

V ホットな消費者ニュース（令和５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。

2023年 4月号	●進級・進学の子の春お子さんのスマートフォンは大丈夫ですか？ ～オンラインゲームの高額課金トラブル～ ●リチウムイオン電池の事故に注意しましょう！	P41
2023年 5月号	●マイナポイント事務局や年金に関する機関など、実在の組織を騙るフィッシングメールに注意！ ●点検商法にご注意ください！	P42
2023年 6月号	●ESTAなどの電子渡航認証の申請代行サイトで高額請求された！ ●不審なハガキの送付事案発生！	P43
2023年 7月号	●その通販サイトは本物ですか？ 「高級ブランド品が格安！」などの SNS 広告にご用心！	P44
2023年 8月号	●「見るだけでいいから」と誘われる展示会にご注意！ ●肌のトラブルに加えて契約トラブルにも注意を！ インターネット通販の「初回」価格の除毛剤、使用方法や契約内容をしっかり確認していますか？	P45
2023年 9月号	●中古自動車の売却トラブルに注意！ ●ロードサービス業者との高額料金トラブルにご注意ください！	P46
2023年 10月号	●電話での不意打ち勧誘に要注意！ ●メールや電話の不審なメッセージ ～フィッシングメールや架空請求電話に気をつけて！～	P47
2023年 11月号	●点検商法にご注意ください！ ●不審な電話やショートメッセージサービス(SMS)に注意しましょう！	P48
2023年 12月号	●「お得」「割安」でも回数券の購入は慎重に 途中での払い戻しを断られることも・・・ ●お試し価格で購入したら、4 回購入が条件の定期購入契約だった！？	P49
2024年 1月号	●パソコンサポート詐欺に気をつけましょう ●一人暮らしの高齢の祖母宅に布団の訪問販売！	P50
2024年 2月号	●フィッシングの手口に要注意！ ●給湯器の「点検商法」にご注意！	P51
2024年 3月号	●SNSでニセの投資話を持ち掛ける詐欺に注意！ ●賃貸住宅の退去時トラブルに気をつけて！	P52



進級・進学の時 お子さんのスマートフォンは大丈夫ですか？ ～オンラインゲームの高額課金トラブル～

相談事例

私のクレジットカードに高額な請求があったので確認すると、小学生の子どもがオンラインゲームのアイテム購入に高額な課金をしていたことが分かった。何とかならないか。

アドバイス

進級・進学を機にスマートフォンを持ち、ゲームの仕組みがわからないままアイテム欲しさに高額課金してしまうケースがあります。未成年者が保護者の許可なく、オンラインゲームの課金をしてしまった場合は、未成年者契約として取り消しができる場合がありますが、トラブルになる前に、保護者の方も下記のことに注意しましょう。

◆クレジットカードの管理には十分注意しましょう。

保護者が気付かないうちにクレジット課金をされていた、などの相談があります。名義人でない子どもが使った場合、保護者のクレジットカードの管理責任が問われる可能性があります。

✓決済時にパスワードが必要になっていますか？

✓決済完了メールが届くようになっていますか？

◆有害サイトのブロックや使用時間、課金額、ダウンロードの制限などが可能な「ペアレンタルコントロール」を利用して、安全な利用環境を作りましょう。

◆安全に楽しめるよう、親子でゲームの遊び方について話し合い、ルールを決めましょう。

◆トラブルが発生したら、すぐに消費生活センターへご相談ください。

リチウムイオン電池の事故に注意しましょう！

リチウムイオン電池は、スマートフォン、タブレット端末、モバイルバッテリーなど、生活に欠かせないさまざまな機器に使われています。発熱、発煙、破裂等の事故を未然に防ぐために、リチウムイオン電池を使っている機器の取り扱いに注意しましょう。

事故事例

・カバンに入れていたモバイルバッテリーから煙が出た。

・スマートフォンを就寝中に充電していたら、充電器とスマートフォン本体の差し込み口が焦げていた。

事故を防ぐポイント

◆リチウムイオン電池を搭載した機器は、使用中や充電中に発熱します。ポケットやカバン、布団の中などではさらに高温になり、低温やけどを負うおそれもあります。熱がこもる環境に置かないようにしましょう。

◆充電端子に発熱や異臭、充電できないなどの異常がみられた場合は、直ちに使用を中止しましょう。

◆製品を購入する時は、製造販売元や型式・仕様が明示された製品を選びましょう。

参考：「リチウムイオン電池の事故を防ぐ(くらしの危険No.362)」(独立行政法人国民生活センター)

● 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金が発生します

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



マイナポイント事務局や年金に関する機関など、 実在の組織を騙るフィッシングメールに注意！

相談事例

- ①マイナポイント事務局から、スマホに「マイナポイントがまもなく失効するので、請求してください。」というメールが届き、記載された申し込みのURLをタップして、メールアドレスや住所、氏名、電話番号、クレジットカード番号などを入力したが、マイナポイント受取り画面に切り替わらない。フィッシング詐欺なのか。
- ②年金に関する機関名で、「重要なお知らせ」というショートメッセージが届いた。
URLがあるが、アクセスしても大丈夫だろうか。

アドバイス

- ◆メールやSMS(ショートメッセージ)に記載されたURLには、安易にアクセスしないようにしましょう。
- ◆フィッシングサイトにアクセスしても、個人情報は絶対に入力しないようにしましょう。
- ◆クレジットカード情報を入力してしまったら、すぐにカード会社に連絡しましょう。
- ◆日頃から、ブックマークした正規のURLや正規のアプリからアクセスしましょう。
- ◆困ったときや不安なときは、消費生活センターに相談してください。

点検商法にご注意ください！

相談事例

- ①「ガス給湯器の点検の委託を受けている」と電話があった。昨日来訪し、点検してもらったところ、経年劣化で交換が必要との説明を受け、契約した。しかし、ガス会社に確認したら、正式な委託業者ではないことがわかった。(80歳代女性)
- ②「近くで工事をしている」と業者が挨拶に来訪した際に、瓦がずれているようなので無料で点検すると言われた。強引に屋根に上がり点検した後、修理が必要と言われ、断ったが、勧誘がしつこかった。(80歳代女性)

アドバイス

- ◆点検を口実に自宅を訪問し、点検後に不安をあおって契約をさせる「点検商法」と呼ばれる手口です。事例のように正式な委託業者を騙って訪問してきたり、しつこく勧誘されたりする場合があります。突然、点検すると来訪してくる業者には注意しましょう。
- ◆点検商法は訪問販売ですので、書類をもらってから8日間はクーリング・オフで解約できます。クーリング・オフ期間を過ぎても取り消しができる場合もあるので、あきらめずに消費生活センターに相談してください。

● 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金が発生します

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



ESTAなどの電子渡航認証の申請代行サイトで高額請求された！

相談事例

アメリカに行くためにインターネットで電子渡航認証システムの申請をした。申請手続きを検索し最初に表示されたホームページにアメリカの国旗などが表示されていたため、公式サイトと思い込み、手続きを進めた。クレジットカードの決済通知メールが届き8,690円と思わぬ高額であったため、改めて確認してみると申請代行会社のサイトだったことに気づいた。サイトには申請手続きが開始されたら解約、返金できないと記載されている。

アドバイス

- ◆日本人が渡航する際、渡航先によっては電子渡航認証の申請が必要となります。電子渡航認証には、アメリカのESTA(エスタ)以外にも、カナダのeTA(イータ)、オーストラリアのETAS(イータス)などがあります。
- ◆申請代行サイトを利用する場合は、事業者の所在地や連絡先、契約内容、料金を必ず確認しましょう。申請代行サイトは海外の事業者である場合も多く、「申請手続き後のキャンセルには応じない」旨が利用規約に定められているケースでは、一度申請手続きを行うと、解約・返金の交渉は困難です。
- ◆公式サイトでの申請を希望する場合は、各国の大使館ホームページ等で所定の費用や公式サイトURL等確認したうえで利用しましょう。
- ◆お困りの際にはお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。

不審なハガキの送付事案発生！

相談事例

個人宅宛に、身に覚えのない『訴訟着手発付通知』と記載された不審なハガキが送付されてきた。送り先は、『債権執行書記官室』で住所や電話番号が記載されていた。

<ハガキの内容>

訴訟着手発付
通知

債権執行
書記官室

このたび通知しましたのは、貴方の利用されていた契約会社に対して未納料又は契約不履行による民事訴訟として裁判を執り行う為に訴訟提起された事を報告致します。当該会社、訴訟内容につきましては担当職員に管理番号をお伝えください。当地方民事執行センターは訴訟内容の正当性を確認する機関になりますので原則としてご本人様からのご連絡をお願いしております。電話が混み合い繋がりにくい事が御座います。その際はお掛け直しをお願い致します。尚、再三にわたる呼び出しに対し応じない場合は、裁判を放置していた方が執行官立ち会いのもと給料や財産を差押えられる事例がありますので十分ご注意ください。

アドバイス

- ◆ハガキ等による身に覚えのない料金請求や訴訟提起は無視しましょう。
- ◆記載されている番号には絶対に電話をかけないようにしましょう。
- ◆自分で判断せず、家族や周りの人に相談しましょう。

● 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金が発生します

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



その通販サイトは本物ですか？ 「高級ブランド品が格安！」などのSNS広告にご用心！

相談事例1

SNSに大手百貨店閉鎖による在庫一掃セールという広告が出ており、その広告からアクセスした通販サイトで、高級ブランドのバッグを注文した。定価28万円のバッグが約2万円だった。支払方法は代引き配達しか選べなかった。家族に話したところ、怪しいと言われた。この百貨店の公式ホームページを開いたところ、偽サイトに関する注意喚起が出ていた。だまされたのだろうか。通販サイトの業者には連絡がつかない。

相談事例2

SNS広告を見て、その広告からアクセスした通販サイトで、ブランドの下着を購入した。宅配業者に代金を支払い、中身を確認すると、偽物だった。改めて通販サイトを確認すると、偽サイトだったようで連絡先の記載もない。サイトに記載されていた金額より、宅配業者に支払った金額の方が高額だったのも不審である。

アドバイス

- ㊦百貨店が高級ブランドのバッグや財布等を大幅な値引価格で販売することは通常ありません。また、一切値下げをしないブランドもあります。安価な高級ブランド品の広告には用心しましょう。
- ㊦通販サイトに百貨店のロゴマーク等が表示されていても、偽サイトの可能性もあります。商品を注文する前に、公式通販サイト等に、偽サイトに関する注意喚起情報がないか確認しましょう。
- ㊦支払い方法が「代引き配達」のみの通販サイトには注意が必要です。
- ㊦極端に安い価格での販売や、「80パーセントoff」等の極端な値引きがされている場合は注意が必要です。
- ㊦販売業者の情報(名称、住所、電話番号など)が、通販サイトに表示されているか確認しましょう。正規サイトかどうか疑わしい場合は、利用を控えてください。
- ㊦業者と連絡がつかないまま関連する荷物が届いたときは、送り状の記録を残し、宅配業者に受け取りを拒否できるか確認しましょう。商品を受け取った後の返品交渉は難航する可能性があります。
- ㊦不安に思ったときは、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。

● 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金が発生します

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



「見るだけでいいから」と誘われる展示会にご注意！

相談事例

5年前に呉服店で小物を購入したところ、その1ヵ月後に「着物展示会」の案内状が届き、電話もかかってきた。「着物は買うつもりはない」と断ったが、「迎えに行く。豪華ランチも付いている」と言うので展示会場へ行った。会場ではスタッフ数人に囲まれ、次々と反物を肩にかけられ「お似合いですよ。どれが好みですか？」と聞かれた。適当に選ぶと席に案内され、断りづらい雰囲気になり契約してしまった。その後も「見るだけでいいから」と、度々誘われるようになり、断り切れずに、着物やバッグ、宝石類を次々と契約してしまった。

アドバイス

- ◆「見るだけでいいから」と展示会などに誘われ、気軽に会場に行ったところ、数人のスタッフに囲まれ、長時間にわたって勧誘され、断り切れずに契約してしまったという相談が寄せられています。展示販売は通常「店舗」とみなされ、クーリング・オフの適用はありませんが、開催期間が1日だけ、複数の販売員に取り囲まれ商品を自由に選択できずに契約してしまった、販売目的を隠して案内され契約してしまったなどの要件を満たせば、クーリング・オフが適用される場合があります。
- ◆一度契約してしまうと、その後も度々展示会に誘われるようになり、断り切れずに契約してしまうケースもあります。
- ◆必要がないものは、きっぱりと断ることが大切です。
- ◆買うつもりが無ければ、展示会等の誘いに乗らないことが一番です。

肌のトラブルに加えて契約トラブルにも注意を！

インターネット通販の「初回」価格の除毛剤、使用方法や契約内容をしっかり確認していますか？

相談事例

「初回500円」の除毛クリームをネット通販で注文した。使用すると、肌が赤くなり、かゆみも出たので解約しようとしたが、電話がつながらなかった。その後、2回目の発送を知らせるメールが届き、5回購入が条件の定期購入であることがわかった。販売会社に電話で問い合わせると、「初回の割引価格と通常価格の差額を払えば、初回のみで解約できる」と言われた。通常価格は6000円であり、高額な請求に納得がいけない。

アドバイス

- ◆除毛剤は医薬部外品です。「使用上の注意」に使用できない部位等が記載されています。用法・用量や使用上の注意をよく確認し、正しく使用しましょう。
- ◆除毛剤を使用して、かぶれ、かゆみ、赤みなど肌に異常が生じたら、すぐに使用を中止しましょう。
- ◆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。

= インターネット通販で商品を購入する時、「注文を確定」を押す前に確認しましょう =

- ✓ 割引価格の「初回」「お試し価格」は、定期購入が条件となっていないですか？
- ✓ 解約や返品条件を確認しましょう。通信販売では、クーリング・オフ制度はありません。
- ✓ 契約内容の記録のため、最終確認画面をスクリーンショットで保存しましょう。
- ✓ 購入先であるネット通販事業者の連絡先（名称、URL、電話番号、メールアドレス、住所等）をメモに控えておきましょう。

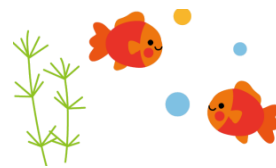
● 各消費生活センターの相談窓口 ●

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金が発生します

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



中古自動車の売却トラブルに注意！

相談事例

車を処分するため、中古車売却の一括査定サイトに登録すると、6社が見に来た。もっとも高額で引き取ってくれる買い取り業者に決め、手続きを進めるうち、相手の対応に不満を持ったので、1週間後に「解約したい。」と買い取り業者に伝えた。すると、「契約は成立しているので、解約するなら解約料10万円を払ってください。」と言われた。まだ車も引き渡していないし、損害は発生していないだろう。解約料は払いたくない。クーリング・オフはできないのか。

アドバイス

- ◆車の売却に、特定商取引法によるクーリング・オフは適用されません。査定場で急かされても、冷静に考えましょう。
- ◆契約後は、原則として契約書の内容に従うことになります。解約料の金額や、いつ発生するのかを確認しておきましょう。
- ◆困ったときは、消費生活センター、もしくは、車買取りの事業者団体である一般社団法人日本自動車購入協会の消費者相談窓口(0120-93-4595)に相談しましょう。

ロードサービス業者との高額料金トラブルにご注意ください！

相談事例

自宅駐車場に停めていた車のバッテリーが上がっていた。インターネットで見つけた「バッテリー上がり3,980円～」と記載のあるサイトのフリーダイヤルに連絡した。電話口では「料金は行ってみないと分かりません。」と言われ、来訪した担当者から、作業前に「料金は44,000円です。」と説明があった。高すぎると思ったが、仕方がないので応諾し、現金で支払った。契約書は無く、領収書に「基本料4,000円、施工点検料27,000円、出張費用9,000円、税4,000円」と書かれていた。広告とあまりにも違うので納得がいかず、加入している損保会社に相談すると、消費生活センターに相談するよう助言を受けた。

アドバイス

- ◆自動車保険にはロードサービスが付帯しているケースが多く、事故だけでなく、故障の場合でも付帯されたロードサービスを利用することができます。契約中の自動車保険にロードサービスが付帯されているか分からない場合は、損害保険会社や保険代理店にご確認ください。
- ◆車を購入した販売会社が提供するロードサービスや、会員制のロードサービスを利用できるかも確認しましょう。
- ◆広告や事前に聞いていた金額と、実際の請求額に相当な開きがある場合などは、クーリング・オフを適用できることがあります。お早めに消費生活センターにご相談ください。

● 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金が発生します

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



電話での不意打ち勧誘に要注意！

相談事例

眼鏡型の拡大鏡のテレビCMを見て申込先に電話をし、注文した。拡大鏡と一緒にサプリメントが届き、サンプルだと思い受け取ったが、1か月後もサプリメントが届き、定期購入となっていた。電話注文時に勧められたというのが覚えておらず、CMではサプリメントは紹介されていなかった。

アドバイス

- ◆事例のように、注文した商品と一緒に別の商品も届き「定期購入」になっていた、というご相談が寄せられています。販売業者から「サンプルを送る」、「お得なおまとめコースがある」などと勧められる場合もあります。
通常、テレビショッピングなどの通信販売にクーリング・オフはなく、解約・返品は事業者の定めた条件に従うことになります。
令和5年6月以降は特定商取引法の政令改正により、郵便物やチラシだけでなく、テレビやラジオ放送、ウェブページや新聞広告などを見て電話をした際に、不意打ち的な勧誘を受けて契約をした場合も、電話勧誘販売となり、クーリング・オフの適用が可能になりました。
- ◆電話注文時に販売業者から「定期購入」を勧誘されても、理解できなければきっぱり断りましょう。
- ◆商品が到着したら、「納品書」などで「定期購入」の契約になっていないかを確認しましょう。
- ◆クーリング・オフを希望する場合は、商品同封の書面を確認し、必ず8日間以内に通知しましょう。
- ◆お困りの際にはお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。

メールや電話の不審なメッセージ

～フィッシングメールや架空請求電話に気をつけて！～

相談事例1

クレジットカード会社から、「あなたのクレジットカードが不正に使用されている可能性があります。次のページで取引内容を確認してください」「不正使用防止のためお客様のクレジットカード番号・有効期限・暗証番号を登録してください」とURLが添付された不審なメールが届いた。

相談事例2

自宅の電話に、「電気料金未納のため法的措置をとることになりました。詳しい説明は【1番】を押してください」と自動音声ガイダンスが流れたので、【1】を押すとオペレーターにつながり、「月額980円のオプションが1年間未払いになっている。違約金と合わせて29万円の支払いが必要」と言われた。

アドバイス

- ◆メールに添付されたURLをクリックすると、本物そっくりで作られた偽のWebサイトに誘導され、クレジットカード番号やパスワード等を搾取するフィッシングの被害に遭う可能性があります。
メールの真偽の判断がつかない場合は、事業者のホームページや問い合わせ窓口へ、直接連絡を取り、事業者の名前をかたるメール等の注意喚起がないかを確認しましょう。
- ◆自動音声ガイダンスに従って番号ボタンを押すと、オペレーターから氏名や住所等個人情報を尋ねられ、未払料金があると言って請求を受ける恐れがあります。
- ◆身に覚えのない請求に応じる必要はありません。
- ◆困ったときや不安なときは、一人で悩まず家族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)	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金が発生します



点検商法にご注意ください！

相談事例

「ガス給湯器の点検の委託を受けている」と電話があった。契約先の事業者かと思い、昨日、来訪を受け点検してもらったところ、経年劣化で交換が必要との説明を受け、契約した。しかし、ガス会社に尋ねたら、正式な委託業者ではないことがわかった。(80歳代 女性)

アドバイス

- ◆点検を口実に自宅に訪問し、点検後に不安をあおって契約させる「点検商法」と呼ばれる手口です。点検商法は訪問販売ですので、書類をもらってから8日間は、クーリング・オフ(契約の解除)ができます。また、一度断った消費者に対しての再勧誘は禁止されています。無料で点検すると言われても断りましょう。
- ◆本当に修理が必要な場合は、複数の業者から見積もりを取るようにしてください。
- ◆クーリング・オフ期間を過ぎても取り消しができる場合もあるので、あきらめずに消費生活センターに相談してください。

不審な電話やショートメッセージサービス(SMS)に注意しましょう！

相談事例1

「暗号資産(仮想通貨)の口座を開設しないか」と電話がかかってきた。上場予定の海外の会社が100万円の出資者を募っていて、まず内金として5万円支払って欲しい、という内容であった。信用してよい話だろうか。

相談事例2

スマートフォンに銀行名でSMSが届いた。「お客様の口座を一時停止しているので、本人確認手続きをお願いします」とURLが貼り付けてある。取引のない銀行なので、あやしいと思う。

アドバイス

- ◆電話で、暗号資産の購入や投資を勧められても、不審に思ったら、「興味ありません」「お断りします」と言って、すぐに電話を切ってください。
- ◆銀行等を装って送られてくるSMS(ショートメッセージサービス)に記載されているURLにアクセスしてしまい、クレジットカード情報などの個人情報を不正に利用されて、身に覚えのない請求を受ける被害があります。
- ◆身に覚えのない業者からSMSが届いても、記載されているURLにアクセスしてはいけません。
- ◆URLにアクセスした場合でも、IDやパスワード、暗証番号、クレジットカード番号などの個人情報を入力してはいけません。
- ◆不安に思ったり、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。

● 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金が発生します

事例提供: 宗像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



「お得」「割安」でも回数券の購入は慎重に 途中での払い戻しを断られることも…

相談事例

腰痛があり、インターネットで調べた整骨院に行った。施術料金は1回当たり8,000円だが、回数券を購入すると、1回あたり5,500円になりお得だ、と勧められ、全25回137,500円を一括払いで購入した。10回通院したが、症状が改善しないため解約を申し出ると、返金はできないと言われた。

アドバイス

- ◆エステティックや英会話教室などの特定継続的役務提供契約は、契約金額が50,000円を超え、かつ一定の期間を超える場合は、クーリング・オフ制度や中途解約制度があります。しかし、事例のような整骨院、整体院での契約にはそのような制度がありません。
- ◆「1回分の利用よりお得だ」「割安だ」と事業者から回数券を勧められることがありますが、途中でやめたくなくなったり、通えなくなることもあるので、購入は慎重にしましょう。
- ◆回数券の解約、払い戻しについては、原則として、事業者が定めたルールに従うことになります。購入する前にルールをしっかりと確認しましょう。

お試し価格で購入したら、4回購入が条件の定期購入契約だった！？

相談事例

美容液が「初回限定540円」で購入できるとの広告を見て、販売サイトにアクセスしチャット形式で注文した。1回目の商品に続いて、翌月にも2本セットが届いた。驚いて販売業者に連絡したところ、「全4回の購入が条件の定期コースになっている」と言われた。どうすればいいか。

アドバイス

- ◆通信販売には、クーリング・オフの制度はありません。
- ◆「92%引き」などと極端な割引価格や、「残り時間10分」と急かせたりするような販売サイトは特に注意が必要です。
- ◆SNS上の広告などから直接注文する際は、契約条件をしっかりと確認してください。
- ◆定期購入となっていた場合、販売業者に対し、「初回限定540円」の申込みが、「定期コース」となるまでの流れと、「年間コース」の数量や回数、各回毎の支払額を確認できる最終確認画面の提供を求めましょう。
- ◆実際には定期購入となるのに、「お試し」、「いつでも解約できる」、「定期縛りなし」という表示が強調されていたり、定期購入の条件が小さな文字で見づらい場合は、人を誤認させるような表示があったとして、契約の取り消しを申し入れることができます。契約内容の記録のため、「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しましょう。

● 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金が発生します

事例提供: 久留米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



パソコンサポート詐欺に気をつけましょう

相談事例

パソコンを使用中、急に「ウイルス感染」と表示が出て、大きな警告音が鳴った。慌てて画面に表示されていたサポート窓口で電話したところ、「パソコンがウイルスに感染しています。除去するので、コンビニで5万円分のプリペイド型電子マネーを買い、番号を教えてください。」と言われた。指示に従い、相手に番号を伝えても、「番号を間違えています。もう一度購入してください。」と言われ、不審に思い電話を切った。

アドバイス

- ◆実在するパソコンのOS会社やセキュリティソフト会社などが表示されていても、それは偽物です。警告画面を閉じるか、パソコンの電源を切りましょう。
- ◆警告画面に表示されているサポート窓口には電話をしないでください。電話をすると、不安をあおられ、料金を支払うよう誘導されます。
- ◆相手から不安をあおられても、請求された料金を支払わず、プリペイド型電子マネーを買ったり、クレジットカード番号を伝えたりしないようにしましょう。
- ◆不安なときは、まずは消費生活センターに相談しましょう。

一人暮らしの高齢の祖母宅に布団の訪問販売！

相談事例

一人暮らしの高齢の祖母宅を訪問すると、梱包されたままの新しい羽毛布団があった。祖母に尋ねると、以前訪ねてきた業者から購入したものだった。「お元気ですか。古い布団を回収します」と言って業者が訪ねてきた。業者はやさしい口調で様々な会話をし、祖母はすっかり気に入ったようだ。代金を準備するために、祖母は銀行まで、業者の車で送ってもらった。20万円の羽毛布団を購入したが、必要とは思えない。最近、祖母は記憶力と判断力が低下している。(30代 家族)

アドバイス

- ◆必要のない訪問はきっぱり断り、業者をむやみに家の中に入れないことが大切です。断っても家に入ってきたなど、不安なことがあれば警察に相談しましょう。
- ◆訪問販売や電話勧誘販売では、書類を受け取って8日以内であれば、クーリング・オフが可能です。また、クーリング・オフ期間を過ぎていても、取消しができる場合があります。契約者が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しましょう。
- ◆家族や近所の人、高齢者の家に不審な訪問者が来ていないか、不要な品物が大量にないか、日頃から気を配りましょう。高齢者の失敗を一方的にとがめることはせず、話をよく聞き、相談しやすい雰囲気を作きましょう。
- ◆地域の見守りや情報提供のため、市町村の福祉担当課や地域包括支援センターに相談しましょう。
- ◆認知症などの症状がみられる場合は、成年後見制度の利用も検討しましょう。

● 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金が発生します

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



フィッシングの手口に要注意！

相談事例

利用している銀行から取引内容を確認して欲しいというメールが届いたので、IDとパスワードを入力した。実はそれがフィッシングメールで、自分の口座になりすまして第三者にログインされ、口座の残高約70万円が盗まれてしまった。

アドバイス

- ◆事例のように、クレジットカード会社、宅配業者などの実在する組織をかたるSMS(ショートメッセージサービス)やメールを送信し、パスワードやID、暗証番号、クレジットカード番号等の個人情報を搾取する、フィッシングに関する相談が寄せられています。
一見普段よく利用する事業者からのメッセージに見えても、実は、危険なフィッシングの手口かもしれません。
日頃利用している事業者等からでも、まず、フィッシング詐欺の可能性を疑いましょう。
- ◆メールやSMSに記載されたURLには安易にアクセスしないようにしましょう！
フィッシングサイトにつながる危険性があります。安易にアクセスせず、事業者等の正規のサイトのURLや、正規のアプリからアクセスするようにしましょう。
- ◆フィッシングサイトに、ID・パスワード等重要な情報を入力してしまったと気づいた場合には、同じID・パスワード等を使い回しているサービスを含め、すぐに変更しましょう。
また、クレジットカード会社や金融機関などに連絡しましょう。
- ◆日頃から、クレジットカード、インターネットバンキング等の利用明細は、こまめに確認しましょう。
- ◆お困りの際には、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。

給湯器の「点検商法」にご注意！

相談事例

近くに住む高齢の母が「突然やってきた業者が、外に設置している給湯器を見て『古いので新品に換えたほうがよい』と言った。明日、業者が来る」と言う。まだ買い替える必要はないと思い、自分が断ろうと業者を待っていたが来なかった。後日、母が「業者が明日来る」と言うので、翌日、母と一緒に業者を待ち、解約を伝えた。すると、母がサインした契約書を見せられ、その日が工事日だと知った。母は物忘れがひどくなり、認知症の診断が出たばかり。サインは母の字だが、契約したという認識がない。再度、解約を伝えたところ、「クーリング・オフ期間は過ぎている。工事はしないが、給湯器代は支払ってもらおう」と言われた。
今の給湯器でも問題なく使えるので、支払いたくない。(契約者 80代)

アドバイス

- ◆判断力の落ちた一人暮らしの高齢者を狙って、給湯器の新設や部品の交換をすすめるトラブルが発生しています。本人に契約の認識がないため、クーリング・オフ期間後や、工事が済んだあとに、周りが気付くケースが多く、解決が困難となっています。
- ◆点検商法は訪問販売にあたるので、契約してから8日以内であれば、クーリング・オフ(無条件解除)ができます。クーリング・オフ期間が過ぎた場合でも、勧誘に問題があれば、取り消しできる場合もあります。諦めずにご相談ください。
- ◆一人暮らしの高齢者がいる場合は、日ごろから周囲の見守りが必要です。

● 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金が発生します

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



SNSでニセの投資話を持ち掛ける詐欺に注意！

相談事例

SNSで知らない女性から儲け話を持ち掛けられ、紹介された会社に登録をし、FX投資を始めた。外国の証券会社に口座を開設し、取引をした。合計で100万円を投資した。運用状況は毎日連絡があり、データで送られてきた。現在、儲けたお金は投資したお金の約7倍になっている。そこで、口座からお金を引き出そうとしたところ、運営会社から「本人確認のため、先に200万円を入金する必要がある。」と言われた。不審だ。(50代 男性)

アドバイス

- ◆SNSで知り合った人物は架空の人物かもしれません。SNSのやりとりのみですべてを信用してしまうことは危険です。
- ◆FX投資を行う際、入金先が個人口座ということはありません。個人口座に入金するときは詐欺を疑った方がよいでしょう。
- ◆FX投資の運用画面は個人でいくらでも作ることができます。本当の運用画面と信じ込むことは危険です。
- ◆外国為替証拠金取引(FX)は金融庁への登録が必要です。登録業者かどうか必ず確認しましょう。
- ◆口座から投資した資金を引き出すために、投資額以上の入金を求められることはあり得ません。

賃貸住宅の退去時トラブルに気をつけて！

相談事例

2年間住んだ賃貸アパートを退去することになった。敷金は返還されると思っていたが、一切戻らず、壁や床の原状回復費用として敷金を上回る金額を請求された。入居時、壁や床は新品ではなかったと思うので納得いかない。支払う必要はあるのか。

アドバイス

- ◆契約前に、契約書の内容(敷金、禁止・制限される行為、期間中の修繕、契約の解除、明け渡し時原状回復など)をよく読み、退去時の特約等を確認しておきましょう。
- ◆入居時には、できるだけ貸主側(大家や不動産事業者)と一緒に現状の確認をしましょう。その際、キズや汚れなどの修繕が必要と思われる箇所があれば、日付を入れた写真を撮るなど、証拠となる記録を残すようにしましょう。
- ◆入居中にトラブルが起きたら、すぐに貸主側に相談しましょう。
- ◆退去時には、精算内容をよく確認し、納得できない点は貸主側に十分な説明を求めましょう。

2020年改正民法では、借主は賃貸住宅の引き渡し後に生じた損傷等について賃貸借契約終了時に原状回復義務を負いますが、借主の責任によるものではない損傷等や、通常の使用によって生じた賃借物の損耗等、年月の経過による損耗・毀損については、原状回復義務を負わないことが明確にされました。

● 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金が発生します

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