

⑨ そのメール、 フィッシング詐欺かも



事業者や公的機関などの実在する組織をかたってメール等を送りつけ、クレジットカード番号やネットバンキングのID・パスワードなどの個人情報をだまし取る“フィッシング”に関する相談が多く寄せられています。フィッシング対策は日頃からの心構えが重要です。

届いた URL を開いたら…

事例1 宅配業者から不在通知のSMSが届き、詳細を確認するため記載されていたリンク先のURLからログインしてパスワード等を入力した。その後、キャリア決済によって身に覚えのない商品購入ゲームで約15,000円が課金されていたことがプラットフォーム*からの請求明細メールで分かった。

事例2 自分が利用している銀行からスマホにメールが届いた。利用制限を告げる内容やリンク先のURLが記載されていたので、フィッ

図 フィッシング詐欺の手口のイメージ



参考



「そのURLのクリック、ちょっと待って！—SMSやメールでの“フィッシング詐欺”の相談が依然高水準！」（国民生活センター）

* ネット上の様々な商品やサービスの取引の場を提供している事業者

シングメールとは気づかずにURLをタップし、本物の画面と思って契約者番号、パスワードを入力した。その後、同じ銀行のATMから出金しようとしたら残金が0円になっていて驚いた。銀行に連絡し、口座を凍結してもらったが、別の銀行の口座に約20万円の送金履歴があるとのことだった。

！トラブルにあわないために

▶ 事業者や公的機関などのメールやSMSを見るときは、日頃利用している事業者等からでも、まずはフィッシングを疑いましょう。少しでも不安に思う点があれば、事業者等の正規のサイトでフィッシングに関する情報がいないか確認しましょう。メールやSMSに記載されたURLにはアクセスせず、事前にブックマークした正規のサイトのURLや、正規のアプリからアクセスしましょう。

フィッシングサイトにアクセスしたと気づいたら、ID・パスワード、クレジットカード番号等は絶対に入力しないでください。万が一、フィッシングサイトに情報を入力してしまったら、同じID・パスワード等を使い回しているサービスを含め、すぐに変更し、クレジット会社や金融機関などに速やかに連絡をしましょう。

▶ 日頃からの対策として、セキュリティソフトや携帯電話会社の対策サービスを利用することも一法です。

▶ クレジットカードやキャリア決済、ネットバンキングの利用明細はこまめに確認しましょう。あわせて利用限度額も確認し、必要最小限の金額に設定することで、もし被害にあって、最小に防ぐことができます。

1 契約って何だろう？



私たちは、普段の生活の中で様々な契約をしています。

例えば、レストランに行き「パンケーキをください」と注文（申し込み）をし、店員が「はい、ありがとうございます」と承諾をすれば、契約が成立します。また、ネット通販では商品を選んで申し込みボタンをタップ（クリック）することによって申し込みとなり、その承諾画面の表示や承諾のメールが届くことで申し込みが成立します。

▶ 契約は、「申し込み」の意思表示と、それに対する「承諾」の意思表示が合致（合意）することで成立する**法的な拘束力**を持つ**約束**です*1。

契約の基本

契約をするかどうか、誰とどのような内容や方式で契約をするかは、法令に反しない限り、当事者は自由に決めることができます（**契約自由の原則**）*2。契約は必ずしも書面で行う必要はなく、**口約束でも成立**します*3。ただし、トラブルを防ぐためにも、契約の内容や説明は、書面やデータで残し、後日確認できるようにしておきましょう。

内容をよく確認しましょう

契約を結んでから「こんなはずじゃなかった！」と後悔しないために、あらかじめ契約内容や条件についてよく確認しましょう。

契約内容や条件には、契約書に書かれた内容だけでなく、規約や

*1 民法522条1項
*2 民法521条、522条2項
*3 保証契約など一定の場合を除く

約款*4の内容、さらに**口頭で受けた説明**も含まれます。そのため、事業者から口頭で説明されたことが**契約書に書いてあるか**を必ず確認しましょう。長期間にわたる契約では契約中に何が起こるか分かりませんし、投資では損失が出る可能性もありますので、慎重な判断が必要です。

契約前のチェックポイント

● 基本的なこと

- ☒ 何をいくつ買うか、どのようなサービスを受けるか明確ですか？
- ☒ 代金はいくらですか？ほかに今後支払う費用はありませんか？
- ☒ 分割払いの場合、支払総額と支払回数・期間を把握していますか？
- ☒ 口頭での説明や約束事は、契約書に書いてありますか？
- ☒ 解約についての契約条項はありますか？
- ☒ 違約金や損害賠償などの条件を確認しましたか？
- ☒ 事業者の名称、住所、電話番号、代表者名を確認しましたか？



● 長期間にわたる契約の場合

- ☒ 契約を最後まで継続できますか？
- ☒ 中途解約ができる契約ですか？
- ☒ 支払総額や支払回数などの内容を理解していますか？

● お金を出さず（投資など）の契約の場合

- ☒ 利益や損失のリスクを理解していますか？
- ☒ 「絶対にもうかき」などと言われていませんか？

● もう一度よく考えて！

- ☒ 本当に今、必要な商品・サービスですか？
- ☒ 家族や友人、消費生活センター等に相談しなくて大丈夫ですか？

*4 約款（定型約款）とは、大量の同種取引を迅速・効率的に行う等のために作成された定型的内容の取引条項のこと。例えば、鉄道やバスの運送約款、電気・ガスの供給約款、保険約款、インターネットサイトの利用規約など、多様な取引で広範に活用されている



消費者庁
消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン

4 もうけ話に誘われて… マルチ取引

「人を紹介すれば報酬^{ほうしゅう}が入る」などと勧誘し、商品やサービスを契約させるマルチ取引の相談が寄せられています。

断り切れず…

事例 知人に誘われ、知人と知人の友人から投資の説明を受けた。暗号資産を運用するというような話で、配当金が出るほか、私が人を紹介すれば報酬が入るとのことだった。よく理解できなかったが、指示されるままに運用会社のアカウントを作成して約16万円を知人の友人名義の口座に振り込んだ。断り切れず申し込んでしまったので解約・返金してほしいが、どこに連絡すればよいのか分からない。



！トラブルにあわないために

- ▶ 友人・知人から勧誘されて断りにくいと思っても、契約をしたくなければ、きっぱりと断ってください。
- ▶ 「人を紹介すれば報酬が入る」「簡単に稼げる^{かせ}」といった説明をうのみにせず、**事業者の実態やしくみが分からないもうけ話にはかかわらない**ようにしましょう。

参考



「友だちから誘われても断れますか？若者に広がる『モノなしマルチ商法』に注意！」（国民生活センター）

5 消費生活センターに相談しよう

「ネットで注文したら、偽物だった」「簡単にもうかるとしつこく誘われて、お金を支払ってしまった」——こんなときは、すぐに消費生活センターに相談しましょう。

消費生活センターでは

専門的な知識を持った消費生活相談員^{*1}が、あなたのトラブルの状況を聴き取って、**具体的な解決方法**についてアドバイスをします。
消費者ホットライン「188」に電話をすると、最寄りの消費生活センター等の窓口が案内されます^{*2}。また、メールやウェブフォーム等、最初の受け付けをしてくれる消費生活センターもあります。

相談の前に、できるだけ用意しておきましょう

- ☑ 契約の内容が分かるもの（**契約書**など）
- ☑ 契約の金額が分かるもの（**領金書**や**レシート**など）
- ☑ 商品やサービスの説明書
- ☑ **パケット印刷**や契約のきっかけとなった**広告**
（スマホ等の場合は画面のスクリーンショットなどを保存しておく）
- ☑ ネット通販に関するものは、販売サイトの**画面**や**URL**、**メール**や**SNSでのやり取り**を保存したもの
- ☑ トラブルになった**いきさつ**を、**順を追ってまとめたメモ**
- ☑ 製品事故の場合は、製品や現場の写真、記録など

^{*1} 相談員には法律等による守秘義務があり、相談に関する情報は外部に漏れることはない

^{*2} 相談窓口へつながった時点から通話料金がかかる（相談は無料）。通信事業者の通話料金定額サービス等を契約していても、別途ナビダイヤル通話料金が発生する。国民生活センターのウェブサイトからも電話番号や受付時間等を検索できる

*2

