

トラブル事例を知って 大事なお金を守りましょう

# しずおか県民 あんしん消費生活

ネットサービストラブルにご注意を!!



近年、社会の「デジタル化」が進み、スマートフォンやタブレット、パソコンなどが普及してきました。一昔前だったら「私には関係ない」なんて言っていたシニアの方も、楽しくスマートフォンを使いこなす光景をよく目にするようになりました。一方で、今まで思いもよらなかった詐欺、消費者トラブルが増えてきています。「自分だけは大丈夫」と思っている方がトラブルに遭うケースも。「こんなことになるなんて…」という前に、デジタル機器を使った悪質商法の事例を知って、消費者トラブルを防止しましょう。

## 事例1 投資詐欺

暗号資産へ投資したら、元金が戻ってこない!

SNSで知り合った人から暗号資産※への投資を誘われたので、指定された口座に10万円を振り込んだ。しばらくして、配当金として2万円が振り込まれたので、さらに50万円を投資したが、その後配当金が全く振り込まれない。連絡をとろうとしたが、アカウントが削除されていて、電話もつながらなかった。



※暗号資産：電子的に記録され、移転できる性質等を持つ、インターネット上でやりとりできる財産価値のこと。

### ポイント

- SNS上の相手が本当に信用できる相手なのか、慎重に判断しましょう。
- 少しでも怪しいと思ったら、はっきりと断りましょう。
- 投資の仕組みやリスクを十分に理解できなければ、契約するのをやめましょう。



## 事例2 ウィルス警告画面

突然の警告音にも慌てないで!

パソコン操作中に警告音が鳴り、驚いて画面に表示された番号に電話した。すると、片言の日本語で「パソコンがウィルスに感染している。遠隔操作でウィルスを除去します。」と言われ、相手の指示に応じてしまった。その後、相手から言われるままに、コンビニエンスストアで電子マネーを何回かに分けて、計10万円分購入し、コード番号を相手に伝えてしまった。



### ポイント

- 警告音でびっくりさせて冷静な判断を狂わす手口です。絶対に電話しないで!
- 怪しいと思ったら、画面を閉じるか、直ぐに電源を切りましょう。





## 事例3 定期購入トラブル

1回限りだと思っていたら、継続購入が条件になっていた

ネットでサプリメントの広告を見て、初回1,000円で注文した。1回だけのつもりで注文したが、受付メールをよく確認したら、定期購入の契約になっていることに気付いた。急いで業者に電話をかけ、解約したいと伝えしたが、初回のみで解約する場合は定価との差額を請求すると言われてしまった。



※クーリング・オフ：契約締結後でも考え直せるよう、一定期間であれば無条件で契約を解除できる制度。

### ポイント!

- 解約、返品の条件や期間など記されている内容を注文前にしっかり確認し、出来ればスクリーンショット(画面保存)をしておきましょう。
- 通信販売はクーリング・オフ※の対象ではありません。申込みは慎重に。



## 事例4 スマホの買替え

良く分からないのに契約すると後悔する結果に…

店に行きスマホの修理を依頼したところ、10日程かかると言われた。10日間もスマホが使えないと生活に困ると思い、色々と説明を受け、店員に勧められるままに最新機種に買い替える契約をしてしまった。契約内容を十分に理解しないまま契約したので、今回の買い替えをやめたい。



### ポイント!

- 格安スマホの場合、店頭での相談が出来ない、アフターサービスが受けにくい場合もあるため、納得するまでじっくりと検討しましょう。
- スマホのサービスは複雑です。良く分からないサービスを勧められるままに付けるのはやめましょう。



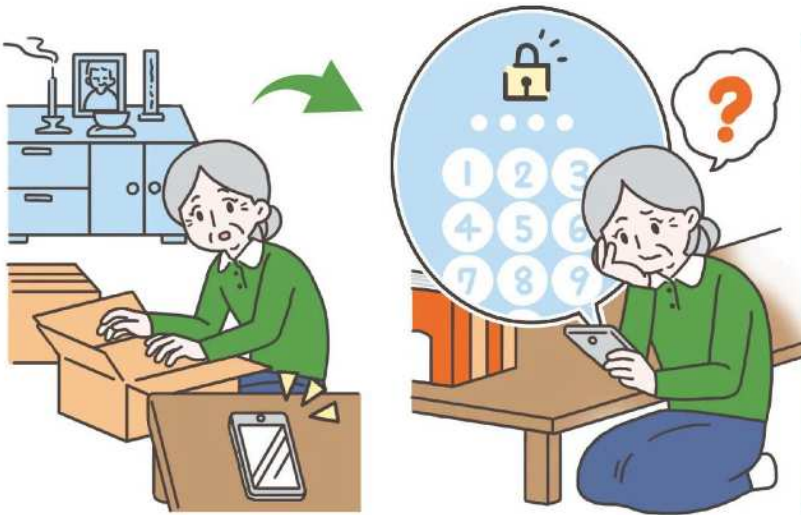


## 事例5

# デジタル終活

もしものときのためのパスワード管理をしておきましょう!

夫の遺品整理中、契約していた通販サイトの有料会員登録を解約するため、生前使用していたスマホの画面を開こうと思ったが、パスワードが分からず、ロックが解除できない。



### ポイント

- 大事な情報はきちんと家族に遺しましょう。
- ID、パスワードは専用のアプリを使う方法もありますが、紙に書いて安全な場所に保管するのが最も確実です。



消費者ホットラインから、お近くの市町の消費生活相談窓口へおつながります!

消費者 **だまされるの**  
ホットライン

い や や!  
**188**



※お住まいの地域の郵便番号の入力が必要です。  
※通話料がかかります。(通話料定額プランの対象外となります。)  
・条件によっては相談窓口につながらない場合があります。この場合、ガイダンスなどにより受付時間や連絡先をご案内します。  
・IP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。

県の消費生活相談窓口 (平日9:00~16:00 土日祝日及び年末年始は受け付けておりません。)

● 東部県民生活センター  
TEL 055-952-2299

● 中部県民生活センター  
TEL 054-202-6006

● 西部県民生活センター  
TEL 053-452-2299

**無料** “消費者教育出前講座”をご利用ください! 契約についてや悪質商法の手口と対処法、エシカル消費など様々なテーマに対応します

上記各県民生活センターにてお申込みいただけます。

県の消費生活関連ホームページ

静岡県のトップページから、**くらし・環境** ⇨ **消費生活** をクリック!

〈発行〉 静岡県 くらし・環境部 県民生活課 住所/〒420-8601 静岡市葵区追手町9-6 TEL/054-221-2175

