
■初めての一人暮らしで気を付けてほしい5大消費者トラブル

初めての一人暮らしでは、若者がこれまで経験したことのないさまざまな契約を自分自身ですることになり、中には複雑な契約や高額な契約もあります。2022年4月から成年年齢が引き下げられ、18歳・19歳の若者も大人として契約することになりました。

そこで、新生活のスタートでつまづかないよう、初めての一人暮らしで気を付けてほしい消費者トラブルを紹介します。十分にご注意ください。

<初めての一人暮らしで気を付けてほしい5大消費者トラブル>

①退去時の原状回復などの“住宅の賃貸借”トラブル

②引越しや不用品回収などの“引越し関連”トラブル

③新生活を狙った“訪問販売”トラブル

④新生活でも気を付けたい“もうけ話”トラブル

⑤スマホやネット回線などの“通信契約”トラブル

<こんなところに気を付けよう！トラブル別アドバイス>

①退去時の原状回復などの“住宅の賃貸借”トラブル

- ・ 契約時：契約書類の記載内容や賃貸住宅の現状をよく確認しましょう。
- ・ 入居中：入居中にトラブルが起きたら、すぐに貸主側に相談しましょう。
- ・ 退去時：精算内容をよく確認し、納得できない点は貸主側に説明を求めましょう。

②引越しや不用品回収などの“引越し関連”トラブル

- ・ 引越しサービスの契約時は約款をよく確認し、価格とサービス内容も十分に検討しましょう。
- ・ 引越し完了後はすぐに荷物の状態を確認しましょう。
- ・ 不用品の処分はお住まいの市区町村が提供する窓口に余裕を持って依頼し、お住まいの市区町村が案内するルールで処分しましょう。

③新生活を狙った“訪問販売”トラブル

- ・ その場ですぐに契約せず、不安や不審な点があれば家族や身近な人に相談！
- ・ 不要な契約であればきっぱり断りましょう。
- ・ 訪問販売で契約した場合はクーリング・オフができる場合があります。

④新生活でも気を付けたい“もうけ話”トラブル

- ・ うまい話に飛びつかないようにしましょう。
- ・ 知り合った相手から「簡単に稼げる」などと勧誘されても、うのみにしない！
- ・ 借金をしてまで投資や副業等のためにお金を支払うことはやめましょう。

⑤スマホやネット回線などの“通信契約”トラブル

- ・ 料金プランやサービス内容を書面でもしっかり確認し、説明を受けましょう。
- ・ 転居時にネット回線契約を変更する際にも契約条件などをよく確認しましょう。

=====

■「愛してるから投資して」っておかしくない！？

ーマッチングアプリ等で知り合った人に騙されないためのチェックリストー

消費生活センターにはマッチングアプリ等で知り合った人から暗号資産やFX等の投資を勧められ、送金したところ、相手と連絡が取れなくなるといった相談が多く寄せられており、こうした場合、お金を取り戻すのは極めて困難です。そこで、寄せられている相談内容から、手口を分析し、チェックリストを作成しました。やり取りしている相手がリストの内容に該当する場合は詐欺的な投資トラブルに繋がる恐れがあります。マッチングアプリ等を利用する方は、ぜひご活用ください。

＜マッチングアプリ等で知り合った人に騙されないためのチェックリスト＞

○相手の特徴

- ・自称外国人や外国の在住経験がある日本人
- ・不自然な日本語
- ・暗号資産やFXでもうけている
- ・趣味は投資や資産運用
- ・副業で投資をやっている

○連絡の取り方

- ・マッチングアプリから早々にLINE等のSNSへ変更を提案
- ・まめな連絡

○投資の誘い文句

- ・投資に詳しい家族や親戚（知人）の言うとおりに投資すればもうかるよ
- ・結婚するなら金銭感覚が近い人が良いから、一緒に資産運用しよう
- ・結婚の資金を貯めるために投資しよう
- ・豊かな結婚生活のために投資は重要だよ

＜消費者へのアドバイス＞

- ・マッチングアプリ等で知り合った相手の指示で投資するのはやめましょう。
- ・マッチングアプリ等は、ルールに従って利用しましょう。
- ・不安に思った場合や、トラブルに遭った場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう。

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

☆メルマガバックナンバー（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://www.pref.oita.jp/site/syohi-senta/mailmaga.html>

■18歳・19歳の消費者トラブルの状況－成年年齢引下げから1年－

2022年4月1日の成年年齢引下げから1年が経過しました。以下では18歳・19歳の消費者トラブルの状況をまとめました。（*独立行政法人：国民生活センターHPより）

18歳または19歳の相談件数は、2017年度以降は8,000～11,000件台で推移しており、2022年度に寄せられた契約当事者が18歳または19歳の相談件数は9,907件である。

商品・役務等別で見ると、2021年度に比べて20歳代の相談の特徴としてみられる「美（び）」（「脱毛エステ」「医療サービス」など）と「金（かね）」（「他の内職・副業」など）に関する相談が18歳・19歳でも多く寄せられている。

特に「脱毛エステ」については、特定事業者の倒産や返金遅延トラブルに関する相談もあり、大幅に件数が増加している。

=====

<2022年度における相談の傾向（商品・役務等別上位10位）>

1位「脱毛エステ」

「体験で店舗へ行ったところ、全身脱毛の説明をしつこくされて契約してしまった」「解約の電話をしているが繋がらず、メールを送っても返事がない」「契約した脱毛サロンが倒産したが、請求が続いている」などの相談が寄せられています。

2位「商品一般」

「身に覚えのない商品が届いた」という相談や架空請求についての相談が多く寄せられています。

3位「出会い系サイト・アプリ」

「SNSで知り合った異性に誘導されて出会い系サイトに登録したが、やり取りや個人情報交換のためにポイント代を次々と求められた」という相談のほか、「異性の悩みを聞いて報酬を得る仕事に興味を持ち、サイトに登録して悩みを聞き始めた。報酬を受け取るために費用がかかるのとこのことで課金したが、報酬が受け取れず支払いを求められ続ける」という相談もみられます。

4位「他の内職・副業」

主に転売ビジネスやアフィリエイト内職などの相談が寄せられています。インターネット検索やSNS広告などをきっかけとして副業サイトに登録しているケースが多く、「簡単に稼げるという広告を見て登録したところ、高額なサポートプランを勧誘された」という相談が寄せられています。

5位「賃貸アパート」

管理会社のサポートに不満があるという相談、退去時の原状回復トラブルについての相談が寄せられています。

6位「他の健康食品」

定期購入に関する相談が多く、「お試しと思ってインターネットでダイエットサプリを注文したところ、定期購入だった」「初回で解約できることを確認してダイエットサプリの定期購入を申し込んだ。1回目を受け取った後、解約の電話をするが繋がらない」という相談が寄せられています。

■20歳代が狙われている！？遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる
副業や投資の勧誘に注意

副業や投資に関する情報商材のトラブルに関する相談が依然として寄せられています。特に20歳代の若者の場合、支払いのために借金をさせられるケースが多くみられますが、最近の相談事例をみると、副業や投資に関する情報商材を購入後、高額なサポート契約を勧誘され、「お金がない」と断った消費者に対して遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる手口が目立っています。

そこで、消費者トラブル防止のために相談事例を紹介し、消費者への注意喚起を行います。（*独立行政法人：国民生活センターHPより）

遠隔操作アプリとは・・・

自分のスマートフォンやパソコンに遠隔地の第三者が接続して、両者が画面を共有しながら遠隔操作を行うアプリのことを指します。例として、パソコンメーカーや通信事業者がユーザーサポートを行う場面などで利用されます。遠隔操作される端末によっては、遠隔操作はできず、画面共有のみにとどまる場合があります。本トラブルでは、消費者の端末が事業者画面共有された状態で事業者から指示され借金をさせられるケースが多くみられます。

（相談事例）

副業の高額サポート契約を勧誘され、お金がないと断ると、遠隔操作アプリを通して借金の仕方を指南された

動画投稿サイトで広告を見て、副業サイトにアクセスし、無料通話アプリで友達登録した。「情報商材の購入が必要」というので、約2,000円の情報商材を購入すると、後日、事業者から電話があり「詳細を説明するので予約をするように」と案内された。約束した日に事業者から電話で「アフィリエイトや動画配信サービスの仲介ビジネスでもうかる方法を教える。手っ取り早くもうかる約200万円のサポートプランがあなたに合っている」と勧められた。「お金がない」と断ると、「貸金業者で借金する方法を教えるのでスマートフォンに遠隔操作アプリを入れるように」と案内され指示に従った。電話で事業者から言われるままスマートフォンの操作を行い、勤務先について嘘の申告をするように指示され、2社の貸金業者から50万円ずつ合計100万円を借金し、指定された個人名義の口座に振り込んだ。「残金は別の貸金業者で借金するように」と言われたが、借金の返済が苦しいので返金してほしい。

（2022年12月受付 20歳代 女性）

その他、以下のような相談も寄せられています

遠隔操作アプリで画面共有をしながらFXの自動売買ツールのプランの勧誘を受け、そのまま借金の申請も誘導された。

副業のサポートプランを勧誘され、遠隔操作アプリを用いて複数の貸金業者に借金するよう指示された。

■【「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？】テレビショッピングなどをみて電話で注文したら、意図せず「定期購入」に！？－「サンプル」「おまとめコース」などを勧められても要注意！－

通信販売での「定期購入」に関する相談が全国の消費生活センター等に引き続き多く寄せられています。「テレビショッピングをみて、紹介されていた商品を購入するため販売業者に電話したところ、当該商品と一緒に別の商品を勧められた。別の商品は断り、当該商品だけを購入したはずなのに、後日、当該商品と一緒に、断ったはずの別の商品も届き、『定期購入』だった」、「新聞広告で商品が割引価格で販売されているのを見て、販売業者に電話したところ、『複数月試さないとうちが効果がない。おまとめコースの方が価格が安くなる』と説明されて、複数月分がまとめて1回限り届くものだと思って注文したところ、複数月分の商品が定期的に届く『定期購入』だった」という相談が、60歳以上の高齢者で見られます。
（*独立行政法人：国民生活センターHPより）

（相談事例）

新聞折込広告の商品の注文のために電話したら、サプリメントの購入を勧められ、サンプルだけ受け取るはずが「定期購入」になっていた

近くに住んでいる高齢な義母から次のような相談を受けた。どうしたらよいか。

約3カ月前に、義父が、「拡大鏡」が今なら通常価格の半額で販売されているという新聞折込広告を見て、義母が注文するために販売業者に電話した。その際、販売業者から「目に良いサプリメントがあるのでサンプルを送る」と言われた。後日、拡大鏡とサプリメント1袋が届いた。一緒に届いた「明細書兼請求書」では、拡大鏡が「プレゼント」、サプリメントが「約3,000円」と記載されていておかしいと思った。その約1カ月後、販売業者から以前と同じサプリメントが届き、さすがにおかしいと思い、販売業者に電話で連絡したが、混みあってつながらなかった。さらに1カ月後、また同じサプリメントが届いた。「明細書兼請求書」を改めて確認すると、「1年定期」と記載がある。このままでは今後もサプリメントが届いてしまう。どうしたらよいか。サプリメントの「定期購入」を注文した覚えはない。

（2022年3月受付 80歳代 女性 ※相談者：50歳代 女性）

テレビショッピングで見た商品を注文するために電話したところ、複数月分の商品の購入を勧められ、承諾したら複数月のおまとめコースの「定期購入」になっていた

3カ月前、テレビショッピングで「漢方薬」の広告を見て、販売業者に注文のため電話したところ、「3カ月は飲まないとうちが効果があらわれない」との説明があったため、お試しのつもりで3箱を約1万4,000円で注文した。その後、3箱届き、コンビニ後払いで代金を支払った。

しかし、2日前、販売業者から同じ商品3箱分が再び届き、初めて定期購入であることが分かった。明細書には2回目の代金は約1万7,000円と記載されていた。すぐに販売業者に問い合わせたところ、「変更やキャンセルについては次回お届け予定日の10日前までに解約の電話を入れないと応じられない」と言われた。2箱飲んだところであまり効果が感じられ

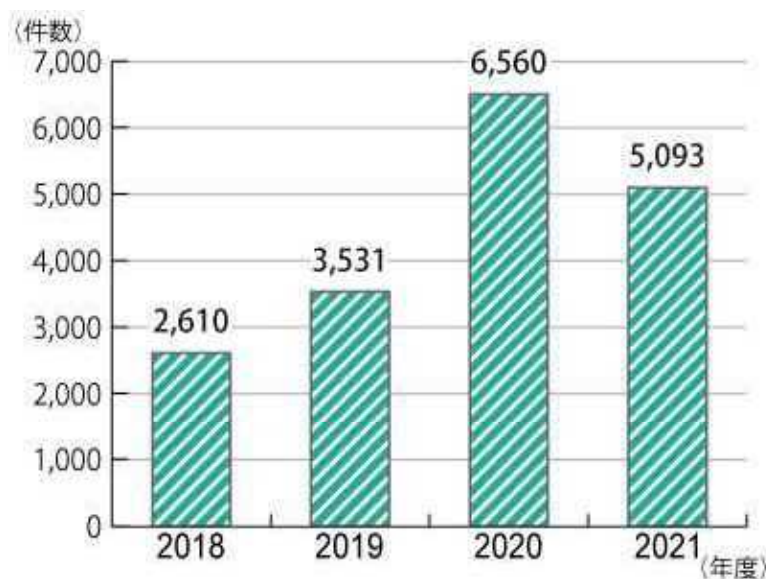
■保険金で住宅修理ができると勧誘する事業者に注意！

「火災保険を使って自己負担なく住宅の修理ができる」や「保険金が出るようサポートする」など、「保険金が使える」と勧誘する住宅修理サービスに関する相談が急増しています。

（*独立行政法人：国民生活センターHPより）

相談件数

「保険金が使える」と勧誘する住宅修理サービス（注2）の年度別件数（注3）



年度別相談件数：2018年度は2,610件、2019年度は3,531件、2020年度は6,560件、2021年度は5,093件です

（注1）PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は2022年4月30日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。

（注2）本資料では「集合住宅」「戸建住宅」「住宅構成材」「車庫」の修理に関する相談と保険金請求代行サービスのうち、特に相談の多い「訪問販売」「通信販売」「電話勧誘販売」による相談について「『保険金が使える』と勧誘する住宅修理サービス」とし、共済を利用した住宅修理に関する相談を含んでいる。

（注3）今回の公表に伴い集計方法の一部を見直した。

【消費者へのアドバイス】

○請求期限が迫っている等の勧誘やインターネット広告をうのみにせず、安易に契約しないようにしましょう

申請サポート会社に頼らずとも、保険金の請求は加入者自身で行えます

うその理由で保険金を請求することは絶対にやめましょう

不安に思った場合やトラブルになった場合は早めに消費生活センター等に相談しましょう

■自動音声の電話で未納料金を請求する詐欺に注意！

－実在する事業者をかたって電話をかけてきます－

（*独立行政法人：国民生活センターHPより）

自動音声の電話がかかってきて、身に覚えのない未納料金を請求される詐欺の相談が多く寄せられています。実在する事業者の名称をかたって電話をかけてきており、特に最近では「NTTファイナンス」をかたるケースが多くなっています。料金の請求のほか、氏名や生年月日等の個人情報を聞き出す事例も見られます。

電話で身に覚えのない未納料金を請求されても絶対に相手にせず、無視してください。

相談事例

【事例 1】携帯電話の留守電に大手電話関連会社を名乗る着信があり、自動音声で「未納料金が発生している」と伝言が残っていた。覚えがなく不審なので無視してよいか。

（2023年5月受付 40歳代 男性）

【事例 2】スマートフォンに、契約したことのない電話関連会社を名乗る事業者から「料金未納が発生している。放置すると法的措置を取る」という自動音声の電話があった。不審に感じ、何もせず電話を切った。その後、事業者の電話番号を自分で調べて確認すると「未納料金の請求は電話では行わない」と言われた。

（2023年6月受付 50歳代 男性）

【事例 3】携帯電話に、契約中の通信業者関連企業を名乗る着信があり、自動音声で「未納料金がある」と言われた。ガイダンスにしたがって番号ボタンを押したところ、オペレーターにつながり、生年月日と名前を言ったら電話が切れた。不安だ。

（2023年5月受付 50歳代 男性）

※上記の相談事例ではいずれも、自動音声の中で「NTTファイナンス」をかたっています。

【消費者へのアドバイス】

電話で身に覚えのない未納料金を請求されても絶対に相手にせず、無視してください。非通知や知らない番号からの電話には出ない、かけ直さないことがトラブル防止に効果的です。

不明な点がある場合は、事業者の本来の連絡先を自分で調べて、問い合わせてください。

不安を感じる場合は、消費生活センターや警察に相談してください。

*消費者ホットライン「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

*警察相談専用電話「#9110」

最寄りの警察の相談窓口につながる全国共通の電話番号です。

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

■【若者向け注意喚起シリーズ】SNS をきっかけとした消費者トラブルー広告の内容はしっかり確認！ 知り合った相手が本当に信用できるか慎重に判断を！ー

（*独立行政法人：国民生活センターHPより）

SNSをきっかけとした消費者トラブルが10～20歳代の若者にも増えています。全国の消費生活センター等には、以下のような相談が寄せられています。

相談事例

【事例 1】

「定型文を送信するだけで月に 100 万円から 200 万円稼げる」という SNS の広告を見て副業サイトにアクセスし情報商材を購入したあと、高額なサポートプランの契約をした

【事例 2】

SNS で知り合った相手とやり取りをしていたところ、「別のサイトでやり取りをしよう」と言われて出会い系サイトに誘引され、高額な費用を支払った

【事例 3】

スマートフォンで SNS 広告を見て 1 回のみと思い除毛クリームを注文したが、定期購入の契約になっていた

【消費者へのアドバイス：トラブル防止のポイント】

■SNS 上の広告はしっかり内容を確認しましょう

大幅な値引きや低価格、商品の効果を過剰にうたう SNS 上の広告や、「簡単にもうかる」「損はしない」などの投稿やメッセージはうのみにしないようにしましょう。SNS 上の広告をきっかけとしたトラブルに多い通信販売にはクーリング・オフ制度がなく、事前にしっかり内容を確認することが大切です。

■SNS 上で知り合った相手が本当に信用できるか慎重に判断しましょう

SNS 運営事業者の利用規約では「SNS がきっかけでトラブルが発生しても責任を負わない」旨が定められていることがほとんどです。SNS 上では話の合う「知り合い」でも、本当に信頼できる相手かは分かりません。お金を支払ったとたん相手と連絡が取れなくなることもあり、返金を求めることが困難になります。本当に信用できる相手なのか、慎重に判断しましょう。

■SNS を利用するにあたっては次の点にも注意しましょう

学生証、運転免許証、健康保険証などの身分証明書の情報を SNS で送ってしまうと、あとで取り戻すことは難しく、より大きなトラブルに発展することがありますので、絶対に渡さないようにしましょう。

SNS 上に投稿された情報は拡散すると消去が困難です。個人情報や自分の写真の投稿、身元が分かるような書き込みは安易にしないようにしましょう。

中学生や高校生のトラブルも発生しています。家族で SNS の利用方法を話し合うとともに、

■本当にお得？ 注文確定の前に契約内容をしっかり確認

（*独立行政法人：国民生活センターHPより）

SNSをきっかけとした消費者トラブルが増えています。全国の消費生活センター等には、以下のような相談が寄せられています。

相談事例

SNS上に通常約6千円のシャンプーが初回500円で購入できるとの広告があり、クレジットカード決済で注文した。再度購入しようと思い同じ広告を見たところ、注文を確定する画面の上方に、細かい文字で「5回継続購入」の記載が一部分だけ見えているのに気付いた。画面をスクロールしなければ全体が表示されず、前回は気が付かなかった。事業者に解約したいと伝えたが「5回継続購入の条件は明記されている」と言われ断られた。（当事者：60歳代 男性）

【ひとこと助言】

■ネット通販の注文画面では「初回限定」などとお得感を強調した表示に比べ、購入条件が小さく表示されていたり、気付きにくい場所に表示されていたりして、分かりづらいことがあります。画面の隅々まで見るなど注意が必要です。

■注文を確定する前に、定期購入が条件になっていないかを確認し、定期購入が条件の場合、継続期間や支払うことになる総額など契約内容もしっかり確認しましょう。

■特定商取引法が改正（令和4年6月1日以降）、事業者は最終確認画面で、注文内容を明確に表示しなければならなくなりました。誤認させる表示により消費者が申し込みをした場合は、契約を取り消せる可能性があります。

■困ったときは、すぐにお住まいの自治体の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）。*消費者ホットライン「188（いやや!）」番
最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

☆メルマガバックナンバー（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://www.pref.oita.jp/site/syohi-senta/mailmaga.html>

☆Facebookで暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

★Facebookに登録していなくても、見るができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

■実在する組織をかたるフィッシングメールに注意！

（*独立行政法人：国民生活センターHPより）

SNSをきっかけとした消費者トラブルが増えています。全国の消費生活センター等には、以下のような相談が寄せられています。

相談事例

*事例1

大手通販サイトからクレジットカード番号を登録し直すようにとのメールが来たので、記載されていた URL をクリックし名前やカード番号などを入力した。その後、約1万7千円分のカード利用がされていたことが判明した。（80歳代 男性）

*事例2

大手カード会社から「不正利用の事例が多いので確認するように」とメールが届き、URL をクリックしカード番号などを入力した。その後、カード会社から「通信販売で不正な利用が確認された」と連絡があった。5万円ほどの買い物をされていた。（70歳代 男性）

【ひとこと助言】

通販サイト、クレジットカード会社、フリマサービス運営事業者、携帯電話会社などの実在する組織をかたり、パスワードやアカウント ID、暗証番号、クレジットカード番号などの情報を詐取するフィッシングの手口が多く発生しています。

メールに記載された URL には安易にアクセスせず、事業者の正規のホームページでフィッシングに関する情報がないか確認しましょう。日ごろから公式アプリやブックマークした事業者のサイトにアクセスすることを習慣にしましょう。

メールの URL にアクセスし、個人の情報を入力してしまうと、クレジットカードや個人情報を不正利用されるおそれがあります。もし、アクセスしてしまっても、個人情報は絶対に入力してはいけません。

■困ったときは、すぐにお住まいの自治体の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）。*消費者ホットライン「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

☆メルマガバックナンバー（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://www.pref.oita.jp/site/syohi-senta/mailmaga.html>

■特に高齢者に注意！詐欺を電話で撃退！！

（＊独立行政法人：国民生活センターHPより）

【電話勧誘販売の特徴】

販売業者が消費者宅や職場に電話し、商品やサービスを販売する方法。消費者が要請していないにもかかわらず、販売業者が電話により消費者を勧誘するケースがほとんどです。強引な勧誘、身分を偽っての勧誘、虚偽説明、説明不足などの問題もみられます。

相談事例

「老人介護施設の入居権を譲ってほしい」と言われ了承したところ、本人からの申し込みだと証明するために1,000万円振り込んでほしいと迫られた。

大手建設会社Aを名乗り「老人介護施設の入居権を譲ってもらえないか」と電話があった。本市在住の70歳以上の女性のみに入居権があるという。自分は利用するつもりがなかったので、「利用したい人がいるなら使ってもらって構わない」と伝えた。後刻「あなたの名義で他県の人が入居できることになった。入居権を管理しているBという業者から確認の電話が入るので全て『はい』と答えてほしい。迷惑はかけない」と連絡が入った。Bから「入居一時金の入金を確認できた。本人に間違いはないか」と連絡が入り不安になってきたので、Aに「今回の話はなかったことにしてほしい」と伝えたが「迷惑はかからないのでこのまま進めさせてほしい。警察に相談するとかえって大変なことになる」と言われた。その後Bから「金融庁の調査が入る。本人からの振り込みだと証明するために、いったん1,000万円を振り込んでほしい。後日返金する」という電話が入った。「そのような高額な支払いはできない」と断ったが、「摘発を防ぐために500万円だけでも協力してもらえないか」と重ねて振り込みを依頼された。怖い。どうしたらよいのか。

（2022年4月受付 70歳代女性）

その他、以下のような相談も寄せられています。

「老人ホーム入居権」を他者に譲るためには200万円を振り込むよう言われ、支払わないと裁判になると脅された。

電話が来て、介護施設に入る権利があると言われた。次の人に名義を譲ると言われ了承すると、1,000万円振り込むよう言われた。

【消費者へのアドバイス】

「あなたは入居権を持っている」「権利を譲って」「名義を貸して」などと持ち掛けてくるのは詐欺です！不安であれば留守番電話機能や発信者番号表示機能を活用し、心当たりのない電話には出ないようにしましょう。

やりとりしてしまっても、絶対にお金は払わないでください。すぐに警察、家族・友人、消費生活センター等に相談しましょう。

【周囲の方へ】高齢者の消費者トラブルを防ぐには周囲の方の見守りが必要です。高齢者に異変がないか見守り、異変に気づいたら警察や消費生活センターに相談してください。

■困ったときは、すぐにお住まいの自治体の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）。＊消費者ホットライン「188（いやや!）」番

■【10代・20代、トラブル増加中！】男性の脱毛エステ

（*独立行政法人：国民生活センターHPより）

お手頃価格の脱毛エステ見つけてラッキー☆

と行って行ってみたら高額じゃん(° 皿 °)

断り切れずに契約しちゃったけど、こんなの想定外(*_*)

⇒消費者ホットライン 188 に相談！

相談事例

【事例1】カウンセリングだけのつもりが高額な契約をしてしまった

SNS 広告を見て、無料カウンセリングだけのつもりで脱毛サロンに来店した。すぐに個室に案内され、コース契約の説明が始まった。断れる雰囲気ではなく、総額は高額ではあったが1カ月1万円なら支払えない金額ではないと思った。また、学生だが、長期休みの間はたくさんアルバイトが出来るので大丈夫と説得され、約40万円のコースを4年払いのローンを組んで契約してしまった。

（2023年1月受付 10歳代 男性 学生）

【事例2】広告に掲載されていた施術を希望したが、高額なプランを勧められた

SNS でひげ脱毛が月額約1,000円、全身脱毛が約3,000円とうたう広告が表示され、エステ事業者のサイトで予約をした。エステサロンに行くと、ひげや脱毛をしたい部分を選べる約50万円のコースを勧められた。高額だったため、広告掲載のひげ脱毛を受けたいと申し出たところ、「納得のいく脱毛をする場合は、これぐらいの料金がかかる」と言われ、契約した。クレジットの分割払いは36回払いで、分割手数料が付き総額約60万円だった。大学生のため支払っていくことが難しい。クーリング・オフしたい。

（2022年4月受付 20歳代 男性 学生）

■トラブル防止のポイント■

○「お試し施術」「月額〇〇〇円」など低価格の広告をうのみにしない

低価格の広告を見て店舗に出向いたところ高額なコースを勧誘されたというケースが目立ちます。気軽さや安さを強調した広告だけで判断しないようにしましょう。

○強引に契約を迫られてもきっぱりと断る

「割引は今日だけ」などとせかされるケースも見受けられます。金額やコース内容に不安がある場合は、安易に契約せずきっぱりと断りましょう。

○契約は慎重に検討する

分割払い（個別クレジット）の場合は、手数料を含めた金額や分割払いの期間を必ず確認してください。また、長期間にわたる契約では、脱毛機器が肌に合ってなかったり、事情が変わって通えなくなったりと、解約せざるを得ない状況も想定されます。都度払いができる店やコースも検討しましょう。

契約にあたっては、施術内容や契約条件について契約書面等と突き合わせて理解できるまでしっかりと説明を受けましょう。

○クーリング・オフできる場合があります

特定商取引法の特定継続的役務提供に該当するエステティックサービスの契約であれば、特定商取引法に定める契約書面を受け取った日から数えて8日以内であれば書面またはメール等によりクーリング・オフ（無条件での契約解除）をすることができます。

■ウェブサイト上では低額な料金を表示しているが、
実際には高額な料金を請求するトイレの詰まり修理業者に関する注意喚起！

（*消費者庁HP より）

令和4年夏以降、トイレの詰まり修理を提供する事業者のウェブサイト上の「水漏れ・つまり修理 関東最安値 220 円（税込）～」などの表示を見た消費者が、低額な料金でトイレの詰まり修理が受けられるものと思い修理を依頼したところ、追加工事が必要などと言われ、高額な料金を請求されたといった相談が、各地の消費生活センターなどに数多く寄せられています。

消費者庁及びさいたま市が合同で調査を行ったところ、RS設備と称する事業者（以下「本件事業者」といいます。）による、消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある行為（虚偽・誇大な広告・表示）を確認したため、消費者安全法（平成21年法律第50号）第38条第1項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様にご注意を呼びかけます。

【具体的な事例の内容】

本件事業者は以下のような行為を行っていました。

(1) トイレが詰まり困っている消費者がウェブサイト上で修理業者を検索し、「水漏れ・つまり修理 関東最安値 220 円（税込）～」などと、低額な料金でトイレの詰まり修理を行う旨を表示する、本件事業者が運営するウェブサイトである「水の関東 24」（以下「本件ウェブサイト」といいます。）を見つけます。

夜間といった他の事業者と連絡が付きにくいときなどに、トイレの詰まりに困った消費者は、本件ウェブサイトの以下のような表示を見ることにより、トイレの詰まり修理を、一般的な料金よりも低額な料金で行ってもらえるという印象を持ちます。

■水漏れ・つまり修理 関東最安値 220 円（税込）～」

■トイレのつまり・水漏れ解決 通常 1,580 円（税込）→220 円（税込）～」

■「明確な金額を提示！追加料金一切なし！水まわりの交換や修理といった作業時には作業を開始する前に必ず明確な金額を提示します。また、特殊な例を除いて、見積もり時になかった追加費用が発生することはありません。」

■「悪徳工事業業者にご注意ください！！関東の水道業者の中には、修繕を依頼したお客様に対し、依頼した以外の作業を行い、わけの分からない高額な請求をする業者がございます。」「私たちは業界の健全化を目指し、そういった悪徳水道業者の排除に努めて参ります。」

(2) 消費者からの電話を受け、作業員を派遣します。

消費者が、前記(1)の広告を見て、本件ウェブサイトに表示された本件事業者の電話番号に電話するとコールセンターにつながり、消費者から故障内容などを聞き取って、「今から30分くらいで伺います」などと答えて作業員を派遣します。

なお、このときに、コールセンターから、見積りや誰が訪問するかなど詳細な説明はしないこともありました。

(3) 消費者宅を訪問した作業員は作業を開始しますが、追加工事が必要と説明します。

偽の警告表示にロゴを用いて信用ウイルス駆除等を行うなどと称して多額の金銭を支払わせる事業者に関する注意喚起！－
消費者庁HPより

パソコンでウェブサイトの閲覧等をしていると、「Microsoft」のロゴに併せて、「Windows Defender セキュリティ センター」や「検出された脅威：トロイの木馬スパイウェア」、「Windows サポートへのお問い合わせ：（電話番号）」等の偽の警告が表示されると共に、ピーといった警告音や「コンピュータのロック解除をするにはすぐにサポートに連絡してください」などのアナウンスが流れます。驚いた消費者が表示された電話番号に電話を架けると、「マイクロソフト」の社員等と名乗る者から、「あなたのパソコンは危険です」などと説明され、パソコンを遠隔操作されてインターネットバンキングにより多額の送金等をしてしまったなどという相談が、各地の消費生活センター等に数多く寄せられています。

消費者庁が調査を行ったところ、上記行為を行う事業者が、消費者の利益を不当に害するおそれのある行為（消費者を欺く行為）を行っていたことを確認しました。

こうした状況を踏まえ、消費者庁は、消費者被害の発生又は拡大の防止のため、消費者安全法（平成21年法律第50号）第38条第1項の規定に基づき、別添の報道発表資料を消費者被害の発生又は防止の拡大に資する情報として、各都道府県に提供されました。

○ 偽の警告表示に「Microsoft」のロゴを用いて信用させ、ウイルス駆除等を行うなどと称して多額の金銭を支払わせる事業者に関する注意喚起

（令和5年9月28日付け報道発表資料）

※ 報道発表資料については消費者庁ウェブサイトにて御確認ください。

（URL）<https://www.caa.go.jp/notice/entry/034736/>

不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談してください。

***消費者ホットライン「188（いやや!）」番**

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

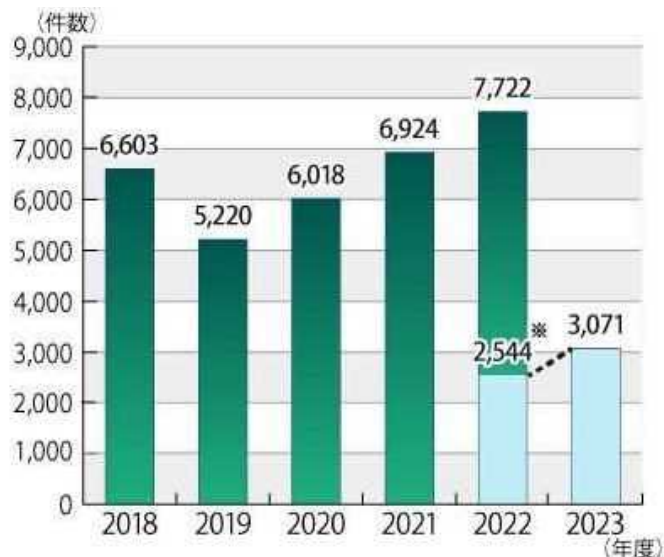
E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

■**不用なお皿の買い取りのほすが、大切な貴金属も強引に買い取られた！**—訪問購入のトラブルが増えています—
（国民生活センターHPより）

購入業者が自宅に来て物品を買い取る、いわゆる「訪問購入」に関する相談が、全国の消費生活センター等に寄せられており、ここ数年増加しています（図）。契約当事者が60歳以上の割合が全体の8割近くを占めているという特徴があり、特に高齢者に注意してほしいトラブルです。

訪問購入については、特定商取引に関する法律（以下、特商法）においてルールが定められていますが、相談の内容をみると、ルールを守らない購入業者によるトラブルが生じています。

そこで、訪問購入に関するトラブル事例を紹介し、消費者に注意喚起します。



※2022年度同期件数（2022年8月31日までの登録分）は2,544件

年度別相談件数：2018年度は6,603件、2019年度は5,220件、2020年度は6,018件、2021年度は6,924件、2022年度は7,722件、2023年度は8月31日までで3,071件です。

（注）本資料における「訪問購入」に関する相談には、特商法の訪問購入には該当しないものも含まれる。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。相談件数は2023年8月31日までの登録分。

〈相談事例〉

【事例1】

困っている人の役に立つと言われ訪問を承諾したが、とにかく家に上がろうとする。

【事例2】

【新手の詐欺】「〇〇ペイで返金します」に注意！
ーネットショッピング代金を返金するふりをして、送金させる手口ー

（国民生活センターHPより）

ネットショッピングで商品を購入した消費者が、販売業者から「決済アプリを使って返金する」と言われ、スマートフォンで返金手続きを誘導されているうちに、「返金」してもらはずがいつの間にか「送金」してしまっていた、という新手の詐欺に関する相談が全国の消費生活センター等に寄せられています。「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑ってください！

〈相談事例〉

【事例 1】

美容機器をインターネット通販で注文し、支払いは外国人と思われる個人名義の口座に代金を振り込んだ。商品到着は入金確認後 1 週間程度のはずが、予定日を過ぎても届かなかったため電話をしたが、呼び出し音が鳴るだけで繋がらず、メールで問合せをしても 2、3 日後に連絡すると返信があったきり連絡がなかった。ところが、昨日、外国人と思われる男性から「注文商品の件で」と突然電話があり、「商品が準備できないので返金する」と言われ、LINE での友達登録を求められた。その理由を尋ねると、「〇〇ペイでしか返金対応していないから」と言われた。怪しい。

（2023 年 8 月受付 40 歳代 女性）

【事例 2】

ネット通販で約 7,000 円のアクセサリを購入した。支払方法は銀行振込のみで、業者に振り込み完了メールを送った後、「在庫が欠品しているため、注文をキャンセルします」というメールが届いた。「払い戻しは〇〇ペイで行います」との内容で、LINE の友達登録をするよう指示があり、ビデオ通話で指示をされるがまま〇〇ペイに数字を言われて入力した。何度か相手から「失敗している」と言われ、複数回操作した結果、約 10 万円の送金していることが分かった。返金してほしい。

（2023 年 9 月受付 50 歳代 男性）

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://www.pref.oita.jp/site/syohi-senta/mailmaga.html>

インターネットで予約したホテルや航空券のトラブル

ーキャンセル条件など、契約内容は自分自身でよく確認！ー（国民生活センターHPより）

新型コロナウイルス感染拡大に伴う制限がなくなり、旅行をする機会が増えています。2022年度に全国の消費生活センター等に寄せられた旅行に関する相談をみると、OTA（Online Travel Agent：オンライン旅行取引事業者）の利用など、インターネットで予約した旅行に関する相談が増え、件数は2021年度に比べ約2倍に増加しました。

インターネットでの予約は便利ですが、「キャンセル料が100%かかる」等の条件が付いている場合があります。また、日本語表示のサイトでも運営事業者は海外の事業者である場合もあります。インターネットで予約する際は、契約内容や、事業者の問い合わせ先（カスタマー対応窓口）を自分自身でしっかり確認して利用しないと、思わぬトラブルにあうことがあります。

そこでインターネットで旅行を予約する際に注意すべきポイントや相談事例を紹介します。

図. PIO-NET（注1）にみるインターネットで予約した旅行に関するトラブルの年度別件数等（注2）



年度別件数：2018年度は4,600件、2019年度は6,198件、2020年度は4,742件、2021年度は2,306件、2022年度は4,488件です。

旅行トラブル全体に占めるインターネット予約の割合：2018年度は49.7%、2019年度は49.9%、2020年度は49.4%、2021年度は46.1%、2022年度は51.9%です。

（注1）消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。2018～2022年度受付、

海産物の電話勧誘トラブル 年末にかけて特に注意してください！

（国民生活センターHPより）

海産物の電話勧誘トラブルに関する相談が、全国の消費生活センター等に寄せられています。2023年度上期の相談件数は1,183件（注1）となっており、前年度同期（2,408件）に比べ減少はしていますが、引き続き多くの相談が寄せられています。

北海道警察本部では悪質業者の摘発を強化しており、今年6月には特定商取引法違反の疑いで札幌市内の会社役員らを逮捕しています。この事件では、消費者に「北海道内の水産業者」を名乗って電話をかけてきて、「北海道産の海産物」と言って、価格に見合わない海外産などの海産物を販売していました。

直近では、一部の国・地域による日本産の海産物の輸入規制強化等に関連した勧誘トーク（困っているので支援してほしい など）も見られます。カニなどの海産物の購入機会が増える年末にかけて、こうしたトラブルが増加する可能性がありますので、特に注意してください。

※本公表は、北海道警察本部と国民生活センターが連名で、消費者に向けて注意喚起を行うものです。

（注1）相談件数は2023年10月10日までのPIO-NET登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

【相談事例】

母のところに、「以前購入された方に電話をしています。現在日本の海産物が海外で問題になっていて、売れない状況にあります。助けてください」と電話があった。2～3万円と高額だったため、母は曖昧に返事をしたようだが、電話を切った後、商品が届くのではないかと不安に思い、私に相談してきた。電話口で会社名を聞いたがはっきり言わず、電話番号もわからない状況だったため、私が母の携帯電話の着信履歴を見て、相手先事業者と思われる番号に電話をしているがコール音が鳴るだけで誰も出ない。商品が届いた場合の対処法を知りたい。

（2023年9月受付 契約当事者：80歳代 女性）

消費者へのアドバイス

電話で勧誘を受けた際、少しでもおかしいと感じたら、きっぱりと断りましょう。

電話勧誘で契約をしたときは、クーリング・オフ（注2）ができます。

断ったのに一方的に商品が届いても受け取りを拒否し、代金を支払わないようにしましょう。

アイネス防犯寸劇をどうぞご覧ください！

～YouTubeのアイネスチャンネルにアップしました～

防犯寸劇 ↓こちらからご覧ください。

<https://youtu.be/TCdY64QWxP4>

令和5年10月18日、J:COM ホルトホール大分大ホールにて開催された『令和5年度大分県安全・安心まちづくり県民大会』の第2部防犯寸劇の様子を記録したものです。

劇団アイネス「いかさま商会」

- 【演目】**
- ・ 定期購入
 - ・ 火災保険申請サポート
 - ・ 還付金詐欺
 - ・ 祈禱商法

【劇団の紹介】

大分県消費生活センター（アイネス）による寸劇です。

大分県ではアイネス開設当初から、消費生活相談員が中心となって、啓発講座、出前講座、消費生活センターの行事の折などに、悪質商法を紹介する寸劇を上演してきました。

全国、県内と特に若者や高齢者を狙った悪質商法や特殊詐欺の被害は後を絶ちません。悪質業者は優しい言葉で近づき、不安感をあおったり、混乱させたりして契約させ、お金をだまし取ろうとします。その手口は近年、巧妙になるいっぽうです。

今回の寸劇では、県民の方お一人お一人がトラブルに巻き込まれないために、いくつかの悪質な手口を再現し、だます側の視点や方法をわかりやすく盛り込んだストーリーとなっています。どうぞご覧ください。

【年末年始のアイネスの相談窓口について】

・ 年末年始(12月29日～1月3日)は電話相談・来所相談は休館日となっておりますのでお困りの方はお早めにご相談ください！

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

ご用心 災害に便乗した悪質商法

（国民生活センターHPより）

令和6年能登半島地震によりお亡くなりになられた方に深く哀悼の意を表するとともに、被災された方々に心からお見舞い申し上げます。

地震、大雨などの災害時には、それに便乗した悪質商法が多数発生しています。

悪質商法は災害発生地域だけが狙われるとは限りません。災害に便乗した悪質な商法には十分注意してください。特に最近「火災保険を使って自己負担なく住宅の修理ができる」など、「保険金を使える」と勧誘する手口について、全国の消費生活センター等に相談が寄せられています。

また、義援金詐欺の事例も報告されています。義援金は、たしかな団体を通して送るようにしてください。

なお、以下で紹介する相談事例やアドバイスは一例です。

お困りの際には、一人で悩まずお近くの消費生活センター等（消費者ホットライン188）にご相談ください。

全国の消費生活センター等の相談窓口、消費者ホットライン（188）

警察（全国共通の短縮ダイヤル「#9110」、最寄りの警察本部・警察署の悪質商法担当係）

【相談事例】

* 工事、建築

認知症の父が来訪した工事業者に勧められ不要な屋根修理契約をしてしまった。
台風で自宅の屋根瓦がずれ、見積りりのつもりで業者を呼んだら、屋根にビニールシートをかけられ高額な作業料金を提示された。仕方なく支払ったが納得できない。
日に3~4回訪問され、屋根の吹き替え工事契約を迫られた
屋根の無料点検後、このまま放置すると雨漏りすると言われ高額な契約をさせられた
豪雨で雨漏りし修理してもらったがさらにひどくなった
雪下ろし作業後に当初より高い金額を請求された

* 「保険金」を口実にした勧誘

「損害保険で雨どいの修理ができる」と業者の訪問を受けた。せっかくなのでドローンを使って屋根の撮影もしてはどうかと言われ、お願いした。不安になったので断りたいが、業者と連絡が取れない。

3年前に起きた災害の被災地調査員を名乗り、保険の請求期限まで半年を切ったので、保険金請求のためのサポートをすると言われ、契約したがクーリング・オフしたい。
台風の後片づけをしていたら、業者が来訪し、損害保険を使って無料で雨どい修理がで

利用していないのに支払い続けていた！ サブスクの契約に注意
（国民生活センターHPより）

【相談事例】

事例 1

高校生の息子が中学生のときに、音楽のサブスクを申し込み、その後利用していないのに毎月2千円を3年間も支払っていた。携帯電話の料金と一緒にだったので気づかなかった。

（当事者：高校生）

事例 2

キャリア決済の明細に不審な引き落としがあったため、中学生の息子に尋ねるとゲームをしている際に一定期間無料のサブスクの契約をしてそのまま放置していることが分かった。解約しようとサイトにログインしたが、解約手続きに進むボタンが見当たらない。

（当事者：中学生）

ひとことアドバイス

サブスクリプション（サブスク）は、定額を定期的に支払うことで、一定期間、商品やサービスを利用することができるサービスです。無料トライアル（お試し）であっても、期間内に事業者の定める方法で解約しないと、多くの場合、自動的に定額サービスに移行し支払いが続きます。申し込む前に最終確認画面等で、有料プランへの移行時期や価格、解約方法などをよく確認しましょう。

サブスクの請求にすぐ気づけるように、キャリア決済やクレジットカード等の明細は毎月確認しましょう。

解約時に必要となるIDやパスワード等の登録情報は保存しておきましょう。

スマートフォンアプリの場合には、アプリをアンインストールするだけでは解約はできないので注意が必要です。

困ったときは、お住まいの自治体の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）。

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

通信販売はクーリング・オフできません

（消費者庁より注意喚起・国民生活センターHPより）

【内容】

インターネット通販で靴を購入した。大きめのサイズを注文したが履いてみると窮屈だった。返品したいとメールしたところ「返品できない。利用規約にも書いてある」との返事だった。確かに利用規約には返品不可の記載があったので「それならクーリング・オフしたい」と伝えたが「通信販売にはクーリング・オフの適用はない」と回答が来た。
（60歳代）

ひとこと助言

インターネット通販やテレビショッピングなどの通信販売には、法律上のクーリング・オフ制度はありません。返品可否や条件についての特約があればそれに従うことになります。

特約がない場合は、商品を受け取った日を含む8日以内であれば、消費者が送料を負担し返品できます。返品が可能な場合でも、返品期限が設けられている場合があります。商品を受け取ったらすぐに中身を確認することが大切です。

通信販売で購入する際は、事前に返品ができるかどうかや返品が可能な場合の条件などをよく確認しましょう。

困ったときは、お住まいの自治体の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）。

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://www.pref.oita.jp/site/syohi-senta/mailmaga.html>

☆ **Facebook** で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

★ Facebook に登録していなくても、見るすることができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

～「ながら見守り」にご協力ください～

新たな手口 全ての預貯金を取られ被害が高額！！

【内容】

令和5年12月中旬、大分市内に住む60代女性の自宅の電話に、「NTTドコモ」や警察官を名乗る者から「あなた名義の携帯電話が犯罪に利用されている」など電話があった。

その後、検察官を名乗る男から電話があり、「あなたの口座も調べる必要がある。新たに口座を開設し、預貯金を集約して下さい。」などを指示されて女性は口座を作って1,400万円を入金し、相手に口座番号などを教えた。すると、女性の知らないところで、インターネットによる口座送金が3回されて、全額騙し取られていた。

ひとこと助言

- ★自動警告・録音機能付電話機の利用が有効です。
- ★通信会社のサービスである「ナンバー・ディスプレイ」及び「ナンバー・リクエスト」の利用を検討しましょう。
- ★公的機関の名を出されても信用しない。所属部署や名前を聞き、電話帳などを使って自分で電話番号を確認し、関係機関に問い合わせましょう。
- ★電話でお金のお話が出たら、家族に相談しましょう。

困ったときは、お住まいの自治体の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）。

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://www.pref.oita.jp/site/syohi-senta/mailmaga.html>

☆ **Facebook** で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

- ★ Facebook に登録していなくても、見るができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

～「ながら見守り」にご協力ください～

子ども達を犯罪被害から守るために、「気楽に」「気長に」「危険なく」自分のペースに

その申込み、定期購入になっていませんか？

もう一度「最終確認画面」をチェック！

－依然として多い通信販売での「定期購入」トラブルー（国民生活センターHPより）

通信販売での「定期購入」に関する相談が全国の消費生活センター等に引き続き多く寄せられています。特にインターネット通販では、申込み前に「最終確認画面」をよく確認することが重要です。

【相談事例】

初回 980 円のダイエットサプリを注文したつもりが 3 カ月ごとに届く定期購入になっていた。

SNS で初回 980 円のダイエットサプリの広告を見てクレジットカード払いで注文した。その後商品が届き、中身を確認したら 6 箱入っていて、代金も約 2 万円になっていた。1 箱のみ 980 円で注文したつもりだったが、申し込む際に「期間限定クーポンプレゼント」を選択したことで、約 2 万円の商品が 3 カ月ごとに届く定期購入になっていたようだ。次回以降は解約したいが、事業者の電話番号にかけてもつながらない。どうしたら解約できるか。

（2023 年 7 月受付 60 歳代 女性）

*** 消費者へのアドバイス ***

インターネット通販では、注文する前に販売サイトや「最終確認画面」の表示をよく確認しましょう。

特定商取引法により申込みの意思表示を取り消すことができる場合があります。

不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう。

* 消費者ホットライン「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の 3 桁の電話番号です。

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://www.pref.oita.jp/site/syohi-senta/mailmaga.html>

SNS上の投資グループで勧誘される詐欺的なFX取引トラブル

ーその仲間、信じて大丈夫？ー（国民生活センターHPより）

近年、全国の消費生活センター等には、FX取引（外国為替証拠金取引）に関する相談が寄せられており、特にシニア層を中心に増加傾向がみられます。

寄せられた相談を見ると、SNSやインターネット上の広告、SNSで知り合った人からの紹介等をきっかけにSNSの投資グループに誘われ、そこでFX取引を持ち掛けられるという新たなパターンが目立つようになっています。消費者は投資グループ内での指示通りに、指定された個人名義の口座に次々とお金を振り込みますが、最後はお金を一切引き出せなくなるという詐欺的な手口です。

そこで、トラブルの未然・拡大防止のため、相談から見られる手口を紹介し、安易に取引しないように消費者に注意を呼びかけます。

【相談から見られる手口のイメージ】

- 1.SNSのグループチャットに誘われる。
- 2.グループチャット内で参加者から成功体験を聞かされ、FX取引に誘われる。
- 3.お金を振り込むと最初は利益が出たように見え、次々と送金を要求される。
- 4.出金できず、FX業者ともグループチャットのメンバーとも連絡が取れなくなる。

相談事例

■退職金の運用を学ぶためにSNS上の投資グループに参加し、FX取引をしたが出金できない

老後に備えて退職金を運用する勉強をするため、SNSの広告で見た投資セミナーのLINEグループに登録した。そこで、実際に資産運用に成功したという事例を聞き、投資セミナーの運営事業者に勧められてFX取引を始めた。FX取引アプリが無料で提供され、取引を進めると利益が出たので徐々に投資額を増やし、計500万円を毎回異なる個人名口座に振り込んでいた。その後、500万円の出金を求めたところ、「出金には税金として160万円が必要」と言われ振り込んだ。しかし、「間違った口座に入金された」と言われ、再度別の口座に160万円を請求され、指示通りに振り込んだ。しかし500万円は出金されなかった。騙されたと思うが、どうしたらいいか。

（2023年9月受付 60歳代 男性）

その他、以下のような相談も寄せられています

FX取引で口座から出金を申し出たところ、口座残高の半分の証拠金を要求された。SNSで知り合った人から投資グループに誘われ海外FX取引を行ったが、出金時に税金を請求された。

「消費者が意見を伝える」際のポイント （消費者庁HPより）

事業者に意見を伝えることは、事業者の提供する商品やサービスの改善を促し、消費者自身を含め、多くの消費者や社会の利益につながることから、消費者市民社会の一員としての行動と言えます。

消費者市民社会の一員として、事業者に意見が適切に伝わるように、事業者に対する意見の伝え方に留意する必要があります。

*** 自立した消費者として、意見がきちんと相手に伝わるように、「意見を伝える」ときには次の3つのポイントを参考にしてみてください。**

Point1 一呼吸、置こう！

怒りにまかせた発言は逆効果。ひと呼吸おいて冷静に。従業員にも同じ「人」として、お互いに尊重し合うことが大切です。

Point2 言いたいこと要求したいことを「明確に」そして「理由」を丁寧に伝えましょう！

返品したいのか、解約したいのか、またその理由を明確に、丁寧に伝えることが重要です。

Point3 事業者の説明を聞きましょう！

上手なコミュニケーションが解決の糸口に。一方的に主張するだけでなく、事業者の説明も聞きましょう。

ひとこと助言

行き過ぎた言動を取ると、場合によっては犯罪として処罰されることもあります。

カスタマーハラスメントとは・・・？

- 過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるもの
- 主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、主張方法に問題があるものが考えられます。暴力行為を始め中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

☆メルマガバックナンバー（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://www.pref.oita.jp/site/syohi-senta/mailmaga.html>

20歳代が狙われている！？

遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる副業や投資の勧誘に注意

（国民生活センターHPより）

副業や投資に関する情報商材のトラブルに関する相談が依然として寄せられています。特に20歳代の若者の場合、支払いのために借金をさせられるケースが多くみられますが、最近の相談事例をみると、副業や投資に関する情報商材を購入後、高額なサポート契約を勧誘され、「お金がない」と断った消費者に対して遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる手口が目立っています。

そこで、消費者トラブル防止のために相談事例を紹介し、消費者への注意喚起を行います。

【遠隔操作アプリとは】

自分のスマートフォンやパソコンに遠隔地の第三者が接続して、両者が画面を共有しながら遠隔操作を行うアプリのことを指します。例として、パソコンメーカーや通信事業者がユーザーサポートを行う場面などで利用されます。遠隔操作される端末によっては、遠隔操作はできず、画面共有のみにとどまる場合があります。本トラブルでは、消費者の端末が事業者によって画面共有された状態で事業者から指示され借金をさせられるケースが多くみられます。

相談事例

■副業の高額サポート契約を勧誘され、お金がないと断ると、遠隔操作アプリを通して借金の仕方を指南された

動画投稿サイトで広告を見て、副業サイトにアクセスし、無料通話アプリで友達登録した。「情報商材の購入が必要」というので、約2,000円の情報商材を購入すると、後日、事業者から電話があり「詳細を説明するので予約をするように」と案内された。約束した日に事業者から電話で「アフィリエイトや動画配信サービスの仲介ビジネスでもうかる方法を教える。手っ取り早くもうかる約200万円のサポートプランがあなたに合っている」と勧められた。「お金がない」と断ると、「貸金業者で借金する方法を教えるのでスマートフォンに遠隔操作アプリを入れるように」と案内され指示に従った。電話で事業者から言われるままスマートフォンの操作を行い、勤務先について嘘の申告をするように指示され、2社の貸金業者から50万円ずつ合計100万円を借金し、指定された個人名義の口座に振り込んだ。「残金は別の貸金業者で借金するように」と言われたが、借金の返済が苦しいので返金してほしい。

（2022年12月受付 20歳代 女性）

■その他、以下のような相談も寄せられています

○遠隔操作アプリで画面共有をしながらFXの自動売買ツールのプランの勧誘を受け、