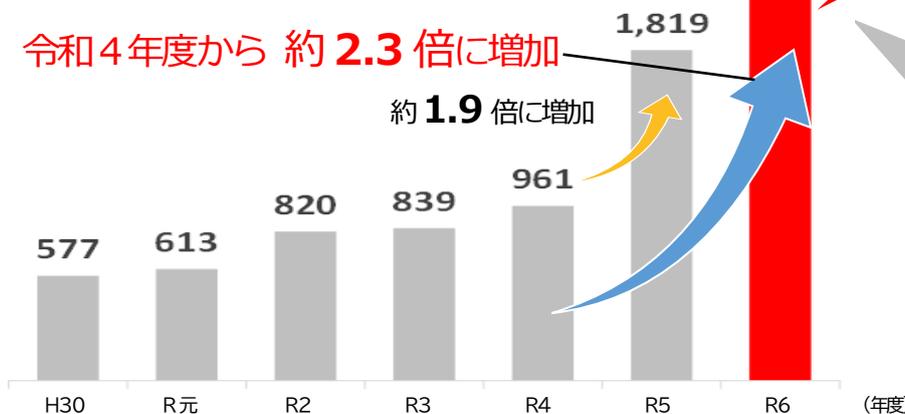
昨年度に引き続き

が過去最多!

相談件数

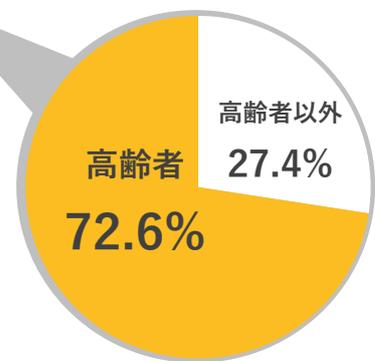
令和6年4月～12月の間に、県内の消費生活相談窓口寄せられた「点検商法」に関する苦情相談件数は、令和4年度同期と比較した昨年度の約1.9倍を大きく上回り、今年度は約2.3倍に増加しています。また、苦情相談件数も、過去最多の2,179件となっています。

「点検商法」に関する苦情相談件数の推移(各年度4月～12月)



令和6年度
過去最多

●年齢別割合(令和6年度)



特徴的な相談 ～典型的な勧誘トーク～

給湯器、分電盤



給湯器の定期点検をします。
いつ訪問すればよろしいですか。

分電盤は〇年で点検が必要と
なっています。

ガス会社やメーカーからの電話かと思ったら、全く関係のない業者で、不要な工事をさせられた…
訪問時のトークや点検結果はうそで、不要な工事をさせられた…

屋根工事



屋根がはがれているのが見えました。
無料で点検しましょうか？

屋根が飛ばされて、近所の人に迷惑が
かかるかもしれません。

「工事が必要」「修理をしないと危険」などと言って、
不安をあおられ不要な工事をさせられた…

トラブル防止のポイント

- ◇ その場ですぐに点検させず、家族に相談するなど、慎重に判断しましょう。
- ◇ 工事を勧められてもすぐに契約せず、複数の業者から見積りを取るなど、慎重に検討しましょう。
- ◇ 業者が訪問してきた場合は、対面での対応はせず、安易に自宅に上げないで、インターホン越しに点検を断りましょう。断っても業者が帰らない場合は、110番に通報しましょう。
- ◇ 貴重品の保管状況や、家族構成など、個人情報を安易に教えないようにしましょう。



困ったときは、
一人で悩まず
地元市町村の
消費生活相談窓口へ

くらし安全防災局
くらし安全部消費生活課
相談第二グループ

かながわ中央消費生活センター



消費生活課 HP



X(旧 Twitter)