

V ホットな消費者ニュース（令和3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。

2021年 4月号	<ul style="list-style-type: none"> ●クレジットカードの管理は大丈夫ですか？オンラインゲームの課金に気を付けて！ ●新型コロナワクチンに便乗した詐欺にご注意ください！ 	P44
2021年4月 臨時増刊号	<ul style="list-style-type: none"> ●相談急増中！「保険金が使える」という住宅修理サービスのトラブルにご注意！！ 	P45
2021年 5月号	<ul style="list-style-type: none"> ●プリペイドカード型電子マネーを悪用した詐欺に注意！ ●光回線サービスの乗り換えトラブルにご注意ください！ 	P46
2021年 6月号	<ul style="list-style-type: none"> ●不在通知を装うSMS(ショートメッセージサービス)に注意！ ●親のカードで、子どもがオンラインゲームに高額課金！ 	P47
2021年 7月号	<ul style="list-style-type: none"> ●「身に覚えのない荷物が届いた」場合・・・ ●店舗での買い物はクーリング・オフの対象外です 	P48
2021年 8月号	<ul style="list-style-type: none"> ●SNS・動画サイトの広告を見て、商品を購入したらトラブルに！ ●まだまだ暑い夏！エアコンの取り扱いにご注意を！ 	P49
2021年8月 臨時増刊号	<ul style="list-style-type: none"> ●豪雨災害に便乗した悪質商法にご注意ください！ 	P50
2021年 9月号	<ul style="list-style-type: none"> ●還付金詐欺がまた増えています！ ●バイナリーオプションで儲けるツールの代金をフリマサイトの架空取引で決済？！ 	P51
2021年9月 臨時増刊号	<ul style="list-style-type: none"> ●暮らしのレスキューサービスに関する悪質商法にご注意！ 	P52
2021年 10月号	<ul style="list-style-type: none"> ●サクラサイト商法に注意！ ●相談増加中！簡単に稼げる、必ず報酬がもらえるという副業にはご注意を！！ 	P54
2021年 11月号	<ul style="list-style-type: none"> ●スマホやパソコンでのサブスク契約。アプリの削除だけでは解約になりません！ ●通販サイトのトラブルにご注意！！ 	P55
2021年 12月号	<ul style="list-style-type: none"> ●保証期間内のはずなのに！ ●「あなたのカードが不正に利用されている」百貨店を名乗る電話に気を付けて！ 	P56
2022年 1月号	<ul style="list-style-type: none"> ●宝くじ購入代金9万円分を携帯電話料金と合算請求！？ ●簡単に高額収入を得られるという「情報商材」のトラブル 	P57
2022年 2月号	<ul style="list-style-type: none"> ●4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられます ●強引な不用品回収サービスにご注意！ 	P58
2022年 3月号	<ul style="list-style-type: none"> ●新生活の季節。賃貸借契約に気を付けて！ ●暗号資産の投資話にご注意！！ 	P59



クレジットカードの管理は大丈夫ですか？ オンラインゲームの課金に気をつけて！

(相談事例)

小学生の子どもがオンラインゲームに40万円以上課金をしていたことがわかった。
以前子どもに頼まれてクレジットカードで課金したことがあり、そのデータで決済できていたようだ。支払わないといけないのか。どうしたらよいか。

(アドバイス)

- ☞ 事例のように一度入力したクレジットカード番号が有効なままになっていて、子どもが有料アイテムを購入できてしまうケースのほか、子どもが大人のクレジットカードを勝手に持ち出して番号を入力するケースなど、クレジット決済に関する相談がみられます。
- ☞ 未成年者の契約であることを理由にオンラインゲーム会社等に取り消しを申し出たとしても、即座、無条件に返金されるとは限りません。
- ☞ 大人はクレジットカードの管理には十分注意し、スマートフォンやゲーム機器等を使用するオンラインゲームの料金体系、決済方法等についてよく確認し、ゲームの遊び方やルールについて子どもと話し合みましょう。
- ☞ 子どもが利用する端末では、親が利用制限をするペアレンタルコントロールを活用しましょう。

新型コロナワクチンに便乗した詐欺にご注意ください！

- ・「1万円を振り込めば、優先的にワクチンが接種できる」という電話がかかってきた。
- ・「友人を紹介すると優先的にワクチンが接種できる」というメールが届いた。

新型コロナのワクチン接種に便乗して、このような相談が寄せられています。

- ☞ ワクチン接種は無料です。
- ☞ 市区町村等がワクチン接種のために、電話やメールで、金銭や個人情報を求めることはありません。
- ☞ 不審に思った時は、お近く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。
- ☞ 「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン
☎ 0120-797-188」でもご相談を受けています。

● 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

相談急増中！

「保険金が使える」という 住宅修理サービスの トラブルにご注意！！



（相談事例1）

損害保険を利用して自宅の修理ができるという電話勧誘があり、業者の来訪を承諾した。業者から、「去年の台風被害で自宅に不具合が生じている人が多い。自宅を点検し、不具合箇所を、自己負担なしに損害保険で請求するサポートをする。」と言われ、契約した。損害保険会社の人から連絡があり、「台風や大雨以外が原因の場合は不当請求に該当する」と言われたので、クーリング・オフしたい。

（相談事例2）

自宅に訪問してきた業者に台風被害の屋根の修理と保険請求の代行を依頼した。保険金の請求書面に記名押印したが、工事の契約書面は受け取っていない。その後、他の工事業者に依頼したいと言ったところ、保険金の4割を請求すると言われた。支払わなければいけないのか。

☞ すぐに契約しないようにしましょう。

「保険金で自己負担なく工事ができる」と勧誘されても、本当に保険金が支払われるかはわかりません。修理をキャンセルした時の違約金や保険申請サポート費用などの名目で、高額な請求をうけるトラブルも多く発生しています。

契約時には契約書をしっかり確認し、よくわからない時は契約するのをやめましょう。

☞ まずは、ご自身で、加入先の保険会社や代理店へ連絡しましょう。

保険金の請求は加入者自身で行うことが基本です。壊れた原因や物が、保険の補償対象になるかどうか、まずは、ご自身で確認しましょう。

うその理由で保険金を請求すると、保険金詐欺に該当するおそれがあります。

絶対にやめましょう。

☞ 早めに消費生活センターに相談しましょう。

訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合は、クーリング・オフができる場合があります。不安になった時やトラブルになった時は、早めに、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。

★消費者ホットライン (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

★福岡県消費生活センター **092-632-0999**

相談時間 月～金曜日 9:00～16:30 日曜日 10:00～16:00



プリペイドカード型電子マネーを悪用した詐欺に注意！

(相談事例)

「宝くじに当たった」とのメールに返信したら、「コンビニで電子マネーを6,000円分購入し、カード番号を伝えれば、入金する」と返信があった。また、「電子マネーを購入するときにはコンビニ店員に何か聞かれても『ネットで使用するので大丈夫』と答えるように」と指示された。

その後もいろいろな名目で支払いを求められるばかりで、いっこうに当選金はもらえない。知人から詐欺ではないかと言われたが、そうなのか。(70歳代 男性)

(アドバイス)

☞「カードのID番号を教えて」に注意しましょう。相手にカードのID番号を教えるのは、カードの金額を渡すことです。自分の手元にカードがあっても、相手がカードの額面のお金を自由に使えるようになるのです。

☞プリペイド型電子マネーは、コンビニなどで簡単に入手できる利便性と、利用しても所在地や連絡先が特定されにくい匿名性の高さから、悪用されやすく、トラブルが拡大しています。

☞少しでも「おかしい」と思ったら、相手にカードのID番号を教える前に、消費生活センターに相談してください。後になって騙されたことに気づいても、いったん相手に渡した価値を取り戻すことは困難です。

光回線サービスの乗り換えトラブルにご注意ください！

(相談事例)

「現在ご利用中の光回線の料金が安くなったのでお知らせです」と電話があった。「現在は別々に払っている回線料とプロバイダの料金が一緒になって安くなります」と言われたので話を聞くだけのつもりが、聞いているうちに断りづらくなり契約した。しかし、最後に全く違う会社の名前を出され、契約先が変わることがわかった。料金もよく調べてみたら大して変わらないことがわかった。解約したい。(60歳代 男性)

(アドバイス)

☞光回線等の勧誘に際して自己の名称を告げない勧誘行為は禁止されています。

勧誘を受けた際は必ず事業者名や連絡先、サービス名等の契約内容を確認しましょう。

☞「安くなる」と言われても、オプションとのセット契約で高額になったり、現在契約している光回線サービスの解約金等が発生する場合があります。

現在の契約内容を確認した上で検討しましょう。

☞光回線の契約は、契約書が届いて8日間は初期契約解除によって解約できます。

● 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



不在通知を装うSMS (ショートメッセージサービス) に注意!

(相談事例 1)

宅配会社から「不在通知」のSMSが届いた。確認のために記載されていたURLにアクセスしたが、何もないうちに画面がもとに戻った。その後、携帯電話会社から1万円以上の通信料の請求があった。内訳を調べてもらったところ、私の電話番号から海外宛てに、SMSが100回以上送信されていた。

(相談事例 2)

「不在通知」のSMSに配信されていたURLにアクセスした後、携帯電話会社からの請求が高額だったため問い合わせたところ、携帯電話の利用料金と一緒に支払うことができる『キャリア決済』で、電子マネーが購入されていた。

(アドバイス)

不在通知を装ったSMSに記載されたURLにアクセスしたことで、個人情報不正に利用されるという被害が起きています。

気をつけましょう

- 1 「不在通知」が届いても、記載されているURLには安易にアクセスしない。
- 2 提供元が不明なアプリをインストールしたり、ID・パスワード等を入力したりしない。
- 3 不正なアプリをインストールした場合は、インターネット接続をオフにして、アプリをアンインストールする。
- 4 偽サイトにID・パスワード等を入力してしまったら、登録ID・パスワード等を変更する。
- 5 ID・パスワード等の使い回しはしない。
- 6 キャリア決済の限度額を必要最小限に設定するか、利用しない設定に変更する。

親のカードで、子どもがオンラインゲームに高額課金!

(相談事例)

父親が以前に使用していたスマートフォンで、小学生の息子がオンラインゲームをしており、オンラインゲームの有料アイテムを数日間のうちに次々に購入し、総額10数万円課金していた。スマートフォンには、父親のクレジットカード情報が登録されたままになっており、子どもが使用する際も、そのまま利用できるようになっていた。

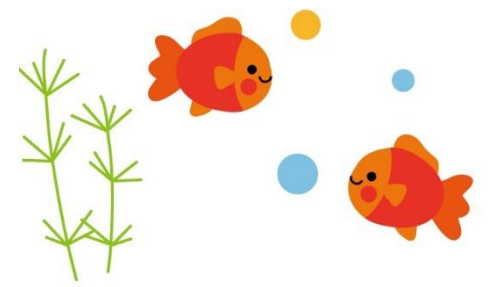
(アドバイス)

- ◆スマートフォンやタブレット端末などにクレジットカード情報を登録したままにしておくと、その端末を使う時に、子どもが自由に課金することができます。保護者は、カード情報を削除しておくなど、クレジットカードの管理を適切に行いましょう。
- ◆クレジットカードの利用ごとにメール等で通知されるよう設定し、日ごろから、細かく状況を確認しましょう。

● 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



「身に覚えのない荷物が届いた」場合・・・

(相談事例)

宅配便で身に覚えのない荷物が届いた。全く心当たりがない。どうしたらよいか。

(アドバイス)

◆荷物が届いた場合、次のような可能性が考えられます。

①送り付け商法

売買契約に基づかないで一方的に商品を送りつけ、代金を請求する手口です。

②贈り物

家族や友人からの誕生日や記念日のプレゼントではありませんか？

届いた荷物の送付状に贈り主が表示されず、注文を受け配送を手配した事業者名が依頼主欄に書かれることがあります。

③その他自分の注文間違い・記憶違い、事業者側の送り間違いなどの可能性もあります。

◆一方的に荷物を送り返すとトラブルにつながるため、不審に思われたときは、受取を保留にできないか配送事業者に申し出てみましょう。

◆自分が、ネット通販を利用して人に商品を贈る場合、注文画面の送り主欄の設定を確認しましょう。送付状に名前を出さないのであれば、受取人に連絡をいれておいたほうがよいでしょう。

身に覚えのない荷物が届き、困ったときは、消費生活センターにご相談ください。

店舗での買い物はクーリング・オフの対象外です

(相談事例)

ホームセンターで敷布団を購入したが、固くて寝心地が悪かった。翌日、「返品したい」とホームセンターに伝えたところ、「できない」と言われた。クーリング・オフできないのか。(70代 男性)

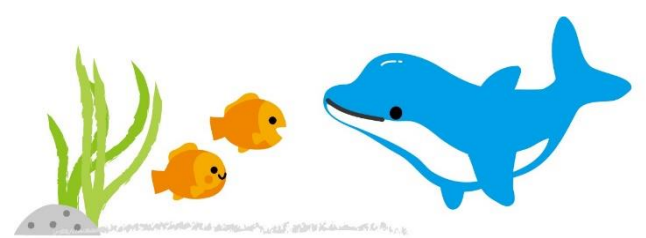
(アドバイス)

- ◆クーリング・オフは、訪問販売や電話勧誘販売等、事業者側からの不意打ち的な勧誘により契約した場合に、一定の期間であれば契約を解除できる制度です。
店舗での購入は、自分の意思で店舗に行って購入するので、クーリング・オフできません。返品を受け付けてもらえる場合もありますが、あくまで店側のサービスです。
- ◆インターネットや電話、郵便等で商品やサービスを申し込む通信販売も、自分の意思で申し込むので、クーリング・オフできません。
返品ができるかどうかは、個々の通信販売事業者が定めた返品特約に従って対処されます。
- ◆よく分からないときは、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



SNS・動画サイトの広告を見て、商品を購入したら トラブルに！

(相談事例1)

よく利用するSNSに、かわいい洋服が安く出ていたので、2着注文し、代引きで6000円支払った。商品が届いたが、注文した洋服とは柄もサイズも全く違うものだった。サイトに苦情のメールをするが、返信がない。

(相談事例2)

無料の動画サイトの広告を見て、電子辞書を1万円で購入した。支払いはクレジットカードのみだった。業者から、注文確認メールが届き商品が到着した。その後、なぜか電子辞書が10台届き、クレジットで10万円決済されていた。クレジット会社に連絡を入れると、「サイトと直接交渉してほしい」と言われた。サイトからのメールは英語でわからない。

(解説)

SNSや動画サイトの、大幅な値引きや商品の効果を過剰にうたう広告を見て注文したが、サイトとの連絡が取れない等のトラブルが増えています。

(アドバイス)

- ◆よく利用するSNS・動画サイトに頻繁に出てくる広告だからと鵜呑みにせず、安易に契約しないようにしましょう。事前に、利用規約、特定商取引法に基づく表記（事業者名、責任者名、住所、電話番号、返品に関する事項など）を確認しましょう。
- ◆少しでも不安を感じたら注文をやめ、クレジットカード情報を入力しないようにしましょう。
- ◆海外との取引では、事業者の所在地や連絡先が確認できなかったり、日本語のやり取りが難しかったり、交渉は不利になります。インターネットでの注文は、事業者が海外である可能性も視野に入れ慎重に行いましょう。

まだまだ暑い夏！エアコンの取り扱いにご注意を！

エアコンの使用機会が増える一方で、事故も報告されています。
事故を未然に防ぐために、今一度、エアコンの正しい使い方を確認しましょう。

- ◆エアコンの内部洗浄は、正しい知識を持った業者に依頼しましょう。
十分な知識を持たずに、液状の洗浄剤等を使ってエアコンの内部洗浄を行うと、電気部品などに洗浄液がかかり、破損や発火に至るおそれがあります。
- ◆エアコン室外機のまわりに、小動物や虫等のすみかとなるダンボールや植木鉢等を置かないでください。
小動物等が室外機内部に侵入して配線をかじる等して、発煙・発火するおそれがあります。
- ◆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：「エアコンと携帯用扇風機が大活躍！でも事故で冷や汗はご勘弁～夏に知っておくべき危険～」(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

豪雨災害に便乗した 悪質商法にご注意ください!



(消費者庁イラスト集より)

自然災害をきっかけや口実とした便乗商法が発生することが考えられますので注意しましょう。

便乗商法の被害にあいそうになったとき、被害にあってしまったときは、すぐにお住まいの地域の**消費生活センター**等にご相談ください。

<事例1>

屋根が一部壊れたので、業者へ**点検を依頼**した。業者は屋根裏に上がり、カメラで撮影した画像を見せて、「早く工事をした方がいい。金額は300万円だ。」という。「このまま放置すると雨漏りする」と**不安をあおられ、契約を急がされた**。

◆アドバイス

災害による被害で、修理などが必要な場合でも、慌てずに複数の業者から見積もりを取ったり、家族や周囲の方などに相談し、十分に検討したうえで契約しましょう。

<事例2>

「火災保険を請求すれば**自己負担無し**で修理できる。保険申請も手伝う。」などといわれ契約を結んだが、「保険金請求は、経年劣化を自然災害と偽って請求するように」といわれた。怪しいと思い解約を申し出ると、**高額な解約料**を請求された。

◆アドバイス

請求した保険金が支払われず、工事費が自己負担になったり、高額な解約料を請求されたりするケースもあります。自然災害で住宅が損害を受けたときは、まずは自分で損害保険会社か代理店に連絡し、保険支払の対象となるのか等を確認しましょう。

<事例3>

「**義援金を集めている**」という人が来て、断ったがなかなか帰ってくれず、その後、外で待っていた仲間と「うまくいかない」などと話していて、**義援金詐欺**と思われた。

◆アドバイス

義援金は確かな団体を通して送るようにしてください。振込口座がその確かな団体の正規のものであることも確認してください。

★消費者ホットライン (最寄りの消費生活センター・相談窓口につながります)

(局番なし) **188(いやや!)**

★福岡県消費生活センター **092-632-0999**

相談時間 月～金曜日9:00～16:30 / 日曜日10:00～16:00



還付金詐欺がまた増えています！

(相談事例)

市役所と名乗って「介護保険料を徴収しすぎていたので、早急に還付したい。手紙を出したが返事がないので連絡した。」という電話があった。市役所に問い合わせたところ、そのような電話はしていないということだった。(70代 女性)

(アドバイス)

- ◆市役所など行政機関を騙る二重電話に関する相談や問い合わせが再び増えています。「介護保険料の過払い金の還付金がある」と言ってATMへ誘導するものです。行政機関の職員が過払い金手続きのためにATMでの手続きをお願いすることは絶対にありません。
- ◆ATMでの操作で還付金を受け取ることはできません。「還付金の手続き期限が今日まで」と言って急かし、周囲の人に相談する時間を与えずにATMに誘導し、携帯電話で操作方法を指示して、逆にお金を振り込ませる手口です。電話で「お金」「ATM」という言葉が出たら詐欺です。すぐに電話を切りましょう。

疑問を持ったとき、不安なときはすぐに消費生活センターにご相談ください。

バイナリーオプションで儲けるツールの代金をフリマサイトの架空取引で決済？！

(相談事例)

バイナリーオプションで儲かっていて、儲かる方法を複数の生徒に教えているという人と、SNSで知り合った。勧められた取引ツール代金50万円は直接カード決済ではなく、フリマサイトでパソコン2台の購入を装ってカード決済するよう持ち掛けられて従った。しばらくはその人の指示通りに投資をしていたが全く儲けが出ない。解約して返金してほしいと伝えたが応じてもらえない。その人のことはSNSの情報以外何もわからず、SNSをブロックされたら他に交渉する手段はない。

(アドバイス)

- ◆バイナリーオプションは為替相場等を対象に、あらかじめ決められた時点の騰落を予測し、ある値よりも高いか低いか二者択一で選ぶ取引です。簡単な取引のように見えますが、複雑な理論的根拠に基づく金融取引で、専門知識や高度なリスク管理が必要です。リスクを十分に理解しないまま取引を行うことは危険です。
- ◆日本居住者と取引を行うには海外所在事業者でも金融商品取引業の登録が必要です。取引の前に必ず金融庁のHPで登録の有無を確認してください。無登録事業者との取引トラブルは追及が極めて困難です。
- ◆フリマサイト等での架空取引を持ち掛けられても応じないでください。利用規約等で禁止されている行為は絶対に行わないようにしましょう。
- ◆相手方の氏名や連絡先が分からなければ解決は困難です。

● 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

暮らしのレスキューサービスに関する 悪質商法にご注意！

トイレの故障・不具合などの水回りトラブルへの対応を行う事業者に関する相談が特に増えています。

1 トイレの調子が悪いため 無料点検等をうたう業者に電話

点検無料だし、工事費も
安いので電話してみよう



2 無料点検・見積りのために 家まで来てもらうことに

無料で、
点検・見積り
いたします!!!



3 新品トイレとの交換を勧められ契約

トイレ交換が必要です
〇〇万円になります



簡単な修理で済むと思って
いたけど、交換が必要なら
仕方ないか...



4 クーリング・オフしようとすると...

電話で訪問依頼を受けて
契約しているため、法律上
クーリング・オフできません



これだけ高いと
払えないから困った



- 事業者の訪問を依頼する前に **費用や作業内容等の契約条件をよく確認**しましょう。
- 自宅への訪問を依頼して契約した場合であっても **クーリング・オフが可能なことがあります。**

例：① トイレの水が流れにくいので無料点検・見積りを依頼したのに、事業者の訪問時に新品便器との全面取替えを勧誘され、契約した場合
② 水栓の水漏れの修理を依頼したのに、事業者の訪問時に台所全体の大規模リフォームを勧誘され、契約した場合

- 事業者の訪問を受けて困った場合には
消費者ホットライン(局番なし188)に相談しましょう。

契約してしまったが、解約したい…

そんなときは、**クーリング・オフ！**

訪問販売による取引は、

契約書面を受け取った日から**8日間以内**であれば、原則として、**無条件で契約解除**ができます。

※ 特定商取引に関する法律の規定に基づくクーリング・オフの対象となるためには条件があります。対象になるかどうかの判断に困る場合は、消費生活センター等に相談しましょう。

消費者が事業者の訪問を求めた場合

- 訪問販売による取引であっても、消費者が事業者の訪問を求めた場合には、クーリング・オフが認められないことがあります。
- しかし、例えば、ウェブサイト上の安価な修理代金を見て訪問修理を依頼したにもかかわらず、実際には高額な修理工事の勧誘を受けて契約した場合など、**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**といえる場合には、通常どおりクーリング・オフが認められます。

(参考資料：<https://www.no-trouble.caa.go.jp/qa/exclusion.html>)

訪問後に依頼時よりも高価な修理を提案される場合は、急いで契約せずに他の業者にも費用相場を照会するなど、

費用等の契約条件をよく確認しましょう！

困ったときは一人で悩まずに、「消費者ホットライン」にご相談ください。
身近な消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内します。

い や や!

消費者ホットライン ☎ (局番なし) 188

消費者ホットライン188
イメージキャラクター『イヤヤン』





サクラサイト商法に注意！

コロナ禍で収入が減少した消費者の心理を利用したサクラサイト商法による被害の相談が増えています。サクラサイト商法とは、異性や芸能人、弁護士、占い師などのキャラクターになりすまし、消費者のさまざまな気持ちを利用し悪質業者が運営するサイトに誘導して、メール交換等の有料サービスを利用して、お金を支払わせます。

(相談事例)

SNS上の出会い系サイトの副業広告に、500万円儲けたとあり、出会い系サイトに登録申請した。数日後、「メールのやり取りをすれば報酬がもらえる」と複数の女性からメールが届き、その女性とメールのやり取りを始めた。その後、報酬を受け取るために、様々な名目の手数料を要求され5万円程支払ったが、いまだに報酬が受け取れない。だまされた。

(アドバイス)

メールのやり取り中に次のようなメールが来たら要注意！

- ☞ 相手からあなたに渡すためのお金を預かっている
- ☞ 今後、メールのやり取りをするのにランクアップの費用が必要
- ☞ メールが文字が文字化けするので解除料が必要
- ☞ やり取りをやめようとする「後でポイント代を払うから続けて」
- ☞ 支払うための手続きに手数料が必要
- ☞ 内容がわからない手数料などと称してお金を請求するメール

※SNSとは、ソーシャルネットワーキングサービスの略で、登録した利用者だけが参加できるインターネットのWebサイト(ホームページのサービスを提供しているシステムやサーバ)のこと

相談増加中！簡単に稼げる、必ず報酬がもらえるという副業にはご注意ください！！

(相談事例1)

動画共有アプリの広告を見て、携帯電話があれば簡単に稼げるという副業サイトに登録し、情報商材を購入した。その後電話がかかり副業のサポート契約をしたが、約束どおりにサポートを受けられないので解約したい。

(相談事例2)

「毎日報酬が入る副業」とのネット広告を見て、相手とSNSでやり取りして情報商材を購入したが、通販サイトが禁止している無在庫販売の仕事だった。解約したい。

(アドバイス)

- ◆簡単に稼げる、絶対に儲かる副業はありません。
- ◆クレジットカードでの高額決済や、借金をしないと契約できない場合などは、特に慎重に判断をするようにしましょう。
- ◆話が違ふと思ったら、その時点できっぱり断りましょう。
- ◆トラブルに備えて、SNS等のやり取りの記録は消さずに、スクリーンショットなどで残しましょう。
- ◆不安に思ったり、トラブルになった場合は消費生活センターに相談してください。

※情報商材とは、インターネットなどを介した通信販売等により、副業や投資で「高額収入を得るためのノウハウ」などと称して売買される情報のことで、その多くはPDFファイル等の電子データにより提供されています。

● 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



スマホやパソコンでのサブスク契約。 アプリの削除だけでは解約になりません！

(相談事例1)

ネットで質問したことに回答をしてもらえ有料の質問投稿サイトを利用した。一度利用しただけなのに、クレジットカードの請求が毎月発生していることがわかった。サイト事業者にお問い合わせたところ、「定額会員」であると言われた。(70代 男性)

(相談事例2)

スマホで1か月間無料のフィットネスアプリをダウンロードした。無料期間内に削除したのに、その後の利用料金を請求された。(50代 女性)

(アドバイス)

- ◆ 料金を定期的に支払うことにより、一定期間サービスを利用できるサブスクリプション(サブスク、いわゆる定額制サービス)の提供が増えています。
- ◆ はじめは無料でサービスを受けられる契約でも、退会をしなければ、自動更新により、有料サービスに移行し、支払いが続きます。また、契約中は利用していなくても料金が発生します。
- ◆ アプリを削除するだけでは解約はできません。退会手続きをしてください。退会方法は事業者により異なります。
- ◆ 申し込む前に契約内容を確認し、解約の方法についても把握しておきましょう。
- ◆ 利用していないサブスクがないか、クレジットカード等の明細は毎月確認しましょう。

通販サイトでのトラブルにご注意！！

(相談事例)

ネットで欲しい商品を探していたところ、販売しているサイトを見つけたが、支払い方法は、代金先払いの現金振り込みしか選択できなかった。振り込んでも大丈夫だろうか。(30代 女性)

(アドバイス)

- ◆ 依然として「商品が届かない」「代金を支払った後、通販サイトと連絡が取れない」といった相談が寄せられています。代金を振り込んでしまうと、商品が届かなかったり、業者と連絡が取れない場合、お金を返してもらうことは非常に困難です。最近では、値段に関係なく商品名で検索すると悪質な通販サイトにつながる場合が多いようです。

以下のようなポイントに1つでもあてはまれば、ご注意ください。

- ✓ サイト上に販売業者の名称、住所、電話番号の表記がない
- ✓ 日本語の表現が不自然である
- ✓ 支払い方法が前払いの銀行振り込みしか選択できない
- ✓ 振込口座の名義が個人名義

上記にあてはまらない場合でも、通信販売の利用時には、返品に関する条件について、必ず確認しましょう。

● 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



保証期間内のはずなのに！

(相談事例)

約1年前に購入したビデオカメラの電源が入らなくなった。メーカーの保証期間内だったのでメーカーに修理を依頼したが、カメラを落としたことが故障の原因だったため保証対象外で有償修理になると言われた。保証期間内だが有償修理になることはあるのか。

(アドバイス)

- ◆家電製品等に見られるメーカー保証サービスは、事業者が顧客サービスとして自主的に定めているため保証期間や保証内容は事業者ごとに異なります。保証期間内でも水ぬれや落下等の品質に関する問題以外の故障については補償の対象外となるケースもあります。保証対象外と判断された場合、有償修理となります。取扱説明書や事業者のホームページ等で対象製品の保証内容を確認しましょう。

「あなたのカードが不正に利用されている」 百貨店を名乗る電話に気をつけて！

(相談事例)

百貨店から「貴金属売場で高額な買い物を代理人に依頼しているか」という電話があった。依頼していないと伝えると、「クレジットカードが不正利用されているようなので、すぐに銀行の業界団体にクレジットカードの停止を連絡するように」と電話番号を教えられた。すぐに、教えてもらった電話番号に電話をかけて、クレジットカードの番号を伝えた。更に、取引している銀行名と残高を聞かれたので、不審に思い電話を切った。クレジットカード会社には連絡してカード利用を停止してもらった。

(アドバイス)

- ◆百貨店が直接顧客に対して、「あなたのカードが別の人に利用されている」などと電話をすることはありません。このような電話はすぐに切りましょう。
- ◆銀行の業界団体などの金融関係者が、電話でクレジットカードの番号を聞くこともありません。電話で、クレジットカードやキャッシュカードの暗証番号を教えるはいけません。
- ◆電話でお金のお話をされた場合は、詐欺かもしれません。電話を切って、ご家族、警察、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



宝くじ購入代金9万円分を携帯電話料金と合算請求！？

(相談事例)

スマホに「宝くじ公式サイトで購入した9万円を携帯料金と合算請求する」と通知が届いた。私にはネットで宝くじを購入した覚えがないので、携帯電話会社に問い合わせると、数日前に携帯電話会社名で届いたSMS（ショートメッセージサービス）は偽SMSだったことが判明した。そこから誘導されたURLに、私がアクセスしてID・パスワードを入力したのが原因で、私名義で宝くじを購入され、携帯電話料金と合算請求していると言われた。同様の事例は多いそうで、携帯電話会社で調査はするが、いったん9万円は引き落とされるそうで、困っている。（40代 女性）

(アドバイス)

- ◆ IDやパスワード、クレジットカード番号の入力を求めるEメールやSMS（ショートメッセージサービス）が届いたら、「怪しい」と疑いましょう。安易に入力してはいけません。
- ◆ 携帯電話料金と合算で支払いができる「キャリア決済」は便利な支払方法ですが、大きな被害を防ぐためにキャリア決済の限度額を下げることをお勧めします。携帯ショップに相談しましょう。
- ◆ 不審に思ったり、不安なときは消費生活センターに相談してください。

簡単に高額収入を得られるという「情報商材」のトラブル

(相談事例)

SNS（ソーシャルネットワークサービス）で、FX自動売買に関する情報商材の広告が出ていた。事業者に連絡したところ、「簡単に、高額収入が得られる。もし収益が出なかったら契約解除する」と言われたので、65万円の契約を締結した。しかし、収益が出ないので事業者に契約解除・返金を申し出たが、事業者と連絡が取れなくなった。（40代 男性）

(アドバイス)

- ◆ 「楽しんで高額収入を稼ぐ」「必要なものはスマホだけ」といったお金儲けのノウハウと称して、インターネット等で取引される「情報商材」のトラブルがなくなりません。
- ◆ 簡単に高額収入が得られると広告に記載していますが、実際に高額収入を得られることはありません。
- ◆ 「お金がない」と契約を断ろうとしても、消費者金融等への借金の方法を指南されるケースもあります。
- ◆ 情報商材は契約前に中身を確認することができません。具体的な仕組みの分からない契約を勧誘されたら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



4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられます

民法改正に伴い、今年4月1日から成年年齢が引き下げられることで、未成年者取消権の行使ができなくなる18歳・19歳の新成年者が、悪質な業者のターゲットとなることが懸念されます。

<若者に多い相談事例>

1 エステ契約

「無料でお試し」などと勧誘され、エステの施術を受けた。施術後、スタッフに「今のうちに手入れしないと大変なことになる」などと長時間にわたり勧誘され、断り切れずに30万円の契約をしてしまった。

2 マルチ商法

大学の先輩に「商品が安く買えるし、人を紹介するだけでも収入になる。」と健康食品のネットワークビジネスに誘われ、登録料と商品の代金30万円をクレジットカードで払った。しかし、思うように勧誘できず収入にならない。

このほか、「投資」や「転売ビジネス」などで簡単に稼ぐノウハウ（情報商材）を教えると勧められ、高額な契約をしたが全く役に立たなかったという相談や通信販売トラブルなどの相談があります。

<トラブルに遭わないための注意ポイント！>

- ◆ その場で決めず、本当に必要な商品やサービスかよく考えてから契約する
- ◆ 「簡単に儲かる」「絶対に儲かる」などの勧誘は無視
- ◆ クレジット契約やローン契約を安易に勧める事業者には注意
- ◆ SNSで知り合った人を安易に信用しない
- ◆ 通信販売はクーリング・オフ制度の対象外なので、購入条件や返品に関する利用規約を確認する

強引な不用品回収サービスにご注意！

(相談事例)

布団数点とタンスの引き取りをお願いしようとネットで業者を検索した。満足度の高さや契約の流れなどが分かりやすい業者に電話をし、料金の目安を尋ねると「現場で見積りを行う。見積りだけで断ってもいい」と言われたのでお願いした。布団などを玄関先に出して待っていた。業者から「全部で1万5千円」と言われ、HPの料金より高いので「家族に相談する」と言っていたん家の中に入った。家族からも「断るように」と言われ、玄関先に戻ると、勝手にトラックに荷物を積まれていた。断ると「荷物を積んだから取り消しできない。断るなら荷物を降ろす費用を請求する」と押し問答になった。断れず「手持ちが5千円しかない」と言うと「それでいい」とお金を受け取り、見積書も契約書も領収書も渡されないまま、帰って行った。(60代女性)

(アドバイス)

- ◆ 断捨離や遺品整理等で不用品回収サービスの利用が増え、料金や作業内容に関するトラブルが増えています。
- ◆ 契約は口頭でも成立します。しかし、見積りだけのつもりが、新たな契約になれば、クーリング・オフの主張も可能です。また、勝手に荷物を積んで、断りにくくし契約させるのは、消費者契約法の「契約締結前に債務の内容を実施等」に該当し、取り消しも可能と思われます。
- ◆ 断っても居直るときは、すぐに警察署に通報しましょう。
- ◆ 不用品の有料回収は、市町村ごとの許可が必要です。許可がない業者は違法業者ですので、利用しないでください。

● 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



新生活の季節。賃貸借契約に気をつけて！

(相談事例)

大学を卒業し、賃貸アパートを退去した。不動産会社から退去精算の請求があり、内訳に「クロス全面張替10万円」と記載されている。私が負担しなければならないのか。(22歳 女性)

(アドバイス)

- ◆まずは契約書を確認しましょう。
契約書に、壁紙(クロス)張替に関する特約があればそれが優先されます。
- ◆契約書に特約がない場合は、以下を参考にしてください。
 - ◎入居後に生じた部屋の汚れやキズ(タバコのヤニや臭い、ペットのひっかき傷等)は、入居者が元の状態に戻すための費用を負担、通常の使用や年数の経過による汚れやキズ(壁紙の日焼けや畳の変色等)については、入居者は費用の負担を負わないこととされています。
 - ◎国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」
貸主と入居者が負担すべき対象や割合などの考え方が示されています。
- ◆入居前に、家主や管理会社など貸主側の立ち会いのもと、部屋の写真やメモを残しておく、退去時のトラブル防止となります。

暗号資産の投資話にご注意！！

(相談事例)

知らない業者から「暗号資産の取引をすると、絶対に数十倍に値上がりする」「簡単に1億円稼げるので投資しないか」と電話で勧められた。

興味があったので、その場で契約すると、業者はわたしのパソコンを遠隔操作し、海外の取引所という所に、わたしの口座を開設した。早速、5万円投資すると、業者の言う通り、画面上では数十倍に値上がりした。そこで、100万円投資したところ、ログインできなくなった。

その後、業者と連絡が取れなくなった。

(アドバイス)

- ◆暗号資産の投資を持ち掛け、投資後、連絡が取れなくなったという相談が増えています。
- ◆業者から見せられた“値上がりしている画面”が、本物の取引画面かどうかはわかりません。
- ◆取引を行う際は、取引対象の暗号資産の特徴や取引の仕組み、契約内容をしっかり理解することが必要です。きちんと理解できなければ契約しないでください。
また、よくわからないからと、手続きを業者任せにするのも禁物です。
- ◆暗号資産の交換業者(取引所)、投資の助言等行う業者は、金融庁・財務局への登録が義務付けられています。契約前に、金融庁・財務局HPにて、登録業者かどうか、また、行政処分を受けていないか等確認しましょう。
「登録業者=信用性が担保されている」というわけではありません。
「登録業者が取り扱う暗号資産はリスクがない」ということではありません。

● 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