

紧急情况下的错误信息造成的纠纷

发生灾难和传染病爆发等紧急情况之时，会充斥着各种各样的信息，其中可能包含带有恶意的虚假信息。要注意掌握“恰当地判断信息正确性的能力”，注意不要轻信或随意地传播不可靠的信息。



CASE 1

网络传播错误信息

在新型冠状病毒感染症爆发期间，不确切的信息的传播导致发生了混乱，例如，抢购储备充足的物品（如卫生纸）等。



在发生紧急情况之时获取正确信息的要点！

- 在灾难发生前就**养成选择正确信息的习惯！**
- 发生紧急情况之时，**从多个来源收集信息进行比较！**从书籍和报纸等网络以外的来源收集信息也很有效。
- 如果是引用或传闻的信息，**请找到原始来源并加以确认！**
- 确认是否为来自可靠的信息来源的信息！**
- 如果信息过时，**情况可能与现在不同，请加以注意！**
- 不要告诉别人或传播“你不了解的事情”！**

在发生紧急情况之时，各种各样的消费生活纠纷会趁乱出现。听起来有些奇怪？如果您感到怀疑，请立即向周围的人或者消费生活综合中心进行咨询！



如果您感到不安或遇到任何麻烦，请向我们进行咨询！

咨询窗口

横滨市消费生活综合中心 电话:045-845-6666

工作日 9:00-18:00
周六、周日 9:00-16:45

横滨市消费生活综合中心

横滨市经济局消费经济课 2025年4月发行



由此获取本传单的PDF数据



横滨市消费生活综合中心

防备出现紧急情况

保护自身免受消费生活纠纷困扰的检查要点



我家的屋顶被台风刮坏了！我想进行维修，但是……



社交网站上传播着关于紧缺商品的信息，是真的吗？



我接到了役所打来的电话，说可以领取到补助金，这是真的吗？



Check!

地震、暴风、洪水、传染病爆发……不知道什么时候会发生紧急情况。请注意这类纠纷盯上你！

发生地震、风灾和水灾之时的消费生活纠纷

在发生地震、风灾和水灾等灾害之时，会出现与房屋等维修相关纠纷增多的倾向。



CASE 1 收费纠纷

■前来检查屋顶的承包商劝诱我，为受灾损坏的屋顶进行施工，因而签订了合同，但因为太贵了，我想解约。我是否可以利用撤回制度？

避免发生纠纷的要点

- 即使听到“如果现在不进行维修，就会出现严重问题”等煽动不安的引诱之辞，**也不要当场签订合同！**
- 向周围的人进行咨询，**谨慎签订合同！**
- 向多家承包商进行询价，对费用、工期、承包商的可靠性等进行**充分确认。**



CASE 2 与保险有关的纠纷

■有保险理赔员上门推销，说我因台风或暴雨受损，可以进行索赔，请问签订合同是否安全？



避免发生纠纷的要点

- 是否能够获得保险赔偿取决于合同内容，因此，请确认合同内容，并亲自进行咨询。
在灾害发生前确认合同内容！
- 如果以虚假理由提出保险索赔，那么，您可能会成为**欺诈的同谋！**
- 有些恶意的公司会在没有事先进行说明的情况下，以“成功报酬”的名义**收取高额费用。**
“帮助您申请保险”等，**如果有人这样提出，请务必提高警惕！**



传染病爆发期间的消费生活纠纷

在新型冠状病毒感染症爆发期间，出现了利用消费者焦虑心理，趁虚而入而造成的各种各样的纠纷。



CASE 1 强迫邮购销售方式造成的纠纷

■收到一个包裹，上面写着“5枚口罩”。包裹里没有信件和订单发票等。因为买不到，所以我想使用这些口罩，但是觉得可疑。我不记得订购过它们，完全没有印象。将来会向我收费吗？

避免发生纠纷的要点

- 如果收到毫无印象的商品，**首先要确认发件人！**
- 如果商品是单方面寄给您的，**您可以立即处理掉收到的物品。**
您没有义务支付货款！



CASE 2 冒名顶替造成的纠纷

■一个自称是横滨市的新型冠状病毒对策室职员的人打来电话说，“我们正在发放补助金。请告诉我们您的银行账号，以便我们将钱转入您的银行账户”，对此感觉可疑。

避免发生纠纷的要点

- 冒充市役所等公共机构、金融机构或移动电话公司等，企图骗取个人信息或账户信息的案件层出不穷。
如果您接到电话、电子邮件或来访，要求您提供账户信息或密码，或者指示您寄送现金卡或存折，请核对对方的隶属关系、姓名和联系方式，直接向该行政机构或企业等进行确认！

