

2019.4

消費生活センター「消費者相談」 / Consumer

「訪問販売お断りシール」をご活用ください

【事例】

一人で自宅にいたら、訪問してきた業者から「消火器の交換が必要だ」と言われ、その場でお金を支払った。後でホームセンターで販売されている消火器と比較すると高額で後悔している。返品したい。

【アドバイス】

事例の場合、クーリング・オフ制度を利用して、解約・返品することができます。クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧説販売などの不意打ち的な勧説により契約してしまった場合、契約書面を受け取って8日以内に書面で通知を出せば、無条件で解約できる制度です。支払ったお金も全額返金を求めることができます。

また、事例のようなトラブルを未然に防ぐためには、できるだけ一人で対応しないことも重要です。「玄関に鍵をかけ、すぐにドアを開けない」「その場ですぐに契約しない」「必要なものは、きっぱりと断る」ことを心がけましょう。

消費生活センターでは、悪質な訪問販売のトラブルを未然に防ぐため、「訪問販売お断りシール」を作成しました。玄関先や電話機周辺に貼るなどして活用してください。数に限りはありますが、必要な人は消費生活センターまで問い合わせてください。

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。



2019.5

消費生活センター「消費者相談」 / Consumer

結婚式や葬式などの非日常的な契約は慎重に

【事例 1】

結婚式場の見学に行くと「今日契約すれば安くなる」「早くしないと予約が取れなくなる」などと長時間勧説され、仕方なく申込書にサインをして申込金を支払った。他の式場とも比較したいと思い、3日後にキャンセルを申し出たところ、申込金は返金できないと言われた。

【事例 2】

親族が亡くなり、慌てて葬儀社と契約したが、当初の見積もりより高額な料金を請求された。

【アドバイス】

結婚式や葬式は、非日常的な契約です。高額な契約であるにもかかわらず、冷静な判断ができないケースが多くあります。しかし、これらの契約にクーリング・オフ制度は適用されず、原則として事業者が決めたルールである約款に従うことになるので、慎重に契約しましょう。

事例1の場合、契約を急かされてもその場でサイン

をしたり、申込金を支払ったりしないほうが無難です。担当者の説明をしっかりと聞き、約款などの書面には必ず目を通しましょう。約款にはキャンセル料が発生する時期や金額が書かれています。時期によっては、申込金以上のキャンセル料を請求されることがあるため注意が必要です。

一方、事例2の場合は、急いで契約する必要があります。悲しみの中で慌ただしく準備をすることになるため、慎重に葬儀社を選ぶことができなかつたり、内容が理解できないまま契約してしまう恐れがあります。もしもの時に慌てないためにも、家族で相談して葬儀社だけでも決めておくと安心です。また、契約の際は一人で対応せず、複数人で説明を受けるようにしましょう。

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。



2019.6

消費生活センター「消費者相談」 / Consumer

「お試し」 購入は契約内容をよく確認しましょう

【相談事例】

スマートフォンで筋肉増強のサプリメントが約500円で購入できるという広告を見て申し込み、商品を受け取った。最近になって再び同じ商品が届き、6000円以上の請求書が入っていた。電話したら、4回の定期購入が条件だと言われた。画面の下にそのような説明が書かれていたようだが、申し込みの際は気付かなかつた。

【アドバイス】

ウェブサイトなどの広告を見て、通常より大幅に安い価格にひかれ、「1回だけ」のつもりで健康食品などを購入したところ、実際は複数回の定期購入が条件だったという相談が寄せられています。

インターネット通販を利用する場合は、画面の契約条件などをしっかりと読みましょう。特にスマートフォ



ンは画面が小さいので注意が必要です。商品を注文する前に、最終確認画面で定期購入が条件になっていないか、中途解約や返品が出来るかなど契約内容をしっかりと確認することが大切です。

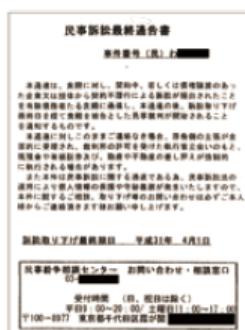
また中止の電話をかけると、混雑で繋がりにくい場合もありますので困ったときは、早めに相談してください。

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。

2019.7

消費生活センター「消費者相談」 / Consumer

架空請求は「無視」で撃退しましょう



【事例 1】

左のような「民事訴訟最終通告書」というはがきが送られてきた。訴訟を起こされていると書いてあるが、身に覚えがない。

【事例 2】

「コンテンツ利用料金に未払いがあり、本日中に連絡しなければ法的手続きをとる」というショートメッセージサービス（携帯電話番号宛に届くメッセージ）が届いた。

【アドバイス】

この事例は2つとも「架空請求」と呼ばれる詐欺の一種です。記載してある電話番号に慌てて連絡すると、さらに個人情報を聞き取られてしまうだけでなく、「訴

訟の取り下げにはお金が必要です」や「後で返金されるのでとりあえず支払ってください」などとそれをつかれ、お金をだまし取られてしまいます。

一旦支払ってしまうと、お金を取り戻すのは非常に困難です。このようなはがきやメッセージが届いても、絶対に連絡してはいけません。架空請求は「無視」で撃退しましょう。心配なときは、柳川・みやま消費生活センターまで連絡してください。

相談、問い合わせも、同センター（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）へ。



(消費者庁イラスト集より)

2019.8

消費生活センター「消費者相談」 / Consumer

パソコン使用中に表示される警告や警告音に騙されないで

【相談事例】

パソコン使用中に、突然「ウィルスに感染した。至急連絡を」という内容と電話番号が表示された。慌ててその番号に電話すると片言の日本語で「セキュリティがおかしいので対策が必要」と言われた。3年のサポート契約で7万4000円と言われ、クレジットカードの番号を聞かれたが、クレジットカードは持っていないと伝えると「人から借りて」などと言われたので不審に思い電話を切った。画面は表示されたままだが本当にウィルスに感染したのだろうか。

【アドバイス】

事例は実際には異常がないにもかかわらず、消費者の不安をあおって電話をかけさせ、不要なセキュリティソフトなどの契約をさせる手口です。警告音が鳴り警告表示がでてもウィルスに感染しているわけでは

ありません。慌てて相手に電話をせず、その画面を閉じるか電源を落としましょう。

心配であれば、プロバイダなどのサポート契約をしている人は、プロバイダに連絡しチェックしてもらうとよいでしょう。

画面が消えない場合は、情報処理推進機構（IPA）に相談しましょう。

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。



2019.9

消費生活センター「消費者相談」 / Consumer

消費者ホットライン188を知っていますか

【事例 1】

土曜日に屋根の点検に来た業者から「このままでは雨漏りする」と言われ、慌てて工事の契約をした。よく考えると代金が高すぎるのではないか。クーリング・オフをしたいと思うが、やり方がわからない。

【アドバイス】

事例は訪問販売に該当するため、契約書面を受け取って8日以内であれば、無条件解約であるクーリング・オフができます。平日に柳川・みやま消費生活センターに電話しても十分間に合いますが、不安なときは消費者ホットライン188を利用してください。

消費者ホットライン188（局番なし）は、ガイドブックに従い、自宅の郵便番号を入力することで、全国どこからでも居住地域の消費生活センターに繋がります。柳川・みやま消費生活センターが開所していない土日などでも、時間帯によっては福岡県消費生活センターや国民生活センターにつながる場合があります。お急ぎのときは一人で悩まず、消費者ホットライン「188（いやや）」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。



1人で悩まず、まずは相談

大切なのは、すぐに相談することです。困ったときは一人で抱え込まないで、消費者ホットライン「いやや（局番なしの188）」まで電話してください。

2019.10

消費生活センター「消費者相談」 / Consumer

生命保険は契約内容をしっかり確認しましょう

【事例 1】

白内障の手術をした。保険会社に給付金の申請をしようとしたら、日帰り手術は対象外だと断られた。

【事例 2】

自宅を訪問してきた保険の外交員に勧められ、医療保険の契約をした。よく考えると、既に複数の保険契約をしていて必要ないので解約したい。

【アドバイス】

医療保険やがん保険、先進医療特約や掛けなくなつたときの保障など、保険は多様化しています。契約の際は「どんなときにいくら受け取れるか」「掛け金は

変動するのか」「いつまで保険料を支払うのか」「いつまで保障されるのか」「現在契約している他の保険と重複していないか」をチェックしましょう。

保険の内容は複雑です。その場ですぐに契約せず、不明な点は説明を求めるなどして、内容を把握してから契約しましょう。また、事例 2 のような訪問販売の場合は、クーリング・オフできる可能性があります。早めに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。

2019.11

消費生活センター「消費者相談」 / Consumer

悪質な通販サイトにご用心

【事例 1】

高校生の息子がスマホでブランドのスニーカーを検索し、激安サイトで注文した。指定された銀行口座に代金を振り込んだが、いつまで待ってもスニーカーが届かない。メールで問い合わせても返信はなく、電話が繋がらない。

【事例 2】

家具をネット検索していたら、販売価格の 80% OFF の商品が見つかった。大型でも送料無料で評価が高かつたので注文した。確認メールが届いたが、変な日本語だった。しばらくすると海外から注文していない商品が届いたが、送り主の会社名は注文したサイトと違っていた。

【アドバイス】

インターネット通販で見られる「代金を支払ったのに商品が届かない」「違う商品や偽物が届いた」などのトラブルは、悪質なサイトによるものが疑われます。

正規の値段より極端に安いサイトは信用性をしっかり確かめましょう。



□確認のポイント

▷ サイトの情報を見る。画面の一番下にある「特定商取引法の表記」または「会社概要」を見て（運営者氏名・住所・電話番号）を確認。住所を検索し、電話番号が本物か調べる▷ 日本語の表現が不自然なサイトは疑う▷ 支払い方法が複数あるかどうか確認し、銀行振り込みだけのサイトは疑う

支払方法にもありますが、支払ったお金を取り戻すのは困難です。安すぎるサイトを見つけたら利用する前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。

2019.12

消費生活センター「消費者相談」 / Consumer

オンラインゲームは家族でルールを作りましょう

【事例】

携帯電話会社から高額な請求書が届いた。子どもが親のスマートフォンでオンラインゲームに熱中し、有料アイテムを次々に購入していたことがわかつた。

【アドバイス】

①フィルタリングの活用

携帯音楽プレイヤーやゲーム機、以前使っていたスマートフォンなど、それ自体は通信できないものも、Wi-Fiにつなげることで簡単にオンライン接続ができます。これらの機器を子どもに利用させる場合は、フィルタリング設定をしておくことをお勧めします。

また、ゲームをダウンロードするときは子どもと一緒に利用規約に目を通し、正しい年齢で認証するようにしましょう。

②クレジットカードやスマートフォンの管理を徹底

クレジットカードやスマートフォンは、管理を徹底しましょう。また、携帯電話料金と一緒に請求され

るキャリア決済のパスワードは定期的に変更し、子どもに教えないようにしましょう。

③家族でルールを作つておく

特に冬休みなど長期休暇中はスマートフォンに接する機会が多く、親の目も届きにくいため、高額課金のトラブルが増加することが予想されます。日頃から家族で話し合い、オンラインゲームを利用する際のルールを作つておきましょう。

返金を求めることがあります。早めに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。



2020.1

消費生活センター「消費者相談」 / Consumer

簡単に儲かる副業などうまい話には気を付けて

【事例】

1日3分の作業で毎日3万円稼げるという副業の勧誘メールが届いた。無料でプロジェクトに参加できると書いてあつたため応募したところ、電話があり、有料システムの購入を強く勧められた。「毎日3万円稼げるから、かかった費用はすぐに取り戻せる」などと言われ、20万円のクレジット決済をした。さらに購入した方がより稼げると言われ、50万円のクレジット決済をした。次々に新しいシステムを購入したが全く儲からない。騙されたと思うので、返金してほしい。

【アドバイス】

無料の動画やマニュアルで儲け方を教えると勧誘し、自分は何もしなくとも、システムが勝手に稼いで

くれる「全自動システム」というものを購入させる情報商材の手口です。金融商品の全自動取引システムやSNSへの自動投稿システムなど、種類はさまざまですが、儲かる仕組みがはっきり分からないまま高額な契約をさせられてしまいます。中には、消費者金融から借金して支払ってしまうケースもあるようです。

一旦支払ったお金を取り戻すのは困難です。「簡単に稼げる」という言葉をうのみにして、よく分からぬまま契約しないようにしましょう。返金の交渉ができる場合がありますので、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、平日の9:00～16:30、☎ 76・1004）まで。

2020.2

消費生活センター「消費者相談」 / Consumer

新聞の購読契約などの先付け契約は慎重に

【事例】

新聞販売店からはがきが届き、来月1日から新聞を配達すると書いてあつた。自分は契約した覚えがなく、販売店に電話したら5年前の契約書のコピーを持参し、景品も渡したと言われた。サインは確かに自分の字のようだが、景品のことも覚えていない。最近は、インターネットで情報が入るので新聞は必要ない。止められないか。

【アドバイス】

新聞の先付け契約とは、配達が契約日より数年先になる契約です。配達が始まる頃には「忘れた、ダブった」と事例のようなトラブルになる場合があります。「契約」は勝手に止められず、解約には販売店の合意

が必要です。販売店と解約条件などを話し合って解決しなければいけません。将来の状況

は誰にも予測できないので、先付け契約はくれぐれも慎重にしてください。



訪問販売で契約した場合は、契約書受け取り後8日間はクーリング・オフできます。契約書は裏面までよく読み、きちんと保管しておきましょう。

【問】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、平日の9:00～16:30、☎ 76・1004）

2020.3

消費生活センター「消費者相談」 / Consumer

通信販売は注文の前に条件をしっかり確認しましょう

【事例】

インターネット通販でダイエットサプリを500円で購入した。注文していないのに2週間後にまた商品が届いたので返品しようとしたが断られた。

【アドバイス】

事例のように「一度だけのつもりで購入したが、実は定期購入だった」という相談が多く寄せられています。通信販売はクーリング・オフできず、原則として事業者が指定した契約条件、返品条件に従わなければなりません。注文の前にしっかり確認しましょう。

未成年者が親に内緒で注文した場合などは、返品できる可能性があります。あきらめずに消費生活センターに相談してください。

【問】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、平日の9:00～16:30、☎ 76・1004）



「〇〇コース」や「初回」などと表示されている場合は、定期コースの可能性が高い

表示の金額で購入できる条件を確認する

必ず一番下までスクロールして、「特商法上の表記」欄の社名や電話番号などの会社情報、返品の条件などを確認する