



はい！こちら消費生活センターです

## with コロナ時代の新しい生活様式のなか、 正確な情報をもとに冷静な対応をしてください（1）

新型コロナウイルス感染症を想定した「新しい生活様式」を取り入れるなか、家にいる機会が多くなり、新型コロナウイルスに関連した消費者トラブルの相談が多く寄せられています。今月からこれまでに相楽地域で多かった事例についてとりあげます。

**事例 1** 5日前に郵便ポストに届いていた宅配メール便に注文した覚えのないマスクが届いた。どうすればよいか。

**アドバイス** 注文した覚えのない商品が届いたら、受取や支払いをしないようにしましょう。

**事例 2** インターネット通販でマスクを注文したが、届かない。

**アドバイス** 「サイトに正確な運営情報（運営者氏名、住所、電話番号）が記載されていない」、「日本語の表現が不自然である」、「支払方法が銀行振込のみ」等の場合は特に注意が必要です。少しでもあやしい、おかしいと思ったら、利用したり、個人情報やクレジットカード番号等を入力したりしないようにしましょう。

**事例 3** 私と妻のスマートフォンに同じ内容の不審なSNSメールが届いた。（内容は国の機関から新型コロナウイルス対策のための全国調査と書かれている）

**アドバイス** 行政機関や実在する企業になりすまし、メール、SMS、サイト、電話等で消費者の個人情報を詐取しようとする手口がみられます。暗証番号、口座番号、通帳、キャッシュカード、マイナンバーは「絶対に教えない！ 渡さない！」ようにしましょう。

**事例 4** コロナ騒動で娘の結婚式をキャンセルしたところ、キャンセル料が発生し不満だ。

**事例 5** 海外旅行する予定であったが、先週新型コロナウイルス感染発生を理由にキャンセルを申し出たらキャンセル料が必要と言われた。

**アドバイス** 利用規約等で「どういう場合に解約できるのか」、「解約料がいつから、どのくらいかかるのか」をしっかりと確認しましょう。

トラブルにあった場合はすぐに消費生活センター等に相談しましょう。

消費生活の相談や苦情はお気軽に**相楽消費生活センター**へ（電話又は来所）

**☎0774-72-9955**（ナニ？キューキューGOGO!）

相談は**無料**です。 秘密は厳守します。

※「消費者ホットライン」☎188（いやや!）番もご利用ください。

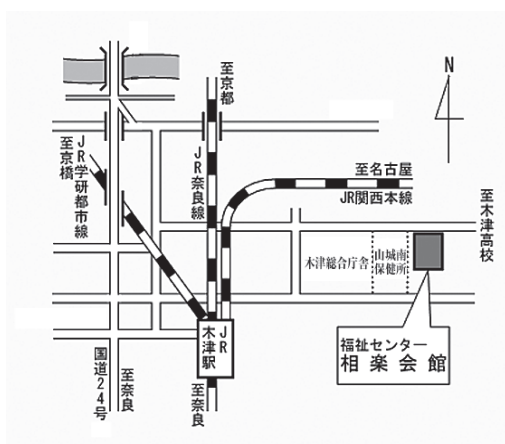
相談日 月～金（祝・休日、年末年始除く）

相談時間 午前9時～正午、午後1時～4時

住所 木津川市木津上戸15 相楽会館1階

京都府木津総合庁舎東隣（JR木津駅東口から徒歩約5分）

※土曜・日曜・祝日（年末年始除く）は075-257-9002（電話のみ）



**相談すれば 楽になる**