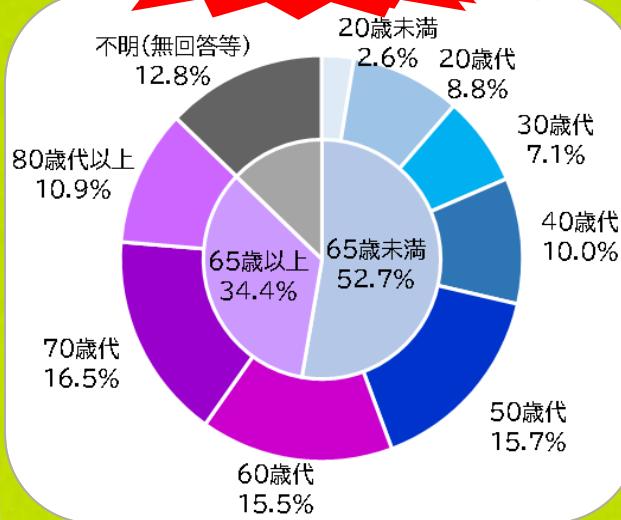


京都府消費生活安全センターからのお知らせ

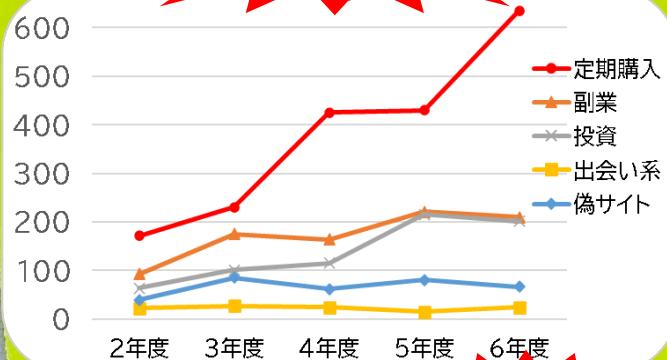
京都府内の消費者トラブルの状況(令和6年度)

～令和6年度京都府内の消費生活相談の件数は、約2万件(前年比4%増)～

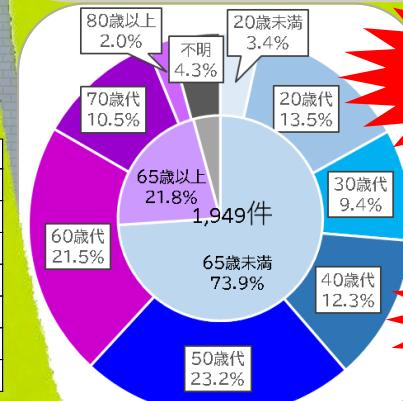
現役世代からの相談が、全体の半分以上を占める



SNSをきっかけとしたトラブルの相談は4年間で2倍以上増加



「お試しと思ったら定期購入だった」という相談が最多



SNSきっかけ
トラブルの相談
者は、7割以上
が現役世代

令和6年度も高止まりしているもの

ネット通販の商品未着・連絡不能等に関する相談は高止まり

注文した商品が届かない「商品未着」、業者と連絡がとれなくなる「連絡不能」等に関する相談(偽通販サイト、〇〇ペイによる返金詐欺など)

暮らしのレスキューサービスに関する相談は高止まり

トイレ修理や鍵解錠、自動車等の故障の際のロードサービスなどに関する相談(ネット検索して安い広告を見て依頼したら高額だったなど)

令和6年度に急増したもの

個人情報を聞き出す不審電話
前年度比3.6倍

警察、総務省、NTT、厚生労働省等を名乗り、個人情報を聞き出そうとする電話

屋根工事や給湯器の交換等の点検商法に関するトラブル
前年度比2.1倍

突然住宅に訪問してきた業者から、不安をあおられたりして、不要不急の給湯器の交換や屋根工事を契約させられるトラブル

い や や
消費者
ホットライン
188

相談事例と消費者へのアドバイス

SNSをきっかけとしたトラブル

相談事例

- 有名人による投資に関する記事をSNSで見て興味を持ち、メッセージアプリに登録したら勧誘されて、投資を開始した。儲けが出たので出金しようとしたが、できない。
- SNSで仲良くなった人から暗号資産の投資を勧められたので、送金した。

トラブルに遭わないために

- SNSで知り合った人の話を、安易に信用しないでください。
- 簡単に儲かることはできません。借錢をしてまで契約することは避けましょう。
- 画面上では利益が出ているように見えても、画面自体が架空で、実際に取引されていない場合があり、注意が必要です。
- 振込先に個人名義の口座を指定された場合は詐欺です。絶対に振り込まないでください。

偽通販サイト等に関するトラブル

トラブルに遭わないために

- 市場では希少な商品や通常価格より著しく安い価格で販売されている商品には注意しましょう。
- 事業者情報(所在地、電話番号、メールアドレス等)が明記されていないサイトは危険です。
- 被害に遭った場合は、すぐにクレジットカード会社や振込先銀行に連絡し、警察に被害を届出ましょう。

暮らしのレスキューサービス

に関するトラブル

トラブルに遭わないために

- チラシ、ホームページや電話で説明された料金を、うのみにしないようにしましょう。
- 緊急を要するトラブルの発生に備え、地元の工務店や自治体の管工事組合など信頼のにおける事業者を探しておきましょう。
- 料金や作業内容に納得できない場合、その場(現金)での支払いはしないようにしましょう。

「お試しと思ったら定期購入だった」

トラブル

相談事例

- SNSで「購入回数の縛りなし、解約不要」という広告を見て、美容クリームを購入。
- 定期購入とは思わず注文したが、後日2回目が届き、高額な代金を請求された。
- 解約したいが、連絡がとれない。

トラブルに遭わないために

- 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。
注文前に返品・解約の条件を確認しましょう。
- 《最終確認画面チェックリスト》
 - ✓ 継続期間や購入回数は?
 - ✓ 支払い総額はいくらですか?
 - ✓ 返品特約や解約条件、連絡手段は?
 - ✓ お届け予定日や利用規約を確認しましたか?
- 広告画面や最終確認画面は、スクリーンショットで保存しましょう。

個人情報を聞き出す不審電話

トラブルに遭わないために

- 公的機関やNTTから電話の利用について、自動音声ガイダンス等で連絡することはありません。
- 非通知や知らない番号からの電話は、出ない、話を聞かない、かけ直さないことが効果的です。
- 詐欺電話の7割以上には国際電話が悪用されています。必要がない場合、国際電話の利用を停止しましょう。

屋根工事や給湯器の交換等の

点検商法に関するトラブル

トラブルに遭わないために

- 突然訪問してきた業者には対応しないようにしましょう。
- 点検させたとしても、別の専門家等に確認して、複数の見積りを取るなどその場では契約せず、十分に比較・検討しましょう。
- クーリング・オフ等ができる場合があります。