

くらしのフレッシュ便

(ここに紹介する相談事例は一つの参考例です。同じような商品・サービスに関するトラブルであっても、個々の契約などの状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

相談ファイル

その通販サイトは大丈夫？インターネット通販の偽サイトに注意

＜相談内容＞

通販サイトで家具 4 点、12 万円分を購入し、クレジットカード決済にしていたが、注文してから 10 日以上経過したのに商品が届かない。

実在する通販サイトに電話して注文履歴を確認してもらったところ、注文履歴には名前がなく、ホームページに偽サイト情報と注意喚起が掲載されていたことから、偽サイトで注文してしまったことがわかった。

実際のサイトと作りは同じだったが、改めて確認してみると、事業者の電話番号の記載や、注文時のメールアドレスの入力欄がなく、記載されている日本語も全体的に変だった。今後、どうしたらよいか。 (60 歳代 男性)

＜アドバイス＞

相談者に、まずカード会社へ、実在する企業をかたった偽サイトで商品を購入し、商品が届いていないことを相談するとともに、お客様センターでの調査を円滑にするため書面で経緯を伝えること、カード番号を変更することを助言しました。

後日相談者から、カード会社より「不正であれば返金手続きを行う」と連絡があり、カードは利用停止にしてもらったと報告がありました。



○通販サイトを利用する際には、不審な点がないか確認しましょう。

実際のサイトと作りは同じでも、通販サイトの平均的な販売価格よりも格安になっている場合などは、日本語の表記や会社の住所、電話番号の記載があるか、URL が公式のものと同一かを確認し、不審な点があれば安易に注文しないようにしましょう。

○もしも、偽サイトの商品をクレジットカード決済してしまったら？

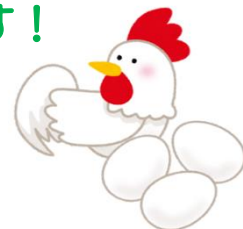
偽サイトにおいて商品の代金をクレジットカードで支払った場合、決済の際に入力したクレジットカード番号などを不正に利用され、個人情報が悪用されたりするおそれがあります。すぐに、クレジットカードの発行会社や消費者ホットライン (188) に相談しましょう。

生活情報ファイル

鳥インフルエンザが発生しています。 でも、鶏肉・鶏卵は安心して食べていただけます！

広島県内では 12 月以降、鳥インフルエンザの感染確認が相次いでいますが、我が国ではこれまで鶏肉・鶏卵を食べてヒトが鳥インフルエンザに感染した例は報告されていません。

鶏肉・鶏卵は安全ですので、安心してお買い求めください。



【根拠のない噂などにより混乱したりせず、正確な情報に基づいて冷静に対応しましょう。】

○鳥インフルエンザが発生した場合には、家畜伝染病予防法に基づき、感染鶏や同一農場の鶏は全て殺処分されるなどの防疫措置が行われるため、発生した農場の鶏肉や鶏卵が市場に出回ることはありません。

○私達が普段口にしている鶏卵は、洗浄・殺菌・消毒などの衛生管理をしたうえで販売されています。

鶏肉は、食鳥処理場で生体検査が実施されており、病気の疑いのある鶏は食用にされません。

○鳥インフルエンザウイルスは、十分に火を通せば死滅します。(食品の中心温度 70℃)

また、このウイルスは酸 (胃酸) に弱いので、万が一 鶏肉・鶏卵にウイルスが存在したとしても胃液で死滅するといわれています。

試してみよう、消費者力！第11回（令和4年度）

Q 成年年齢引き下げについて述べた文のうち、適切なものを選びなさい。

1. 成年年齢が引き下げられるのは、2024年4月1日からである。
2. ローンは、これまで通り20歳にならないと組めない。
3. 18歳から親の同意がなくてもアパートを借りられる。
4. 18歳から飲酒と喫煙ができるようになる。

【第18回消費者力検定（令和3年度実施）応用コースから】

くらしのまめちしき

安易にアクセスしないで！ 俺のメールやSMSによるフィッシングに注意

フィッシングとは、通販サイト、クレジットカード会社、宅配便事業者などの実在する事業者などをかたって、メールやSMS（ショートメッセージサービス）にメッセージを送信し、クレジットカード番号やパスワードなどといった個人情報をだまし取る手口です。



かたられる事業者とSMS・メールの内容は次のようなものがあります。

通販サイトなど	「支払い方法に問題がある」「不正利用が確認された」 「アカウントで異常な動作が検出された」など
クレジットカード会社など	「本人の利用かどうか確認してほしい」 「回答がない場合、カードの利用制限が継続される」など
宅配便事業者	「お客様宛にお荷物のお届けにあがりましたが不在の為、持ち帰りました。下記よりご確認ください」など
携帯電話会社	「支払いが滞っている」 「通信サービスの停止と契約解除通告のお知らせ」など
公的機関	「未払いの税金がある」 「納付期限を経過した税金を完納していません」など



- 身に覚えのない人からメール等が届いても、メールに記載されたURLには安易にアクセスせず、事業者の公式のホームページでフィッシングに関する情報がないか確認しましょう。
- フィッシングサイトで個人情報を入力してしまうと、クレジットカードやキャリア決済などを不正利用されるおそれがあるため、個人情報は絶対に入力しないようにしましょう。
- フィッシングサイトにID・パスワード等を入力してしまったらすぐに変更してください。また、クレジットカード番号を入力してしまった場合は、カード会社に連絡しカード番号の変更をしましょう。

「試してみよう、消費者力！第11回解答と解説⇒（正解—3）

民法の改正により2022年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられました。

親の同意がなくてもできるようになったことは、アパートを借りる以外にも、携帯電話の契約やローンを組む、クレジットカードをつくるといったことが可能になりました。

発行元：広島県生活センター（環境県民局 消費生活課）

〒730-8511 広島市中区基町10-52 県庁農林庁舎1階 Tel 082-513-2730

●●市（町）消費生活センター（受信先で御自由に変えていただいて構いません）

〒73X-XXXX ●●市（町） ●●市役所（町役場）○階 Tel 08XX-XXXX-XXXX

この媒体は、市町広報紙用原稿として発行していますが、チラシ（A4判）としても使用できます。