

令和6年 クオリティライフ 秋号 いちかわ

9月発行

市川市消費生活センター
TEL:047-712-8631

目次

- P. 1 「給湯器の点検」電話に注意
- P. 2 インターネット通信販売に注意
- P. 3 デジタル遺品のトラブルに備える
- P. 4 出前消費者講座のご案内

弁護士による無料の多重債務相談を行っています。(要予約)

☆消費生活センター
047-712-8629

「給湯器の点検」電話に注意

給湯器の点検商法に関する相談が全国の消費生活センター等に相次いで寄せられています。相談件数は2023年度に入り急増し、2022年度同期の約3倍となっています。契約当事者の7割以上が70歳以上で、特に高齢者に注意してほしいトラブルです。

事例1

「ガス器具の点検を行う」と電話があったので契約しているガス会社だと思い点検を依頼したところ「古くて年数が経っているし、落ち葉も入っているので危ない」と言われた。交換費用30万円の契約をしたが、契約していたガス会社ではないことに気付いた。解約したい。

事例2

ガス給湯器の無料点検に知らない業者が来訪し「劣化しているのだから壊れる、火災の心配もある」と新しい機器への交換を勧めてきた。「今なら割引できる」と言われ約30万円の契約をした。冷静に考えると、そもそも給湯器のメーカーでもないのに突然訪問して来たことを不審に感じた。解約したい。



【アドバイス】

- ・電話や訪問で点検を持ちかける業者には安易に点検させないようにしましょう。「市から委託された」とウソの説明をしたり、契約中のガス会社をよそおって訪問するなど、身分を詐称している事例もみられます。
- ・給湯器は種類や価格が様々で、交換費用が高額になることもあります。複数の機種や価格を比べて十分に検討し、納得したうえで契約しましょう。
- ・給湯器の他にもブレーカーや分電盤の無料点検後に高額契約させられる事例があります。
- ・訪問販売の場合は契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフできます。不安を感じたら早めに消費生活センターに相談しましょう。

「発表情報」(24/02/21)独立行政法人国民生活センターを引用

事業者の顔が見えない インターネット通信販売に注意

「10.6兆円」

この金額は、2023年に日本国内で受け付けた消費生活トラブルの契約金の総額です。

消費者庁がまとめた「令和6年版消費者白書」では、消費者の心の隙(すき)がこうした消費生活トラブルにつながると指摘しています。

今回は、インターネット通信販売のアプリ入口をふたつご案内します。



画像は消費者庁イラスト集より

① 無料動画やSNS でみつけた広告の内容はホント？

くつろいでスマートフォンの視聴をしていたら「お得な広告」に誘導され、ダーク・コマーシャル・パターンと呼ばれる手法でトラブルにおちいるケースがみられます。

消費者白書によれば、カウントダウンタイマーでセール終了予告をせかす画面、わざと解約手続きを困難にする仕組み、選択していない商品がカゴに追加される仕組みなどがあります。注文品と異なる品が届いた、傷がある品が届いた、定期購入にされたなどのケースもみられます。

【アドバイス】

通信販売にはクーリング・オフの適用がありません。特に初めて知ったウェブサイトの場合、最底辺までスクロールすると「特定商取引法の表示」「会社概要」「利用規約」などのページがあるので解除のルールを確認できます。「特定商取引法の表示」などにおかしな日本語の記載があったら注文をやめましょう。入力を途中で切り上げても、相手事業者にデータが残り契約成立を主張されることもあります。

注文ボタンの段階で「最終確認画面」が表示されるので、注文内容を確認後、スクリーンショットで画面を保存するとよいでしょう。

② 入手困難なこだわりの品やアイドルグッズの非売品が「在庫あり」はホント？

なんとか入手したいと思い商品検索で知った事業者ウェブサイトで注文し、指定された個人名義の口座に振り込んだけれど商品が届かない。このように、有名事業者の名を無断借用したニセ事業者が、ニセのウェブサイトで販売行為のフリをすることもあります。

こうしたケースでは、入金後に連絡が取れなくなることでトラブルに気づくことになります。

【アドバイス】

在庫あり、在庫一掃セール、自分で動かなくても儲かる、嘘のように健康になれる、美しくなれて大満足に、などの魅力的な広告をうかつに信用しないよう心がけましょう。

どこでも欠品なのになぜ在庫があるのだろう、薬でもないのになぜ健康になれるのだろうと慎重に検討することでアプリウェブサイトへのアプリ入口が見抜けるようになります。

デジタル遺品のトラブルに備える

パソコンやスマホなしでは生きられないという人ほど、亡くなったときに遺族がデジタル遺品のトラブルに巻き込まれてしまう恐れがあります。

遺族から、IDやパスワードが分からず定期購入や月額制のサービスを解約できない、ロックが解除できず端末内の電子マネーやネットの取引の状況が把握できない、などの相談が寄せられています。

デジタル遺品

「パソコンやスマートフォン等のデジタル機器に保存されたデータやインターネットサービスのアカウント等」を言い、デジタル環境を通してのみ実態がつかめる遺品を指します。



画像は消費者庁イラスト集より

事例1

先日父が亡くなった。父が契約していた通販サイトの有料会員を解約したいが、IDやパスワードがわからないため、会員ページに**ログインできず、手続きができない**。

事例2

葬儀準備のため、急死した夫のスマートフォンを開こうとすると、パスワードの入力を求められた。

通信会社やメーカーに相談したが、解除には応じられないので、誕生日や夫が好きな数字などを試すうちに、**工場出荷時の状態になってしまった**。

パスワード入力を十数回連続ミスすると中身が自動消去される設定にしているようだ。それを知らず、スマートフォンに残されていた**写真やデータをすべて失ってしまった**。



【 ア ド バ イ ス 】

デジタル遺品のトラブル対策として、真っ先にすべきことは、家族への(特にスマートフォンの)パスワードの共有です。パスワードさえ分かれば、パソコンやスマートフォンを開くことができ、遺族によるデジタル遺品の把握等が容易となります。

一方で、緊急時ならまだしも、生前からパスワードを知られたくないという人も多いでしょう。そのような場合は、名刺の裏や名刺サイズの紙にパスワード等の必要事項を記入し、パスワード部に修正テープを数回重ねてマスキングしておけば他人からの盗み見も防げます。万一の時はマスキング部分をコイン等で削ることで確認することが出来ます。

『出前消費者講座』のご案内

様々な消費者問題に関する被害を未然に防止するため、市内の自治会・高齢者クラブ・学校の授業やPTA等のみなさまに「出前消費者講座」を行っています。

被害にあわないよう、その手口や対処方法を学びませんか！



画像は消費者庁イラスト集より

（講座テーマの例）

- ・悪質商法、詐欺などの被害にあわないための日頃の心得や対処方法について
- ・年齢階層（若者・高齢者など）別の消費者被害防止について

問い合わせ・申し込みは、市川市消費生活センターへ ☎047-712-8631

- * 第1・第2開催希望日の2か月程前から当センターと調整願います。
 - * 開催日時は、平日の午前10時～午後4時
 - * 時間は1時間程度で、ご要望に合わせたメニューをご用意します。（DVD上映も可能です）
 - * 10名程から、ご希望の会場に伺います。
 - * 講師への謝礼・教材費等は無料です。
 - * お申し込みの際は、右記事項をお知らせください。
- お気軽にご相談ください—

- * 団体名・担当者名・連絡先
- * 第1・第2開催希望日時
- * 開催場所
- * 希望する講座のテーマ及び内容
- * 受講者の人数・年齢層

◎ 申込書は市公式Webサイトからダウンロード可！



消費生活相談窓口

◇ 市川市消費生活センター

市川市八幡1-1-1 市役所第1庁舎3階

相談日時 月曜日～金曜日（対面、及び電話相談）
第2・第4土曜日（祝日除き、電話相談のみ受付）
午前10時～午後4時

相談電話 047-712-8629

※ 消費生活センターの休所日

土曜日（第2・第4土曜日を除く）・日曜日・祝日・年末年始



上記相談日時以外の相談（年末年始を除く）

消費者庁消費者ホットライン 電話：188（局番なし）
相談時間 午前10時～午後4時