

令和7年 クオリティライフ 春号 いちかわ

3月発行

市川市消費生活センター
TEL: 047-712-8631

目次

- P. 1 消費者問題に関する2024年の10大項目
- P. 2 出張解錠サービスの料金トラブル
- P. 3 巧妙化するフィッシング詐欺
- 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

消費者問題に関する2024年の10大項目

国民生活センターでは、毎年、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談の特徴的なものなどから、2024年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表しています。

1. 能登半島地震や度重なる豪雨など、自然災害相次ぐ「災害便乗商法」も発生
2. 紅麹を原料とするサプリによる健康被害拡大 健康被害情報の報告を義務化
3. 越境消費者相談 *1 の件数が大幅増 インバウンドの回復に伴い「訪日観光客消費者ホットライン」への相談も増加
4. 害虫・害獣駆除やロードサービスなどの想定外の高額請求にかかるトラブルが若い年代で増加
5. サポート詐欺 高齢者のトラブルが後を絶たず
6. 「スキマ時間に気軽に稼げる」などとうたう副業に関する相談が増加



(各画像は消費者庁イラスト集より)

7. 「訪問購入」に関するトラブルの相談、引き続き多く寄せられる 中には犯罪まがいの事例も
8. 消費生活用製品安全法等の改正 海外から直接販売される製品の安全確保や子ども用の製品による事故の未然防止に対応
9. 「ステマ広告規制」*2 措置命令相次ぐ
10. 集団的消費者被害回復訴訟に関し、初の最高裁判所判決が出される

*1 海外ネット取引を含む海外ショッピングに関するトラブルの相談

*2 広告・宣伝であることを隠し第三者を装って商品等の情報を発信する広告への規制

「発表情報」(24/12/11) 国民生活センター等を参照

出張解錠サービスの料金トラブルに注意

スマートフォンで鍵の解錠サービス業者を検索し依頼したらホームページに表示された金額よりも高額な請求をされた、などの料金トラブルが多発しています。

相談事例 1

帰宅した際、自宅の鍵を紛失したことに気が付いた。スマートフォンで検索した事業者のホームページに「見積もりは無料」「解錠で 2,000円～」と表示されていた。電話をしたところ、男性から「鍵の種類によって金額が異なるので、料金は現地で伝える」と言われた。業者が来て、鍵の種類を確認し作業に入ったが、事前に料金を知らされることなく、作業が終わってから約 10 万円を請求された。夜遅くに男性ともめるのも怖いので、仕方なく近くのコンビニで現金を出金し手渡した。

相談事例 2

マンションで鍵を持たずに部屋を出てしまい、オートロックドアで締め出されてしまった。スマートフォンで解錠業者を検索し、業者に電話したら「基本料金は 8,000円だが解錠料金は鍵の種類によってその場での見積もりになる」と説明された。業者がすぐに来訪し鍵を点検すると「特殊なオートロックキーのため解錠料金は基本料に約 4 万円プラスになる」と説明され、高いと思ったが仕方なく承諾した。作業後、工賃や消費税などを含めて約 5 万円を支払った。

依頼前に確認することは？

「〇〇円～」などのインターネット上の広告をうのみにしない。

必要な作業は一樣ではなく、時間帯や現場の状況次第では必ずしも広告に記載された料金で依頼できるとは限りません。「〇〇円～」などの安価な金額表示はうのみにしないようにしましょう。

また、出張料やキャンセルした場合の金額も確認をしましょう。

作業後に高額な請求を受けたときは？



(画像は消費者庁イラスト集より)

料金、作業内容に納得できない場合は、その場で支払いをしない。後日納得した金額で支払う意思があることを示しつつ、その場での支払いはきっぱり断りましょう。事業者とトラブルになった場合は、最寄りの消費生活センターなどに相談しましょう。

広告などの表示額と実際の請求額が大きく異なる場合などは、特定商取引法の訪問販売によるクーリング・オフなどが適用できる可能性があります。

日頃から備えておきたいこと

緊急時に備えて、持っている鍵の種類やメーカーなどを確認し、信頼のおける事業者の情報を調べておくとう安心です。また、賃貸住宅の場合は大家や管理会社に、鍵の紛失時にどのような対応をしているか確認しましょう。

【広告より高額！？】
出張解錠サービスの料金トラブルに注意

【アドバイス】

- ・「〇〇円～」などのインターネット上の広告をうのみにしない
- ・料金、作業内容に納得できない場合はその場で支払いをしない
- ・事業者とトラブルになった場合は、消費生活センターなどに相談を
- ・緊急時に備えて、日頃から信頼のおける事業者の情報や、紛失時の対応について調べておく

(画像は国民生活センターより)

巧妙化するフィッシング詐欺

通販サイト、クレジット会社、宅配業者など実在する事業者をかたるメールやSMSを送信し、IDやクレジットカード番号などの個人情報を搾取るフィッシングに関する相談が寄せられています。普段よく利用する事業者からのメッセージに見えても、実は危険なフィッシングの手口かもしれません。



(画像は国民生活センターより)

【アドバイス】

日頃利用している事業者や公的機関などからのSMSやメールを見るときでも、まずフィッシング詐欺を疑い、記載されているリンクにはアクセスせず、以下の点を心がけましょう。

- ・事前にブックマークした正規のサイトや、正規のアプリからアクセスする。
- ・事前のブックマークがない場合や、少しでも不安に思う点があれば、事業者等の正規のサイトでフィッシング詐欺に関する情報がないか確認する。

日頃からの対策

- ・セキュリティソフトや携帯電話会社の対策サービス等を活用し、ID・パスワードの使い回しをしない。
- ・クレジットカードやキャリア決済、インターネットバンキングの利用明細はこまめに確認する。
- ・あわせて、利用限度額を確認し必要最低限の金額に設定する。

相談事例1

通販サイトから「支払方法に問題がある」とのSMSがスマホに届いた。疑いもせず記載されたURLをタップし、カード番号や住所を入力した後、カードの利用明細を確認したら、合計約4万円の身に覚えのない決済があった。

相談事例2

クレジットカード会社を名乗るメールが届き、「あなたのクレジットカードが不正利用されている。取引確認をしてください」と書いてあった。

契約先のクレジットカード会社から届いたメールだと信じてしまい、画面に表示された不正利用確認フォームにアクセスし、クレジットカード番号やメールアドレス、住所、電話番号、名前を入力し送信してしまった。

すぐに、クレジットカード会社からSMSが届き、約40万円の売り上げが上がっており、不正利用と思われるので確認してくださいという内容が記載されていた。

『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！



(各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。

- ＊ 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！

—お気軽にご相談ください—

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