

V ホットな消費者ニュース（令和4年度）

※県内の消費生活相談窓口に寄せられた相談の中から、注意が必要な事例について紹介しています。

2022年 4月号	<ul style="list-style-type: none"> ●まだまだ多いインターネット通販トラブル！定期購入に気をつけて！ ●パソコンに警告画面や警告音が出てもあわてないで！電話をかけないで！料金を支払わないで！ 	P44
2022年 5月号	<ul style="list-style-type: none"> ●還付金・給付金詐欺が多発しています！役所を騙(かた)る電話に気を付けて！ ●通信販売のルールが変わります 	P45
2022年 6月号	<ul style="list-style-type: none"> ●電話勧誘での電気の契約トラブルに注意！ ●いつでも解約できるはずなのに、販売業者に連絡がつかず解約できない 	P46
2022年 7月号	<ul style="list-style-type: none"> ●エステの「使い放題」は、有償サービスと無償サービスでできている？ ●補聴器購入は慎重に！まずは専門医の受診を 	P47
2022年 8月号	<ul style="list-style-type: none"> ●鍵の解錠サービスにご注意！ ●電子レンジの発火、食品の破裂や沸騰にご注意！！電子レンジを安全に使いましょう！ 	P48
2022年 9月号	<ul style="list-style-type: none"> ●外貨建て生命保険のトラブルが増えています。契約は慎重に、家族と相談しましょう！ ●オークションサイトで落札できなかった人気商品が別サイトで格安販売？！ 	P49
2022年 10月号	<ul style="list-style-type: none"> ●気をつけましょう！通信販売の定期購入 	P50
2022年 11月号	<ul style="list-style-type: none"> ●害虫駆除を頼んだら高額請求！？ ●巧妙化する劇場型勧誘の手口にご注意！ 	P51
2022年 12月号	<ul style="list-style-type: none"> ●「簡単にもうかる」というインターネット広告にご注意！ ●火災にご注意！！電気ストーブを安全に使いましょう！ 	P52
2023年 1月号	<ul style="list-style-type: none"> ●人手不足や事業者の倒産で放置されることも… 工事代金の前払いに気をつけて！ ●マッチングアプリをきっかけとする投資詐欺にご注意！ 	P53
2023年 2月号	<ul style="list-style-type: none"> ●不用品回収サービスのトラブルにご注意！ ●パソコンの「警告メッセージ」にご注意！ 	P54
2023年 3月号	<ul style="list-style-type: none"> ●コンサートチケットの購入トラブルに注意！ ●「お試し・初回限定価格・縛りなし・いつでも解約」お得な広告には注意しましょう！ 	P55



まだまだ多いインターネット通販トラブル！定期購入に気をつけて！

（相談事例1）

スマホのSNS広告に美容液が「初回限定特別価格980円、購入回数の縛りはない、いつでも解約できる」と表示されていた。お得に試すことができ、解約保証もあり安心だと思い注文した。1か月後に2回目の商品が届くことは知っていたので、規約通りに発送予定日の10日前までに解約の申し出をしたところ、「2回目の商品を受け取る前に解約する場合は通常価格での購入になる」と言われ初回価格との差額を請求された。

（相談事例2）

定期購入契約だが「購入回数の縛りがなくいつでも解約できる」と表示があったため購入した。2回目が届いた後に販売事業者へ解約の電話をかけるが、一向につながらない。このままだと3回目が届いてしまう。

（アドバイス）

- ◆「初回限定特別価格」「いつでも解約できます」このような広告を見て「お得に試せる」「解約保証があり安心だ」と軽い気持ちで注文すると、解約保証には条件などがあり通常価格での支払いが必要になる場合があります。注文の際には「注文確定」を押す前に契約内容、販売事業者、返品・解約などの規約を詳しく確認しましょう。
- ◆事業者へ電話がつかない場合も、根気よくかけ続けてみましょう。それでもつながらなければメールやFAXなどで解約の意思を伝え、メモやスクリーンショットなどで履歴を残しておきましょう。

パソコンに警告画面や警告音が出てもあわてないで！ 電話をかけないで！料金を支払わないで！

（相談事例）

パソコンを使っていたら、突然、警告音が鳴り、「ウイルス感染した」と表示された。驚いて表示されていた問合せ先に電話をかけると、海外のセキュリティソフトウェア業者を名乗る人物が遠隔操作で作業をし、ウイルス除去のための代金として、コンビニで電子マネーを5万円分買うように言われた。コンビニで電子マネーを買い、電子マネーの番号を入力すると、「番号が違う。再度5万円分買うように」と言われた。もう一度、電子マネーを買いに行ったところ、店員から「おかしな話なので消費生活センターに相談するように」と言われた。

（アドバイス）

- ◆警告画面や警告音が出ても、慌てて警告画面に表示されている連絡先に電話をしないようにしましょう。慌てて連絡すると不安をあおられ、次々に料金の支払いを迫られます。
- ◆高齢者の被害が多くなっています。自分だけで判断せず、電話したり、料金を払う前に、周りの人に相談して下さい。電子マネーの番号を伝えてしまうとお金を取り戻すことは非常に困難です。
- ◆「警告画面が消えない」等の対処方法については、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』に相談しましょう。
- ◆困ったときは、お住まいの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口にご相談ください。

情報セキュリティ安心相談窓口
電話番号：03-5978-7509
受付時間：10時～12時、13時30分～17時（土日祝日・年末年始除く）

● 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）	久留米市 0942-30-7700（第2日曜日でも相談可）
飯塚市 0948-22-0857	宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623	行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098	筑紫野市 092-923-1741

* 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）
※ナビダイヤル通話料が発生します

事例提供：飯塚市消費生活センター、福岡県消費生活センター
発行：福岡県消費生活センター



還付金・給付金詐欺が多発しています！ 役所を騙(かた)る電話に気を付けて！

(相談事例)

私の住所地の役所、保険課〇〇と個人名を名乗り、「過去3年間の医療費の還付金がある」と電話があった。銀行情報を聞かれ答えたが、さらに詳しい情報を求められたので「役所に行って手続きをする」と言うと、暴言を吐かれ電話を切られた。

役所に問い合わせ、詐欺電話だと判明した。(60歳代男性)

(アドバイス)

- ◆「『医療費』や『介護保険料』の還付金がある」と、役所など公的機関を騙る電話が多発しています。
- ◆公的機関が電話で銀行口座や暗証番号を聞くことはありませんし、ATMの操作で還付金や給付金を受け取ることはできません。
- ◆新手の詐欺として、電話で口座・暗証番号を聞き出されたことで、知らない間にインターネットバンキングの手続きをされた事例があります。そのために、口座から数百万円が引き出されるという被害も県内で続発しています。
- ◆不審に感じたときは消費生活センターに相談してください。

通信販売のルールが変わります

法律が改正され、令和4年6月1日よりインターネット通販においては最終確認画面で下記の条件の明確な表示が義務化されます。これらの表示がなく、誤認させる表示により申し込みをした場合、契約を取り消せる可能性があります。

【確認する3つのポイント】

①購入の回数

②2回目からの料金

③解約の方法

最終確認画面とは、インターネット通販において、その画面内に設けられている申込みボタン等をクリックすることにより契約の申込みが完了することとなる画面です。

【アドバイス】

- ①「〇ヶ月コース」「定期」「自動更新」「無期限」などの表示があれば2回目以降も届きます。届く商品の量や回数を確認しましょう。
 - ②「初回」価格と「2回目以降」の価格は違う場合があります。2回目以降の支払い価格や支払い総額を確認しましょう。
 - ③1回限りで解約出来るか、解約申し出期間に制限はないか、解約違約金など追加負担はないか確認しましょう。
- ◆通信販売にはクーリング・オフは適用されず、販売業者が定めた返品に関する特約に従うこととなります。注文する前によく確認し、最終確認画面のスクリーンショットを残しておきましょう。

●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土曜日も電話相談可)
北九州市 093-861-0999(土曜日でも相談可) 久留米市 0942-30-7700(第2日曜日でも相談可)
飯塚市 0948-22-0857 宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623 行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098 筑紫野市 092-923-1741

*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)
※ナビダイヤル通話料が発生します

事例提供：北九州市立消費生活センター、宗像市消費生活センター
発行：福岡県消費生活センター



電話勧誘での電気の契約トラブルに注意！

契約している小売電気事業者とは別の会社から電話勧誘があり、契約したつもりはないのに電力会社が切り替わっていたなどの相談があります。

(相談事例)

1カ月ほど前に、電気代が安くなると電話で勧誘された。興味はあったが、すぐに契約をする気はなかった。資料を請求するだけで契約は成立しないことを業者に確認し資料を請求した。送られてきた資料には、電気の検針票を事務代行業者に送るように書かれていたため、不審に思い問い合わせ先に連絡すると、すでに申込みされているという返事だった。

(アドバイス)

- ◆電話での口頭による意思表示だけでも契約申込は可能です。切り替えの必要性をよく考え必要なければはっきり断りましょう。
- ◆契約を切り替える場合、検針票に記載されている情報が必要になります。切り替え検討の意思がなければ、検針票の記載情報は伝えないようにしましょう。
- ◆契約先を切り替える際は、契約期間や契約解除などの条件をよく確認し契約しましょう。
- ◆電話勧誘で契約した場合、クーリング・オフなどができる場合がありますが、自ら事業者へ電話をかけて契約した場合などは、クーリング・オフできないので注意しましょう。
- ◆契約トラブルで困った場合は、お住まいの自治体の消費生活センターにご相談ください。

いつでも解約できるはずなのに、販売業者に連絡がつかず解約できない

(相談事例)

「初回500円」というサブリメントのSNS広告を見て、2回目以降約4,000円の商品が毎月届く定期購入で契約。次回発送日の10日前までに解約の連絡をすればいつでも解約できるという条件を見て申し込んだ。後日、2回目の商品が届く前に解約したいと思い、販売業者に電話するが、混み合っていて繋がらない。

(アドバイス)

連絡した証拠を残しましょう

- ☞販売業者に解約の連絡がつかない場合、連絡した証拠を残しましょう。解約できる期間を過ぎてから販売業者に連絡がついた場合は、解約できる期間内に連絡した証拠を提示しながら、解約交渉を試みましょう。
- ☞また、解約方法が「電話」に限定されている場合でも、念のため電話以外の連絡方法（電子メール等）で、解約するために販売業者に電話をかけているが繋がらない旨を連絡しておきましょう。
- ☞販売業者が指定した解約条件、解約方法で解約を申し出ようとしたことを、後で証明できるようにしておくことが重要です。

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日も電話相談可)	福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日も電話相談可)
北九州市 093-861-0999 (土曜日も相談可)	久留米市 0942-30-7700 (第2日曜日も相談可)
飯塚市 0948-22-0857	宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623	行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098	筑紫野市 092-923-1741

* 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)
※ナビダイヤル通話料が発生します

事例提供：福岡市消費生活センター、大牟田市消費生活センター
発行：福岡県消費生活センター



エステの「通い放題」は、有償サービスと無償サービスでできている？

（相談事例）

「2年間通い放題で60万円」という脱毛エステを契約したが、今になってみると高額な契約だったので、中途解約を申し入れた。エステ店から解約料を請求されたが、1か月しかサービスを受けていない割には、その額が高額すぎる。（30代 男性）

（アドバイス）

- ◆多くの場合、中途解約をする場合は、既に受けたサービス料金や解約料を払う必要があります。金額に納得がいかない場合は、明細書を出してもらいましょう。
- ◆「通い放題」であっても、「有償（代金）で施術を受けられる期間・回数」を限定した上で、それを超える期間・回数分を「無償サービス」（アフターサービス）としていることが多くあります。「通い放題」としている期間だけでなく、有償・無償の期間、施術1回当たりの単価も確認することが大切です。
- ◆解約料には、法律で定める上限があります。詳しくは、消費生活センターに相談してください。

補聴器購入は慎重に！ まずは専門医の受診を

（相談事例）

最近テレビの音声の聞こえが悪いように感じはじめ、補聴器店に出向いて検査を受けた。すると、高額な補聴器を勧められ、60万円で購入した。このことを知った娘から勧められて耳鼻科を受診すると、医師からは「補聴器はまだ必要ない」と言われた。補聴器店に出向いて解約を申し入れたが、「商品は発注しているので契約の解除はできない」と言われた。（70代 女性）

（アドバイス）

- ◆まず、補聴器が必要かどうかについて、専門医の診断を受けましょう。
- ◆認定補聴器技能者がいる販売店、認定補聴器専門店に相談しましょう。
- ◆補聴器に関することや契約内容や価格等について十分な説明を受けるために、家族など周りの人と一緒に店舗に出向きましょう。
- ◆購入後の調整やメンテナンスも大切であり、業者選択は慎重に行いましょう。
- ◆店舗購入や通信販売ではクーリング・オフはできません。

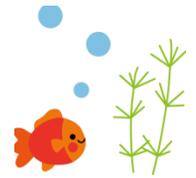
● 各消費生活センターの相談窓口 ●

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）	久留米市 0942-30-7700（第2日曜日でも相談可）
飯塚市 0948-22-0857	宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623	行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098	筑紫野市 092-923-1741

* 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）

※ナビダイヤル通話料が発生します

事例提供：久留米市消費生活センター、行橋市広域消費生活センター
発行：福岡県消費生活センター



鍵の解錠サービスにご注意！

（相談事例）

風呂場のドアの鍵が壊れて開かなくなり、ネットで見つけた業者に電話をかけた。やってきた業者は「鍵の故障は3段階あって、この鍵が一番ひどい状態。一番高い修理代になる」と言われた。築20年の家で、それなりに錆があったので仕方ないと思い承諾した。40分ほど作業をしても鍵は開かず、「開けばいいんですよね」と言われ「はい」と答えたら、ドアノブそのものを壊して開けた。ドアノブは垂れ下がった状態で金属片がむき出しになったまま。支払いをせかさされ、仕方なくネット銀行から業者口座に振り込んだ。振り込みが終わると「この鍵はドアそのものを交換するしかない。今はガムテープか何かで養生しておいて」と言って垂れ下がったドアノブを放置して帰っていった。3万3千円も払ったのに納得できない。（50代女性）

（アドバイス）

- ◆修理を急ぐあまり、ネット上の安価な業者を選びがちですが、業者によって、サービス内容や料金は異なります。複数業者の見積もりを取って慎重に業者を選びましょう。
- ◆事例のように消費者自ら業者を呼び、高額な修理工事の勧誘を受けて契約しても、消費者がもともと高額な修理代金を伴う契約を締結する意思を有していなかった場合、クーリング・オフが認められるケースがあります。消費生活センターにご相談ください。
- ◆この事例では、消費生活センターが業者と交渉し、一部返金で合意となりました。

電子レンジの発火、食品の破裂や沸騰にご注意！！ 電子レンジを安全に使いましょう！

身近な調理器具として広く普及している電子レンジですが、電子レンジの使用機会が増える一方で、事故も報告されています。

事故を未然に防ぎ、安全に使用するために、今一度、電子レンジの正しい使い方を確認しましょう。

事故を防ぐポイント

- ◆庫内が汚れていると、庫内に残っている食品がすが燃えるおそれがあります。汚れを残さないように、こまめに掃除しましょう。
- ◆卵やウインナーなどは加熱により破裂するおそれがあります。電子レンジで加熱してはいけな食品、注意すべき食品を取扱説明書で確認しましょう。
- ◆カレー、シチュー、みそ汁、コーヒー等の食品は、加熱中に突然沸騰することがあります。加熱前によく混ぜたり、短時間で温まり具合を確認しながら加熱するようにしましょう。
- ◆加熱途中で不意に止まる、ターンテーブルが回らない、変な臭いがする、変な音がするなど、製品の動きがおかしいと思われる場合は、使用を中止してください。
- ◆リコール対象製品の事故が発生しています。リコール対象製品かどうかは、「消費者庁リコール情報サイト（<https://www.recall.caa.go.jp/index.php>）」で確認できます。

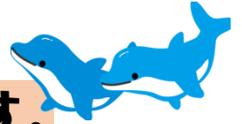
参考：「調理家電は正しく使いましょう～電子レンジ・オーブントースターの庫内の汚れはNO！！～」(独立行政法人製品評価技術基盤機構)

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日も電話相談可)	福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日も電話相談可)
北九州市 093-861-0999 (土曜日も相談可)	久留米市 0942-30-7700 (第2日曜日も相談可)
飯塚市 0948-22-0857	宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623	行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098	筑紫野市 092-923-1741

* 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)
※ナビダイヤル通話料が発生します

事例提供：糸島市消費生活センター、福岡県消費生活センター
発行：福岡県消費生活センター



外貨建て生命保険のトラブルが増えています。契約は慎重に、家族と相談しましょう！

(相談事例)

以前から加入している保険会社の担当者が「よい商品がある」「お金を預け替えるだけだから」と新しい保険商品を勧めに来た。担当者の上司も同席し、複数の書類を見せられ説明されたが、内容はさっぱり理解できなかった。しかし、その担当者を信頼していたので契約した。ところが後日、為替変動に伴う経過報告の書類が届き、そこで初めてこの保険が外貨建てであること、短期で解約すると高額な手数料がかかることに気が付いた。この契約を取り消したい。(80歳代女性)

(アドバイス)

- ◆ 契約する際は、その内容についてしっかり確認しましょう。外貨建て生命保険は、生命保険会社だけでなく銀行などでも販売されています。ご相談者の中には、販売担当者が銀行員であることから「定期預金をしたつもりだった」「元本保証と思っていた」という方もいます。
- ◆ 勧誘されてもその場で契約せず、渡された書類をよく読んで家族にも相談し、慎重に検討しましょう。消費者の希望と異なる勧誘が行われ、外貨建て生命保険の契約であることや、為替リスクなどについて、消費者がよく理解しないまま契約する事例が多くあります。クーリング・オフをしても為替のリスクで損失が発生する場合があります。
- ◆ 不安なときは消費生活センターに相談してください。

オークションサイトで落札できなかった人気商品が別サイトで格安販売？！

(相談事例)

2か月前、オークションサイトに人気アーティストのサイン入りCDが出品されていた。サイン入りとあって高価格での入札が続き、私は落札できなかった。あきらめきれず探していると、別の販売サイトに同じものがあった。オークションサイトで見た出品者のコメントも付いており、販売価格は落札額の半値以下。落札者が不要になって処分するのかと思い、すぐに注文し銀行振込も完了した。だが、10日経ってもCDが届かない。販売サイトには電話番号が見当たらず、メール返信もないので連絡が取れない。ネットで検索すると詐欺サイトと書かれていた。

(注意点とアドバイス)

- ◆ 販売価格が大幅に割引されているサイトは要注意。
- ◆ サイト内のリンクが適切に機能しない場合も要注意。
- ◆ 販売サイト？オークション？フリマ？
販売サイトでは申込みの相手方は通信販売事業者となり、価格や名称、電話番号等の表示義務があります。オークションサイトでは相手方は出品者となり、オークション形式で落札価格が最終確定されます。フリマサイトでは相手方は出品者となり、売り手が提示した価格に買い手が応じれば取引が成立します。

この事例の販売サイトは、無関係のオークションサイトの画像、コメントを流用していました。

- ◆ **申し込みの前に**、そのサイトに関するトラブル情報がないか検索・確認しましょう。

● 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)	久留米市 0942-30-7700 (第2日曜日でも相談可)
飯塚市 0948-22-0857	宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623	行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098	筑紫野市 092-923-1741

* 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)

※ナビダイヤル通話料が発生します

事例提供：北九州市立消費生活センター、筑紫野市消費生活センター
発行：福岡県消費生活センター



気をつけましょう！通信販売の定期購入

【相談事例】回数縛りがない定期購入の**はずが**
4回の定期購入の契約になっていた！

初回の商品が届いたら解約するつもりで、初回2,000円で回数縛りがない、シャンプーの定期購入をネットで注文した。数日後、初回の商品が届いたので、解約するため業者に連絡すると「4回の定期購入契約になっている」と説明があった。確かに注文後に「もっと安く購入できる方法」と画面に表示されたが、それを選ぶと4回の定期購入が条件になるので選んだ覚えはない。しかし、注文受付メールをよく見ると「4回の定期コース」の記載があった。

【相談事例】通信販売の定期購入、「受け取り拒否」や「一方的な返品」では解約になりません！

SNS広告からファンデーションを定期購入で注文した。使ってみると肌に合わなかったので業者に「もういらぬ」と連絡を入れた。その後、また商品が届いたので受け取りを拒否したが請求が続いている。業者に「既に解約済みだ」と連絡しようと電話をかけるが一向につながらない。

アドバイス

- ◆ 令和4年6月1日に「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化され取引における基本的な事項を「最終確認画面」等で明確に表示することが義務付けられました。インターネットで注文する際は、「最終確認画面」で右のチェック項目を必ず確認しましょう。なお、注文完了直後に商品の価格が割引されると勧められ「特別割引クーポン」を利用したり「購入条件の変更」をしたりした場合も必ず確認しましょう。
- ◆ 通信販売では、クーリング・オフの制度は適用されません。返品・解約は業者の定める規約に基づきますので、購入先の名前、契約内容、返品・解約などの規約を確認しましょう。
- ◆ 解約窓口の電話がつかない場合も、根気よくかけ続けてみましょう。それでもつながらなければメールやFAXなどで解約の意思を伝えましょう。その際には、「どの時点からの解約になるのか」「何回目まで受け取ることになるのか」「支払う金額はいくらなのか」などを確認しましょう。業者と話をしないまま、自分の判断で「受け取り拒否」や「返品」をすると、業者側も受け取りを拒否したり、返品送料を上乗せして請求されるなど、さらなるトラブルにつながる可能性があります。
- ◆ 契約トラブルで困った場合は、お住まいの自治体の消費生活センターにご相談ください。

==最終確認画面チェック項目==

- ✓ 定期購入が条件になっていないか
- ✓ 定期購入が条件の場合、継続期間や購入回数
- ✓ 解約の際の連絡手段
- ✓ 「解約・返品」が可能か
可能な場合は、その条件
- ✓ 「最終確認画面」をスクリーンショットで保存

● 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) 久留米市 0942-30-7700 (第2日曜日でも相談可)
飯塚市 0948-22-0857 宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623 行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098 筑紫野市 092-923-1741

* 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)
※ナビダイヤル通話料が発生します

事例提供：福岡市消費生活センター、飯塚市消費生活センター
発行：福岡県消費生活センター



害虫駆除を頼んだら高額請求！？

(相談事例)

自宅にゴキブリが数匹発生し、慌ててネットで駆除業者を調べた。『業界最安値！基本料500円から！』との広告を見つけ、その事業者に電話で駆除を依頼した。しかし、来訪した事業者から「ゴキブリ駆除は1匹につき2万円から」と言われ、最終的には出張費や薬剤費などを加算されて10万円以上を請求された。こんなに高額になると思わなかったので、クーリング・オフをしたい。

(アドバイス)

- ◆害虫、ねずみ等の駆除を依頼する場合、急ぐあまり安価な基本料金の広告につられてしまいがちです。事業者の来訪を依頼する前に、具体的な作業の内容や広告に記載された料金以外の必要な費用などを聞き取りましょう。余裕がある時は、複数の業者から見積もりを取り、慎重に検討しましょう。
- ◆事業者から「見積もりは現地を見てから」と言われたときは、見積もり料や出張料についても確認しましょう。
- ◆消費者側から事業者の訪問を求めた場合、基本的にはクーリング・オフができません。事業者側から勧誘があった場合や契約内容によってはクーリング・オフができる場合があるので、消費生活センターにご相談ください。

巧妙化する劇場型勧誘の手口にご注意！

(相談事例)

住宅メーカーの社員を名乗って電話があり、「市内に老人ホームが建設予定で、あなたは優先入所の対象です」と言われたが必要ないので断った。その後、老人ホームの業者から「契約は成立です。1千万円の入金ありがとうございます。」と電話がかかってきた。契約も振込もしていないと伝えると「あなたが申し込んでいないのなら名義貸しにあたり、詐欺になるから警察に連絡します。」と言われた。どうしたらいいか。(70代女性)

(アドバイス)

- ◆実在する企業などを騙り、複数の人物が立場を変えて、電話をかけてくる「劇場型詐欺」と呼ばれる手口です。「名義貸しは犯罪」「解決金が必要」「解決すれば返金」などセールストークも巧妙化しています。一度電話に出ると切りにくくなり、話を聞き続けると様々な口実で金銭を要求されます。「犯罪になる」「あとから返金する」などと言われても、絶対にお金を払わないでください。
- ◆このような電話への対応には留守番電話機能を利用しましょう。かかってきた相手を確認して必要な電話にだけ折り返すというのも一つの方法です。また、発信者の番号が表示されるサービス対応の電話機を使用している場合には、番号非通知や知らない番号からの電話には出ないという方法で対応してみましょう。

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日も電話相談可)	福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日も電話相談可)
北九州市 093-861-0999 (土曜日も相談可)	久留米市 0942-30-7700 (第2日曜日も相談可)
飯塚市 0948-22-0857	宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623	行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098	筑紫野市 092-923-1741

* 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)
※ナビダイヤル通話料が発生します

事例提供：久留米市消費生活センター、宗像市消費生活センター
発行：福岡県消費生活センター



「簡単にもうかる」というインターネット広告にご注意！

（相談事例）

「簡単にもうかる」というネット広告を見て、情報商材を購入した。その後、事業者から電話があり「有料プランに入らなければもうからない。高額なプランほど色々なサポートが受けられる」といわれ高額な有料プランを契約したが、指示通りに作業してももうからないので解約したい。

（アドバイス）

- ◆簡単にお金を稼ぐことはできません。「簡単に稼げる」「もうかる」という広告を安易に信用しないようにしましょう。
- ◆契約書、広告や購入時の画面等を印刷したもの、事業者とのやり取りの記録、契約に至った経緯などを整理して、消費生活センター・消費生活相談窓口にご相談しましょう。クレジットカード決済の場合は、直ちにクレジットカード会社にも連絡してください。

※情報商材とは、インターネットの通信販売等で、副業や投資等で高額収入を得るためのノウハウなどと称し、PDFファイル等の様々な形式で販売されているものです。購入するまで内容がわからないため、広告や説明と違い、あまり価値のない情報だったという場合があります。

火災にご注意！！電気ストーブを安全に使いましょう！

寒さが増し、電気ストーブ等の暖房器具の使用機会が増える季節となりました。

一方、暖房器具からの出火による事故も報告されています。

事故を未然に防ぎ、安全に使用するために、今一度、電気ストーブの正しい使い方を確認しましょう。

事故事例

- ・電気ストーブの前に衣類を積み上げて置き、電気ストーブを通電状態にしたまま外出したところ、電気ストーブ及び周辺を焼損する火災が発生した。
- ・電気ストーブを使用中、電源コードから火花が出た。

事故を防ぐポイント

- ◆燃えやすい物の近くで電気ストーブを使用しないようにしましょう。火災になるおそれがあります。
- ◆就寝時、外出時やその場を離れる時は、電気ストーブの電源を切りましょう。
- ◆電源コードに大きな力が加わることにより、断線し、火災になるおそれがあります。電気ストーブの電源コードを引っ張ったり、折り曲げないようにしましょう。
- ◆ほこりなどが発火や発熱の原因となる場合があります。電気ストーブや電源コードは定期的に清掃を行い、ほこりやごみを取り除きましょう。
- ◆リコール対象製品の事故が発生しています。リコール対象製品かどうかは、「消費者庁リコール情報サイト（<https://www.recall.caa.go.jp/>）」で確認できます。

参考：「冬の火災は『ゼロ距離』と『ほったらかし』に注意！～電気暖房器具は使う前に点検も！～」

（独立行政法人製品評価技術基盤機構）

●各消費生活センターの相談窓口●

福岡県	092-632-0999（日曜日も電話相談可）	福岡市	092-781-0999（第2・第4土曜日も電話相談可）
北九州市	093-861-0999（土曜日も相談可）	久留米市	0942-30-7700（第2日曜日も相談可）
飯塚市	0948-22-0857	宗像市	0940-33-5454
大牟田市	0944-41-2623	行橋市広域	0930-23-0999
糸島市	092-332-2098	筑紫野市	092-923-1741

*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）

※ナビダイヤル通話料が発生します

事例提供：大牟田市消費生活センター、福岡県消費生活センター
発行：福岡県消費生活センター



人手不足や事業者の倒産で放置されることも… 工事代金の前払いに気をつけて！



（相談事例）

3か月前に、数軒隣の家で工事をしていると言う事業者が来訪した。我が家では、以前から、外壁が気になっていたのですが、事業者に勧められるままに150万円で外壁塗装の契約をした。事業者が資材の手配をするというので、すでに100万円を前払いしている。足場を組んでこれから工事という状態なのに、なかなか工事が始まらない。数日前まで電話連絡はとれていたが、今は電話にも出ない。会社の所在地を見に行っただが、それらしき建物もなかった。だまされたのだろうか。（60歳代女性）

（アドバイス）

- ☞ 契約金額の前払いには、人手不足や契約相手の倒産などで、サービスが受けられないリスクがあります。高額な契約の場合は、特に、相手の信頼性について十分検討しましょう。
- ☞ 事業者を選ぶときは、実績のある事業者か、国に登録された住宅リフォーム事業者団体に加盟しているかなど、さまざまな観点から検討することが大切です。
- ☞ 費用の全額前払いは避けましょう。工事の進捗段階に応じて分割して支払う場合も、できるだけ完成後の支払いを主にした契約にしましょう。
- ☞ 不審な勧誘を受けたり、不安を感じた場合は、消費生活センターに相談してください。

マッチングアプリをきっかけとする投資詐欺にご注意！

（相談事例）

マッチングアプリで知り合った相手から、暗号資産による海外投資サイトを紹介された。運用を始めた当初、運用画面上では順調に利益が上がっていた。しかし、資金の増額を断ると、相手から連絡が来なくなり、投資サイトにもアクセスできなくなり、多額の借金だけが残った。

（アドバイス）

- ☞ マッチングアプリを利用する際には、事前に規約などを確認することが大切です。規約に違反する行為や疑わしい行為を持ちかけてくる相手は避けたほうがよいでしょう。
- ☞ 海外の事業者の場合、連絡が取れなくなると、被害回復は極めて困難です。また、投資サイトに登録した個人情報悪用される恐れもあります。
- ☞ 日本で金融商品取引を行う場合、海外の事業者であっても金融商品取引業の登録が必要です。登録業者は金融庁のWEBサイトで確認できます。

● 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土曜日も電話相談可）
北九州市	093-861-0999（土曜日でも相談可）	久留米市	0942-30-7700（第2日曜日でも相談可）
飯塚市	0948-22-0857	宗像市	0940-33-5454
大牟田市	0944-41-2623	行橋市広域	0930-23-0999
糸島市	092-332-2098	筑紫野市	092-923-1741

*** 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）
※ナビダイヤル通話料が発生します

事例提供：北九州市立消費生活センター、行橋市広域消費生活センター
発行：福岡県消費生活センター



不用品回収サービスのトラブルご注意！

(相談事例)

自宅の不用品を処分するために、ネットで見つけた「軽トラック1台分3500円～」の業者に問い合わせた。電話で不用品の量を伝えると1万円程度になるだろうと言うので依頼したが、回収の当日、事業者から、電話で聞いた量より多いので5万7千円になると言われた。仕方なく回収をしてもらい料金を支払ったが、後で考えると高額すぎる。返金してほしい。

(アドバイス)

- ☞ 一般家庭から出る一般廃棄物の収集・運搬は、市区町村の許可を受けた事業者しか行えません。
- ☞ 不用品の処分は、お住まいの市区町村のルールに従いましょう。
- ☞ 一般廃棄物処理業の許可業者の複数社から見積もりを取り、追加料金の有無や作業内容などを確認しましょう。
- ☞ 当日は作業前に改めて料金や作業内容を確認し、見積もりの料金や作業内容からの変更を提案されて納得できない場合は、作業前にきっぱり断りましょう。
- ☞ 見積もりのために呼んだ事業者とその場で契約した場合や、広告などの表示と実際の請求額が大きく異なる場合などは、クーリング・オフが適用できる可能性があります。
- ☞ トラブルなど困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センターにご相談ください。

パソコンの「警告メッセージ」にご注意！

(相談事例)

深夜、パソコンの操作中、画面上に「スパイウェアアラート。PCのセキュリティ上の理由でアクセスがブロックされています」と警告メッセージと問い合わせのサポート窓口の電話番号が、繰り返し表示された。有名なソフトウェア会社だったので、慌てて電話をした。電話に出た相手は、外国人名を名乗り、片言の日本語で話し、指示されるとおりパソコンを操作すると、同ソフトウェア社の写真付きの社員証が表示されたので信用してしまい、相手の言うままにソフトウェアをダウンロードした。その後、「このままではパソコンのセキュリティが危険。継続サポートが必要。コンビニで代金5万円のプリペイドカードを購入し、支払うように」と指示された。オロオロしているのを見た家族が「詐欺では？」と言ったので、すんでのところまで難を逃れた。

(アドバイス)

パソコンに表示された偽のセキュリティ警告を信じこませて、電話をかけさせ、サポート代と称してお金を詐取する詐欺の手口です。

1. 警告画面に表示された警告メッセージや電話番号を安易に信じないようにしましょう。
2. 正規の会社がサポート料金をコンビニのプリペイドカードで請求することはありません。
3. 指示されたソフトウェアをインストールしたり、遠隔操作を許可した場合はアンインストールが必要です。詳細はIPA（情報処理推進機構）のホームページを参考にしてください。

情報セキュリティ安心相談窓口 <https://www.ipa.go.jp/security/anshin/>

● 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)	久留米市 0942-30-7700 (第2日曜日でも相談可)
飯塚市 0948-22-0857	宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623	行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098	筑紫野市 092-923-1741

* 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)
※ナビダイヤル通話料が発生します

事例提供：福岡市消費生活センター、糸島市消費生活センター
発行：福岡県消費生活センター



コンサートチケットの購入トラブルに注意！

（相談事例）

コンサートのチケットをインターネットで購入したが、届いたチケットには他人の氏名が記載されていた。しかも、30,000円で購入したチケットには「9,000円」と記載されている。不安になって調べたところ、転売仲介サイトからの購入であることがわかった。このチケットで入場できるか心配だ。

（アドバイス）

新型コロナウイルス感染症による制限が求められているコンサートなどのイベントも、その制限が緩和され、発声（声出し）など、以前の楽しみ方ができるようになりつつあります。一方で、チケットを購入する際は、トラブルにならないよう、販売サイトの表示内容を確認する必要があります。

- ◆インターネットで検索した際に、公式のチケット販売サイトが上位に表示されるとは限りません。落ち着いて表示を確認しましょう。
- ◆購入する際は、価格や手数料、解約や返品に関する特約(ルール)を十分に確認しましょう。
- ◆チケットの中には、券面に記載された氏名以外の人が入場できないものもあります。転売仲介サイトから購入する場合は、チケットの転売が禁止されていないかを事前に確認しましょう。
- ◆転売仲介サイトで購入したチケットの解約や返品の取扱いは、当該転売仲介サイトに表示されている規約によることとなります。

「お試し・初回限定価格・縛りなし・いつでも解約」 お得な広告には注意しましょう！

（相談事例）

スマホの動画広告を見て「初回980円」の美容クリームを注文した。広告には「いつでも解約できる」と記載があった。注文の際お得なクーポンが発行されたので利用のボタンをタップした。注文確認メールが届き、クーポンを利用した場合は、契約条件が4回縛りの定期購入になることが分かった。契約条件などの利用規約は、注文確認画面の下の方に小さく表示されていて、定期購入であることに気づけなかった。解約しようと販売業者に電話をするが繋がらず解約できない。

（アドバイス）

- ◆通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。解約する場合は、原則として契約時に事業者が表示する規約に基づくこととなります。
- ◆無料や低価格などのお得感を強調した広告には理由があります。「注文確定」を押す前に右の契約内容は必ず確認しましょう。
- ◆契約内容の記録の為、注文時の画面、最終確認画面やメールをスクリーンショットで保存しましょう。
- ◆販売業者に解約の連絡をしても連絡がつかない場合、連絡した証拠（電話や電子メール等の記録）を残しておきましょう。

==「注文確定」を押す前に==

- ✓ 定期購入が条件になっていませんか？
- ✓ 定期購入の場合、期間や回数と支払い総額はどのくらいになりますか？
- ✓ 解約の際の連絡手段を確認しましたか？
- ✓ 返品特約、解約条件は確認しましたか？
- ✓ 利用規約の内容を確認しましたか？

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999（日曜日も電話相談可） 福岡市 092-781-0999（第2・第4土曜日も電話相談可）
北九州市 093-861-0999（土曜日も相談可） 久留米市 0942-30-7700（第2日曜日も相談可）
飯塚市 0948-22-0857 宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623 行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098 筑紫野市 092-923-1741

* 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）

※ナビダイヤル通話料が発生します

事例提供：久留米市消費生活センター、筑紫野市消費生活センター
発行：福岡県消費生活センター