

消費者トピックス

—消費生活センターだより No.51—

CASE1: 個人情報聞き出す不審な電話

個人情報聞き出す不審な電話に注意

自宅の固定電話に国の行政機関を名乗り「これから2時間後に通信できなくなる」という電話がかかってきた。非通知設定からの着信だった。突然通信できなくなることはないはずなので、明らかにおかしい。国の行政機関をかたっていると思い電話を切ったが、他にも同様の電話がかかる可能性がある。なので情報提供したい。



アドバイス

国民生活センター 見守り新鮮情報 引用

☆怪しい電話はすぐ切ろう☆

- 国の行政機関や電話会社などをかたる、自動音声ガイダンスやSMSを使った不審な電話に関する相談が多数寄せられています。
- 行政機関や電話会社から、電話を停止することに関して、自動音声ガイダンスやSMSを使って連絡することは絶対にありません。すぐに電話を切りましょう。
- 非通知や知らない番号からの電話には普段から慎重になりましょう。個人情報は絶対に伝えないでください。
- 不安なときは、消費生活センターや最寄りの警察等にご相談ください（消費者ホットライン188、警察相談専用電話「#9110」番）。

CASE2: 未納料金を請求する詐欺

実在する事業者をかたり未納料金を請求する詐欺に注意



大手通信会社グループの事業者を名乗り「1年間電話料金が未払いになっている。支払わなければ法的手続きを取る。守秘義務があるので誰にも話さないように」と電話があった。コンビニで電子マネーを購入するように言われ、店員に聞かれた場合は「自分で使う」と答えるよう指示され、30万円分の電子マネーを購入し番号を教えた。翌日も電話があり、5万円分の電子マネーを購入し番号を教えた。その後も追加で50万円分購入するようにと電話があり、おかしいと思った。

アドバイス

国民生活センター 見守り新鮮情報 引用

☆言われるまま支払わないで☆

- 実在する事業者を名乗り、身に覚えのない未納料金を請求される電話があっても、言われるまま支払ってはいけません。知らない番号や非通知からの電話は「出ない」「話を聞かない」「かけ直さない」ようにしましょう。
- コンビニ等で電子マネーを購入するように指示し、番号を教えさせる方法はすべて詐欺です。
- 不明な点がある場合は、実在する事業者の正式な問い合わせ窓口を家族や周りの人とともに調べて、問い合わせてください。
- 心配なときは、消費生活センターや最寄りの警察等にご相談ください（消費者ホットライン188、警察相談専用電話「#9110」番）。

還付金詐欺にご注意を！！

○還付金詐欺は、これまでATMで振り込ませる手口が主でしたが、ネットバンキングを悪用した還付金詐欺の相談も寄せられています。役所などの公的機関をかたり、「保険料の還付がある」などと電話し、還付金を受け取るためと言って銀行口座の番号や暗証番号などを聞きだし、本人に成り済ましてインターネットバンキングの利用を申し込み、預金を他の口座に不正に送金する手口です。

○公的機関や金融機関などが、口座番号や暗証番号などを聞き出すことはありません。絶対に教えず、すぐに電話を切ってください。

○お金が返ってくるという電話は、詐欺の可能性があります。すぐに最寄りの警察（警察相談専用電話「#9110」）や消費生活センターにご相談を。

CASE3:オンラインショッピングでの解約

購入確定の前には解約方法もよく確認

事例1：オンラインショッピングで、定期購入の白髪染めを申し込んだつもりが、育毛剤を申し込んでいたことが分かったので、次回以降の解約をしようと何度も事業者には電話をしているが



解約できない・

つながらない。変更や一時中止はメールでできるが、解約は電話での連絡方法しかない。次回配送予定の2週間前までに解約を申し出なければならない。どうしたらよいか。

事例2：SNSの動画を見て健康食品を注文したら、定期購入だった。解約しようと電話をしたところ2回目の商品が届いてからでないと解約できないと言われた。2回目の商品が届いたので電話をするとSNSやメールで問い合わせるようだというガイダンスが流れるのみだった。SNSで解約の申し出をしたが、何度も同じことの繰り返しになって解約できない。

アドバイス

国民生活センター 見守り新鮮情報 引用

☆解約方法が電話だけ、SNSだけの場合も☆

- 定期購入の場合、解約方法が電話だけの場合やアプリでの手続きなどを指定される場合があります。購入する際は、解約条件や方法、事業者の連絡先、定期購入かどうかなどをよく確認しましょう。ネット通販にはクーリング・オフ制度はありません。
- スマホ等の操作に自信がない方は、事業者が指定する解約方法を自力でできるかも事前によく確かめましょう。
- 電話がつながりにくかったり、返信がなかなか来ない場合もあります。解約の期日までに事業者には連絡がつかない不安がある場合は、電話やメールの発信履歴など連絡した証拠を残し、事業者が指定する手段で解約を申し出ようとしたことを、証明できるようにしておきましょう。
- 困ったときは、消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

「定期購入」のトラブルにご注意を！！

下関市消費生活センターに寄せられる相談においても、化粧品や健康食品などの「定期購入」に関する相談件数が多数寄せられています！！

- 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。返品・解約の条件の確認を。
- 低価格を強調する広告は詳細の確認を。
- 注文前に隅々まで販売サイトの確認を。

CASE4:リフォーム工事の契約トラブル

高額な前金を支払ったのに… リフォーム工事の契約トラブル

当社では工事が早く済みます。



解約の場合は
解約料が発生します。

工事は約半年後
になります。



雨漏りがあったため、事業者に見てもらったところ「腐っている部分がある」と言われ屋根工事をすることにした。見積り額が約450万円と高額だったので、他社から見積もりを取り比較しようとしたが「当社は職人がそろっており工事が早く済む」と言われたため契約した。工事前に半額程度の金額を支払ったが、足場を組んだ後になって「職人の手配ができず工事は約半年後になる」と告げられた。解約を申し出ると解約料がかかると言われ、納得できない。

国民生活センター 見守り新鮮情報 引用

アドバイス

☆前払いは慎重に☆

- 外壁や屋根などの戸建住宅のリフォーム工事で、高額な前金を支払ったにもかかわらず、なかなか工事が進まないなどの相談が寄せられています。
- 契約する前に複数の事業者から見積もりを取り、費用だけでなく、工期や施工体制、保証内容等についても十分検討することが重要です。
- 高額な費用の全額前払いは避け、完成後の支払いを主とした契約にしましょう。
- 工事が滞った際の備えとして、遅延補償の定め等が契約書にあるか確認しましょう。
- 困ったときは、消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン188）。

下関市消費生活センターでは、消費者契約に関する様々なご相談について、電話や面談でアドバイスをしています。

「契約トラブルはイヤヤ」「泣き寝入りはイヤヤ」

そんな時には、お気軽にご相談ください。

書面等があればお手元に用意して、まずはお電話を。

消費者ホットライン

☎188(局番なし)

ガイダンスに従ってお住まいの地域の郵便番号を入力すると、最寄りの消費生活センターへつながります。

下関市消費生活センター TEL(083)231-1270

〒750-8521 下関市南部町1-1 市役所本庁舎西棟5F

相談時間 : 月~金(祝日除く) 8時30分~16時30分