

# 感染症に関連した消費者トラブル 回避のために

## 【消費生活相談事例と留意点 その1】

### 【偽のウェブサイトへの誘導等による個人情報等の詐取・悪用】

#### （相談事例）

- ネット上で非接触体温計を注文した。確認メールが来なかったので、不審に思い電話したが出なかった。個人情報を入力したので不安。
- 「マスクが購入できます」というメールがスマートフォンに届き、URLをクリックして個人情報を入力した。詐欺と気が付いたが、どう対処すればよいか。



### スピード勝負でフィッシング※の被害から身を守ろう!!! ～防御のポイントは2項目～

#### \*ポイント①

クレジットカード番号、メールアドレス、電話番号等、入力してしまった情報に応じて、関係機関に速やかに相談しましょう（状況等に応じ、変更が必要になるかもしれません。）。

#### \*ポイント②

クレジットカードを用いた場合には、悪用されていないか、利用明細、利用履歴等を確認しましょう。

※ フィッシングとは。。。

実在する組織をかたって、ユーザネーム、パスワード、アカウントID、ATMの暗証番号、クレジットカード番号といった個人情報を詐取することです。

電子メールのリンクから偽サイト（フィッシングサイト）に誘導し、そこで個人情報を入力させる手口が一般的に使われています。

#### 【御参考①】借金の問題に関する相談も寄せられています。

- 経済的支援に関する取組の内容をよく確認しましょう。  
([https://www.kantei.go.jp/jp/pages/coronavirus\\_info.html](https://www.kantei.go.jp/jp/pages/coronavirus_info.html))
- 各地域の財務（支）局や消費生活センターでは、多重債務問題に関する相談支援を行っています。詳しくはこちらへ。( <https://www.fsa.go.jp/soudan/> )
- SNS等における個人を装ったヤミ金融業者による「個人間融資」には、十分注意しましょう。  
([https://www.fsa.go.jp/ordinary/chuui/kinyu\\_chuui.html](https://www.fsa.go.jp/ordinary/chuui/kinyu_chuui.html))

#### 【御参考②】「新型コロナウイルス対策補助金」申請をうたうメール等に関する相談も寄せられています。

おかしいと思ったら。  
心配なことがある場合は。

- 一人で悩まず、**消費者ホットライン 188**（局番なしの3桁番号）等の関係機関にご相談ください。

※ このほかにも、消費者庁では、多様な情報を発信しています。詳しくはこちらへ。( <https://www.caa.go.jp/> )

作成取りまとめ：消費者庁消費者政策課（電話：03-3507-8800(代表) FAX:03-3507-7557)

# 【消費生活相談事例と留意点 その2】

## 【身に覚えのない商品の送り付け《いわゆるネガティブ・オプション※》】

### (相談事例)

○ 昨日、母宛てに頼んでもいない消毒用ジェルが2本宅急便で送られてきた。請求書が入っていないが、今後どうすればいいか。

とにかく、**ひとまず落ち着きましょう。**

送り付けられる前に、**事業者からの電話連絡**はありましたか。

はい

送り付けの勧誘を断ることができましたか。

いいえ

★ **商品が届いた場合でも、契約書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフ※ができます。**

はい

いいえ

★ **売買契約は成立していません。お金を払ってはいけません。**

★ **商品の送付があった日から14日間\*を経過したときは、販売業者による商品の引取りに応じる必要はありません。**

\* 引取りを請求すれば、**7日間に短縮**できますが、**販売業者に電話番号等を知られてしまう**可能性もあります。

※1 ネガティブ・オプションとは。。。。

販売業者が売買契約に基づかないで一方的に商品を送付する商法。特定商取引法において、送付された者の商品保管義務の軽減を図る規定を整備。

※2 クーリング・オフとは。。。。

契約書面を受け取ってから一定期間内であれば無条件で契約の解除ができる制度のこと。

### 【付録:クーリング・オフを通知するハガキの記載イメージ】

簡易書留又は  
特定記録郵便  
として発送

●●株式会社 御中

●●市●●番地

ご自身の住所  
ご自身の氏名

#### 【要注意ポイント】

ハガキを出すときは、両面をコピーし、簡易書留や特定記録郵便として出した際の記録は必ず残しておきましょう。

契約解除通知書  
契約年月日 令和●●年●●月●●日  
販売会社 ●●株式会社  
担当者氏名 ●●●●●●●●●●  
商品名 「●●●●●●●●●●」●●個  
契約金額 ●●●●●●●●●●円

右の契約を解除いたします。

令和●●年●●月●●日

ご自身の住所  
ご自身の氏名