

(公社)徳島県労働者福祉協議会

# 中央LSCニュース

発行：徳島中央ライフサポートセンター (LSC)

発行責任者：川西 貞之

〒770-0942 徳島市昭和町3丁目35-1

TEL 088-623-4105 FAX 088-678-4177

[http:// chuou-lsc.main.jp/](http://chuou-lsc.main.jp/)

## ～講演会「ネット社会を安全・安心に!!」を開催しました～

＊と き 2016年3月24日(木) 18時から

＊と ころ 徳島県労働福祉会館5階 502会議室

＊講 師 徳島県消費者情報センター 阿部 千明さん

＊演 題 「ネット社会を安全・安心に!!」

徳島中央ライフサポートセンターでは毎日「暮らしなんでも無料相談」を行っていますが、寄せられる相談の6割余りが「暮らし・生活」に関する相談であり、そのうちの半数が「消費者問題」に関する相談です。



また、スマホやパソコンをお年寄りから小学生まで利用するネット社会である今日、様々な被害が発生しています。市民の皆様が被害に遭わないよう「転ばぬ先の杖」ではありませんがネット社会を安全・安心に生活して頂きたいとの思いから当講演会を開催いたしました。

阿部相談員の講演概要は次のとおりです。参考になれば幸いです。

### 【講演概要】

徳島県消費者情報センターに寄せられた相談は、2015年4月1日～2016年3月22日までに2,854件ありました。その内、ネット関連の相談が733件と25%余を占めています。寄せられる相談を具体的事例として紹介しながらお話しします。

#### (事例1)

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でた。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20万円は必要。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。という相談です。プリペイドカード等のカード番号を相手に教えると購入した金額(価値)を全て相手に渡したのと同じことになります。後で騙されたと気付いても、取り戻すことは困難です。この様な場合、電話での対応はしない。ワンクリック請求には応じないようにしましょう。

#### (事例2)

スマートフォンでSNSのサイトに表示されたダイエットサプリメントの広告を見て、1か月分2千円の「体験版」をクレジット決済で購入した。後日クレジット明細を見ると、約3万円の請求になっていた。定期購入になっているようだ。業者の連絡先を探して電話したがつかない。との相談です。SNSを利用する際には、年齢や職業、興味のある分野など個人情報に登録しますが、その情報等に基づき特定の人に向けた「ターゲティング広告」が表示されることが増えています。また、ターゲティング広告は短期間だけ掲載され、トラブル発生後に詳細を確認しようとしても広告そのものが見られないこともあります。広告表示だけでなく、広告からリンクした先の通販サイトの表示や、購入内容や返品条件など、利用規約で購入条件等をよく確認しましょう。画面の印刷はトラブル





解決に役立つことがありますので印刷をしておきましょう。支払いを止める時には、クレジット会社にも連絡しましょう。

(事例3)

あるメーカーのサッカーシューズをインターネット通販で注文した。サイトは日本語なのに振込口座が外国人名義だったので、不審に思ったがどこも売り切れでやっと探し当てたということもあり、代金を振り込んだ。国際郵便で届いた荷物を開けてみると、注文したシューズとラインの色が違う上、つくりも粗雑で本物か疑わしい。「注文した商品と違う。交換希望」と再三メールを送っているが、何の連絡もない。どうしようと相談がありました。

海外の通販サイトのトラブルでは、「届いた商品が模倣品のようだ」「代金を支払ったのに商品が届かない」といった相談が多く寄せられています。このようなサイトは日本語で書かれているため、海外事業者の運営サイトであってもそれと気づかず利用してしまうケースがあります。サイト内の日本語が何か変だなと思うときや、振込口座が外国人名義であるときなどには注意が必要です。模倣品の輸入は消費者が法律違反に問われる恐れもあるので注意しましょう。また、外国語での交渉となったときには、CCJ（越境消費者センター）にメールで相談しましょう。

(事例4)

大手電話会社によく似た名前の会社から「新サービスです。光回線サービスの利用料が安くなりますので契約変更しませんか。」と電話があった。大手電話会社の関連企業と思い契約したが、登録完了通知を見てみると料金が以前より高くなっていった。会社名を確認してみると大手電話会社とは別会社の契約であることが分かった。解約したいがとの相談がありました。

NTT東日本とNTT西日本が光回線サービスの卸売を開始し、多くの事業者が光回線だけでなく、独自サービス等をセットにして販売するなど、契約内容が多様化、複雑化しています。通信契約には、法律上のクーリング・オフ制度は適用されません。また、解約をする場合には高額な解約料がかかる場合もあります。「安くなる」などの勧誘電話があってもすぐに承諾せず、必ず契約先の事業者名、サービス名等の契約内容をしっかり確認してから判断しましょう。

など、まだまだ多くの事例を参考に具体的に数字を示されながらの講演でした。

講演終了後、受講者の方から「トラブルに巻き込まれた時はどうすれば一番いいですか？」等の質問がありましたが、疑問に思ったり、変だなと思った時は、電話しない。また、相手から電話があったときは、返事をしないで直ぐに電話を切る。お金の請求があったときは払わない。困ったとき先ずは、「徳島県消費者情報センター」へ相談する。等のアドバイスがありました。

最後に、川西事務局長から「大変参考になるお話を講演頂きありがとうございました。受講者の皆様も満足いただけたかと思います。「なりすまし」「偽ソフト」等での被害が急増しています。この講演を参考に、被害に遭わないようにネット社会を豊かに、楽しく過ごしてください。」とお礼の言葉を述べ終了しました。

**困ったと思ったら、相談機関へ早めに相談しましょう。**

**徳島県消費者情報センター 【電話番号：088-623-0110】**

■暮らしなんでも無料相談■

専門のアドバイザーと連携して、あなたの暮らしを応援します！  
ひとりで悩まないで、一緒に解決の糸口を見つけましょう！  
◇法律相談 ◇一般相談 ◇金融・保険相談 ◇労働相談 など