



平成31年1月 相談件数

565件

(前月比: △126件)
(前年同月比: +56件)

掲載
内容

- 平成30年度消費生活相談の概要(中間報告)
- もうすぐ春の行楽シーズン!!インターネットでの旅行予約、ここに注意!
- 消費者被害注意報

平成30年度 消費生活相談の概要

中間報告

平成30年4~12月に千葉市消費生活センターに寄せられた相談は**6,201件**で、前年同期間と比較して**949件**増加しました。今年度末には**8,000件**を超える見込みです(平成29年度末では**6,790件**)。

★相談の多かった商品・サービス

相談件数の上位は、1位「商品一般」、2位「デジタルコンテンツ」という結果になりました。

「商品一般」については、「**架空請求**」(後述)に関する相談が前年同期間と比較して**715件**増加(約**1.7倍**)したため、平成29年度の年間の相談件数をすでに大幅に上回っています。

「デジタルコンテンツ」については前年より減少傾向ですが、増加傾向にある「他のデジタルコンテンツ」と併せてみると、インターネット関連の相談が依然として多いことがうかがえます。

表 商品・サービス別相談件数(上位5商品・サービス)

順位	平成30年度(4~12月)			平成29年度(年間)	
	商品・サービス名		件数	商品・サービス名	件数
1	商品一般	→	1,619	商品一般	1,026
2	デジタルコンテンツ	→	315	デジタルコンテンツ	521
3	相談その他	↑	164	賃貸アパート	234
4	他のデジタルコンテンツ	↑	160	相談その他	190
5	賃貸アパート	↓	153	アダルト情報サイト	178

※矢印は、前年同期間との比較による順位変動を表しています

用語解説

【商品一般】

商品が特定できない、または商品が複数の分類にまたがっている相談

【デジタルコンテンツ】

インターネットを通じて得られる情報で、内容の特定ができないサイトに関する相談

【他のデジタルコンテンツ】

電子書籍、SNS(ソーシャルネットワークサービス)、懸賞サイト、ネット上ニュース(占い・芸能情報・時事・天気予報)等の相談

※いずれも架空請求を含む

★今期の特徴・・・昨年以上に「架空請求」に関する相談が増加

今期の特徴として、「**架空請求**」に関する相談が非常に多いことが挙げられます。特にハガキによる架空請求が急増しており、前年比の**2倍以上**になる見込みです。

「**架空請求**」とは、身に覚えのない料金をあたかも「どこかで契約した」かのように見せかけ、「**架空**」の請求をし、金銭をだまし取る手口です。

架空請求は、ハガキやメール・SMS(ショートメッセージサービス)、電話等様々な手段で行われ、連絡しないと法的措置を取るなどと伝え消費者の不安をあおったり、実在の事業者名をかたって消費者を誤認させたりと、様々な方法で消費者にお金を支払わせようとします。

しかし、架空請求業者は、送付等に必要な個人情報しか把握していないことが多く、相手に連絡してしまうと、より多くの個人情報を聞き出され、それを元にさらに金銭を請求される可能性があります。

どのような手段で請求されても、心当たりがなければ連絡はしないようにしましょう。判断がつかない場合は、消費生活センターにご相談ください。



もうすぐ春の行楽シーズン！！インターネットでの旅行予約、ここに注意！！



史上最長の大型連休を控え、旅行の計画を立てている方も多いのではないのでしょうか？
インターネットで旅先の情報を検索し、そのまま旅行予約サイトを利用して旅の予約をする方も多いかもしれません。

しかし、旅行サイトで予約をする場合、対面で詳細な説明を受けられる店舗での予約とは異なり、予約内容や契約条件を消費者自身がよく確認しておかないと、思わぬトラブルにつながる可能性があります。

トラブルにあわないために、注意すべきポイントを確認しましょう！



事例1 航空券の変更をしたいが、高額な手数料がかかる！

旅行サイトで、半年後の海外旅行のため格安航空券を申し込んだ。
支払期限が二日後だったため、焦って規約をよく読まずにクレジットカード
で決済した。

数日後、別の便に変更しようと思い規約をよく読んだところ、「変更手数料は
代金の50%」と記載されていた。旅行まで半年もあるのに高額すぎて納得できない。



事例2 予約内容を訂正したいが、日本語の対応窓口がない！

海外の事業者が運営する旅行サイトで、航空券とホテルを予約したが、予約確認メールを確認した
ところ、ツインルームを指定したはずが、シングルルームになっていることに気付いた。

部屋を変更したいと思い、窓口にお問い合わせしたところ、英語で対応されて意味がわからなかったた
め、一度電話を切った。改めて旅行サイトを確認したところ、予約画面は日本語で表示されているに
もかわらず、「問い合わせ窓口は英語のみ」と記載されていた。

事例3 入力内容を間違えてしまい、飛行機に乗れなかった！

海外旅行のため、ネットを経由して航空券を予約した。
予約確認メールが送られてきたが、氏名（ローマ字）のつづりをよく見直
さなかった。

旅行当日、空港のカウンターに行ったところ、パスポートの氏名のつづり
と予約名のつづりが一致しないため、搭乗できないと言われた。



旅行サイトを利用した契約は、契約後の変更が難しい場合や、高額な手数料が発生する場
合があります。そのため、申し込み前に自分でしっかり内容を確認することが大切です。
契約内容に疑義が生じた場合は、消費生活センター（☎043-207-3000）
に相談しましょう！

✓トラブルにあわないために、こちらをチェック!!



1 予約する前に…

旅行サイト運営事業者の情報を確認しましょう！

- | | |
|---|---|
| ☐ 事業者の名称・代表者の氏名 | ☐ 顧客対応窓口への連絡手段（電話？メール？） |
| ☐ 事業者の住所（日本国内？海外？） | ☐ 顧客対応窓口の対応言語（日本語対応は可能？） |
| ☐ 日本の旅行業登録の有無 | |

海外の事業者が運営するサイトの場合、窓口への連絡手段や日本語対応が可能かどうかを確認しましょう。
また、トラブルになった際、日本の法律が適用にならない場合があるので注意が必要です。

国内の事業者の場合は、旅行業登録があるかを確認しましょう。登録があれば、サイト内の「会社概要」
等に登録番号が記載されています。旅行業登録を受けた事業者には、様々な消費者保護のための義務が課せ
られています。

契約条件や予約内容をよく確認しましょう！

- | | |
|--|--|
| ☐ 予約内容（日程・部屋のタイプ等） | ☐ 自分の氏名・メールアドレス |
| ☐ 支払代金・内訳、支払方法 | ☐ 契約相手・契約形態 |
| ☐ 解約・変更・払戻条件（手続きにかかる手数料等） | ☐ 利用規約・約款 |

旅行サイトを通じて予約する場合、**消費者自身が申し込み完了前に契約条件や予約内容を十分に確認した
うえで契約する必要があります。**

解約や内容の変更に関する条件（取消料・変更等手数料の金額、発生時期等）は、特にトラブルの要因に
なりやすいため、申し込みを完了する前に必ず確認しましょう。

氏名、メールアドレス、旅行日程等の入力間違いは、適切な予約ができない、予約確認メールを受け取れ
ない等のトラブルの要因になります。送信前に入力内容が正しいかをよく確認しましょう。

2 予約した後…

- | | |
|-------------------------------------|--|
| ☐ 予約内容をすぐに確認 | ☐ 予約内容が確認できる画面等の写しを保管 |
|-------------------------------------|--|

契約後に送付される予約確認メールは、契約条件や予約内容を明示する大切な書面です。届いたらその内
容をすぐ確認し、誤りに気付いた場合は、早急に運営事業者連絡しましょう。

また、予約内容が確認できる画面（予約確認メールや予約サイト内のマイページ等）を印刷等し、旅行に
携行するとともに、旅行が終わるまで保管しておきましょう。

消費者被害注意報 No. 81

『注文した商品が届かない』偽通販サイトに注意！

事例 数日前、インターネット通販でブランド物のブーツを注文した。

2日後に業者から「銀行口座に代金を振り込んで下さい。
振込の確認が取れ次第発送します。」とメールが届いた。

業者指定の銀行口座に代金を振り込んだが、
いつまでたっても商品が届かず、業者に確認のメールを
送ったところ、送信エラーで送れなかった。

不審に思い、業者のホームページを見ようと
したところ、すでに閉鎖されていて確認できなかった。



《相談員のアドバイス》

- ・インターネット通販で商品を注文し代金を支払ったが、商品が届かないという相談が従来から多く寄せられています。
- ・商品が届く前に代金を支払ってしまうと、トラブルがあった場合に被害金を取り戻すことが難しくなります。
- ・インターネット通販で購入する際は、右のような点に注意しましょう。
- ・詐欺が疑われる場合は、すぐ警察に連絡しましょう。

★詐欺的サイトの主な特徴★

- ・一般に流通している価格よりも極端に安く販売されている
- ・住所が番地まで記載されていない
- ・連絡先に電話番号がない
- ・日本語の表記がおかしい
- ・支払い方法が個人名義の銀行口座振込のみ
- ・前払いのみ

トラブルに遭わないためには？



- インターネット通販では、サイト内に事業者の名称、所在地等を表示しなければなりません。それらの表示がない場合は、詐欺的なサイトの可能性があります。契約後のトラブルを避けるため、事業者の名称や連絡先を必ず確認しましょう。
- 支払方法が「前払い」のみや、振込口座が個人名義であるサイトには注意が必要です。
- 「価格が極端に安い」「ほかのサイトでは売り切れの商品が売られている」などに気をとられず、少しでも怪しいと思ったら、利用しないことも一つの方法です。

商品・サービスの契約トラブルは千葉市消費生活センターへ！

相談専用電話

☎043-207-3000

※月曜日～土曜日9:00～16:30※祝日・年末年始は除く

発行：千葉市消費生活センター TEL: 043-207-3602 FAX: 043-207-3111