

気をつけよう！見守ろう！ ふくいの消費生活



2020年11月号

ネットショッピングのトラブルに注意！

新型コロナウイルス感染症の影響により、ネットショッピングが増えてきているとみられますが、今年4月以降、県消費生活センターに寄せられたインターネット通販等に関する相談も昨年の同時期より大幅に増えています。

相談
事例1



詐欺的サイトで注文したかも？

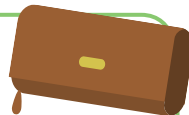
この財布、高くて買えなかったけど、
ネットだとこんなに安かった！
買わなきゃ♪



1週間後



なにこれ...
写真と違うわ！
返品しなきゃ！
でも、電話番号が書いてない...
メールしても返事が来ない...



SAGI ONLINE

90%OFF!!



50,000円 → 5,000円

在庫 残り1品

【会社概要】

住所 東京都千代田区

連絡先 ○○@mail.com

支払先 □□銀行 000000 フクイタロウ



○この事例のように、相手の事業者と連絡がつかなければ解決は困難です。インターネットで買い物をする際には、信頼できる相手かどうかをチェックしましょう。

◆注意するポイント◆「極端に安い」、「不自然な日本語」、
「責任者氏名・住所・電話番号がきちんと記載されていない」、
「連絡先がフリーメールアドレス(*)のみ」、「支払方法が前払いのみ」

(※誰でも簡単に取得でき、匿名性が高いメールアドレス)

○事業者について検索し、評判を確認することも有効です。

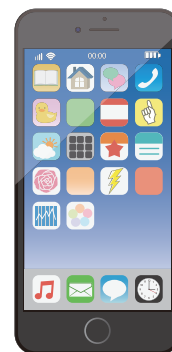


フリマサービス^(※)を利用したら・・・

(※インターネット上で、フリーマーケットのように個人間で売買ができるサービス)

【バッグを購入】

フリマサービスで、欲しかったブランドのバッグが出品されているのを見つけた。説明には「新品同様」と書いてあり、写真でも傷などは見当たらなかったため、購入を決めて代金を支払った。送られてきたバッグを見ると、細かい傷や汚れがあるので、返品を申し出たが、出品者からの返事が来ない。



【時計を出品】

フリマサービスにブランドの時計を出品した。買い手がついたので、時計を送って代金を受け取ったがしばらくして、「時計は偽物だから、返品する。代金を返してほしい」と連絡があった。「時計は正規店で購入した本物」と説明しても、相手は返品を主張する。どうしたらよいか。



いずれの場合も、フリマサービスの運営会社に相談したが、最終的には「双方で話し合っ」と言われてしまった。



- フリマサービスは個人間の取引になるので、個人同士で話し合いがつかなければ解決は困難です。
- 利用する際には、運営会社の利用規約をよく読み、サービスの仕組み（商品の引き渡し・支払いの手順）や禁止行為を確認しておきましょう。



スーパーなど実店舗での買い物もトラブルなく！

「マスクの着用」、「人と人との間隔を空ける」など、コロナ感染予防のための「新しい生活様式」では、消費者と店舗の従業員がお互いに協力し合っで安全で安心なお買い物の場を作り上げていくという意識が欠かせません。

「従来のサービスと違う」と戸惑うこともあると思いますが、従業員へ意見を伝える際には、“一呼吸おいて”、“理由を丁寧に伝え”、“相手の説明もきちんと聞く”ことを心がけましょう。

相談
事例3



高額請求でびっくり！

小学生の孫が、おばあちゃんのスマホを使い、オンラインゲームで遊んでいました。



このゲームをクリアしたいから、200 円のアイテムを買っていい？

しょうがないね。よく分からないけど、クレジットカードを使わないと買えないの？



注意！ 買い物等でスマホにクレジットカードの情報を登録すると、その後はパスワード等を入力しなくてもカードが使えるようになる場合があります。



このアイテムも欲しいなあ。
(いろいろ操作してみる)

やった！アイテムが使えるようになった。

1 か月後のクレジットカードの請求書を見て



請求金額 10 万円ってどういうこと！
おばあちゃんのスマホで一体何をしたの！



そんなにたくさんのお金になってるって
思ってたんだもん！



○こういった事例では、未成年者が課金しているため、初回だけ解約・返金に応じてもらえる場合もありますが、クレジットカードは契約者本人に管理責任があります。

クレジットカードやその情報を登録しているサイトの ID 等の管理には細心の注意を払いましょう。

○子どもが遊んでいるゲームが有料なのかどうかを確認しておきましょう。また、ゲームをする際のルールを子どもと話し合っておきましょう。

事例のようなトラブルが発生した場合や、疑問がある場合、最寄りの消費生活センターに相談してください。

多重債務者相談強化キャンペーン2020

●多重債務者のための 専門家による相談会

無料

要予約

| | 日時 | 会場（予約・問い合わせ先） | 日時 | 会場（予約・問い合わせ先） |
|-----|--------------------------------------|--------------------------------|-----------------------|---|
| 11月 | 14日（土） 10:00～12:00 13:00～15:00 | 県消費生活センター (0776-22-1102) | 26日（木） 10:00～12:00 | 敦賀市役所 (0770-22-8115) |
| | 20日（金） 18:00～20:00 | 大野市消費者相談センター (0779-64-4831) | 27日（金） 17:00～19:00 | 小浜市消費生活相談室 (0770-53-1140) |
| | 21日（土） 10:00～12:00 13:00～15:00 | 県嶺南消費生活センター (0770-52-7830) | 30日（月） 13:00～16:00 | 福井市消費者センター (0776-20-5070) |
| 12月 | 1日（火） 10:00～12:00 | 坂井市消費者センター (0776-50-3030) | 4日（金） 18:00～20:00 | 勝山市福祉健康センター 「すこやか」 (勝山市消費者センター) 0779-88-8103 |
| | 3日（木） 14:00～16:00 | あわら市役所 (0776-73-8017) | | |

*事前に申込みが必要です。申込受付は、それぞれの予約・問い合わせ先までご連絡ください。
*弁護士または司法書士が法律相談に応じます。秘密は厳守しますので安心してご相談ください。

消費生活トラブルに関する 専門家による相談会

無料

要予約

| 11・12月の開設日 | | 開設時間 14:00～16:00 | |
|------------|--------------------|-------------------------------------|--|
| 分野 | 11月 | 12月 | |
| 福井弁護士会(法律) | 5日(木) 県嶺南消費生活センター | 1日(火) 県消費生活センター | |
| | 10日(木) 県消費生活センター | 3日(木) 敦賀市消費生活センター (0770-22-8115) | |
| | 18日(木) 県消費生活センター | 16日(木) 県消費生活センター | |
| 司法書士(法律) | 26日(木) 県嶺南消費生活センター | 24日(木) 県嶺南消費生活センター | |

*事前に申込みが必要です。申込受付は、県・嶺南の消費生活センターまでご連絡ください。
12月3日(木)の申込受付は、開催場所の敦賀市消費生活センターでもできます。



消費生活のご相談は・・・ (土日も相談を受け付けています)

福井県消費生活センター

〒910-0858 福井市手寄1丁目4-1(AOSSA 7階)

☎: 0776-22-1102

FAX: 0776-22-8190

福井県嶺南消費生活センター

〒917-0069 小浜市小浜白鬚112(白鬚業務棟3階)

☎: 0770-52-7830

FAX: 0770-52-7831(嶺南消費生活センターは第3日曜日は休館です)

受付時間 9:00～17:00 (祝日・年末年始は休館)



ホームページ **福井県 消費生活** 検索

<http://www.pref.fukui.lg.jp/doc/shohic/index.html>



フェイスブック

<https://www.facebook.com/pref.fukui.cac/>

※市消費者センター、町相談コーナーでも受け付けています。

☆「消費者ホットライン」188 (局番なし)

福井県消費生活センターや市消費者センターなどの相談窓口につながります。音声ガイダンスが流れますが、操作が分からない場合はそのままお待ちいただければつながります。

<安全安心ふくいツイッター>



消費に関する安全安心の情報を発信しています。ぜひ、フォローして下さい。