

2017.4

柳川・みやま消費生活センター / Consumer

無料バスツアーでの衝動買いにご用心

【事例】

キャンペーン企画で当選した無料の日帰りバスツアー。その途中で倉庫のような場所に立ち寄った。ガイドから会場に案内され、みんなでクイズに答えて次々に景品をもらつた。その後、気分が高揚した状態で店員から30万円のムートンシーツを勧められ、思わず衝動買いしてしまつた。帰宅して家族に話すと非難され反省した。解約できないか。

【アドバイス】

相談者が店でもらつた売買契約書を確認すると裏面にクーリング・オフできるという注意書きがあり、無条件で解約できました。この他にも高額な宝石や健康器具の購入を勧めるケースがあります。通常、自ら店に出向いて購入した商品は、クーリング・オフできません。この事例のようにクーリング・オフなどができる場合もありますが、まずは契約する前に本当に必要なものかよく考えましょう。



2017.5

柳川・みやま消費生活センター / Consumer

「お金が戻る」という電話に注意してください

【事例】

市役所の職員を名乗る男から電話があり、「健康保険の払い過ぎがあるので2万8000円返す。1か月前に書類を送つたが、まだ返送されていない。手続きは今日中なので銀行から電話をさせる」と言われ、銀行名と携帯番号を教えた。しばらくすると銀行員を名乗る男から電話があり、大型商業施設のATMに携帯電話とキャッシュカードを持って行くよう指示された。出かけようとしたら家族に止められた。

【アドバイス】

典型的な「還付金詐欺」です。信用してはいけません。ニセ電話詐欺のうち、高齢者を狙つた「還付金詐欺」の被害が多発しています。警察庁によると、昨年1年間に全国で3650件発生。前年の1.5倍でした。今年は1月に274件発生、これは昨年1月と比べると45.7%増、被害額は約3億円だそうです。

行政や金融機関の職員が還付金受け取りのために

また、販売方法次第では返品できる場合があります。

おかしいと思ったら早めに相談してください。

相談、問い合わせは、柳川・みやま消費生活センター（市役所大和庁舎1階商工・ブランド振興課内、9:00～16:30、☎ 76・1004）まで。

ATMの操作を行うよう連絡することはありません。携帯番号など個人情報を教えてはいけません。「本日中なら還付する」「口座番号は聞きます」など詐欺グループは巧妙な手口で人の心理につけこみ安心させます。「自分は絶対にだまされない」と思う人ほど危険です。

不審な電話があつたら警察や消費生活センターに相談ください。

問い合わせは、柳川・みやま消費生活センター（市役所大和庁舎1階商工・ブランド振興課内、9:00～16:30、☎ 76・1004）まで。



2017.6

柳川・みやま消費生活センター / Consumer

「コンピュータウイルス感染」の偽警告に注意

【事例】

パソコンでインターネット検索をしていたら突然警告音が鳴り「ウイルスを検出した」と表示された。警告画面を閉じて音を消そうとしたが消えなかつた。画面に表示された番号に電話をかけて解除してもらい、その費用をクレジットカードで支払つた。

【アドバイス】

一見きちんとしたセキュリティサービスに見えますが、偽の警告かもしれません。警告音を発することでの不安をあおって電話をかけさせ、遠隔操作のソフトを購入させる手口です。クレジットカード情報を知られるだけでなく、パソコン内部の情報をのぞき見される恐れがあります。表示された番号に慌てて電話をせず、まずは消費生活センターに相談してください。

また、パソコンを購入した販売店などに尋ねるなどして信頼できるセキュリティソフトを利用して、ソフ

トウェアを最新の状態にしておくことで予防できる場合があります。さらに独立行政法人情報処理推進機構(IPA)の公式サイトでは、端末やブラウザごとの解除方法が紹介されています。万が一のトラブルに備えて、事前に目を通しておくと安心です。

コンピュータウイルスは、メールで送りつけられることがほとんどです。実在する宅配業者や通販サイトをかたって、添付ファイルを開くように誘導する場合もあります。不審なメールの添付ファイルは安易に開かないようにしましょう。

問い合わせは、柳川・みやま消費生活センター（市役所大和庁舎1階商工・ブランド振興課内、9:00～16:30、☎ 76・1004）まで。



2017.7

柳川・みやま消費生活センター / Consumer

契約は簡単にやめられません

【事例】

2年前、自宅で新聞の勧誘を受けて契約した。先月から配達が始まったが、もうやめたいと思い販売店に解約を申し出た。しかし、まだ契約期間が残っているからと断られた。消費者から申し出をすればいつでもやめられるのではないか。

【アドバイス】

私たちは生活中で、さまざまな契約をしています。「バスに乗る」「病院で診察を受ける」「コンビニで弁当を買う」など、これらは全て契約です。「契約」とは法的な拘束力が発生する約束のことで、口約束でも契約は成立します。一度成立した契約は、一方的に解消できないのが原則です。契約前に内容を確認し、本当に必要かよく考えてみてください。

事例のような訪問販売は、特定商取引法という法律で契約書面を交付するように定められており、消費者は契約書面を受け取ってから8日以内であれば、無条件で解約することができます（クーリング・オフ）。しかし事例の場合、既に契約から2年が経過しており、簡単にはやめられません。

ただし、勧説方法に問題がある場合や判断能力が不十分な人が契約してしまった場合は、販売店と話し合うことで解決できることもありますので、諦めずに消費生活センターへ相談してください。

問い合わせは、柳川・みやま消費生活センター（市役所大和庁舎1階商工・ブランド振興課内、9:00～16:30、☎ 76・1004）まで。



2017.8

柳川・みやま消費生活センター / Consumer



クーリング・オフ制度を活用しましょう

【事例 1】

「不用品を買い取る」という電話があり、訪問を依頼した。5日前、業者が自宅を訪ねてきて「貴金属はないか」と聞かれ、売るつもりがない指輪まで買い取られてしまった。

【事例 2】

7日前、自宅を訪ねてきた業者から浄水器を勧められた。断りきれずに契約し、すぐに設置してもらったが、高額すぎるため解約したい。

【アドバイス】

「訪問購入」と「訪問販売」の相談事例です。いずれも一定期間、無条件で契約を解除できる「クーリング・オフ制度」が適用されます。契約書面を受け取った日から8日以内にはがきで通知しましょう。はがきは両面をコピーし、簡易書留や特定記録郵便などを利用して、発送した証拠を残しておきます。

事例1の訪問購入のケースは、クーリング・オフ期

間が経過するまでは、指輪などの売却する商品を手元に残しておくことができます。すぐに業者に手渡さず、じっくり考えましょう。

クーリング・オフ制度が適用されると、事例2のケースのように既に使用していても返品することができ(開封済みの化粧品、健康食品などは除く)、業者の負担で取り外してもらえます。また、支払った代金は全額返金されます。クーリング・オフができる主な取り引きと期間は下表のとおりです。

取り引き	期間
訪問販売、電話勧説販売、訪問購入（訪問買い取り）、特定継続的役務提供（エステ、学習塾、結婚相談所など）	8日間
業務提供誘引販売取引（内職商法）、連鎖販売取引（マルチ商法）	20日間

問い合わせは、柳川・みやま消費生活センター（☎ 76・1004）まで。

2017.9

柳川・みやま消費生活センター / Consumer



「アダルト情報サイト」の相談がトップ

平成28年度、柳川・みやま消費生活センターに寄せられた相談は623件でした。そのうち最も相談の多かった上位3件の事例を対処法とともに紹介します（右表）。

これらは、今年度も引き続き多くの相談が寄せられています。少しでもおかしいと思ったら、消費生活センターに相談してください。

問い合わせは、柳川・みやま消費生活センター（市役所 大和庁舎1階商工・ブランド振興課内、9:00～16:30、☎ 76・1004）まで。

■平成28年度消費生活相談ランキング

	商品（件数）	対処法
1位	アダルト情報サイト（51件） (事例) スマホでネットを検索していたらアダルトサイトにつながり、高額な料金を請求された。電話をかけると、コンビニでプリペイドカードを購入するように言われた。	ワンクリック詐欺です ・絶対に連絡しない ・個人情報を教えない ・支払う前に相談する
2位	光ファイバー（48件） (事例) ネット料金が安くなると電話があり、光コラボの契約をした。勝手にオプションが付けられており、かえって料金が高くなつた。	契約内容をよく確認 ・条件をしつかり確認する ・届いた書面は隅々まで読む ・早めに相談する
3位	デジタルコンテンツ（39件） (事例) スマホに大手通販会社を名乗る者から「動画料金の未納があり、本日中に連絡しなければ法的措置をとる」とショートメッセージが届いたが、利用した覚えがない。	架空請求詐欺です ・絶対に連絡しない ・個人情報を教えない

2017.10

柳川・みやま消費生活センター / Consumer

あなたの家にもリコール製品がありませんか？

「リコール」とは、製品に欠陥があることが分かった場合に、製造者や販売者が無償修理や返金、交換などの対応をとることです。リコール製品の中には、死亡事故など重大な被害が発生したものもあります。すぐに使用を中止して、製造者に連絡する必要があります。家庭に対象の製品がないか、もう一度確認してください。

右の表が主なリコール製品と製造者です。品番などの詳しい内容は、消費生活センターへお問い合わせください。

問い合わせは、柳川・みやま消費生活センター（市役所大和庁舎内☎ 76・1004）へ。

■主なリコール製品と製造者		※の対象機種は、消費生活センターへ問い合わせを	
メーカー	製品	製造年・対象機種	
TDK 株式会社 ☎ 0120・604・777	加湿器	1998年製 (KS-500H, KS-300W) 1993年製 (KS-31W, KS-32G)	
	ルームエアコン	2006年～2007年製※ 2009年～2010年製※	
	家庭用空気清浄機 「光クリエール」	2006年～2008年製※	
ダイキン工業株式会社 ☎ 0120・330・696	加湿機能つき空気清浄機 「うるおい光クリエール」	2008年～2010年製※	
	家庭用除加湿清浄機 「クリアフォース」	2007年～2011年(8月)製※	
	液晶テレビ	2012年1月～2013年6月製 (TH-L55ET5) 2011年12月～2013年6月製 (TH-L47ET5) 2012年2月～12月製(TH-L42ET5) 2012年4月～12月製(TH-L42E5)	
パナソニック株式会社 ☎ 0120・878・590			

2017.11

柳川・みやま消費生活センター / Consumer



急増する架空請求はがきにご注意！

総合消費料金に関する 訴訟最終告知のお知らせ

この度、ご通知致しましたのは、貴方の利用されていた契約会社、ないしは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事をご通知致します。管理番号(く)498 裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。尚、ご連絡なき場合、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立ち合いの元、給料差し押さえ及び、動産、不動産の差し押さえを強制的に履行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付を承諾していただくようお願い致します。

裁判取り下げなどのご相談に関しましては当局にて受け賜っておりますので、職員までお問合せ下さい。

尚、書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきますようお願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成29年■月■日

法務省管轄支局 民事訴訟管理センター
東京都千代田区霞が関■丁目■番■号
取り下げ等のお問合せ窓口 03-■■■■■■■■
受付時間 9:00～20:00(日、祝日除く)

左のはがきは、今年3月ごろから消費生活センターに相談が寄せられ始めた「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」というタイトルの架空請求はがきで、半年以上経過した現在も、引き続き相談が多数寄せられています。

実態は公的な機関からの通知に見せかけた架空請求詐欺です。このような身に覚えのない通知が届いても、絶対に連絡をしないでください。連絡をしてしまうと、弁護士費用などと言ってお金を請求され、電話番号などの個人情報を知られてしまいます。

この架空請求詐欺について法務省は、公式サイトで大きく注意喚起しています。また、市の公式サイトにも注意情報を掲載しています。不安に思ったら、消費生活センターへご相談ください。

問い合わせは、柳川・みやま消費生活センター（市役所大和庁舎1階商工・ブランド振興課内、9:00～16:30、☎ 76・1004）まで。

2017.12

柳川・みやま消費生活センター / Consumer

「電話が使えなくなるので工事が必要」など光回線便乗商法に注意

【事例】

「今使っている電話が使えなくなるので工事が必要」との電話があり、工事を依頼した。ところが、これまでに比べて電話料金が高くなってしまった。

【アドバイス】

「今使っている電話が使えなくなる」という話はうそです。消費生活センターで確認すると「光回線」の契約だったことが分かりました。相談者はインターネットを利用していなかったため、光電話に変わったことで高くなつたのです。

事例のように電話で工事を承諾した場合、後日、契約者宅に契約内容を記した書面が届きます。書面は必ず開封し、内容をよく読んで確認しましょう。

光回線には「初期契約解除制度」が適用されます。これは、書面を受け取って8日間は違約金なしで契約解除できる制度です。クーリング・オフ制度と似ています。

ますが、期間内に工事が完了してしまった場合には、工事費用や事務手数料の負担が発生してしまうため、注意が必要です。

N T T 西日本は、固定電話の中継・信号交換機などの老朽化のため、2024年1月から固定電話のIP網への切り替えを開始します。ただし、現在利用中の電話機などは設備切り替え後も利用できます。また、切り替えに伴う手続きなどは不要ですので、私たち消費者は新たな工事や電話機の購入をする必要はありません。

「電話が使えなくなる」「工事が必要」などという勧誘にはくれぐれも注意してください。契約は慎重に。困ったときは、消費生活センターに相談してください。

問い合わせは、柳川・みやま消費生活センター（市役所大和庁舎1階商工・ブランド振興課内、9:00～16:30、☎ 76・1004）まで。

2018.1

消費生活センター「消費者相談」 / Consumer

「コンビニで電子マネーを買って」は詐欺を疑って

【事例 1】

「有料動画サイトの料金が未納になっている」とメールが届いた。電話をかけると、コンビニでプリペイドカードを10万円分購入して、裏に書いてある数字を読み上げるよう指示された。

【事例 2】

「1000万円当選した」とメールがあり、当選金を受け取るために、指定されたサイトに会員登録した。指示されたとおりサイトの利用料をコンビニにあるマルチメディア端末（マルチコピー機、ロッピーファミポートなど）を操作して何度も支払ったが、なかなか当選金を受け取れない。

【アドバイス】

事例のように、電子マネーを購入させる詐欺の手口が多数発生しています。心当たりのないメールが届いても、絶対に連絡をしないでください。電子マネーは、カード本体やチケットではなく、そこに書かれている

「番号」に支払った金額分の価値があります。相手に番号を教えることは、お金を渡すことと同じです。電子マネーやプリペイドカードは匿名性が高いので、いったん番号を教えてしまうと取り戻すことは非常に困難です。

- 「コンビニで電子マネー（プリペイドカード）を購入して」と指示されたら、詐欺を疑ってください。
- 番号を教える前に消費生活センターや警察に相談してください。
- 周りに多額の電子マネーを購入している人がいたら、積極的に声をかけてください。



相談、問い合わせは、柳川・みやま消費生活センター（市役所大和庁舎1階商工・ブランド振興課内、9:00～16:30、☎ 76・1004）まで。

2018.2

消費生活センター「消費者相談」 / Consumer

湯たんぽの事故に注意

【事例 1】

湯たんぽを使用したまま就寝したところ、低温やけどのを負った。

【事例 2】

電子レンジ加熱式の湯たんぽを温めた後、取り出そと扉を開けたときに、湯たんぽが破裂してやけどを負った。

【アドバイス】

寒い時期には、湯たんぽを使う人も多いのではないか。湯たんぽに関する事故は、毎年多数発生しています。安全に使用するために、次の点に注意しましょう。

- ▷亀裂や破損がないか、使用前に確認する。
- ▷加熱式のものは、指定された加熱方法と時間を守る。

▷就寝前には布団から出す。

▷長時間、体に接触させない。

この他、使用している商品がリコール^{*}の対象になっていないか、確認しておくことも事故の予防につながります。不明な点は、消費生活センターにお問い合わせください。



※リコール 製品に欠陥があることが分かった場合に、製造者や販売者が無償修理や返金、交換などの対応をとること

相談、問い合わせは、柳川・みやま消費生活センター（市役所大和庁舎1階商工・ブランド振興課内、9:00～16:30、☎ 76・1004）まで。

2018.3

消費生活センター「消費者相談」 / Consumer

訪問買い取り業者との契約は慎重に

【事例】

自宅に女性から電話があり、「古着や着物を買い取る」と言われた。大切にしていた着物を捨てるのもつたいたいが、女性ならその価値を分かってくれると思い訪問を許可した。しかし、実際に自宅を訪問してきたのは若い男性で、着物を無造作に袋に入れると、「他に壊れた貴金属などはないか」と言われた。指輪などを見せると、着物を含めて1万円で買い取っていった。価格が安すぎたと後悔している。

【アドバイス】

- 突然訪問してきた買い取り業者とは契約しない
許可なく突然訪問して勧誘することは、法律で禁止されています。このような業者とは契約しないようにしましょう。また、事例のように事前に訪問を許可した業者でも、違う品物の売却を求められたときは、慎重に検討してください。
- クーリング・オフを活用する
訪問買い取りはクーリング・オフすることができます。

す。契約書面を受け取つて8日以内に、はがきで通知しましょう。はがきは両面コピーをとり、郵便局の「特定記録郵便」



など記録の残る方法で送ってください。なお、クーリング・オフ期間内は、売却する品物を業者に渡さずに手元に持ておくこともできます。トラブルを防ぐためにも、すぐに渡さないようにしましょう。

●契約前に業者の情報を確認する

クーリング・オフができる取引でも、相手方が分からなければ返却を求めるることは困難です。契約前に、業者名や所在地、電話番号などを確認しましょう。

クーリング・オフについての書類の書き方やその他困った場合は、消費生活センターへ相談してください。

相談、問い合わせは、柳川・みやま消費生活センター（市役所大和庁舎1階商工・ブランド振興課内、月～金・祝日除く9:00～16:30、☎ 76・1004）まで。