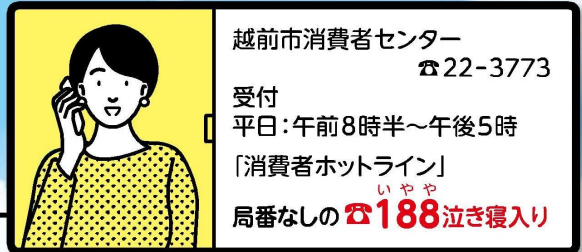


# 消費者の窓

第42号



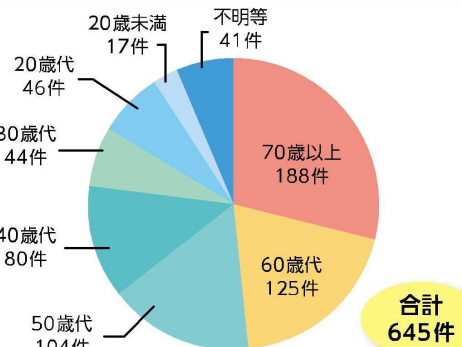
## 令和3年度 消費生活相談の概要

相談件数は645件で、前年度の800件から減少したものの、高齢者(60歳以上)の相談件数は依然として多く、「通信販売」に関する相談の割合が高くなっています。

### 相談の特徴

- トラブル原因が何にあたるか特定できない相談が多い  
※宅配業者や大手企業・金融機関になりすましたフィッシング詐欺が疑われるメール、不審な電話、カードの不正請求など
- インターネット関連の相談が前年同様多い  
※健康食品や化粧品などの定期購入トラブル、もうけ話の副業の情報、アダルトサイトなど
- 新型コロナウイルス関連の相談が減少  
※コロナ禍で収入が減ったことによる多重債務などの相談

【年代別相談件数】



## 実在する組織をかたるフィッシングメールに注意

### 相談事例

大手通販サイトから「クレジットカード番号を登録し直すように」とメールが届いたので、誘導されるがままURLをクリックし、偽サイトに名前やカード番号などを入力してしまった。その後、入力した情報をだまし取られ、本人なりすましによりカードを不正利用されてしまった。

### アドバイス

通販サイトやクレジットカード会社、フリマサービス運営事業者、携帯電話会社などの実在する組織をかたり、パスワードやアカウントID、暗証番号、クレジットカード番号などの情報を詐取するフィッシングの手口が多く発生しています。メールに記載されたURLには安易にアクセスしてはいけません。



## 本当にお得？注文確定の前に契約内容をよく確認

「お試し」「初回限定●%オフ」「解約可能」などとお得感を強調したサプリメント、美容・化粧品、健康食品などのネット注文は、注文を確定を押す前に必ず確認してください。

### 注文確定の前に確認するポイント

- 1回限りの購入ですか。
  - 「〇カ月コース」「定期」「自動更新」「無期限」などの表示があれば2回目以降も届きます。
- 2回目からはいくらですか。
  - 「初回」価格と「2回目以降」の価格は違います。
- 解約の方法はありますか。
  - 1回限りで・簡単に・無料で解約できますか。

新成人の皆さんへ

- 軽い気持ちで契約しない
- うまい話に飛びつかない
- ネットの情報に流されない
- 契約をせかす者は相手にしない
- 借金をしてまで契約しない

## 今年の4月から、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました

### 18歳・19歳の人に気を付けてほしい消費者トラブル

- ・副業・情報商材やマルチなどの「もうけ話」トラブル
- ・エステや美容医療などの「美容」関連トラブル
- ・健康食品や化粧品などの「定期購入」トラブル
- ・出会い系サイトやマッチングアプリの「出会い系」トラブル
- ・賃貸住宅や電力の契約など「新生活」関連トラブル