

VI 消費者トラブル注意報！！（平成30年度）

第29号	★ スマホでやけど！？	P65
第30号	★ 簡単に高収入！？ そんなうまい話ありません	P66
第31号	★ 若年者の健康食品等の契約に関する相談が増えつつあります	P67
第32号	★ コンビニ払いを指示する架空請求に注意！	P68
第33号	★ 契約は慎重に！何でも一方的に解約・返品ができるわけではありません	P69
第34号	★ インターネット使用中に突然表示される偽セキュリティ警告画面にご注意！	P70

消費生活トラブル注意報 !!

★スマホでやけど！？

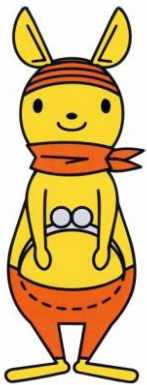
・・・北九州市立消費生活センター

(相談事例)

充電中のスマートフォンを右腕のそばにおいて就寝した。翌朝、右腕にひりひりした痛みを感じて目が覚めた。痛みがある部分を見てみると、皮膚が赤くなっていた。その後、しばらく保冷剤で冷やしてみたが、痛みは治まらず、病院で診てもらったところ、低温やけどと診断された。使い方が悪かったのか。



(アドバイス)



- ◆スマートフォンは使用中や充電中に発熱する場合があります。発熱した本体に触れ続けると低温やけどを負う可能性があります。本体が熱いと感じたときは十分に温度が下がるまで使用を控えるとともに、充電する際などは、やけど防止のため、長時間肌に触れさせないようにしましょう。
- ◆スマートフォンと充電器の接続部分に、ほこりや汗などの水分が付着したまま充電を行うと接続部分が発熱したり発火する場合があります。充電時に接続部分が異常に熱くなったり異臭がする、充電できないなどの異変を感じた場合は、ただちに充電を中止しましょう。

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日でも電話相談可)

福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)

北九州市 093-861-0999 (土曜日でも相談可)

*「消費者ホットライン」(局番なし) 188 (嫌や!(イヤヤ!))

(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

消費生活トラブル注意報 !!

★簡単に高収入！？ そんなうまい話ありません！

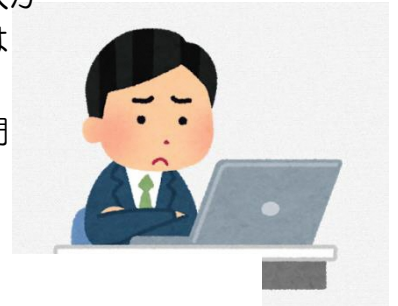
・・・福岡市消費生活センター

(相談事例)

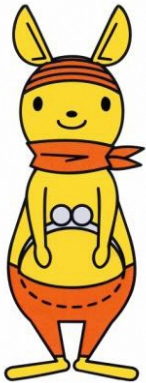
「資格のない未経験者でも、自宅のパソコンを使ってネット上で簡単に高収入！」というネット広告を見て問い合わせた。

すると、「まず、仕事を始めるために30万円の情報商材の購入が必要」と聞いて躊躇したが、「1か月で10万円稼げるので、元は取れる」と言われてクレジットカード払いで購入した。

しかし、購入した情報商材を確認すると、仕事は非常に高い専門スキルを必要とするもので、とても未経験者にできるような内容ではなく、全く稼ぐことができない。
(21歳男性)



(アドバイス)



◆情報商材とは、情報の内容自体が商品となっているものであり、主にインターネットの通信販売を通じてPDFファイルのダウンロードや冊子、DVDの送付などの方法により提供されます。

情報の内容は中身を見るまでわからないことが多いため、実際に得られる情報が思っていたものとは異なる場合、トラブルになることがあります。

◆「誰でも簡単に稼げる」「必ずもうかる」などといった問題のある表示を安易に信用しないようにしましょう。

◆情報商材をクレジットカードで契約した場合でトラブルが生じた際は、直ちにカード会社に連絡し、事情を説明しましょう。

◆少しでも不審に思ったら、お住まいの市町村の消費生活センターに相談しましょう。

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日でも電話相談可)

福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)

北九州市 093-861-0999 (土曜日でも相談可)

*「消費者ホットライン」(局番なし) 188 (嫌や!(イヤヤ!))

(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

消費生活トラブル注意報 !!



★若年者の健康食品等の契約に関する相談が増えつつあります・・・ 福岡県消費生活センター

(相談事例1)

スマホでお試し価格の健康食品を注文し、商品が届いた。請求書を見たら、1回目はお試し価格だったが、2回目以降は5000円で最低4回の定期購入が条件になっていた。注文時に気づかなかった。解約したい。(22歳 学生)

(アドバイス)

最近は重要な契約事項は見やすく表示されるようになりましたが、それでもスマホでは見落としがちになりますので、注意しましょう。



「消費者庁イラスト集より」

(相談事例2)

18歳の娘がスマホで健康食品を申し込んだ。初回680円、2回目以降は3800円で最低3回が条件だった。3回分が来て代金を払っており、娘は家を出たので解約したいが、電話が繋がらない。(48歳 給与生活者)

(アドバイス)

解約を受け付ける手続きがわかりにくい、窓口が見つかりにくい、電話が繋がりにくいといった相談が少なくありません。

相談事例では、消費生活センターで電話をかけ、辛抱強く待ってやっと繋がり、解約できました。

(相談事例3)

ネットで豊胸サプリメントを注文し、一部使用した。総額1万円なのでバイトをすれば何とかかなると思っていたら、2万円だった。払えないので放置していたら、法律事務所から代金請求書が届き、母の知るところとなった。未成年者契約として取消したい。(15歳学生)

(アドバイス)

健康食品に限らず、未成年者が契約して、思っていたより高額であったため支払えず、そのまま放置していて問題が大きくなったという相談もあります。

未成年者の契約を取消するには親の同意がないことが条件になります。この事例では、注文時に親の同意欄に契約者自身がチェックを入れており、このチェックがないと注文できないシステムとなっていることを理由に、事業者は未成年者解約にすぐには応じませんでした。

◆25歳以下の方の健康食品等に関する相談が毎年少しずつ増えています。

契約内容をよく読み、未成年者が高額契約をする場合は、必ず親の同意を得るようにしましょう。

困ったときは、すぐに周りの人や消費生活センターに相談しましょう。



● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日でも電話相談可)

福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)

北九州市 093-861-0999 (土曜日でも相談可)

*「消費者ホットライン」(局番なし) 188 (嫌や!(イヤヤ!))

(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

消費生活トラブル注意報 !!

★コンビニ払いを指示する架空請求に注意!

・・・北九州市立消費生活センター

(相談事例)

スマートフォンにかかってきた電話に出ると、「有料動画サイトの利用料金が未納である。今から伝える支払番号をコンビニのマルチメディアキオスク端末に入力して、レジで未納料金を支払うように。支払わないと裁判を起す」と言われた。

有料動画サイトを利用した覚えはないが、支払う必要はあるのか。

※マルチメディアキオスク端末とは…主にコンビニに設置されている、チケット類などの予約・購入・発券ができる端末のことです。



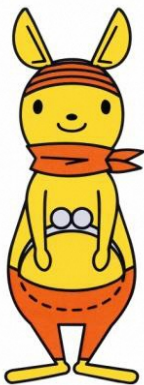
「消費者庁イラスト集より」

(アドバイス)

◆身に覚えのない請求が電話でかかってきた場合、着信拒否設定等を利用して、相手からの連絡は一切無視しましょう。メールで身に覚えのない請求がきた場合も、安易に返信しないようにしましょう。

◆コンビニ払いの仕組みを悪用する詐欺業者などは、消費者に電話やメールで支払番号を事前に伝えてきます。その後、消費者がコンビニ内のマルチメディアキオスク端末に支払番号を入力し、出てきた用紙をレジに持って行って支払います。もし、このような方法で支払うように指示された場合は不審な取引と考えられるので、支払わないでください。

◆少しでも不安や疑問を感じた場合は、家族や周囲の人、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。



● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日でも電話相談可)

福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)

北九州市 093-861-0999 (土曜日でも相談可)

*消費者ホットライン ☎ 188 (いやや!)

(あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)

消費生活トラブル注意報 !!

★契約は慎重に！何でも一方的に解約・返品ができるわけではありません

・・・福岡市消費生活センター

(相談事例)

- 事例1) 無料体験後、しつこく勧誘され4万5千円のエステ契約をしたが、翌日、やはりエステは必要ないと思い、事業者に解約したいと伝えると、私の契約はクーリング・オフや中途解約はできないと言われた。
- 事例2) お店で購入した商品にレシートを添えて1週間後に返品したいと申し出たが、返品・交換は一切受け付けていないと言われた。8日以内であればクーリング・オフできるのではないだろうか。



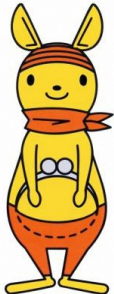
クーリング・オフ



「消費者庁イラスト集より」

(アドバイス)

- ◆クーリング・オフは、訪問販売などで消費者が、冷静な判断をできないまま交わしてしまった契約を、一定期間内であれば無条件に解除できる制度で、「契約は守らなければならない」とする原則の例外です。クーリング・オフができる取引や期間は法律などで定められています。
- ◆事例1の、エステティックサービスの契約は、クーリング・オフできる取引ですが、それには条件があり、契約期間が1か月以上、かつ、金額が5万円を超え、契約書面を受け取った日から8日以内の場合です。この事例の場合、契約金額が5万円以下なので、クーリング・オフや中途解約はできません。
- ◆なお、クーリング・オフ期間を経過しても、解約料は必要ですが、中途解約できる場合がありますので、最寄の消費生活センターにご相談ください。
- ◆事例2のように、自らお店に出向いて買い物をした場合や通信販売には、クーリング・オフ制度がありません。
契約する場合はよく考えて、必要のない勧誘はきっぱりと断りましょう。



● 各消費生活センターの相談窓口 ●

- 福岡県 092-632-0999 (日曜日でも電話相談可)
- 福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)
- 北九州市 093-861-0999 (土曜日でも相談可)

*消費者ホットライン ☎ 188 (いやや!)

(あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)

消費生活トラブル注意報 !!

インターネット使用中に突然表示される 偽セキュリティ警告画面にご注意!

・・・福岡県消費生活センター

(相談事例)



「消費者庁イラスト集より」

パソコンの操作中、このままではパソコンが危ないのでセキュリティソフトを入れるよう警告が出た。大手ソフト会社のロゴらしき表示があったので購入契約をし、カード番号を入力した。その後、案内ページの日本語が不自然であることに気づき、ネットで調べたところ詐欺の可能性があるとわかった。

警察に相談してソフトは削除した。解約したいが、契約先の会社は海外であり、電話しても片言の日本語でわからないと言われた。どうしたら良いか。

(アドバイス)

- ◆スマホやパソコンでウェブサイトを開覧していると、いきなり「システムが破損している」とか「ウイルスに感染している」などのメッセージが表示され、続けて何らかのソフトをインストールするよう案内が出ることがあります。「実在の事業者と思わせる表示がある」「警告画面が消えない」等、様々な手口によって消費者を不安にさせています。
このような警告の多くは、パソコンの状態とは関係なしに表示されるものですから、あわてずに対処し、無視しても大丈夫な場合がほとんどです。
偽の表示かどうかの判断がつかない場合は「独立行政法人情報処理推進機構（IPA）の情報セキュリティ安心相談窓口」へ相談しましょう。警告画面が消えない場合等の対処方法についても、相談に応じてくれます。
- ◆あわててソフトをインストールすると、逆にウイルスに感染する恐れがあり、端末を遠隔操作される場合もあります。警告メッセージに続いて案内されるソフトは疑ってかかりましょう。
- ◆ソフトを契約後、おかしいと気づいて解約しようとしても、相手と連絡がつかない、相手が日本語を使えない等、解約手続きがスムーズに進まないことも多いようです。このような場合、すぐにカード会社に連絡し、場合によってはカード番号を変更する等の措置を取る必要があります。
- ◆まずは最寄の消費生活センターに相談しましょう。



● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999（日曜日でも電話相談可）

福岡市 092-781-0999（第2・第4土曜日でも電話相談可）

北九州市 093-861-0999（土曜日でも相談可）

* 消費者ホットライン TEL（局番なし）188（いやや!）

（あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します）