

令和8年
秋号

9月発行

クオリティライフ いちかわ

市川市消費生活センター
TEL:047-712-8629

目次

- P. 1 自立した消費者として事業者
に苦情や意見を上手に伝えるために
- P. 2 「〇〇ペイで返金する」と言われたら
詐欺を疑いましょう！
- P. 3 暮らしのレスキューサービスに関するトラブルに
ご注意！
- P. 4 公式？申請代行？
ESTA 等の電子渡航認証申請の際は慎重に

弁護士による無料の多重債務相談を
月に2～3回、行っています。

※要予約

☆消費生活センター
047-712-8629

自立した消費者として事業者に 苦情や意見を上手に伝えるために

自立した消費者とは、自らの行動が社会に及ぼす影響を自覚して、公正で持続可能な社会の実現に積極的に寄与しようと行動する消費者のことです。事業者との間でトラブルがあった場合、「カスタマーハラスメント（カスハラ）と思われるのは嫌だ」などの理由から、苦情や意見を伝えるのをためらってしまう人がいるかもしれませんが、事業者に正しく伝えることは重要です。多くの事業者では「お客様相談室」等を設け、消費者からの苦情や意見をもとに、業務改善や商品・サービスの改善・開発につなげています。

苦情や意見を伝える際のポイント

- ・感情的になるなど行き過ぎた行為は、正しく意見が伝わらないことを自覚する
- ・事実を冷静に正確に伝えるためにメールや手紙等で状況や具体的要望を伝える
- ・一方的に主張するのではなく相手の言い分や理由を聞いて理解する
- ・お互いに敬意をもって相手を思いあって尊重し合う

事業者へ伝えた主張は、必ずしもすべて通るとは限りません。回答に納得がいかない場合は消費生活センターに相談してみましょう。また、不満の声だけでなく、良い商品やサービスに出会ったときには、事業者に感謝の声を届けることも、消費者と事業者の良いコミュニケーションにつながります。消費者の声を事業者に伝えることは、多くの消費者や社会の利益につながる行動なのです。

「〇〇ペイで返金する」と 言われたら詐欺を疑いましょう！

➤ネット通販で商品を購入したところ、業者から「欠品のため〇〇ペイ等のコード決済アプリで返金する」と言われ、返金手続きしているうちに「返金」してもらわずに「送金」していたという相談事例が寄せられています。

➤業者から「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑いましょう。相手方の指示に従ってはいけません。

【相談事例】

ネット通販で商品を購入し、前払いで個人名義の銀行口座に代金を振り込んだところ、販売業者から「商品が欠品の為、返金する。無料通話アプリで担当者とやりとりするように」とメールが来た。無料通話アプリで連絡すると「〇〇ペイで返金する」と言われ、指示されたとおりに数字を入力したところ、気づいたときには、約10万円の送金をさせられていた。

販売業者にメールをするが連絡がなく、無料通話アプリもすでにブロックされていた。どうしたらよいか。

➤人の指図で操作はしない。

人に言われるまま操作して、意図しない送金や支払いをしてしまうトラブルも報告されています。コード決済の操作は自分が主体となり、利用目的や操作方法を正しく理解したうえで行ってください。

➤業者の名称・所在地・電話番号が明確に記載されていない、商品価格が通常より安い、支払方法が銀行振込や電子マネーに限定されている、返品・返金ルールが記載されていない等のサイトは詐欺サイトの恐れがあります。利用前によく確認しましょう。



引用元

●独立行政法人国民生活センター発行「見守り新鮮情報」第494号2024年10月17日

●くらしの豆知識2026年版

●独立行政法人国民生活センター2024年7月31日公表

引き続き返金詐欺に注意！「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑って！

暮らしのレスキューサービスに関する トラブルにご注意！

「鍵をなくして家に入れない！」「トイレが詰まった！」など、暮らしの中のトラブルは突然発生します。

インターネットやチラシで見つけた業者にあわてて依頼してしまい「高額な請求をされた」といった相談が多く寄せられています。

事例1

鍵を紛失してしまい、インターネットで見つけた業者に開錠を依頼したら高額な請求をされ、作業を断ったらキャンセル料を請求された。

事例2

トイレが詰まったため、ポストに投函されていた「980 円～」と記載された広告の業者に修理を依頼したら作業完了後に 30 万円の請求書を渡された。

- ☑ インターネットやチラシの表示価格をうのみにせず「〇〇円～」などの安価に飛びつかないようにしましょう。
- ☑ サービス内容や料金に納得ができない場合には、「今修理しなければならない」などと業者にせかされても、きっぱり契約を断りましょう。

急なトラブルが起こると、焦って冷静な判断ができなくなることがあります。日頃から地域の工務店や組合など信頼のおける業者の情報を調べておきましょう。



画像は消費者庁イラスト集より

公式？申請代行？ ESTA 等の電子渡航認証申請 の際は慎重に

【事例】

アメリカに行くため、ネットで電子渡航認証(ESTA)を申請した。申請後に約 3 万円という高額な料金に気づき、代行事業者に申請していたことが分かった。公式サイトで申請し直して取得できたので、解約を申し出たが返信がない。

【アドバイス】

○アメリカの ESTA、イギリスの ETA、カナダの eTA など、渡航のための電子渡航認証は、公式サイトから申請できます。しかし、ネット検索で上位に表示されるなどしたサイトを公式サイトと思い込み、申請したことによる、申請代行事業者とのトラブルに関する相談が寄せられています。

○申請代行サイトでは手数料を請求され、費用が高くなります。公式サイトかどうかをしっかりと確認しましょう。

○契約後は、キャンセルが難しい場合がほとんどです。契約前に契約内容やキャンセル条件をよく読みましょう。

代行事業者が申請を完了する前であればキャンセルできる可能性もあります。最終画面をスクリーンショットで保存しておきましょう。

○申請代行サイトで契約した場合は、公式サイト等で申請状況を確認しましょう。



独立行政法人国民生活センター発行 見守り情報 第228号(2026.1) 参照

消費生活相談窓口

◇ 市川市消費生活センター

市川市八幡 1-1-1 市役所第1庁舎3階

相談日時 月曜日～金曜日(対面・電話相談)

第2・4土曜日(電話相談)

午前10時～午後4時

多重債務相談 月に2～3回

相談電話 047-712-8629

※ 消費生活センターの休業日

日曜日、祝休日、第1・3・5土曜日、12月29日から1月3日まで



画像は消費者庁イラスト集より

消費生活センター休業日のご相談は、
消費者庁 消費者ホットライン
局番なし188番(いやや)にお電話ください。