



インターネット通販の定期購入トラブルにご注意下さい……	P 1
巧妙化するフィッシング詐欺に注意……	P 2
電気代が安くなる？電気の契約切り替えトラブル……	P 3
令和3年度板橋区消費生活相談の状況……	P 4

編集・発行 板橋区消費者センター

インターネット通販の定期購入トラブルにご注意下さい！

～1回限りのお試しのつもりが、複数回購入が条件の高額な定期購入だった～

相談事例 1

動画投稿サイトで、「ダイエットサプリメントがお試し価格500円」という広告を見た。サイトにアクセスして1回限りのつもりで注文した。ところが3週間後にまた同じ商品と5,000円の請求書が届いた。返品しようと事業者には電話すると、「4回継続購入しないと解約できないコースだ」と言われた。広告に4回購入が条件と記載されていたかは覚えていない。



相談事例 2

スマートフォンで芸能人が出ている広告を見て、1,000円のお試し化粧品を購入した。すると2週間後に同じ化粧品が4本届き、代金は4万円だった。肌に合わないので解約しようと思い事業者には電話すると、メッセージアプリに登録して解約手続きをするようにアナウンスが流れた。ガイダンスに従って解約手続きを試みたが、解約条件を満たしていないとして画面が進まず、解約できない。

消費者へのアドバイス

- 注文前に定期購入が条件になっていないかよく確認しましょう。(継続期間、回数、総額、解約方法など)
- 返品特約を確認しましょう。通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。
- もしものトラブルに備えて、申込みの最終確認画面をスクリーンショットなどで保存しておくといでしょう。

* 令和4年6月1日から改正特定商取引法が施行され、通販サイトでは、商品の内容や取引・解約条件など基本的な事項について消費者にわかりやすく表示することが義務付けられました。

商品の購入や契約など消費生活にかかわる相談を無料で受け付けています。

板橋区消費者センター

まずはお電話を！

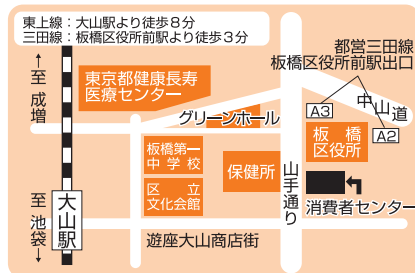
☎ 03-3962-3511 (相談専用)

〈受付時間〉月曜～金曜 9:00～16:30 (祝日・年末年始を除く)

〒173-0004 板橋区板橋2-65-6 板橋区情報処理センター7階

消費者ホットライン ☎ (局番なし) 188

お近くの消費生活相談窓口につながります



巧妙化するフィッシング詐欺に注意

フィッシング詐欺とは

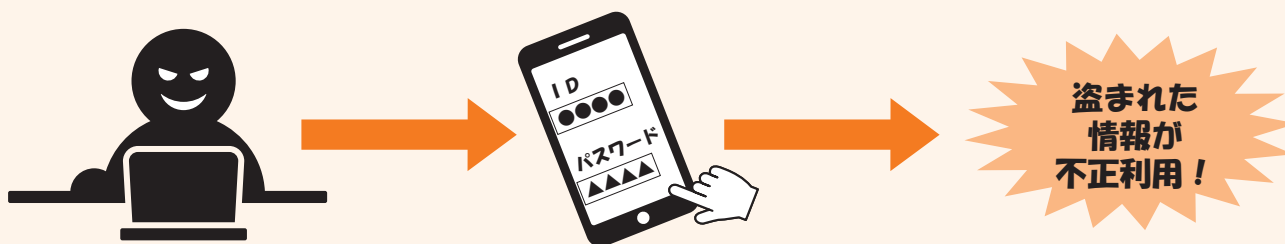
通販サイト、クレジットカード会社、フリマサービス運営事業者、携帯電話会社など実在する組織をかたり、パスワードやアカウントID、暗証番号、クレジットカード番号などの個人情報をだましとる手口です。

犯罪者は、電子メールやSMS（ショートメッセージサービス）を送り、そこに記載されたURLをクリックすることで本物そっくりな偽のサイトに誘導します。本人確認などと称して、消費者に個人情報を入力させて盗み取ります。盗んだ情報で本物のサイトでログインし、不正に利用します。

詐欺の手口

偽のメールやSMSを送付

偽のサイトに誘導されて、パスワードなど個人情報を入力



偽メールの文例

【緊急連絡】ご確認のお願い

弊社では「不正利用管理システム」を導入し、24時間体制でカードのご利用に対するモニタリングを行っております。以下へアクセスの上、カードのご利用確認にご協力をお願いいたします。

ログイン

偽SMSの文例

【〇〇銀行】お客様の口座は悪用された可能性があります。速やかに安全認証を実施してください。認証はこちら

www.〇〇〇.com



「緊急」「至急」などあわてさせる言葉には要注意!

注意するポイント

- 文面に慌てずに、まずは落ち着きましょう。
- 文面に記載されたURLには安易にアクセスしてはいけません。
- フィッシング詐欺に利用されている企業の公式ホームページには、フィッシングへの注意喚起情報が掲載されていますので確認してみましょう。
- URLにアクセスしてしまった場合でも、個人情報は絶対に入力してはいけません。

電気代が安くなる？電気の契約切り替えトラブル

事例

大手電力会社の代理店を名乗る人が訪問し「電気代が安くなる。電気の検針票を見せてほしい」と言われ、理解しないまま申込をしてしまった。しかし、内容がよくわからないので、元の電力会社へもどしたい。



消費者へのアドバイス

- 電気の契約を切り替えると電気代が安くなると勧誘されても、料金プランや算定方法などをしっかり説明してもらい、自分に合っているかよく検討することが大切です。周りの人に相談するのもよいでしょう。
- 大手電力会社などを名乗るケースがみられます。実際の契約先はどこになるのか、事業者名や連絡先をよく確認しましょう。
- 電力会社等は、検針票に記載されている顧客番号や供給地点特定番号などにより契約を行っています。記載情報を元に勝手に契約を切り替えられるケースもあるため、安易に教えないようにしましょう。
- クーリング・オフができる場合もあります。困ったときは消費者センター、もしくは経済産業省電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口（03-3501-5725）にご相談ください。

（参考：独立行政法人国民生活センター発行資料）

あなたの周りに消費者トラブルで困っている高齢者はいませんか？まずは電話でご相談ください！

板橋区消費者センターでは、警察、おとしより相談センター（地域包括支援センター）、民生委員、介護事業に従事されている方などにご協力をお願いし、高齢者の消費者被害の防止に努めています。



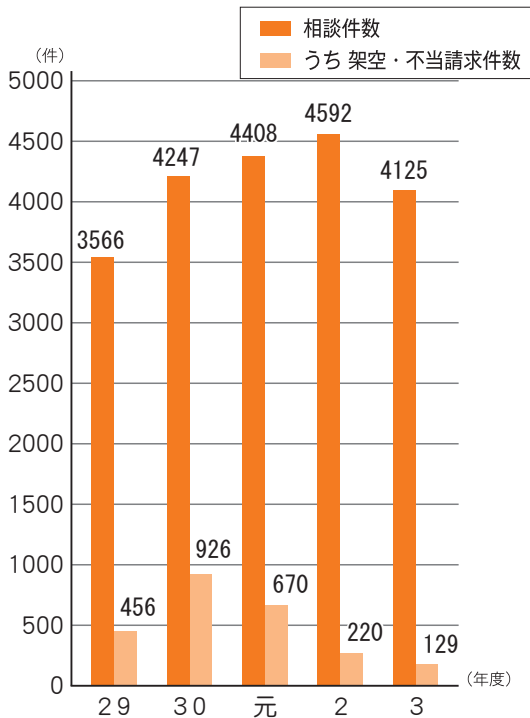
高齢者は日中、家にいることが多いため訪問販売や電話による勧誘を受けることが多く、他の年代に比べて契約トラブルに遭いやすく契約金額が高くなる傾向にあります。また、加齢による判断力、記憶力の低下に乗じた勧誘も見受けられるため、周囲の見守りや気付きが大切です。

- 見慣れない工事業者や訪問販売の業者が高齢者世帯に出入りしている
- 新しいものや見慣れない商品が増えている（健康食品、布団、浄水器など）
- 代金の支払いに困っている
- 不審な請求書が届いている

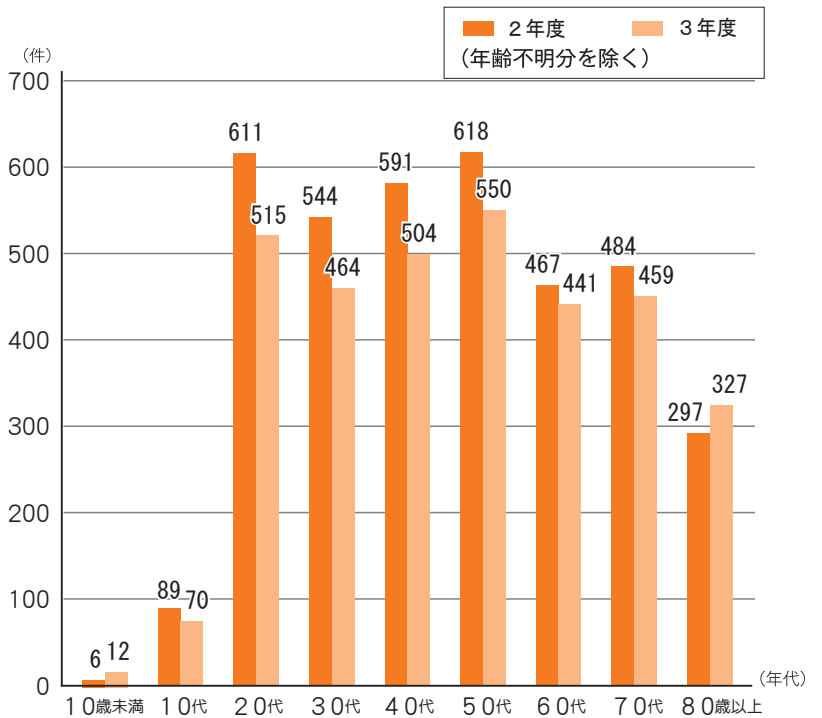
このような方を見かけましたら、まずは消費者センターへご相談ください。

令和3年度板橋区消費生活相談の状況

相談件数の推移



年代別相談件数



相談の多かった商品・サービス(上位6位)

順位	商品・サービス	件数	主な内容
1	不動産貸借	320	賃貸住宅の転居に伴う、礼金敷金や原状回復など。
2	商品一般	280	商品を特定できないもの。行政機関をかたる架空請求の通知など。
3	工事・建築	164	訪問による、水まわりや屋根の修理など。
4	役務その他サービス	110	質問サイト、セキュリティソフトなど。
5	修理サービス	84	トイレの詰まりの修理、雨どい修理など。
6	インターネット接続回線	83	プロバイダー、インターネット回線の料金やサービス内容など。

相談件数は減少傾向にあります
が、10歳未満と80歳以上の相談が
増えています。



SNSの広告による化粧品、健康食品等
の定期購入の相談が多く寄せられてい
ます。
自宅のポストに屋根修理のチラシが
投函される事案が頻発し、高齢者から屋
根修理の相談が多く寄せられました。

広 告



ちょっとしたお家の困りごと
シルバーがお手伝いします!!

- ◆お花の水やり ◆電球交換…1,350円
- 部屋の整理・整頓 ○ガラス拭き ○お風呂場の清掃
- お庭の掃除…2時間3,380円より
- ☆下見のうえ、お見積りいたします。先ずはお電話を!!

会
員
集
募

お仕事したい方もお問合せ下さい!
公益社団法人
板橋区シルバー人材センター
TEL 3964-0871

板橋区消費者センター公式ツイッターのご案内



板橋区消費者センターは消費者トラブルの情報などからし
に役立つ情報をツイッターでタイムリーに発信しています
のでフォローよろしくお願いします。下記の「2次元コード」または「URL」からツイッターをご覧ください。

【2次元コード】

公式アカウント shohi_itabashi

【URL】 https://twitter.com/shohi_itabashi

