

身近にこんなトラブルが!  
かながわ消費生活

# 注意・警戒情報

## 遠隔操作や画面共有

アプリを悪用して借金や振り込みをさせる手口にご注意!



### 事例1

副業の高額サポート契約を勧誘され、お金がないと断ると、遠隔操作アプリを通して借金の仕方を指南された。

通信販売で購入した商品が届かなかったため事業者にお問い合わせしたところ、画面共有して返金手続きをすると言われ、指示通りに作業をしたら、事業者にお金を振り込んでしまっていた。

### 事例2

### アドバイス



遠隔操作や画面共有アプリは、  
安易に使わないようにしましょう!

- ◆ 事業者から「副業や投資の説明のために必要」「借金する方法を教える」「返金する」などと言われ、遠隔操作アプリのインストールや、画面共有するよう指示があっても、自分が望まない操作をされたり、個人情報を知られたりする恐れがありますので、遠隔操作や画面共有アプリを安易に使用するのは避けましょう。
- ◆ 遠隔操作アプリ等で貸金業者のサイトに登録した場合は、借金等をする際に利用するID（個人識別番号）やパスワードが事業者に知られ、それを悪用される恐れがありますので、すぐにパスワードを変更しましょう。

※ 不安に思った場合やトラブルに遭ったときは、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。



消費生活課 ニャン吉

消費生活相談は

消費者ホットライン

☎局番なし

いやや  
188

(身近な消費生活相談窓口につながります。)

国民生活センター  
公式LINE  
のご案内はこちら



# 令和4年度の県内における消費生活相談の概要がまとまりました

年間の  
苦情相談  
件数

令和4年度に神奈川県内の消費生活相談窓口（消費生活センター等）で受け付けた苦情相談は59,661件で、前年度（55,229件）と比べ4,432件増加しました。

R4年度

59,661件

R3年度

55,229件

相談  
TOP3

1位

化粧品 5,245件（高齢者\*1,789件） ※ 65歳以上

「通販サイトで、1回限りのつもりで購入した化粧品が、実際は複数回購入が必要な定期購入だった」といった相談

2位

商品一般 4,071件（高齢者1,505件）

「未納料金があるとSMS（ショートメッセージ）や電子メールを送り、連絡した人に、様々な理由により金銭を要求する」といった架空請求などの相談

3位

不動産貸借 2,650件（高齢者293件）

「退去時に高額な原状回復費用を請求された」といった相談

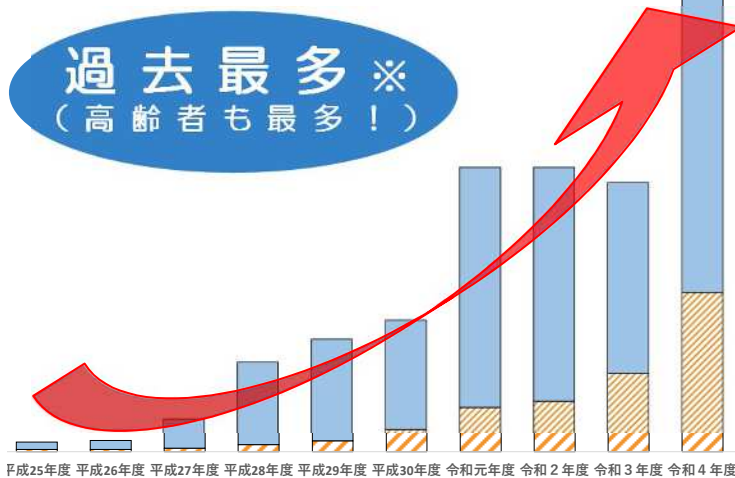
特徴的な  
相談

化粧品や健康食品等の

定期購入 相談が

過去  
最多

全体のうち高齢者 6,361件



過去最多※  
（高齢者も最多！）

《主な相談内容》

・割引クーポンの利用

ネットで「いつでも解約可能」と表示されていた化粧品を1回限りでやめるつもりで購入したが、「注文完了画面」で表示された「割引クーポン」を利用したところ、気が付かないうちに4回購入が条件のコースに変更されていた。

・事業者と連絡が取れない

ネットで「いつでも解約可能」と表示されていた化粧品を購入した。商品を試した後、解約しようと事業者に電話しているが、つながらない。解約は「次回発送日の〇日前まで」とある。

※ 集計可能な平成25年度以降で最多となっています。

## トラブル防止のポイント

- ◇ 「定期購入が条件となっていないか」「購入回数の条件」「支払総額はいくらか」等、販売サイトの表示や最終確認画面をよく確認しましょう。
- ◇ 注文直後に表示される「割引クーポン」を利用したり、おまとめコースに変更したりする場合は再度、販売サイトの表示や最終確認画面を確認しましょう。
- ◇ 「いつでも解約できる」と表示されていても、実際には容易に解約ができないケースもあります。注文する前に、販売事業者の解約の方法を入念に確認しましょう。

詳細は  
県HPを  
チェック



困ったときは、一人で悩まず地元市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう

くらし安全防災局くらし安全部消費生活課（かながわ中央消費生活センター）

消費生活課ホームページ <http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/index.html>

Facebook（かながわの消費生活） <https://www.facebook.com/kanagawa.shouhi/>

Twitter（かながわ中央消費生活センター） [https://twitter.com/kanagawa\\_shouhi](https://twitter.com/kanagawa_shouhi)

〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 電話：045-312-1121（代表）／FAX：045-312-3506



神奈川県



消費生活相談所 かながわ消費生活センター

