

高齢者も必見!!

便利 な ネットに 潜む 罠

あなた どうでしょう! かあさん、 どうしよう!

1 「初回、500円」だけのつもりが、なぜか数万円の青汁に!

スマホを見ていたら、青汁のセットが「初回だけ500円」とあったので、「これはお得!」と思い、注文したんです。しかし、初回分が終わると、翌月にまた1セットが送られてきて…。私は初回だけお試しのつもりで注文したのに、よく見ると最低5回分までは解約できないコースだったんです。さらに、2回目以降は割引もなくなり、請求額は総額で数万円に! 業者に連絡するも、条件は表記してあり、契約は解除できないと門前払い。やっぱり、表記を見落とした自分が悪いわけで、この際もうあきらめて、全て購入するしかないの?

ポイント ここ最近、「初回限定、〇〇円」とうたって健康食品や化粧品の継続購入を契約させる手口のトラブルが急増しています。スマホなどの普及により、画面上の電子広告から申込みに至るケースが約8割となっています。

対策&対処は **1** へ

4 スマホでアダルトサイトを見ていたら 突然、シャッター音がして「登録完了」に!

妻に内緒でスマホのアダルトサイトを見ていた時のこと、「18歳以上かを確認するボタンがあったので押したんだよね。その瞬間、写真を撮るようなシャッター音がして、画面に「有料会員に登録されました。登録料10万円をお支払ください」と表示された。払いたくはないけれど、顔写真も撮られたようだし、画面の表示も消えない。恥ずかしくて人になど相談できないし、家族にバレないうちに早く請求額を払った方がいいんだろうか?

ポイント 最近、スマホからシャッター音を流し、いかにも顔写真を撮ったかのように思わせる手口が増えています。しかし、サイトの閲覧だけで、相手がスマホを制御したり、写真を送ったりすることはできませんので、冷静な判断を。

対策&対処は **4** へ

2 心当たりのない料金請求のメールが突然、届いて…

ある日、スマホに「有料サイトの利用料金が未納になっている。料金支払いについて電話連絡するように」といった旨のメールが届いたんだ。身に覚えはなかったが、以前見たサイトのことが頭をよぎり、念のため業者に連絡してみた。すると、「確実にクリックした形跡がある。ずっと未支払のため、延滞金が発生している!」と強く言われ、つい怖くなって指示された住所に現金書留で30万円を送ってしまった…。でも、冷静に考えると、そんなことってあり得るの?

ポイント 悪質な業者は、法律用語や脅迫的な内容を使い、相手が不安になり連絡してくるのを待っています。つまり、その時点では、相手はあなたの個人情報はつかんでいません。

対策&対処は **2** へ

3 パソコンが「ウイルス感染」したと思い ソフトを購入したが不要だった!

パソコンでネットを閲覧していると、突然、「ウイルスに感染しました」と警告が表示され、画面上に「セキュリティソフトが今なら1万円」という広告が出たんです。不安だったので、広告案内に従いクレジットカード番号などを入力し、ソフトを購入。無事、ソフトをダウンロードしたけれど、後で調べてみると、その警告はウソでソフトも必要なかったみたい。解約したいけれど、決済後でもできますか? また、カード番号を伝えてしまったけれど、それって大丈夫でしょうか?

ポイント パソコン操作中に偽の警告を出現させ、セキュリティ対策費用を支払わせる手口です。警告音が出ることもありますが、慌てずに一旦、パソコンを閉じてみましょう。それで警告が消えることもあります。

対策&対処は **3** へ

その道のプロに聞く

「焦って、行動」は禁物。まずはご相談を!

横浜市消費生活総合センター 花籠 貴子さん

インターネットは今や私たちの生活に欠くことのできない便利な道具です。しかし一方で、それを介したトラブルも多く発生しています。特にここ数年、スマートフォンが各世代に普及したことで、まだ**ネットに不慣れた高齢者層からの相談が増え続けて**います。

また最近、クリックしただけで突然シャッター音が鳴ったり、支払期限までのカウントダウン画面が出たりと、手口も巧妙化しています。しかし、そんな時こそ**慌てずに冷静沈着な判断が大切**です。なぜなら、相手は不特定多数を相手にしているため、必ずしもこちらの情報を把握しているとは限りません。けれど、慌ててこちらからメールや電話をすると、そこから個人情報がもれてしまうため、**安易に連絡するのはやめましょう。**

横浜市消費生活総合センター ☎ 845-6666 (9時~18時※土日は~16時45分) ☎ 845-7720

1 購入時には隅々まで確認を

条件が明記されていれば、その規約に則ることが原則です。通信販売はクーリング・オフ※の対象外のため、購入条件をよく読んでから購入しましょう。特にスマホは画面が小さく見づらいため、小さな文字は見落としがち。この場合、全ての返品は難しいですが、未送付分は途中解約ができるか業者と交渉するもひとつの手です。

画面の隅までつっくように見ないとね

2 「無視」こそ最大の「防御」

これは架空請求という手口で、メールのほかにハガキもあり、不特定多数にばらまいては、それに反応し連絡してきた人に狙いを絞られ、金銭を要求してきます。つまり、通知を受け取った時点では、相手はあなたを知りません。しかし、そのメールに反応し電話や返信をしてしまうと、相手に個人情報が出るため、完全に無視をしましょう。

無視こそ防御とは! 母さんもよく言ってるな

3 カード情報の扱いには要注意!

これはセキュリティソフトの購入を促す広告の一種で、購入しても無意味なものや、中にはセキュリティソフトと偽り危険なソフトをインストールさせるものも。もしも誤って契約してしまった場合は、相手に解約の意思を伝え、カード会社にはカード番号の変更や代金の引き落とし状況などを確認してください。

カードは便利だけど、気を付けなくちゃ

4 ワンクリックで登録はありません

通常、会員登録等の契約の成立には、当事者間の合意が必要です。年齢確認ボタンをクリックしただけでは申込みになりませんので、こうした通知が来ても無視することが一番です。最近、「アダルトサイトの請求を止める!」登録された個人情報を削除する!等の詐欺サイトもあり、2次被害にあう人も。その際はセンターへご相談を。

大切なのは冷静沈着、アダルトな対応だな

※クーリング・オフ制度…訪問販売のように消費者が不意打ち的に勧誘され行った契約に対し、一定期間なら無条件に解除できる制度

データで見る鶴見区の現状

消費者相談中

ネット関連のトラブルの相談がダントツ!

今や全相談の中でもインターネット関連が占める割合が最多

デジタルコンテンツ内の相談の内訳

アダルトサイト	184件
有料サイトの架空請求等	108件
ダウンロードしたソフト等	18件

近年、減っているものの依然アダルトサイト関連の相談は多い

60歳以上の相談が急増中!

60歳以上	373件
50歳代	150件
40歳代	200件
30歳代	100件
20歳代	50件
未成年	20件

60歳以上だけで計373件の相談が!

(平成27年度 横浜市の消費生活相談の動向)より

消費生活推進員をご存知ですか?

私たち消費生活推進員は、消費者トラブルを未然に防ぐために、地域の中でさまざまな活動をしています。主な活動としては、年々手口が巧妙化する悪質業者によるトラブルや被害の未然防止、複雑化する商品・サービスに関する情報提供など、消費者の皆さんが安心して暮らせるよう、講座や啓発活動を行っています。毎年恒例の「暮らしのヒント展」(下記)はその集大成です。ぜひ、お越しください!

鶴見区消費生活推進員の会長 山口和恵さん

暮らしのヒント展

ネット上だけでなく、日々の暮らしではあらゆる消費に関するトラブルがあとを絶ちません。そうしたトラブルの事例を楽しみながら学べる寸劇や、知っておくと便利な暮らしの知恵などを消費生活推進員さんたちが紹介する「暮らしのヒント展」が、今年も開催されます。当日は、参加すると景品などがもらえるイベントも多数ご用意。今年も人気のソーイングセットやポーチ(数量限定)も揃えていますので、ご家族、お友達をお誘いのうえ、お越しください。

【スケジュール】

- 11月14日(火)・15日(水) 10時~15時
- 区役所(1階区民ホール)
- 当日直接会場へ
- 【ステージ&イベント】
- ・みそか家越さん師匠の落語(悪質商法) [11/14(火) 13:00]
- ・牛乳パックでつくるおしゃれカード入れ [11/14(火) 10:30, 11/15(水) 13:30]
- ・寸劇(振り込め詐欺) [11/15(水) 10:30]

問 区役所区民活動支援係 ☎ 510-1692 ☎ 510-1892