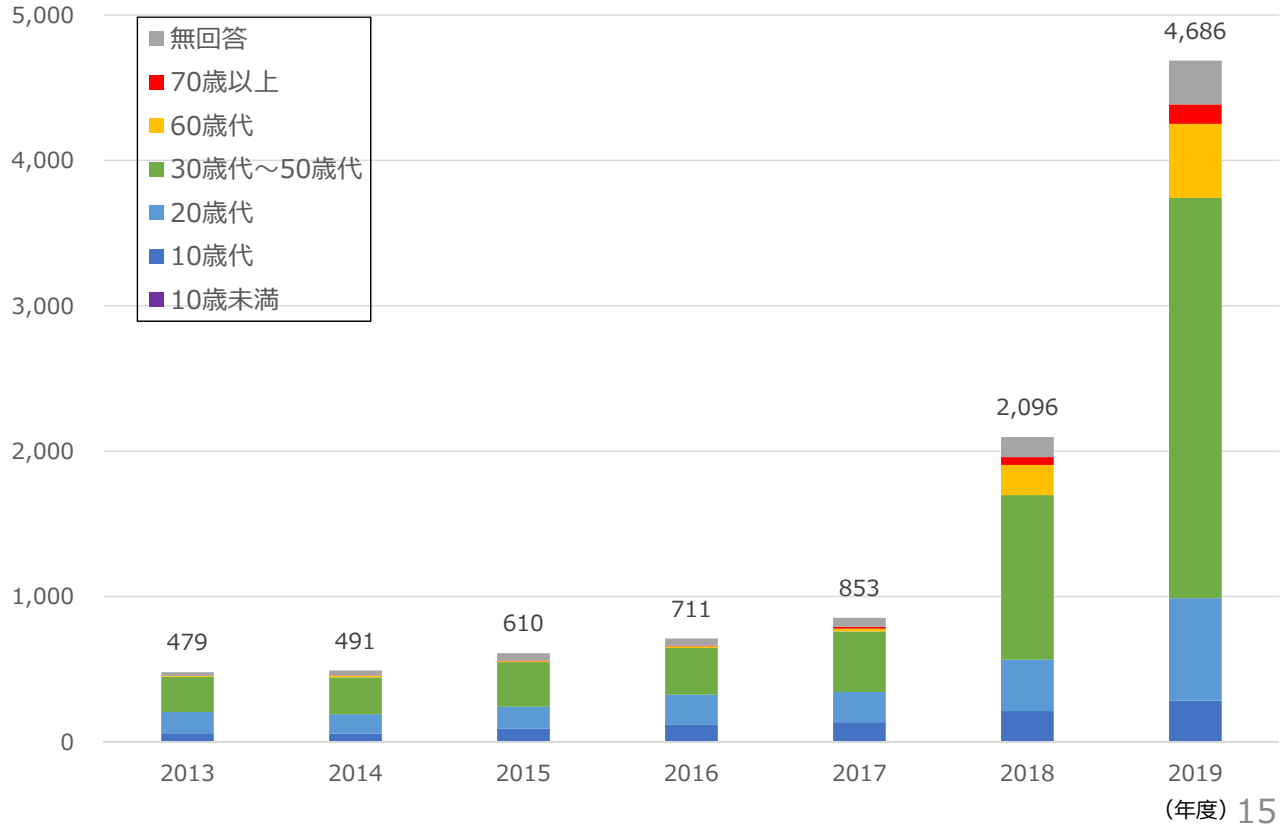


5 ①. インターネットでのチケット転売

(件数)



ネット上の見知らぬ相手との チケット取引は リスクが伴います

事例1 アイドルグループのコンサートチケットを譲ってくれる人がいないかSNSで探し、チケットが余っている人を見つけた。連絡して、チケット代金1万3千円を振り込んだが、その後連絡が取れなくなり、結局コンサートにも行けなかった。(当事者：高校生 女性)

事例2 SNS上で、「コンサートチケットを譲る」という人を取り、6万円を振り込んだが、当日QRコードを提示したところ、重複チケットと分かり入場できなかった。(当事者：学生 女性)

ひとことアドバイス

- インターネット上の見知らぬ相手からコンサート等のチケットを購入するのは大きなリスクがあります。また、転売されたチケットでは、公演会場に入れないケースもあります。
- このような取引は販売者も個人であることから、トラブルが起きたら自分で交渉しなくてはならない場合や、そもそも相手と連絡が取れなくなる場合もあるため注意が必要です。
- 代金を支払ったのにチケットが届かない等、お金をだまし取ることが目的であると疑われた場合は、最寄りの警察署に相談してください。

発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：藤崎 玄

見守り 新鮮情報

ラグビーワールドカップ2019のチケットを購入しようと検索し、一番上に表記されたサイトを公式サイトだと思ってチケットを申し込み、約13万円をクレジットカードで決済した。

ところが、購入

したサイトは転売仲介サイトであることが分かった。公式サイトによると、**転売仲介サイトで購入したものは無効と記載されている。支払いたくないが、海外のサイトのようで交渉も出来ない。**
(60歳代 男性)



ラグビーワールドカップ2019日本大会 チケット購入は公式サイトで

ひとこと助言



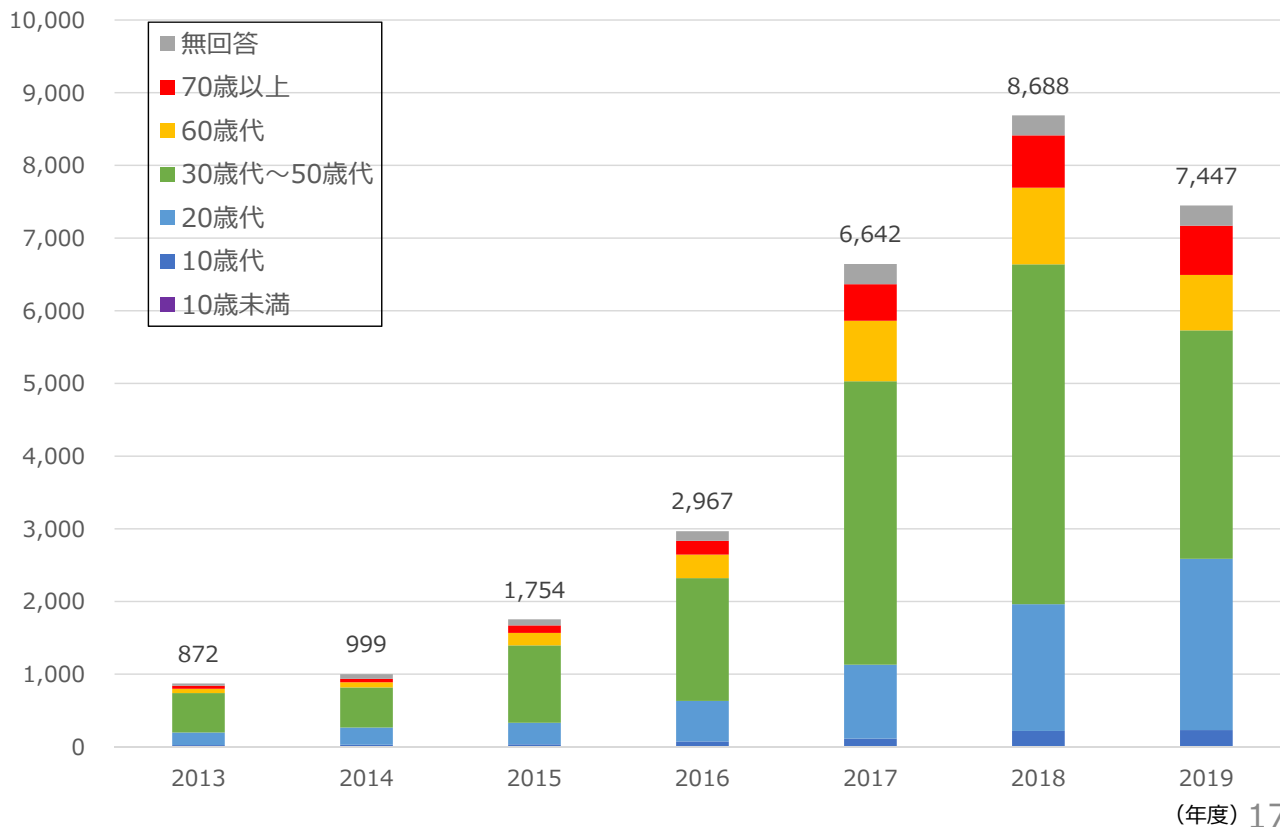
チケットは公式サイトで

- 2019年9月から開催される「ラグビーワールドカップ2019日本大会」(以下、「RWC2019」)のチケット購入について、検索サイトで検索し、上部に広告として表示されたサイトを公式サイトと思い込み、海外の転売仲介サイトで購入してしまったという相談が寄せられています。
- RWC2019の公式サイトには、公式サイト以外の非公式販売サイトで購入したチケットは利用できない旨の注意喚起があります。チケットを購入する際は、必ず公式サイトであることを確認しましょう。
- 特に海外の転売仲介サイトは、トラブルが生じてもキャンセルの条件や返金の保証等について交渉が難しい場合があります。
- トラブルに遭ったら、すぐにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：藤崎 玄 見守り新鮮情報 第331号(2019年3月5日)発行：独立行政法人国民生活センター

5②. 情報商材

(件数)



見守り 新鮮情報

「老若男女誰でもすぐ収入が得られる」というメールマガジンを見つけ、約30万円で購入したが、ソフトウェアが起動せず、収入が得られない。苦情を伝えると月収1千万円を得られるという上位のコースを勧められた。「必ずフォローする」「代金50万円を半額にする」と強引に誘われ、断り切れず契約したが、その後連絡はなく、全くフォローもない。

(60歳代 女性)



簡単に高額収入を得られません「情報商材」のトラブル

ひとこと助言



簡単にはもうかりません。

- 副業や投資等で高額収入を得るためのノウハウ等と称してインターネット等で販売されている情報を「情報商材」と言います。
- 広告等をきっかけに、簡単に収入が得られると信じて契約したものの、広告や説明と違って収入が得られないという相談が多数寄せられています。情報商材をきっかけにソフトウェアやコンサルティング等を契約させられるケースもあるので注意が必要です。
- 簡単に高額収入を得られることはありません。寄せられた相談をみると、実際にはあまり価値のない情報が高額で販売されていますが、契約前に内容を確かめることが出来ないため、安易に信用して事業者と連絡しないでください。
- 不安に思ったときは、早めにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第330号(2019年2月26日)発行：独立行政法人国民生活センター

子どものおむしにみるまざりな危険を知らせる
子どもサポート情報 162号 2020.10.13

誰でも簡単に稼げる!? ネットでのもうけ話に注意

事例

SNSから、簡単に稼げるというサイトにアクセスした。「1週間に1回5分の作業をするだけで誰でも簡単に稼げる」との説明があり、個人情報登録した。同様のサイト二つにそれぞれ約2万円ずつデビットカードで支払った。塾費用を稼ぎたいと思い、マニュアル通りにやってみたが収入を得ることはできなかった。

(当事者：高校生 男性)



©Kurosaki Gen

ひとことアドバイス

- 簡単にお金を稼ぐ方法等と称する情報(いわゆる情報商材)がインターネットで販売されており、中学生や高校生からも相談が寄せられています。
- 副業サイトやSNSなどで「誰でも簡単に稼げる」などと説明されますが、案に稼げるうまい話はありません。
- 広告や説明と違って情報の内容に価値がない、収入が得られないという

相談がみられます。情報商材は購入するまで内容を確かめることはできません。安易な購入はやめましょう。

● 未成年の契約は、取り消しができるケースもあります。困ったときには、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。



さばーとくん

発行：独立行政法人国民生活センター

本文イラスト：黒崎 玄

5③. もうけ話

子どものお財布にあらまきだまな危険をお知らせする
子どもサポート情報 第82号 2014.12.17

バイナリーオプション取引 海外業者とのトラブルが急増

事例

投資関係のブログで、バイナリーオプションの書き込みを見た。短期間で利益が出るようだったので、業者のサイトに自分の口座を作り、クレジット決済で8万円を入金した。その後5～6回取引をし、プレゼントで付いたポイントと合わせることで口座残高が約10万円となった。しかし、その業者が無登録業者であるという情報をネットで見つけ不信感を抱き、最初に入金した8万円の引き出しを業者に申し込んだが、お金が戻ってこないまま、連絡が取れなくなった。

(大学生 男性)



ひとことアドバイス

- バイナリーオプション取引は、為替相場等が上がるか下がるかを予想し、当たれば一定額を受け取り、はずれば投資したオプション料の全額を失うというリスクが大きい取引です。
- 金融商品の取引を行う業者は金融庁に登録が必要になります。トラブルになっているのは海外の無登録業者との取引のため、無登録業者との契約はしないようにしましょう。登録の有無は金融庁ホームページで確認できます。
- 短期間に繰り返し取引できるため、気づかないうちに損失が大きくなることもあります。
- 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。

発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：藤崎 実

見守り 新鮮情報

「仮想通貨を買わないか」と電話があり、数日後に説明書が届いた。後日、再び同じ業者から電話があり「今、**100万円分の仮想通貨**を買えば**2～3年後には2倍**になる」と言われた。その話を信じて購入することにし、近くのファミレスで担当者に**現金100万円を渡した**。その後しばらくは、仮想通貨の値動きらしき数字の連絡が業者からあったが、最近、業者に電話をかけても**つながらなくなった**。(70歳代 女性)



仮想通貨への投資 リスクを理解できなければ契約しないで

ひとこと助言

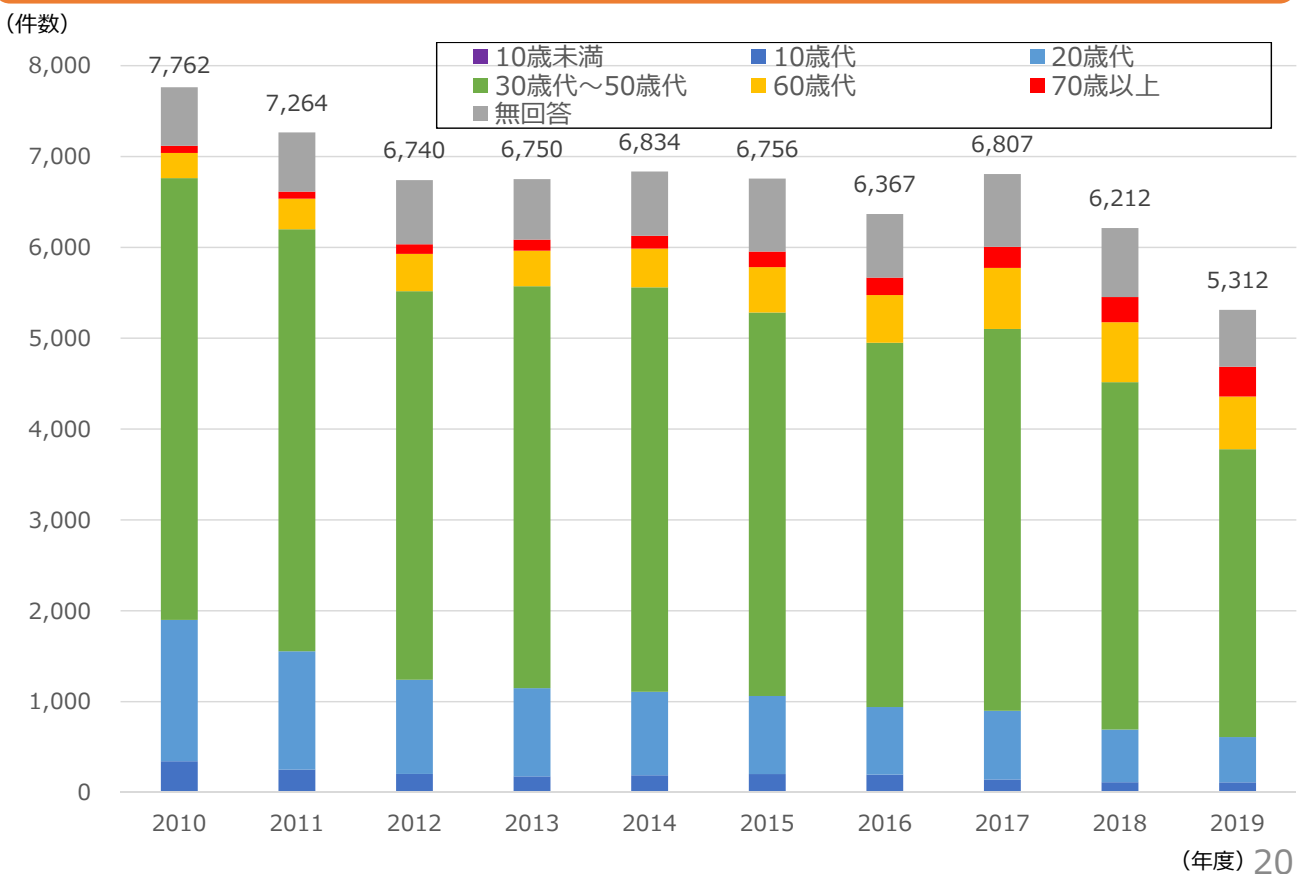
理解できない契約をしないで

- インターネットを通じて電子的に取引される「仮想通貨」への投資に関して、電話や訪問による勧誘トラブルが高齢者を中心に増加しています。
- 仮想通貨は、取引相場の価格変動リスクを伴うため、将来必ず値上がりするというものではありません。セールストークをうのみにせず、リスクを十分に理解できなければ、契約しないでください。
- 不審に思ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン188)。
- いったん電話に出ると切りにくくなります。留守番電話機能等を利用して、かかってきた電話は出ずに、必要な相手にだけかけ直す方法も有効です。

本文イラスト：藤崎 実 見守り新鮮情報 第250号 (2016年4月19日) 発行：独立行政法人国民生活センター

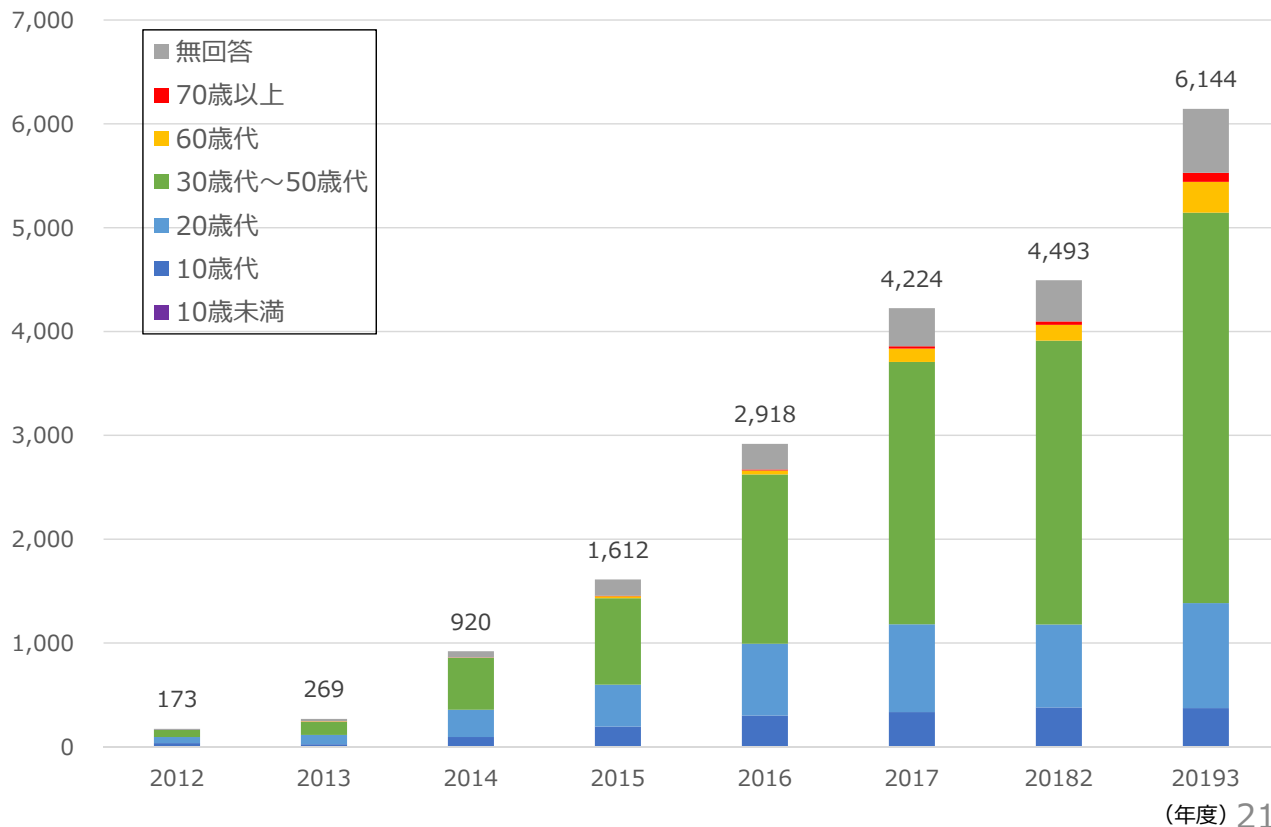
19

5④. インターネットオークション



5 ⑤. フリマサービス関連

(件数)



見守り 新鮮情報

事例1 初めてフリマアプリを利用し、**新品**と記載されていた**時計**を約2千5百円で購入した。届いた時計は**ネジが回らない**し、すぐに**遅れる**。売り手に**抗議**のメールを送ったが、**回答がない**。(60歳代 男性)

事例2 フリマサイトに**ブランドのバッグ**を**出品**した。買い手に商品を送付し代金を受け取ったが、「**バッグは偽物**だった」と連絡があった。バッグは数年前に正規店で購入した本物だ。フリマサイトに相談したが、**自分たちで解決**するようにと言われてしまった。(60歳代 女性)



フリマサービス トラブルは個人間で解決?

ひとこと助言



- 生前整理や終活の意識もあり、フリマサービスの利用が高齢者にも広がっています。
- フリマサービスでの取引は、基本的に売主と買主との個人間の取引です。利用規約では、トラブルは当事者間で解決するように求められていることをよく理解しましょう。
- 利用する際は、利用規約をよく読み、サービスの仕組みや禁止行為等についても理解しておくことが大切です。
- 当事者間で話し合っても、運営事業者に相談しても、交渉が進まない場合は、問題点の整理等を行うため、お住まいの自治体の**消費生活センター**等に相談しましょう(消費者ホットライン 188)。

本文イラスト・編集 玄 見守り新鮮情報 第349号 (2019年10月8日) 発行: 独立行政法人国民生活センター

子どものまわりにあるさまざまな危険をお知らせする 子どもウオート情報 第74号 2014.4.18

スマホの「フリマアプリ」でトラブル?

事例1

娘がスマートフォン(以下スマホ)でフリーマーケットのアプリ(以下フリマアプリ)をダウンロードし、1カ月で500点以上、合計約300万円の商品を購入していた。夫と私のクレジットカードを財布から抜き出しカード番号等を入力して支払っていた。(中学生<女性>の母親からの相談)

事例2

スマホのフリマアプリで「新品、未使用でタグ付き」と表示されていた洋服を定価の半額で購入した。しかし、届いた商品は破れもあり、どうしても中古品で、服に取り付けられたタグは実物と素材もサイズも異なっていた。(大学生 女性)



ひとことアドバイス

- 「フリマアプリ」とは、スマホやタブレット上で実際の「フリーマーケット」のように商品の出品、購入ができるアプリケーションです。手軽に利用できるため若い世代を中心に使われています。
- フリマアプリでは、代金のやり取りは個人間ではなく運営会社を通して行われ、商品が買い手に到着した後に出品者に運営会社から代金が支払われるシステムになっていることが多いようです。
- しかし、簡単に商品購入ができることから、想像以上に高額な買い物になってしまうケースもあります。日ごろからスマホの利用ルールについて親子で決めておくことが大切です。
- トラブルが発生しても、運営会社の規約に規定がなければ解決は個人間の話し合いに委ねられ、返金等が困難になる場合もあります。フリマアプリをダウンロードする際は、規約等をよく読み、理解したうえで慎重に利用しましょう。

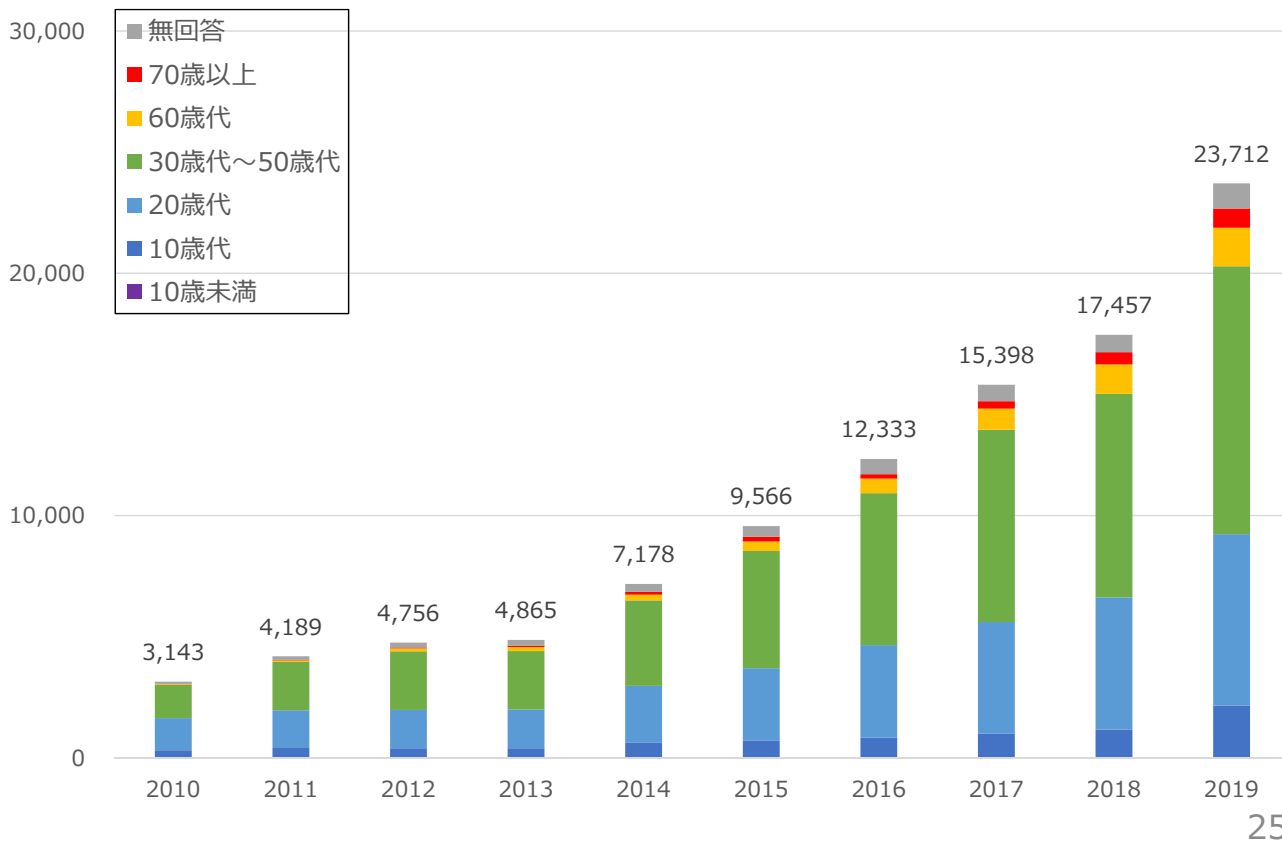
発行: 独立行政法人国民生活センター 本文イラスト・編集 玄

5 ⑥. その他

23

6①. インターネット上の広告（電子広告）

6②. SNS



25

新生活！若者を狙うもうけ話に注意



事例

SNSで知り合った人から、もうかる話があると誘われてカフェで投資ソフトについて説明を聞いた。その後、会社の社長の自宅タワーマンションに呼ばれ、「価格は240万円だが半額にする。その内の60万円は会社負担にするので60万円支払ってほしい」と言われた。「お金がない」と断ったが、消費者金融で借りればいいと言われ、指示どおり、会社員と身分等を偽ってお金を借りた。人を勧誘すれば8万円もらえると聞いていたが、説明とは異なり簡単にはもうからない。(当事者：大学生 男性)

ひとことアドバイス

- 大学生等になると、行動範囲が広がる一方で、言葉巧みに勧誘されてトラブルに巻き込まれるケースがあり、中には、高額なものを借金してまで契約させられるという例もみられます。
- 身近な友人や先輩、SNSやサークルで知り合った人に、マルチ取引やもうけ話の勧誘をされることもあります。また、

自分自身も友人を勧誘する側になり、人間関係を壊したり、金銭トラブルに陥ったりすることもあるため、特に注意が必要です。

- もうけ話をうのみにせず、 unnecessaryな契約は勇気を出してきっぱりと断りましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等に相談しましょう(消費者ホットライン188)。



発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報

SNSで知り合った**アメリカの軍医**だという男性からメールをもらうようになった。退役したら**伴侶を得たい**と言われ心を許してしまった。**お金**と金塊を送るので

受け取って

ほしいと言われたので了承し、保険と送料で**1500ドル**必要だと言われ**送金**した。その後、空港で止められたので通すためにクリアランス料が必要だと何度も言われ、**200万円**振り込んでしまった。(70歳代 女性)



©Kurosaki Gen

恋愛感情や親切心につけ込む「国際ロマンス詐欺」に注意

ひとこと助言



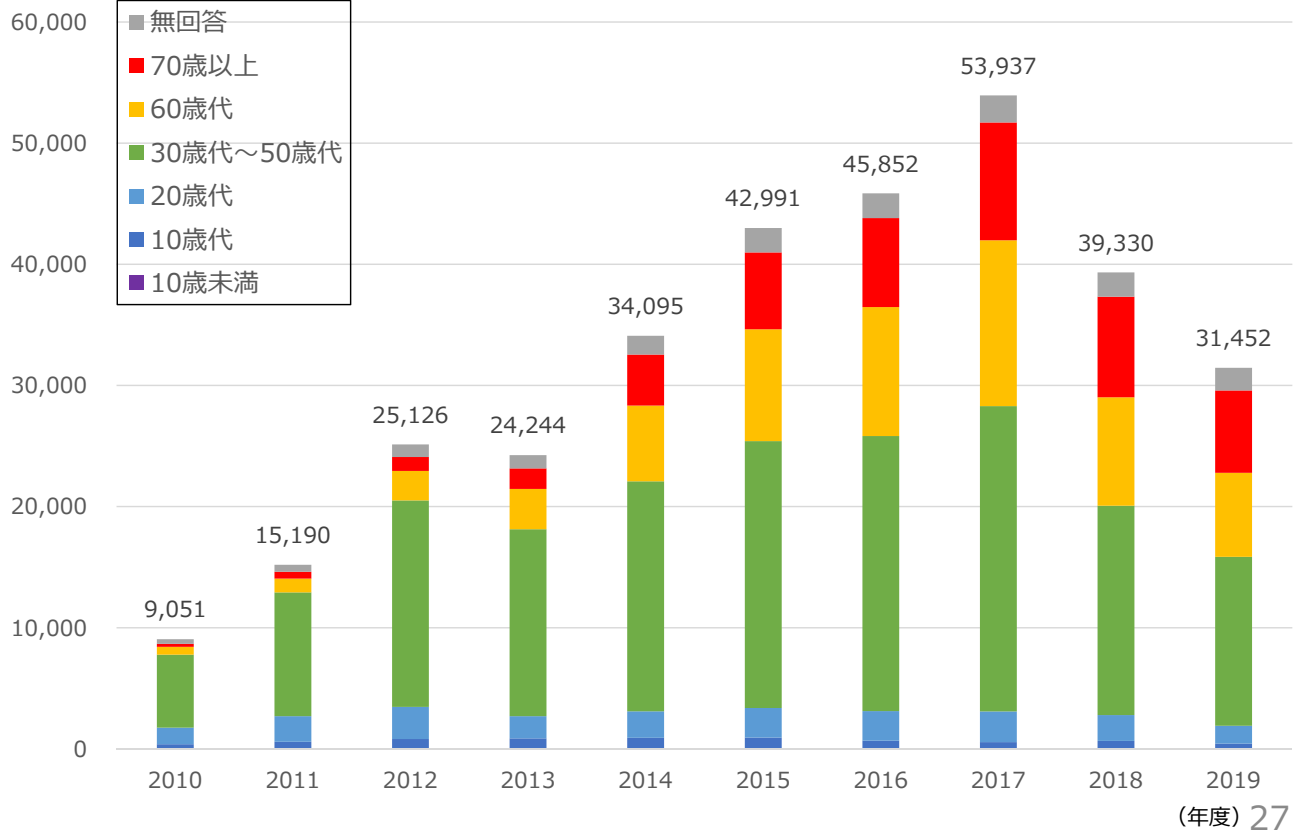
見守るくん

- インターネットで知り合った外国人と連絡を取り合ううちに送金を迫られる「国際ロマンス詐欺」に関する相談が寄せられています。面識のない人から荷物やお金等を送りたいと言われても、安易に受け取る約束をしないようにしましょう。
- 荷物やお金等を受け取るための手数料等を求められても、絶対に支払ってはいけません。支払ってしまうと返金を受けるのは極めて困難です。
- 本人が恋愛感情や親切心を利用されていると認識していない場合もあり、周囲のサポートが重要です。本人の話をよく聞き、冷静に対応しましょう。
- 不安に思ったら、送金をする前に、すぐにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン 188)。

見守り新鮮情報 第375号 (2020年10月6日) 発行：独立行政法人国民生活センター

6③. 迷惑メール

(件数)



大手通販サイトをかたり 未納料金を請求するSMS



事例

スマホに、「サイトへの登録料が未納である。本日中に連絡がない場合は法的手段に移行する」という内容のSMSが届いた。送信元として大手通販サイト名が記載されていたが、このサイトを利用したことはない。どうしたらよいか。(当事者: 中学生 男性)

- ひとことアドバイス
- 実在する事業者等の名前をかたり、「有料サイトの料金が未納」などの心当たりのないSMS(ショートメッセージサービス)が届いたという相談が寄せられています。
 - 心当たりのない不審なSMSが届いたら、開かずすぐに削除することが大切です。
 - 送信元の名前等に関心があっても

安易に信用しないようにしましょう。連絡をすると、個人情報を知り出されたり、金銭を要求されたりする場合があります。
- 心配なときは、お住まいの自治体の消費生活センター等に相談しましょう(消費者ホットライン188)。



発行: 独立行政法人国民生活センター 本文イラスト: 藤崎 玄

見守り 新鮮情報

大金をあげる? 知らない人からの メールは無視!



障がいがある女性の携帯電話に、**知らない人から「1850万円を譲る相手にあなたが選ばれました。手続きをするためお金を振り込んでください」というメールが届き、女性はその内容を信じ込み2千円振り込んだ。その後、追加で1万円を要求されたが手元になく「1万円を振り込まないとお金がもらえない」とお金の管理を手伝っている支援者の自分に相談してきた。**(当事者: 50歳代 女性)

ひとこと助言



- 携帯電話やスマートフォンを持っていると様々な迷惑メール等が送られてきます。メールの内容に従ってお金を振り込んで大金はもらえません。知らない人からのメールは無視するなど、家族や周りの人とよく話し合っておきましょう。スマートフォン等の設定で予防もできます。
- 家族や周りの人は、変わった様子はないかなど、日ごろから気を配りましょう。同様の手口に再度だまされてしまうこともあるので、何度も繰り返し注意をする必要もあります。
- 少しでも不安を感じたら、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。一人での相談が難しい場合は、家族や周りの人が付き添いましょう。

本文イラスト: 藤崎 玄 見守り新鮮情報 第373号(2020年9月8日)発行: 独立行政法人国民生活センター

6④. デジタル・プラットフォーム

(再掲)

見守り 新鮮情報

事例1 初めてフリマアプリを利用し、**新品**と記載されていた**時計**を約2千5百円で購入した。届いた時計は**ネジが回らない**し、すぐに**遅れる**。売り手に**抗議**のメールを送ったが、**回答がない**。(60歳代 男性)

事例2

フリマサイトに**ブランドのバッグ**を**出品**した。買い手に商品を送付し代金を受け取ったが、「バッグは**偽物**だったので**返金**するように」と連絡があった。バッグは数年前に正規店で購入した本物だ。フリマサイトに相談したが、**自分たちで解決**するようにと言われてしまった。(60歳代 女性)



フリマサービス トラブルは個人間で解決?

ひとこと助言

慎重にね



見守るくん

- 生前整理や終活の意識もあり、フリマサービスの利用が高齢者にも広がっています。
- フリマサービスでの取引は、基本的に売主と買主との個人間の取引です。利用規約では、トラブルは当事者間で解決するように求められていることをよく理解しましょう。
- 利用する際は、利用規約をよく読み、サービスの仕組みや禁止行為等についても理解しておくことが大切です。
- 当事者間で話し合っても、運営事業者に相談しても、交渉が進まない場合は、問題点の整理等を行うため、お住まいの自治体の**消費生活センター**等に相談しましょう(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第349号(2019年10月8日) 発行：独立行政法人国民生活センター

29

6⑤. キャッシュレス決済

見守り 新鮮情報

クレジットカード会社から「**口座残高不足**」の案内が届いた。慌てて**利用明細書を確認**したところ、**20万円**以上の請求があり、ほとんど**心当たりがない請求**だった。改めて以前届いた明細書も見直してみると、

約1年間で合計**60万円**ほどの**利用した覚えのない請求**があった。**不正利用ではないかと思う**。明細書を確認していなかった非は認めるが、どうにかならないか。(70歳代 男性)



クレジットカードの利用明細書は 必ず確認しましょう

ひとこと助言

利用明細書は必ず確認!



見守るくん

- クレジットカード会社から送られてくる利用明細書に、利用した覚えのない請求が含まれていたという相談が寄せられています。
- クレジットカード会社の調査等により、第三者による不正利用だったことが分かる場合もあります。
- 利用明細書は必ず定期的に確認することが大切です。クレジットカードを利用した際に受け取った伝票等と突き合わせ、確認をしましょう。利用した覚えのない請求があったら、早急にクレジットカード会社にその旨を連絡しましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第296号(2017年11月28日) 発行：独立行政法人国民生活センター

見守り 新鮮情報

第211号

スマートフォンで、無料だと思ったアダルトサイトに入り「18歳以上」をタップしたところ、**入会金**として約10万円の**請求画面**が出た。慌てて「退会はこちら」をタップすると業者に電話がつながり、「退会には**20万円**

が必要。コンビニで**プリペイド型電子マネー**を購入し、その**番号を教えるように**」と言われた。コンビニの店員に「**詐欺では?**」と制止されたが振り切って購入し、業者に番号を教えた。しかし、その後も「データを消すために20万円払え」など**いつこく電話で請求**がある。(60歳代 男性)



電子マネーで支払わせる アダルトサイトの請求

ひとこと助言

注意してね



見守るくん

- 最近、匿名性の高さから、コンビニ等で電子マネー(プリペイドカード等)を購入してそのカード番号を伝えるよう要求されるなど、電子マネーを不正に取得しようとする業者とのトラブルが見られます。
- カード番号のみでやり取りができるタイプの電子マネーでは、一度相手にカード番号を伝えたり、指示された番号にチャージしたりすると、取り戻すのは困難になります。業者に指示されても従わないようにしましょう。
- 業者に連絡することで個人情報を知られ、さらに請求を受ける可能性もあります。安易に連絡しないようにしましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください。

発行：独立行政法人国民生活センター

本文イラスト：黒崎 玄

2015年1月21日

30

7. 消費者トラブルの防止・救済

子どものまわりにあるさまざまな危険をお知らせする
子どもサポート情報 147号 2019.9.24

詐欺・模倣品サイトはここを確認！ サイトを見るときチェックポイント！

- 日本語の字体、文章表現がおかしい。
- 販売価格が大幅に割引されている。
- 事業者の住所の記載がない。住所を調べると田舎、個人宅になっている。
- 事業者への連絡方法が、問い合わせフォームやフリーメールだけである。
- 支払方法が銀行振込のみである。
- 利用規約等におかしな記載・不当な記載がある。
- サイト内のリンクが適切に機能しない。
- サイトURLの表記が、ブランドの正式な英語表記と少しだけ異なるなど、おかしい。
- 個人情報を入力する画面にSSL（情報を暗号化した通信方法）が導入されていない。

しっかり確認しよう!!

インターネット通販で「商品が届かない」「偽物が届いた」といった詐欺・模倣品サイトによるトラブルが起きています。トラブルに遭わないために、インターネット通販を利用する際は、上の項目を確認しましょう。また、インターネット上の当該サイトに関するトラブル情報を調べて参考にすることもよいでしょう。困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン188）。

*詐欺、模倣品サイトを完全に見分けることは困難です。少しでも不安を感じた場合は、購入をやめましょう。

発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：藤崎 玄

見守り新鮮情報

ネット通販で靴を購入した。サイズが小さかったので交換を希望したが、合うサイズがなく、「返品はできない」と言われた。注文前に「返品できない」との表示は目に入らなかった。クーリング・オフできないのか。

(80歳代 男性)

えっ! 通信販売クーリング・オフできないの?

えっ!?

返品はできません!

よく確認しよう

見守るくん

●通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。返品については事業者が決めた特約（返品特約）に従うことになります。

●「返品特約」が定められていない場合、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば、消費者が送料を負担し返品できます。

●通信販売で、商品等を購入する際は、事前に返品可否や返品・交換が可能な場合の条件などをよく確認しましょう。

●よく分からない場合は、早めにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン188）。

見守り新鮮情報 第357号（2020年1月21日）発行：独立行政法人国民生活センター

31

子どものまわりにあるさまざまな危険をお知らせする
子どもサポート情報 126号 2018.3.13

安易に投稿しない ネットとの賢い 付き合い方を考えよう

事例1 中学生の息子が動画投稿サイトに、通っている中学校の校章が付いたジャージを着たまま投稿してしまっ。その後、IDやパスワードが分からなくなり動画が消えなくなった。（当事者：中学生 男性）

事例2 中学生の娘が友人と撮った写真をSNSにアップしていた。設定を公開にしていたため、誰もがみられる状態になっていた。気が付いて非公開にしたが、すでに流出した写真の情報を削除したい。（当事者：中学生 女性）

ひとことアドバイス

- 子どもが、個人が特定される可能性がある動画や画像、書き込みをSNS等に投稿してしまっが、「削除したい」「削除が出来なかった」などの相談が寄せられています。
- ネット上の動画・画像や書き込みは、投稿・送信した本人が削除しても、完全に消し去ることが出来ないことがあります。また、個人情報や写真が漏れることにより大きなトラブルに発展する場合もあるので、安易に投稿しないようにしましょう。
- インターネットを便利に安全に使うため、まずはリスクを正しく認識し、日ごろから家族や周りの大人とも使い方について話し合しましょう。
- トラブルに遭った際は、まずはサービスを提供している会社に対処方法を確認しましょう。また、画像の削除方法などについての相談窓口として、「違法・有害情報相談センター」(<http://www.ihaho.jp>)があります。

発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：藤崎 玄

子どものまわりにあるさまざまな危険をお知らせする
子どもサポート情報 149号 2019.10.29

消費生活センター 一人で悩まず、気軽に相談を

インターネット通販で購入した商品が届かない、スマートフォンに身に覚えのない請求があった、エステティックサロンで脱毛をしたらやけどをした等のトラブルが子どもや若者にも多く起きています。このようなトラブルに遭ったら、一人で悩まずできるだけ早く消費生活センターに相談することが大切です。消費生活センターがどのようなところかをご紹介します。

Q1 どのような内容を相談できますか?

「商品やサービスの契約で事業者とトラブルになった」「製品を使ってけがをした」などの消費者と事業者とのトラブルについて相談できます。専門知識を持った消費生活相談員が、具体的な解決策などについてアドバイスします。ケースによっては交渉の手伝いをすることもあります。

Q2 どこに電話をすればよいですか?

局番なしの「188」におかけください。お近くの消費生活センター等につながります。

Q3 料金はかかりますか? また、秘密は守られますか?

相談は無料ですが、通話料金ががかかります。相談の内容や個人情報など秘密は守られるので安心して相談してください。

*相談情報は、個人を特定できる情報を除いてデータ化され、統計処理を行ったうえで消費者への注意喚起や法改正の基礎資料に使われるなど、消費者被害の未然防止・拡大防止に大きな役割を果たしています。

発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：藤崎 玄

32