

2020.4

消費生活センター

新型コロナウイルスに便乗したトラブルに注意

【事例 1】

「市役所から委託を受けて、新型コロナウイルスの感染防止のために消毒に来る」と電話があった。

【事例 2】

ネット通販でマスクを注文し、代金を振り込んだ。商品は届かず、店舗と連絡が取れなくなった。

【事例 3】

自宅を訪問してきた業者から「新型コロナウイルスの感染拡大の影響で、金の相場が必ず上がる」と金を購入するよう勧誘された。

【アドバイス】

全国の消費生活センターには、事例のような新型コロナウイルスに便乗した悪質商法や詐欺に関する相談が寄せられています。また、今後も新しい手口が出現する恐れがあります。根拠のないわざに惑わされず、正確な情報に基づいて冷静に対応するようにしましょう。おかしいと思ったら、早め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、午前9時～午後4時30分、☎76・1004）

2020.5

消費生活センター

一人で悩まず、気軽にご相談ください

今回はよくある質問にお答えします。

【Q1】どのような内容を相談できますか？

「商品やサービスの契約で事業者とトラブルになった」「製品を使ってけがをした」など消費生活に関する消費者と事業者のトラブルについて相談できます。消費生活相談員が解決のお手伝いをします。

【Q2】事前に準備しておくものはありますか？

契約書や広告チラシ、トラブルが起きた物の写真などがあれば持って来てください。なくても大丈夫。まずは電話してください。

【Q3】相談料は必要ですか？

相談は無料ですが、通話料金がかかります。個人情報などは秘密厳守で対応しますので安心して相談して

ください。

寄せられた相談情報は、個人を特定できる情報を除いてデータ化します。その後、統計処理をして消費者への注意喚起や法改正の基礎資料に使われるなど、消費者被害の防止に活用します。

おかしいと思ったら、早め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、午前9時～午後4時30分、☎76・1004）



2020.6

消費生活センター

トイレ修理で思わぬ高額請求～事前に必ず見積もりを～

【相談事例】

トイレが詰まり、電話帳で見つけた業者に電話をして来てもらった。急いでいたので料金などは電話で確認しなかった。業者にトイレを見てもらうと、便器を交換するしかないと言われ、思わぬ高額な便器代を仕方なく支払った。後から、本当に便器交換が必要だったのか疑問に思った。

【アドバイス】

①困っているときは、誰でも慌ててしまいがちです。それでも電話するときはメモの用意をして、作業内容や金額を聞き取りましょう。出来れば複数の業者に見積もりを取るとよいでしょう。

②「出張無料」という広告の下の方に小さな文字で「現地まで出向いてからキャンセルの場合は実費を頂きます」などと表示している事業者がいます。事前に出

張や見積もり費用を聞きましょう。

③現場の状況次第では、追加の修理が必要な場合もあります。説明に納得できない場合は、その場で契約しないようにしましょう。

④日頃から安心して任せられる事業者の情報を集めておけば、いざというときに慌てないですみます。水漏れの場合は、自宅の止水栓の位置と締め方を確認しておくとよいでしょう。

困ったときは早め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、午前9時～午後4時30分、☎76・1004）



2020.7

消費生活センター

刈払機（草刈機）による事故に注意

【事例 1】

刈払機のエンジンを切らずに挟まった草を取りましたところ、誤って刈払機に手を巻き込まれた

【事例 2】

刈払機で草刈り中、石が飛んで目に当たった

【事例 3】

刈払機で草刈りしている人に近づいたら、刃が当たってけがをした

【アドバイス】

消費者庁には医療機関などから事例のような重大事故の情報が寄せられています。このような事故は5月、7月、8月に多く発生。刈払機を使うときは、以下に注意して使用しましょう。

①使用前に取扱説明書を読む

②長袖や長ズボン、ヘルメット、保護メガネなどを着

用する

③使用前に刈刃や飛散保護カバー、ハンドルなど、各部の点検をする

④作業前に地面の石などを取り除いて、15メートル以内に人がいないことを確認する

⑤刈刃が地面などに当たって跳ね返る“キックバック”に注意する

⑥刈刃に挟まった草や異物を取り除くときは、必ずエンジンを切る

⑦販売店などが実施する使用講習会を受講する

【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、午前9時～午後4時30分、☎76・1004）



2020.8

消費生活センター

慌てないでまずは確認 災害に便乗した悪質商法にご用心

今回は災害に便乗した悪質商法の事例を紹介します。どれも利用者が冷静に考える時間を与えないようにしているのが特徴です。慌てると相手の思うつぼ。1人で判断せずに周囲にも相談して、慎重に契約しましょう。

【事例 1】

大雨で家が雨漏りしたので、電話して業者に来てもらった。「各地で災害が起こっていて、今契約しないと台風前に修理できない」と言われ、慌てて200万円もの金額で契約してしまった。

【アドバイス】

豪雨や台風など自然災害に便乗したケースです。住宅の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りましょう。

【事例 2】

「家に壊れたところがあれば、今申し込むと火災保険

で修理できる」と言わされた。ペランダが壊れていたので、申込書に記入した。後で申込書をよく読むと「保険が出ず工事ができない場合は手数料30%を請求する」と書いてあるのに気付いた。

【アドバイス】

保険金請求の手続きをサポートするという勧誘です。まずは自身が加入している保険の契約内容を確認しましょう。



【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、午前9時～午後4時30分、☎76・1004）

2020.9

消費生活センター

スマホに届く不審な通知は無視して削除

今回は、実在する企業を装ったフィッシング詐欺の事例を紹介します。URLをクリックさせて、偽サイトに誘導し、口座番号などの個人情報を入力させる手口です。少しでも怪しいと思ったら消費センターへ連絡してください。

【事例】

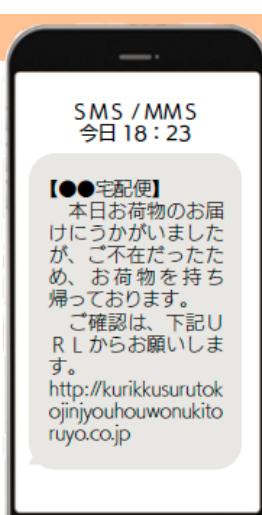
スマートフォンにショートメッセージが届いた。メッセージには「荷物を届けに来たが不在のため持ち

帰ったので確認してほしい」と書いてあり、URLが記載されていた。荷物の不在票はポストに入っておらず、URLをクリックすべきか迷っている。

【アドバイス】

荷物の不在通知を装って個人情報を盗み取るフィッシング詐欺の手口です。フィッシングとは実在する企業を装って、アカウントやパスワード、銀行口座、クレジットカードなどの個人情報をだまし取る行為。今回の場合は、URLをクリックすると、様々な個人情報を入力するよう誘導する画面が開きます。URLはクリックせずに、無視してショートメッセージごと削除しましょう。

【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、午前9時～午後4時30分、☎76・1004）



2020.10

消費生活センター

有料のサポート契約に注意

今回は、電話や訪問で勧誘する有料サポートの事例を紹介します。勧誘を受けたときは、一旦冷静になり、その場ですぐに返事をしないことが大切です。

【事例】

「光回線を解約しませんか？お手伝いします。」と電話がかかってきた。契約している光回線業者からの電話だと思い、今はもうインターネットを利用していないため、解約の手続きを依頼することにした。後日届いた書類を確認すると、別の会社と有料のサポート契約をすることになっていた。

【アドバイス】

「光回線の解約の手続きをサポートする」「アナログ回線に戻す工事費用相当額をキャッシュバックする」などと電話や訪問で勧誘される事例です。契約先は解

約を進めませんし、光回線の解約は自分でできます。難しい場合は、消費生活センターがサポートするので、気軽に相談してください。

また、契約する前に少なくとも業者名や連絡先、契約内容、契約金額を確認し、本当に必要な契約か十分に検討するようしてください。



【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、午前9時～午後4時30分、☎76・1004）

2020.11

消費生活センター

家具や家電品などが安すぎるサイトには要注意

今回は、正規のサイトをまねしたサイトで、クレジットカードの情報をだまし取る事例を紹介します。SNS上の広告やブランド品の大幅値引きなどには惑わされないようにしましょう。

【事例】

家具メーカーの家具がネットで80%引きだったので注文した。しかし、商品は届かず、問い合わせても返事がない。

【アドバイス】

正規のメーカーのサイトをそのままコピーしたサイトで、クレジットカード情報などをだまし取る通信販売のトラブルが多く発生しています。クレジットカードで支払った場合、まずカード会社に連絡してカードの停止やカード番号の変更を相談してください。

□偽サイトを見分けるには

偽サイトには次のような特徴があります。

- ▷大幅に値引きされている
- ▷正規サイトとURLが違っている
- ▷住所が個人宅、空き地、倉庫などになっている
- ▷連絡先がなく、フリーメールや問い合わせフォームだけ
- ▷決済画面で何回もエラーが出る
- ▷利用規約などに変な日本語が書かれている



【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、午前9時～午後4時30分、☎76・1004）

2020.12

消費生活センター

電話勧誘を断るときは「はっきり」とした言葉で

今回は、年末によくある電話勧誘の事例です。あいまいな言葉は使わず、はっきり断るようにしましょう。

【事例】

産地直送業者から電話があり、力ニや数の子を勧められた。その時は断ったと思っていたが、後日商品が届いた。

【アドバイス】

年末にかけて、事例のような海産物の電話勧誘によるトラブルが例年発生しています。断るときは、「いいです」「結構です」というあいまいな言葉を避け、「いません」「必要ありません」「お断りします」などはっきりと断るようにしましょう。

断ったにもかかわらず商品が届いたときは、宅配業

者に事情を話し、受け取りを拒否してください。また、伝票に記載された送り主の名前と連絡先をメモして、消費生活センターに相談してください。

断りきれずに契約してしまっても、事例のような電話勧誘販売の場合、契約書面を受け取って8日以内であればクーリング・オフできます。

【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、午前9時～午後4時30分、☎ 76・1004）



消費者庁イラスト集より

柳川・みやま
消費生活センター
0944-76-1004
(柳川市役所 大和庁舎1階)

消費者ホットライン
(全国統一電話番号)
188 (いやや!)

柳川市マスコットキャラクター
ごっちゃん

みやま市マスコットキャラクター
くすっぴー

これで防ごう!
悪質商法

玄関に誰かごしに対応を!
いらぬときははっきりいりません

ニセ電話もしつこい電話も留守番電話

契約内容や条件をしっかり確認

うまい話にのらない

大丈夫かな?しまった! そんな時は…
一人で悩まず相談を!

柳川・みやま
消費生活センター 0944-76-1004

2021.2

消費生活センター

ネットで見つけた格安トイレ修理業者とのトラブルが急増中



「巣ごもり」の影響なのか、全国的にトイレや水回り修理に関するトラブルが急増しています。困ったときは誰でも慌ててしまいがちです。1人で判断せずに消費生活センターへご相談ください。

【事例】

トイレが詰まり、ネットで検索した業者に電話した。担当者が来て、排水管の詰まりが原因なので、放置すれば大変なことになると言われ、慌てて契約した。担当者1人の簡単な修理作業だったにもかかわらず、50万円もの請求を受けた。

【アドバイス】

相談の多くは、ネットで「基本料金数百円から」と表示をしている事業者とのトラブルです。ネット検索で上位に表示される事業者が信用できるとは限りません。慌てさせて高額な契約を迫ってくる事業者もいます。もし、契約してしまったら、支払いをする前に消費生活センターへ相談してください。

【問】同センター（市役所大和庁舎1階商工・ブランド振興課内、午前9時～午後4時30分、☎ 76・1004）

2021.3

消費生活センター

注文前によく確認して定期購入のトラブルを回避

今回は、格安の初回価格などに惑わされて、定期購入の契約をしてしまう事例です。注文するときに、契約内容をしっかり確認することが大切です。

【事例】

SNSに表示された「初回500円」という広告を見て、商品を注文した。1カ月後にまた同じ商品が届いたので、解約しようと電話をかけたら、5回の受け取りが条件の契約だと言われた。

【アドバイス】

極端に安い初回価格や「〇〇コース」と表示されているときは、定期購入の可能性が高いので注意しましょう。条件や支払い総額などの重要な事項が小さな文字で離れた場所に記載され

ていることもあります。注文するときは、契約内容をしっかりと確認してください。また、「いつでもやめられる」と書いてあっても、「次回発送予定日10日前までに連絡すること」などの条件が決められていることもあります。

通信販売は、原則記載された条件に従わなければなりません。ただし、未成年者契約の取り消しや合意解約ができる場合があります。できるだけ早く相談してください。

【問】同センター（市役所大和庁舎1階商工・ブランド振興課内、午前9時～午後4時30分、☎ 76・1004）