



個人情報を狙う “フィッシング 詐欺”に注意!!



■ 神戸市に寄せられた実際の相談

配送業者から「荷物が届けられなかった」とメールがあった。ネットで買い物をしたばかりだったのでメールのリンクをクリックし、住所や氏名、電話番号に加え、再配送手数料を支払うためにクレジットカード情報も入力してしまった。実在の配送業者に確認すると、「そんな連絡はしていない、フィッシングメールではないか」と言われた。(40代、女性)

? フィッシング詐欺とは？

実在する組織をかたりメールや SMS（ショートメッセージ）を送りつけ、貼り付けたリンクをクリックさせて偽のホームページに誘導し、クレジットカード番号やアカウント情報（ユーザ ID、パスワードなど）を盗み出す詐欺の手口です。

盗んだ個人情報を悪用したと思われる不正請求等の相談が多く寄せられています。

! 不正利用に気付いたら、すぐにカード会社に連絡！

- ・カード情報を入力してしまった場合は、フィッシングメールや偽サイトの URL を保存し、カード会社にカード利用停止の連絡と再発行の手続きをしましょう。
- ・利用明細をこまめに確認し、万一、身に覚えのない利用履歴や請求があった場合はすぐにカード会社へ連絡しましょう。
- ・被害に遭っても、フィッシング詐欺に気付かなかったことが被害者の過失と判断されると、補償が受けられない場合もあります。

💡 日頃から気をつけよう！

- ① メールに表示された URL をすぐに開かない！
- ② ブックマークするなど、公式サイトからの確認を習慣づける！
- ③ 暗証番号や認証コードは教えない！
- ④ 「本日まで」「至急」に惑わされずに一度立ち止まる！

お試しのつもりが いつの間にか “定期購入”に なっていた!?



事例 通販サイトで1回だけのお得なお試し購入のはずが、2回目の商品が届いた。事業者を確認すると、一定期間届き続ける「定期購入」の契約になっていた。

さて、あなたならどうしますか？

■パターン1

1回だけお試しのつもりで購入し、定期購入を承諾したつもりはないので「**放置**」しておく。

解説→ **放置しておくのはダメ**です。2回目以降もずっと商品が届き、請求され続けることになります。購入時の最終確認画面や規約等を確認し、解約・返品を望むのであれば、事業者に連絡しましょう。

■パターン2

お試し分しか購入してないはずなのに業者が勝手に送ってきたので「**受取拒否**」をする。

解説→ **受取拒否はダメ**です。一方的に受取拒否をしても、代金の支払い義務が残ったり、解約手続きを行わない限り商品が届き続ける可能性があります。注文自体をしていない『送り付け商法』の場合は受取拒否できることもありますが、事例のように「最初の商品は自分で注文した」場合は、解約手続きをしましょう。

■パターン3

購入時の最終確認画面を確認したところ、**定期購入だとわからないような表示**であった場合は契約の取り消しを申し出る。

解説→ 誤認させるような表示により申し込みをした場合は、契約を取り消せる場合があります。表示が分かりにくかったので契約を**取り消したいことを申し出**ましょう。

■パターン 4

購入時の最終確認画面を確認したところ、定期購入だと容易に認識でき、**自身の見落とし**だったことに気が付いた。

解説→ 定期購入するつもりがなければ解約を申し出る。規約等に記載されている方法に則り、**解約手続きを**しましょう。

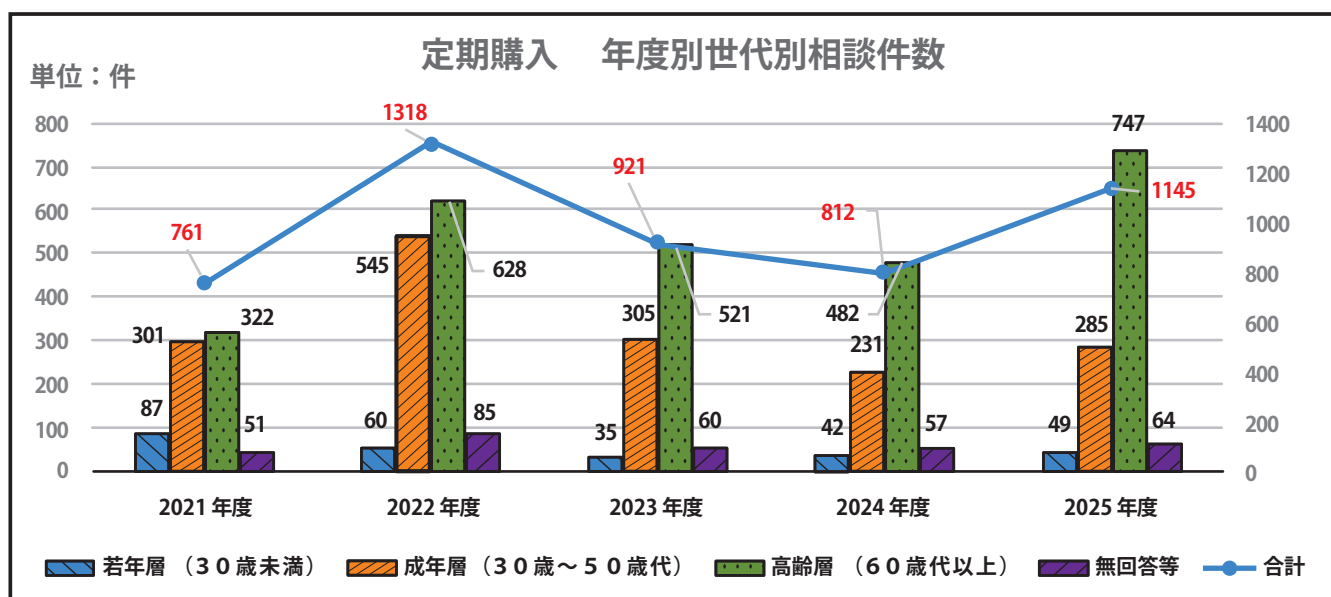
◆販売サイトで商品を購入するときのチェックリスト◆

- ✓「利用規約」の内容を確認しましたか？（特に以下の内容は必ず確認）
 - ・「定期購入」が契約の条件になっていないかどうか確認しましたか？
 - ・「解約や返品」は可能か、またその条件を確認しましたか？
- ✓ 事業者への**連絡手段**（電話・Web 等）を確認しましたか？
- ✓「**最終確認画面（契約条件が書かれた画面）**」をスクリーンショットで保存しましたか？

DATA PICK UP ～定期購入関連の相談件数は特に高齢層で増加傾向！～

定期購入に関する苦情相談件数を世代別でみると、2022 年度をピークに 2024 年度までは相談件数の減少傾向が続いていましたが、2025 年度は全世代で増加していて、特に高齢層からの相談の割合が大きく増加しました。高齢層からの相談は全体の 1,145 件のうち 747 件で、その中で最も多い年代は 60 歳代でした。

特に多い商品は「化粧品」と「健康食品」で、いずれの商品も、「お試しで商品を購入したつもりが定期購入になっていた」という相談や、解約、返金方法に関する相談でした。

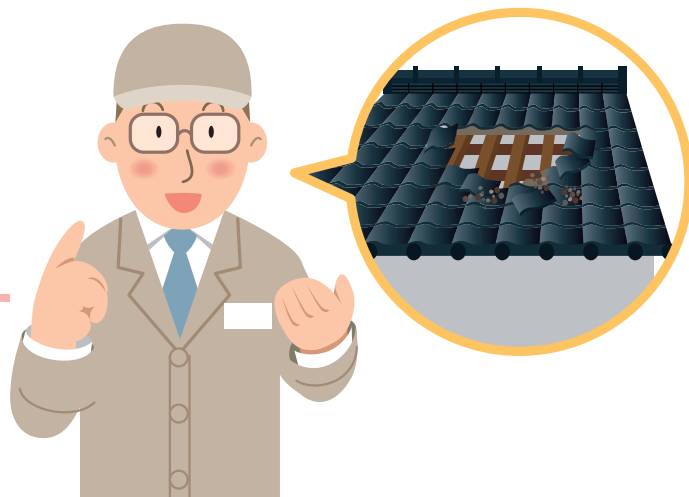


定期購入に関する主な品目

（単位：件）

	2021 年度	2022 年度	2023 年度	2024 年度	2025 年度	対前年度増減率
化粧品	446	970	555	343	689	100.9%↑
健康食品	221	214	235	352	313	△11.1%↓

災害後の “無料点検” にご注意!



■ 神戸市に寄せられた実際の相談

近所で工事をしているという業者が訪ねてきて、無料で屋根と外壁の点検をすると言うのでお願いした。「大雨になると雨漏りの可能性がある」と言われ、外壁塗装200万円と屋根瓦修理60万円の契約をしたが、焦って高額な契約をしてしまい不安だ。
(50代、女性)

地震、台風、豪雨などの自然災害発生後は、災害に便乗した悪質商法のトラブルが多くなる傾向があります。

⚠ 災害に便乗した悪質商法に注意!

無料で点検するという修理業者の訪問や電話勧誘を受け、「いま直さないと大変なことになる」「お隣にも迷惑がかかる」などと不安をあおり、契約をせかす手口がみられます。

その場ですぐに契約せず、複数の事業者に相談して見積もりを取るなど、よく検討することが大切です。

⚠ 「保険が使える」という勧誘にも注意!

家の古い痛みや劣化なのに、業者に「風水害の被害だったことにして保険金を請求しよう」と勧められても、応じてはいけません。嘘の申告をすると、保険金を返さなければならないだけでなく、詐欺に加わったとみなされる恐れがあります。

悪質商法や契約トラブルなど、
消費生活に関するご相談は **神戸市消費生活センター**へ

電話相談

消費者ホットライン ☎ **188**

平 日: 9:00~17:00 ※平日は078-371-1221でもつながります (FAX:078-351-5556)

土日祝:10:00~16:00 ((独)国民生活センターにつながります。12/29~1/3を除く)

相談フォーム

ホームページから相談入力フォームへ



神戸市消費
生活センター
HPはこちら



来訪相談は事前予約制 (神戸市中央区橘通3-4-1 神戸市立総合福祉センター5階)