



消費生活センターには こんな相談が 寄せられています



苦情相談事例とアドバイス

事例.1

代金収納会社を名乗る電話

があり、未納料金30万円を支払うように、支払わなければ提訴する」と言われ、驚いて個人情報伝えてしまった。着信履歴を見ると「+」から始まる番号で、海外からの国際電話だった。



アドバイス

- ▶ 心当たりのない国際電話は詐欺の電話である可能性が高いです。知らない番号からの電話は出ない、折り返さないようにしましょう。
- ▶ 万が一出てしまった場合でも、個人情報は絶対に伝えないようにしましょう。困ったときは、消費生活センターにご相談ください。

事例.2

現在契約している電力会社名

を名乗る業者が訪問してきた。安い料金プランの話があり、プラン変更のつもりで申し込んだところ、後で別業者と契約していたことに気づいた。



(消費者庁イラスト集より)

アドバイス

- ▶ 契約している会社と新たに契約する会社の社名や連絡先をよく確認しましょう。
 - ▶ 料金プランや算定方法をよく説明してもらい、内容を把握した上で契約をしましょう。
 - ▶ 契約変更後でもクーリング・オフができる場合があります。
- ⇒すぐに消費生活センターにご相談ください。

事例.3

自動車が故障

してしまい、「基本料金2,980円～」と表示があったサイトからロードサービスを申し込んだ。実際には6万円の見積書が提示され、断るにはキャンセル料がかかると言われて断り切れず修理を依頼した。



アドバイス

- ▶ 自動車が故障したら、まずは契約している損害保険会社や保険代理店などに問い合わせましょう。
- ▶ 「基本料金××円」などと安価な料金表示があっても、うのみにしないようにしましょう。
- ▶ 契約内容や料金を事前に必ず確認し、納得できない場合は、きっぱり断りましょう。困ったときは、消費生活センターにご相談ください。

事例.4

SNSで安価な医療脱毛の広告

を見つけ、無料カウンセリングに行ったが、強引な勧誘が始まり、高額な契約を断ることができなかった。



アドバイス

- ▶ 美容目的の施術は、多くの場合緊急性がありません。「今日契約すれば安くする」などと言われても、その場で契約・施術をしないようにしましょう。
 - ▶ 施術前にリスクや副作用の確認をし、納得した上で判断しましょう。
 - ▶ 契約後でもクーリング・オフができる場合があります。
- ⇒すぐに消費生活センターにご相談ください。



ネット通販 「個人情報」入力 の注意点!

事例

ネット通販で美容クリームを買おうと思い、購入画面で氏名や住所を入力し、支払方法を選択したが、気が変わって注文確定ボタンを押す前に画面を閉じた。その後、ふとプライバシーポリシーを見ると、「入力途中の状態であっても、申込フォームに入力したお客様の情報を取得し、利用する場合があります」と書かれていた。



- ✓ 個人情報を入力した後、「注文確定ボタン」や「フォームの送信」などは押さずにブラウザを閉じた場合、個人情報は削除された（相手方には伝わっていない）ように思いがちですが、**入力しただけでも情報取得できるシステムを設定しているサイトがあります。**
- ✓ この情報取得方法は違法とは言えません。利用規約等に「情報の入力途中であっても情報を取得し、商品PRに利用する」などと明記していれば取得自体は問題なく、目的内であれば個人情報を特に本人の同意なく利用できると考えられています。



アドバイス

個人情報を入力する前に、



情報が何に利用されるのかを**プライバシーポリシーや利用規約等で確認し、納得してから入力する**ようにしましょう。

- ✓ 収集する情報
- ✓ 個人情報の利用目的
- ✓ 第三者への提供

