

ちゅうおう 消費者だより

P.1～3 「デジタル社会（インターネット利用多様化）の消費者

P.4 中央区消費生活展2020を開催しました

第179号

令和3年3月

編集発行

中央区消費生活センター
☎3546-5332

ホームページ
<http://chuo-consumer.genki365.net/>

デジタル社会の消費者 (インターネット利用多様化)

コロナ禍での外出自粛の中、勤務先のテレワーク、学校の授業や習い事のオンライン化など、一気にデジタル機器・サービスを利用する生活がやってきたと感じている人も多いことでしょう。

私達の生活では、パソコンやスマートフォンなどで商品、サービスを探し購入することなどが当たり前になっています。一方、SNS（ソーシャルネットワーキングシステム）の利用が浸透することで、SNSをめぐるトラブルが増えています。社会のデジタル化が急速に進展する中、消費者はどう向き合えばよいのでしょうか。

ネットを通じた交流

- SNS での交流
- SNS への写真・動画投稿
- オンライン会議システム

ネット通販

- ネットショッピング
- 旅行予約
- 食事宅配

キャッシュレス決済

- クレジットカード
- QRコード決済
- 電子マネー

ネットアミューズメント

- 動画・音楽配信
- 読書・漫画サイト
- オンラインゲーム

中央区消費生活センター 相談窓口のご案内

消費生活相談
専用ダイヤル

☎03 (3543) 0084 ☎03 (3546) 5727

相談日時 月曜日から金曜日まで 午前9時～午後4時（祝日・年末年始を除く。）

所在地 〒104-8404 東京都中央区築地 1-1-1 中央区役所 1階
<http://chuo-consumer.genki365.net/>

契約や解約に関するトラブル、クーリング・オフの方法や商品の品質、事故等についての相談を専門の相談員がお受けしています。

UD FONT

見やすいユニバーサルデザイン
フォントを採用しています。

リサイクル適性(A)

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。

VEGETABLE
OIL INK

1 SNSをめぐる消費者トラブル

SNSで知り合った人からの紹介や、掲載広告などをきっかけにした消費者トラブルが増えています。

事例

投稿した写真にコメントをくれたことをきっかけに親しくなった人が、スマートフォンだけでできる在宅ワークを教えてくれた。洋服や小物などのアパレル商品を写真投稿サイトで紹介して転売する仕事で、1日20分の作業で月30万円以上の収入になるという。マニュアルとサポートを受けるのに50万円を支払うが、すぐ取り戻せるというので申し込んだ。それから数週間、教えられたとおりに毎日3～4時間かけて投稿したが、数百円しか得られない。話が違うのでお金を返してほしい。



解説

情報商材(お金を稼ぐノウハウ情報など)を読めば誰でも簡単に儲かると勧誘されて、高額なビジネスツールや投資システムを契約しても、思うように稼ぐことはほとんどできません。簡単に収入が得られるなどといううまい話は、安易に信じないようにしましょう。



2 デジタル機器が使いこなせない!?

キャッシュレス決済はポイント還元やキャッシュバックなどのお得な制度があるので、日常生活で使う場面が増えています。

事例

スーパーで、指定のQRコード決済で支払うとポイント3倍のキャンペーンがあると聞き、娘に手伝ってもらい決済アプリを設定した。ところが、レジで支払方法が分からず戸惑ってしまい、後ろの人から舌打ちされた。なんとか支払いはできたが、ポイントはいつもと同じだった。娘に聞くと、チャージ方法が条件と違っていたためだと言われた。今後使う自信がない。



解説

キャッシュレス決済などで様々なキャンペーンが行われますが、条件が複雑な場合もあるので、詳細を確認しましょう。デジタル社会では、デジタル機器を使う力がある程度必要になります。楽しみながら少しずつ挑戦して、知識をつけていきましょう。



3 インターネット上の個人間トラブル

フリマサイトやネットオークションなど、インターネット上で見知らぬ人と簡単に売買等の取引をすることもできます。一方、商品や相手の個人情報などの真実性の判断が困難なことから、インターネットを介した個人間取引のトラブルは解決が難しくなります。

事例

フリマサイトでミシンを購入した。出品者に住所を教えたら近隣の人と分かり、公園の駐車場で待ち合わせて商品を受け取り、現金で支払った。家でミシンをおおうとしたが、電源が入らず動かなかった。出品者に返品を求めても「渡す前は問題なかった。あなたが壊したのでは」と言われ、フリマサイトは「出品者に直接支払ったらサポート対象外」と対応してくれない。返品したい。

運営サイト 出品者

サポート ~~返品~~



返品したい...

解説

フリマサイトの取引でトラブルになった場合は、自分で相手と交渉して解決するのが原則です。運営事業者が売り手と買い手の間に入るサービスや補償制度などを導入しているサイトであれば、商品の未着や金銭トラブルなどのリスクはある程度軽減します。取引ルールをあらかじめ確認したうえで、慎重に利用しましょう。

4 個人情報の不安

他人のパスワード（アカウント）の不正利用による金銭的なトラブルが起きている。金融機関などになりすましたメールで偽サイトに誘導しパスワードなどを盗み取るフィッシング詐欺など、個人情報が常に狙われています。

事例

クレジットカード会社から「高額な家電製品を買ったか」と電話があり、クレジットカードの不正利用に気付いた。大手通販サイトのアカウントを乗っ取られ、知らないうちに家電やバッグなど 60 万円分購入されていた。自分が買ったものではないので、請求を取り下げてほしい。



クレジットカード会社



60万円!!

解説

通販のほか、キャッシュレス決済でも不正利用による被害が起こっており、それらの主な原因はパスワードを盗まれたことによるものです。メールなどでパスワードの入力を求められてもすぐに入力せず、事業者を確認するなど、パスワードが他人に知られないよう厳重に管理しましょう。

デジタル社会では、自分自身で判断すること、トラブルを回避すること、機器を使いこなすことなどが求められます。下記のことを気を配り、安全に賢く生活に取り入れましょう。

- ▶ ID、パスワードは、財布や家の鍵と同じと思ってしっかり管理する。
- ▶ 「デマ」「ニセ」の情報が混在していることを理解して、交流、取引（通販）、個人情報の提供・公開は、冷静な判断のもと慎重に行う。
- ▶ 端末の位置情報設定は、自分の行動や現在いる場所が分かってしまうので、注意する。
- ▶ 犯罪に巻き込まれるリスク（詐欺やサイバー攻撃）に対する知識を持ち、対処法や相談先を確認しておく。

中央区消費生活展 2020 を開催しました

令和2年11月8日(日)、月島区民センターの1階会議室において「中央区消費生活展」を開催しました。今年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、パネル展示を中心にした開催にもかかわらず、多くの方にご来場いただきました。(来場者数 379人)

消費生活展の様子



参加協賛団体

生活協同組合コープみらい・(一財) 関東電気保安協会東京南事業本部・
東京ガス(株) 東京中支店・東京都計量検定所・東京都下水道局中部下水道事務所・
中央区消費者友の会・中央区消費生活センター

商品やサービスの契約トラブルなど「困ったな」と感じたときは、
まずは消費生活センターにご相談ください。