**★スマートフォンを紛失！～不正利用を防ぐには～** ･･･ 宗像市消費生活センター

**（相談事例）**

昨日、帰宅した際に、電話をしようとスマートフォン（スマホ）を探したところ、バッグの中に入れていたはずなのに見当たらない。どうやら外出先で紛失したようだ。今後、どう対処したらいいか。

**（アドバイス）**

１．最初に自分のスマホに電話を掛けてみましょう。

２．「なくした」と思われる場所を管轄する警察署へ届出を出しましょう。また駅やスーパー等での紛失の場合、直接事業者に問い合わせることも有効です。

３．携帯電話会社によっては、スマホの紛失・盗難時に端末の遠隔ロックサービスやＧＰＳ機能を使ってスマホの位置情報を検索するサービスを提供している場合があります。事前に紛失・盗難時に利用できるサービスの手続き方法、連絡先を確認しておきましょう。

４．不正利用を防ぐため、携帯電話会社に通信回線の停止手続きを行いましょう。

※回線停止後は遠隔ロックや位置検索サービスは利用できなくなります。利用停止中でも基本料金やパケット定額料金等はかかります。

スマホにはメールや電話帳をはじめ、たくさんの個人情報がつまっています。紛失や置き忘れをしてしまうと、情報を盗み見られたり、写真やクレジット情報などのデータが流出したりする危険性があります。ふだんから他の人に使われないように携帯電話端末のロック機能等を設定し、データのバックアップをとるなど備えておきましょう。

**★**ネット通販で注文したが、偽物のため税関で没収された。･･･ 福岡県消費生活センター

**（相談事例）**

ネット通販会社（日本語ページ）で有名ブランドのダウンジャケットを注文したが、税関から認定手続開始通知(※注)が送られてきた。キャンセルをメール送信したが、返信がない。税関では、偽物と認定され処分された。クレジットカードから代金を引き落とされないようにしたい。

**（処理結果）**

販売会社のサイトを確認したところ、会社の住所・電話番号の記載がなく、国際貨物による配送を想定させる表示があった。

偽ブランド品の通信販売に関する相談事例を紹介し、カード会社にキャンセルを申し出、支払いについて相談するよう助言した。

**（アドバイス）**

ネットショップをサイトの品揃えやネット上の評判だけで信用できるかどうか判断するのは危険です。

｢特定商品取引に基づく表示｣がきちんと表示されているかどうかを確認しましょう。

ネット通販にはクーリング・オフ制度はありませんが、ホームページ内に返品に関する記載がない場合は、商品が届いてから８日以内ならば送料消費者負担で返品できます。

 (※注)税関で知的財産を侵害していると疑われる物品が発見された場合に、侵害しているか否かを認定するための手続きを執る旨を通知した文書のことです。

**● 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（第２・第４土曜日も電話相談可）

＊「消費者ホットライン」０５７０－０６４－３７０(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

＊電話のかけ間違いにご注意下さい。

**★**市職員を名乗る「還付金払い戻し」の電話が多発！･･･ 久留米市消費生活センター

**（相談事例）**

平成２７年２月中旬から４月上旬にかけて、市の健康保険担当課の職員を名乗って「医療費の還付金があるので0120-×××-527へ電話してください。」「保険料の還付金が48,950円あるので、今日中に手続きをしてほしい。0120-×××-591まで電話するように。」などの不審な電話があったとの情報が市の健康保険課に数多く寄せられています。

**（処理結果）**

市の健康保険課では「医療費の還付の手続きの際には、本人に直接銀行やＡＴＭに行ってもらうことはないこと。必ず本人からの申請書の提出が必要なこと。還付金詐欺の電話であった可能性が高いこと。」などの説明と「口座番号を教えてしまったことを気にされていたため、当該金融機関の電話番号を伝え、場合によっては、最寄りの警察署に相談するように案内した。」とのことです。

**（アドバイス）**

このような不審な電話があった場合は「市役所の担当課に問い合わせてみる。」「家族や知人に相談する。」「言われるがままに銀行やＡＴＭへは行かない。」など冷静に行動しましょう。

**★**ワンクリック詐欺の相談、消費生活センターに連絡するはずが・・・

･･･ 北九州市立消費生活センター

**（相談事例）**

アダルトサイトでワンクリック詐欺の被害に遭い、40万円を振り込んでしまった。消費生活センターに相談しようと思い、ネット検索したところ、最初に出てきた画面に「不当請求のトラブルを解決する」という業者（探偵社）があり連絡した。業者の説明では、調査費用として30万円を支払うと、サイト運営会社を調査し、登録された私の個人情報を削除したうえでお金を取り戻す。調査費用の30万円を上乗せして、サイト運営業者から取り戻すので、実質お金はかからないという。この話は本当だろうか？（20代女性）

**（相談の解説）**

インターネットで「消費生活センター」と検索すると、トップページには公的機関の消費生活センターではなく、探偵社など業者の広告が出てきます。中には消費生活センターと勘違いさせるような名前の業者や「被害を回復します」「トラブル解決」など簡単に解決できるかのような広告もあり、消費生活センターに相談するつもりが、勘違いや広告をうのみにし、民間業者と契約してトラブルになったという相談が寄せられています。

**（アドバイス）**

１．一旦、ワンクリック詐欺でお金を払うと、取り戻すのは非常に困難です。「消費者トラブルを解決する」「被害金を取り戻す」等、簡単に解決できると思わせる広告や説明をうのみにして契約しないようにしましょう。

探偵社は、調査業務しか行えません。

２．本来、ワンクリックしただけで「登録完了した」として料金を請求してきたとしても、契約が成立したとはいえず、支払い義務はありません。サイト運営業者から催促や脅しの連絡があっても、絶対に支払わないでください。

３．何らかの消費者トラブルが生じた場合は、まずは最寄りの消費生活センターに相談しましょう。また、探偵社とトラブルになった場合にも、クーリング・オフ等が可能なケースもあるので、すぐに消費生活センターに相談しましょう。

消費生活センターの連絡先は、県や市のホームページ、広報誌等で確認しましょう。

**● 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（第２・第４土曜日も電話相談可）

＊「消費者ホットライン」０５７０－０６４－３７０(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

＊電話のかけ間違いにご注意下さい。

**★**水質検査を受けるだけのつもりが、高額な浄水器を買わされた。

･･･ 福岡市消費生活センター

**（相談事例）**

３日前、水道の水質検査と言って男性が訪問してきた。コップに水道水を注ぎ、何かの試薬を入れたとたん、水道水の色が変色した。事業者から「この水はよごれているので飲まない方がいい。」と言われ、不安になり４０万円の浄水器を買ってしまったが、解約したい。（6０代女性）

**（処理結果）**

訪問販売なので契約書を受け取って８日以内であればクーリング・オフ（無条件解約）できる事、クーリング・オフは書面で通知することを相談者に説明した。相談者はすぐにクーリング・オフを書面で通知し、併せて相談者からの依頼を受け、センターから事業者にクーリング・オフする旨連絡して了承された。後日、相談者からクーリング・オフに応じてもらえたとセンターに連絡があった。

**（アドバイス）**

訪問販売や勧誘の人が来たときには、すぐにドアを開けてはいけません。インターホンやドア越しに事業者名と用件を確認し、必要がなければ、きっぱりと断り帰ってもらいましょう。

悪質な事業者は「健康に悪い」などと不安をあおり契約を急がせます。その場ですぐに契約しないで、家族や友人など周りの人に相談しましょう。

　訪問販売で契約した場合、契約書を受け取った日を含めて８日以内は、クーリング・オフが可能です。

もし不本意な契約をしてしまったら、早めに最寄りの消費生活センターにご相談ください。

**★**中古車購入の契約は慎重に!!～できる限り自分の目で確認して契約しましょう～

･･･ 飯塚市消費生活センター

**（相談事例）**

１年前に中古車販売店で、車種･その他の条件を指定して、中古車購入の契約をし、翌月からローンを組み支払うことにした。販売店からは、その条件にしたがって中古車オークションで仕入れたが、その車に故障があったため修理して納車すると言われ、代車を与えられた。

未だに納車されないのでキャンセルを伝えたが、売買契約は成立しているので代車代金を含めた違約金を払うよう要求された。車の代金は、信販会社から支払われているので、信販会社に事情を説明すると消費生活センターを紹介された。（2１歳男性）

**（処理結果）**

相談者から事情を聞き、その相談内容を販売店に確認。納車すると約束して、1年も納車しないのは売買契約が成立しているとはいえ、約束が果たされておらず、違約金の請求をするのはおかしいのではないかと販売店と交渉した。販売店は非を認め無条件で解約となり、信販への既払金は信販会社から本人へ返金され解決した。

**（アドバイス）**

中古車は新車に比べ価格が安く気軽に契約できますが、車の状態や修理履歴などを店頭で自分の目でよく確認して慎重に契約することが大切です。特に中古車オークションを利用する場合、落札前契約は自分の目で確認できないため、事例のようなトラブルが生じることがあります。

困った、おかしい、と思ったら最寄りの消費生活センターに相談してみることです。

**● 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（第２・第４土曜日も電話相談可）

＊「消費者ホットライン」０５７０－０６４－３７０(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

＊消費者ホットラインは、７月１日より**「１８８**（嫌や！（イヤヤ！））**」**にかわります。

**★**３０日間全額返金保証と書かれたモニター商品でも、簡単には解約に応じてくれない。甘い誘い文句に要注意！　　　　　　　　　　･･･ 福岡県消費生活センター

**（相談事例）**

１６歳娘が３０日間全額返金保証と書かれたネット広告を見て、モニター価格のダイエットサポート飲料のお試しを申し込んだが、飲めないので今後は購入を止めたいと解約を申し出たところ、最低４か月のコースと利用規約に記載しているので中途解約はできないと言われ、２回目の配達を承諾してしまった。

自分（母親）が未成年者契約の取消を申し出たが、利用規約に未成年者契約条項を記載しているという理由で解約できないと断られた。（４０代女性）

**（処理結果）**

センターから事業者に、３０日間全額返金保証の表示について問いただすが、この件には触れず本人から申し出後に承諾をもらったと主張。また、最低４回のコースなので解約はできないと解約に応じない。

次に、センターから事業者に未成年者契約取消の説明をしたところ、利用規約で事前確認済みとして未成年者契約の取消に応じず、対案として１回目のモニター価格、２回目の割引価格を定価に置きなおして、２回の利用で計１万円（既に支払った分との差額）を払えば解約すると回答してきた。

相談者はセンターの法律相談を受け、弁護士から今後の配達について未成年者取消による解約を内容証明で申し出るよう助言を受け、翌日内容証明を提出した。後日、事業者からこの申し出に応じると連絡があった。

**（アドバイス）**

未成年者の契約であっても、契約を取り消せない場合があるので注意しましょう。

また、子供には『３０日間全額返金保証』のうたい文句も安易に信用せず、利用規約等の文言をよく確認して、保護者に相談してから注文（契約）するよう、普段から注意してあげましょう。

**★**「試供品を注文したつもりが・・・定期購入！？」～通販トラブルに注意！！

･･･ 宗像市消費生活センター

**（相談事例）**

インターネットを見て化粧品の無料サンプルをお試しのつもりで申し込んだが、１か月後にも同じ化粧品と請求書が届いた。１回だけの無料お試しではなかったのか。（３０代女性）

**（アドバイス）**

「化粧品やサプリメント、英会話ＣＤなどの試供品を注文したつもりだったのに定期購入の契約だった」という通信販売に関する相談が増えています。インターネット通販がほとんどですが、中には新聞広告やテレビショッピングを見て注文したという相談も寄せられています。請求書が届いて、初めて定期購入だったと知ることになるわけですが、返品や解約については、それぞれ条件が違うので注意が必要です。「無料」「お試し」「初回割引」「モニター価格」などの言葉に釣られて申し込む前に、購入や返品についても確認しておくことが大切です。また、送られてきた商品に同封された書面等にもすぐに目を通し、内容をしっかり確認しましよう。

**● 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（第２・第４土曜日も電話相談可）

＊「消費者ホットライン」０５７０－０６４－３７０(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

＊消費者ホットラインは、７月１日より**「１８８**（嫌や！（イヤヤ！））**」**にかわります。

**★**「権利を譲ってください」「名義を貸してください」にご注意！

･･･ 北九州市立消費生活センター

**（相談事例）**

数日前、「あなたに老人ホームの入居権が当たった。不要ならば、謝礼金を支払うので、名義だけでも貸してほしい。後日、書類が届くので、申込書を記入して同封の封筒で送り返してほしい」と電話があった。「はい」と気軽に答えたら、今日、本当に封筒が届いた。申込書を送っても大丈夫だろうか？　（70代男性）

**（アドバイス）**

* 最初は「名義を貸してくれるだけでいい」、「申込金はこちらで用意するので迷惑はかけない」、「謝礼金を払う」などと言葉巧みに勧誘してきますが、後日、弁護士などを名乗る人物が「名義貸しは法に触れる。あなたは逮捕される。解決にはお金が必要」などと脅して、金銭をだまし取るニセ電話詐欺の手口の一つです。

**・**このような電話がかかってきても相手にせずにきっぱりと断りましょう。書類が届いても申込書等を絶対に送らないでください。しつこく勧誘されたら「警察に相談する」と言ってすぐに電話を切りましょう。

* 電話を常に留守番電話にして、かかってきた電話にすぐに出ずに、電話の相手を確認するようにし、知らない人からの電話には出ないようにしましょう。

**★**開運ブレスレット購入後の高額商品購入の勧誘！･･･ 久留米市消費生活センター

**（相談事例）**

先日、自宅に届いたＤＭに数千円の開運ブレスレットがあり、気持ちが前向きになるならと思い１つ購入しました。その後、そのＤＭ会社から紹介された別業者から電話があり、「先祖の供養が必要だ」などと言われたので、祈祷料として１０万円のお札を購入しました。その後、高額な仏壇や仏像などの購入を持ちかける電話勧誘がありましたが、「お金がないので…」と断りました。その後も度々、勧誘の電話が続きます。どうすればよいでしょうか？（70代女性）

**（処理結果）**

人の悩みや不安に付け込んで商品やサービスを購入させる「開運商法」に当たります。お札の購入は「電話勧誘販売」に該当します。電話勧誘販売は契約書が届いてから８日以内ならクーリングオフができるので、業者宛に書面で通知するように伝えました。また、高額な仏壇などの勧誘の電話に対しても、簡易書留のハガキで「商品やサービスの勧誘はお断りします。電話勧誘などはしないで下さい。」などと意思表示を記録に残して通知するように伝えました。

**（アドバイス）**

「この商品を身につければ幸せになれる。」「この商品を買わなければ不幸になる。」など、消費者の心理に付け込んで高額なつぼ、印鑑、数珠、財布などを売りつける開運商法です。姓名判断や開運セミナーなどその手口は多岐にわたります。手頃な価格の商品の購入をきっかけに、高額な商品やサービスの契約を迫られ、被害金額が増えたり、救済の開始が遅れたりして、解決が難しくなることがあります。不審に思ったらすぐに消費生活センターや警察へ連絡してください。

**● 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（第２・第４土曜日も電話相談可）

＊「消費者ホットライン」**「１８８**（いやや！）**」**(あなたの地域の消費生活センターをご案内します。)

**★**店舗の回数券は、リスクがありますよ！！･･･ 飯塚市消費生活センター

**（相談事例）**

A子さん（７０歳）は、温泉センターで、２万円（１００枚）で入湯回数券を購入。その後、温泉センターが倒産により閉店。回数券が使用できずに６０枚ほど残ってしまった。

この回数券は使用できないか。できなければ返金を求めることはできないか、という相談でした。

**（処理結果）**

店は、負債を抱えて閉店しており、再開の見込みもなく、相手側に対応を求められないことを説明しました。

**（アドバイス）**

回数券とは、各店舗側が発行する券なので、条件も各々違うものであり、前払いと同じです。

サービス等の特典があるため、ついつい購入してしまいますが、店が倒産や閉店すれば回数券自体の価値がなくなり、前払いしたお金は戻ってきません。

先々のことは判りませんので、リスクをよく考えて購入することが大切です。

**★**コインパーキング精算時のトラブル ･･･ 福岡市消費生活センター

**（相談事例）**

１時間２００円の看板を見て、野球やコンサートが行われるイベント会場近くのコインパーキングに駐車した。１５分程して精算すると１，０００円の表示が出た。びっくりして事業者に連絡すると、「本日は特定日に該当するので、６０分１，０００円の料金設定の旨記載している。特定日とは、近くにあるイベント会場で野球などのイベントがある日のことで、利用する人が殺到するためこの料金にしている」との返答だった。金額の表示をしているので問題ないとの返答だったが、通常の１時間２００円の表示に比べて特定日の料金は小さく記載されている。センターからも表示の改善を申し出てほしい。（3０代男性）

**（処理結果）**

コインパーキングの料金徴収等については、あらかじめ事業者が表示をしている利用条件などのルールに従うことになることを相談者に説明した。

**（アドバイス）**

コインパーキングを利用する際は、入庫前に看板表示にある利用の条件を確認することが必要です。季節的な需要やイベント開催など、さまざまな要因によって利用料金や条件が変わる場合もありますので、注意事項までしっかり確認するよう心がけましょう。

また、同乗者がいる場合は、入庫前に料金表示を確認してもらうのもトラブル回避のひとつの方法です。

**● 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（第２・第４土曜日も電話相談可）

＊「消費者ホットライン」**「１８８**（いやや！）**」**(あなたの地域の消費生活センターをご案内します。)

**★**悪質な占いサイトに気をつけて！･･･ 宗像市消費生活センター

**（相談事例）**

無料の占いサイトに登録をしたら大量のメールが届くようになった。その中に「あなたの夢は何ですか？守護霊から高額な贈り物がもらえます」という内容のものがあり、自分で店を開きたいという夢もあったため、やりとりを始めた。「３つの贈り物がもらえる。２つの贈り物は無料だが3つめが金運に関わることなので有料になる。占いはポイント制なのでポイントを購入して」と言われた。宝くじで高額当選した人もいるとの話だが、信用して大丈夫だろうか。（50 歳代女性）

**（処理結果）**

相談者の不安をあおったり、気分を高揚させたりするなど、様々な理由で占いを続けさせ、高額な利用料金を請求されることになるので、利用しないように助言しました。

**（アドバイス）**

占いや鑑定サイトの中には、高額な利用料金を請求することが目的のサクラサイトもあります。占いや守護霊により必ず運が開けるといったような断定的な話は怪しいので安易に信じないようにしましょう。

**★**スマホプレゼントに当たったはずが、有料サイトに登録･課金！

･･･ 福岡県消費生活センター

**（相談事例）**

スマホで広告を開いたら、スマホの人気機種のプレゼントに当選したと表示された。送料99円をカード決済するように表示されたので、カード番号を入力した。5日後に6000円の請求があった。カード会社に連絡したら、消費生活センターに相談するように案内された。解約したい。（40歳代男性）

**（処理結果）**

調べたところ、業者は海外事業者でした。スマホ当選とは関係のない動画配信有料サービスのサイトに誘導され、利用規約で、5日間のお試し期間後に自動更新されることとなっており、意図せずに契約してしまったようです。クレジットカード会社への抗弁書等の対応方法を説明するとともに、国の越境消費者センターで海外業者宛の解約通知の書き方などの助言を受けるよう案内しました。

**（アドバイス）**

* 申し込む前に、サイト内の情報や利用規約をよく確認し、安易な申し込みは避けましょう。
* おかしいと思ったら、直ぐにクレジットカード会社に連絡し、請求の保留や調査とカード番号の変更等を依頼しましょう。
* このようなとき、まずは、最寄の消費生活センターに相談しましょう。
* 退会には事業者への申し出が必要ですが、英文で行わなければならない場合がほとんどです。

　 国は、海外サイトとのショッピングのトラブルなどの相談にメールやFAXで応じる「越境消費者センター」を設けています。詳しくは、https://ccj.kokusen.go.jp/をご覧ください。

**● 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（第２・第４土曜日も電話相談可）

＊「消費者ホットライン」**「１８８**（いやや！）**」**(あなたの地域の消費生活センターをご案内します。)

**★**「特別価格でカニを販売します！」との勧誘電話。

･･･久留米市消費生活センター

**（相談事例）**

遠方の事業者から電話があり「以前、当店で海産物を買ってもらった方々にキャンペーン価格でカニや漬物を１万円で販売します。特別価格なので送りましょうか。」と押されて、つい承諾しました。

親類がその地方に住んでおり、会いに行った時に利用した店かなと思ったが、業者名に覚えがなく、勘違いに気付いた。

教えられた電話番号に断りの電話をすると「同じ様な電話が何回もあり迷惑している。」と言われ、断ることができませんでした。

**（処理結果）**

クーリング・オフをするには販売会社の住所などが必要なので、商品の到着時に住所を控え、商品は受取拒否をするように助言しました。

後日、相談者から「業者から申し込み確認通知書が届き、事業者の住所や代表者名などの記載があり８日間のクーリング・オフについての記載もあった。」との連絡があり、クーリング・オフの方法を伝えました。

**（アドバイス）**

今回の事例は、申し込んでいない商品を強引に送りつける「送りつけ商法」ではありませんでしたが、2012年度には「送りつけ商法」の相談が前年度の５倍と急増したことがありました。

その被害者の多くは高齢者です。周りの家族も含めて、「送りつけ商法」への備えが大切です。

* **購入するつもりがなければ、「いりません。」とキッパリ断る。**
* **一方的に送りつけられた場合は、受取拒否し、お金を払わない。**
* **断りきれずに承諾したときは、クーリング・オフで契約を解除します。**

**★**粗品をもらうつもりが、気づけば高額な買物を！？

･･･北九州市立消費生活センター

**（相談事例）**

一人暮らしをしている高齢の母が、友人に誘われ「無料で粗品がもらえる」という展示会場に通っている。会場に行くと、粗品がもらえたり、格安で食料品が買えると喜んでいたが、通っているうちに、販売員に勧められ、持病が治るという２０万円の浄水器や、５０万円のネックレスなど高額な商品も購入してしまい、母も後悔している。商品を返したいが可能だろうか？（５０代女性）

**（アドバイス）**

・これは、ＳＦ商法（催眠商法）といい、「粗品を配る」「日用品・食料品の格安販売」などと謳って、閉め切った会場に人を集め、粗品配布や格安販売で会場の雰囲気を盛り上げた後、業者の本来の目的である高額な商品を販売する手口です。このような会場では周りの雰囲気にのまれ、高額な商品も安く感じ、自分にとって本当に必要かどうか冷静な判断ができずに気づけば高額な商品を買ってしまうことがあります。

**・**契約書面を受け取った日を含めて８日以内であれば、クーリング・オフができます。契約書面を渡されていないときや、法律で定められた事項に照らして記載内容に不備があるときは8日間を過ぎていても可能です。

また、「ガンに効く」「血圧が下がる」など虚偽の説明を受け契約してしまったときや、帰りたいと言ったのに帰してもらえないなど不適切な勧誘があった場合は、いつでも契約の取り消しができます。

**・**このような被害に遭わないために、友人や販売員に誘われても、絶対に会場に行かないようにしましょう。

**● 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（第２・第４土曜日も電話相談可）

＊「消費者ホットライン」**「１８８**（いやや！）**」**(あなたの地域の消費生活センターをご案内します。)

**★「**必ず増毛します」～ 誇大広告には注意を！！

･･･飯塚市消費生活センター

**（相談事例）**

頭髪が薄くなったことを悩み、ネットで「必ず増毛する」との広告を見て契約した。2ヶ月過ぎても変化がなかったため解約を伝えたが、「追加の薬品を使用すれば必ず効果がある」と言われたので、勧められるままに半年間で総額200万円（1契約60万円×３回＋手数料）の契約をしてしまった。

その後も全然効果はなく、使用した薬品で気分が悪くなったりしたため、支払が残っているが解約したい。

　（既払い金３０万円、残額１７０万円）

（25歳男性）

**（処理結果）**

事業者は、実際効果がないのに「必ず効果がある」と断定し、また、本人が２回目以降の契約は考慮したいと伝えているのに拇印を押させ、契約を急がせている等の問題があった。

また、信販会社も、審査において相談者の年収（約130万円）より高額な契約であり、過大販売である可能性を評価していなかった。

３ヶ月間にわたり交渉した結果、残額の１７０万円分は契約を解除し、１４万円の解約料を分割で１万円ずつ支払うことで和解した。

**（アドバイス）**

育毛・増毛等は、身体のデリケートな問題のため一人で悩むことが多く、泣き寝入りしがちです。高額な契約であっても効果・効能があるとは限りません。一人で悩まず、困ったと思ったら早急に消費者センターに相談しましょう！

**★**不用品回収トラブル･･･福岡市消費生活センター

**（相談事例）**

「軽トラックに積めるだけの不用品回収１万円から」という投げ込みチラシを見て業者に連絡をした。事前に回収してほしい物を伝えると、「１万５千円くらいになると思われるが、実物を見て少し値段が変わる場合があるので、詳しい見積もりは実物を見てから」と言われた。しかし、実際にやって来た２人の作業員は、回収品を見ても見積もりを提示することはなく、用意していた品を次々に運び出した。すべての品をトラックに積み込んだ後で、料金は１７万円と言われた。「事前に聞いていた話とは違う」と訴えたが、料金は１２万円までしか下がらなかった。（5０代女性）

**（アドバイス）**

粗大ごみや不用品の処分は、お住まいの市区町村のルールに従って適正に処理しましょう。一般廃棄物の収集･運搬は市区町村に許可を受けた事業者しか行えません。

廃品回収業者が無料回収をうたっていても、回収時に料金を請求されるケースがあるので注意しましょう。

廃品回収業者とトラブルになったら、最寄の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（第２・第４土曜日も電話相談可）

＊「消費者ホットライン」**「１８８**（いやや！）**」**(あなたの地域の消費生活センターをご案内します。)

**★**コインパーキングの清算後にバックしたら、駐車券紛失扱いになり高額な料金を請求された！　･･･福岡県消費生活センター

**（相談事例）**

無人のコインパーキングに1時間ほど駐車。料金700円を千円札で支払い出場しようと前進し、お釣りを取り忘れたことに気づき車を少しバックさせたところ、ゲートが下りて車を出せなくなった。業者のコールセンターに連絡すると、バックをした場合は駐車券紛失扱いとなり、料金は2万円になると言われた。精算機に“バック禁止”と記載されているが、料金が2万円とは記載されていない。駐車場には防犯カメラが設置されており、ビデオの映像を確認すれば料金を支払っていることは確認できるはずで、納得できない。（40歳代　男性）

**（処理結果）**

センターが運営業者の本社に電話し、利用者は正規料金700円を支払っており、監視カメラのビデオでも確認できるのに、駐車券紛失として別に2万円を支払う理由は何かと尋ねた。業者は、警備スタッフの人件費で、紛失時の料金を低く設定すると長時間利用して不正に低料金で出庫することが考えられるため高額に設定している。『清算後バック禁止！』と表示しているので、注意を怠った利用者が悪い、と回答した。不正をしていないと確認できる利用者に高額な料金を請求するのは問題ではないか、と伝えたが、明確な回答もなく電話を切った。相談者が一部でも取り返したいと希望したので、センターが半額の1万円で一部返金の交渉をしたところ、業者は返金に応じた。

**（アドバイス）**

コインパーキングは消費者にとって便利なものである一方、料金や利用条件の表示に関するトラブルの相談は年々増加しています。国民生活センターでも、業界に対して「消費者が利用前に料金や利用条件を理解できるよう、適切な表示を行うこと。不当と思われるような請求は行わないよう配慮すること。」等を要望しています。利用者も表示内容をよく確認して利用することを心掛け、トラブルになったときは消費生活センターに相談してください。

**★**賃貸アパートに入居する時は、契約内容をしっかり確認しましょう！

～入居してから気付く重要な契約条項～　･･･宗像市消費生活センター

**（相談事例）**

今年4月に賃貸アパートの契約をし、現在住んでいる。家賃は前払い家賃で、銀行口座振替になっている。9月25日に10月分の家賃が引き落とされる予定だったが、その時に半年ごとの諸経費が上乗せされる事を忘れていたため、口座の残不足で引き落としが出来なかった。9月末に管理会社から連絡があり、罰金として5,000円払うよう言われた。たった5日遅れただけで、5,000円も罰金を払わないといけないのは納得できない。（20歳代　男性会社員）

**（処理結果）**

センターで賃貸契約書を確認したところ、契約条項に『期日までに賃料の支払いを延滞した場合は、一回の請求につき一律5,000円の請求事務手数料を払うものとする』と明記していた。相談者が弁護士のアドバイスを受け、管理会社と交渉したが、「契約書に明記している」の一点張りで、応じてくれなかった。

**（アドバイス）**

事例は、消費者契約法に抵触する可能性がありますが、相手が応じない場合は、裁判で争うしか方法がありません。5,000円で裁判をするかどうかになると、時間や労力、費用など（費用対効果）の問題もあり非常に困難です。

事例の他にも、退去する時の敷金トラブルなどの相談も多く寄せられますので、賃貸アパートの契約をする時は事前に契約内容を一つ一つ確認するようにして下さい。

**● 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（第２・第４土曜日も電話相談可）

＊「消費者ホットライン」**「１８８**（いやや！）**」**(あなたの地域の消費生活センターをご案内します。)

**★**新聞の購読契約は慎重に！･･･北九州市立消費生活センター

**（相談事例）**

目が悪くなり、新聞が読みづらくなったため、これまで購読していた新聞の契約期間終了後は、新たに契約はしなかった。しかし、今月初めから、新聞が配達されだした。販売店に確認すると「２年前に契約している」と言われたが覚えていない。「必要ないので解約したい」と伝えたが、販売店から「解約はできない」と言われた。どうしたらよいか。（８０代男性）

**（アドバイス）**

まずは、販売店に契約書を見せてもらい、契約内容を確認しましょう。一度、契約が成立し、クーリング・オフの期間が過ぎると、契約方法や内容等に問題がなければ、一方的に解約することは出来ません。販売店と話し合い、解約の条件等について合意する必要があります。

数年先からの契約（いわゆる「先付け」）や長期にわたる契約は、将来、経済面や健康上の問題で購読が困難となることも考えられ、トラブルになる恐れもあります。特に高齢者は、その可能性がさらに高くなります。数年後に購読が始まる契約はもとより、購読期間が２年を超えるような長期の契約をする場合も、よく考えて対応しましょう。

**★**プリペイドカードの購入を指示する詐欺業者に気をつけましょう。

･･･久留米市消費生活センター

**（相談事例）**

SNSで手軽にできる在宅ワークを紹介していたので入会したら、すぐに仕事を紹介された。報酬100万円を受け取ることになったが、「報酬受取画面」に進めず、「パスワード変更手数料」などの名目で次々と追加費用を請求された。その都度、指示されたとおりにプリペイド式ギフトカードで支払ったものの状況は変わらなかった。

ある女性から「裏技」を教えるとのメールが寄せられ、教えられたとおり入力すると「報酬支払確認画面」に進めた。

翌日、別人から「その女性は不正操作で逮捕された。あなたも罪に問われる。」とメールが来た。気が動転していたところ、サイトから「弁護士を紹介するので２０万円を振り込むように。」など請求メールが届き、再びプリペイド式ギフトカードで合計４０万円ほど支払ってしまった。（３０歳代女性）

**（相談への対応）**

相談者がアクセスしたサイトは、今は消滅していて確かめようがない状態であり、プリペイドカードも他者に権利が移っており被害回復ができない状態でした。

**（アドバイス）**

* 簡単に高額のお金を稼げる方法はありません。インターネットや電話で内職を申し込む場合は、事前の情報収集を行い、よくわからない業者との契約を避けるなど、申込みをする前に慎重に検討することが大切です。
* 業者がプリペイドカードや電子ギフト券を購入するよう指示する場合は、その業者は銀行振込みやクレジットカードなどの通常の決済手段が使えない業者である可能性が極めて高く、詐欺と疑ってかかりましょう。

また、プリペイドカード番号等を伝えることは、プリペイドカード自体を業者に譲ってしまうのと同じことなので、絶対に行わないようにしましょう。

おかしいと思ったら、すぐに家族や警察、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（第２・第４土曜日も電話相談可）

＊「消費者ホットライン」**「１８８**（いやや！）**」**(あなたの地域の消費生活センターをご案内します。)

**★**マイナンバーに関する不審なメールにご用心！

･･･福岡市消費生活センター

**（相談事例）**

パソコンに「マイナンバーに関する大切なお知らせ」とのメールが入り、「国民消費生活組合」などと名乗って、「本人限定：内容証明電子承諾文書」、「有料サイトの登録料金が未払いになっており、放置すると訴訟履歴がマイナンバーに登録される。訴訟履歴がマイナンバーに登録されると今後一切記録を取り消すことができない」と書かれていた。（５０代女性）

**（処理結果）**

メールの差出主の団体は架空であり、メールは不特定多数に送信された架空請求メールであることを説明し、無視するよう助言した。

**（アドバイス）**

心理的不安をあおって連絡をさせ、個人情報を手に入れようとしています。絶対に業者に連絡をしないでください。

　マイナンバーの利用範囲は法律で決められており、マイナンバーから訴訟履歴が明らかになるようなことはありません。

**★**「サイトの退会 相談にのります」増える二次被害

“ネットの相談室”には注意を！　･･･飯塚市消費生活センター

**（相談事例）**

A男さん（27歳）は、スマホを操作中、出会い系サイトに入ってしまい、相手の言うままクレジットカードで6万5千円、現金で23万5千円、計30万円支払った。

その後も支払いの請求があったことから退会したいと思い、ネットで検索した「退会　相談にのります」と表示された相談室に、退会によるお金の取り戻しと、相手の調査を依頼し20万円を支払ったが、心配になり消費生活センターに相談した。

**（相談への対応）**

出会い系サイトの支払いに関しては、カード会社に支払った経緯を書いて出すよう助言・指導をした。又、退会の相談については、ネットの相談室の契約書を見ると、お金を取り戻す契約ではなく、相手先の住所等の調査だけであったため、当センターからネット相談室と交渉したが20万円のうち2万円しか取り戻すことができなかった。

**（アドバイス）**

出会い系などのサイトに入ってしまい、退会したいと思っている人の心理につけ込んで、ネットで「退会　相談にのります」と謳った相談サイトに誘い込み、お金をだまし取る詐欺商法が増加しています。

ネット情報を安易に信用せず、困ったことがあったら、消費生活センター等の公的な機関に相談することが大切です。

**● 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（第２・第４土曜日も電話相談可）

＊「消費者ホットライン」**「１８８**（いやや！）**」**(あなたの地域の消費生活センターをご案内します。)