



NO. 81 (通号 172号)  
平成26年12月号

# くらしのフレッシュ便



## 相談ファイル

(ここに紹介する相談事例は一つの参考例です。同じような商品・サービスに関するトラブルであっても、個々の契約等の状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

### アダルトサイトの不正請求の二次被害トラブル

#### 〈相談内容〉

スマートフォンを使用中にアダルトサイトに繋がってしまい、慌ててタップすると「登録が完了しました」という画面になった。画面中の「退会申請」というところからメールを送ると、返信メールが届き、「登録料を支払わなければ退会できない」とあり、登録料9万円余りを請求された。不安になり、インターネットで対処法を検索し、解決をサポートすると書いてある会社を見つけ電話した。会社の担当者は「支払う必要はない。書類を作り請求を止めさせることができる。手数料として5万円余り必要になる」と言われたが、支払っても大丈夫だろうか。(30歳代 男性)



#### 〈アドバイス〉

インターネット上の契約では、利用者が契約の申込みだと理解できるよう、価格や利用条件などの重要事項を分かりやすく表示する必要があります。この事例では契約は成立していないと考えられますので、納得のいかない請求には対応せず、様子を見るよう伝えました。

解決をサポートするという会社については、本来支払う必要があるかどうか分からない請求を止めさせることを事業として行うことは違法性も疑われるので、相手にしない方が良いと助言しました。

アダルトサイトの不当請求トラブルは依然として多くあります。最近では、インターネットで検索し、表示された相談機関に相談したところ、多額の手数料を請求された、という二次被害も増えています。自治体が運営する消費生活センターでは、相談の受付から解決のお手伝いまで無料で行います。自治体のホームページや広報紙に記載されている相談窓口にご相談しましょう。

## 生活情報ファイル

### 裁判所をかたる電話やメールに注意！

県内で、裁判所の職員をかたり、「呼出状が届いていないか」「あなたの口座が振り込め詐欺に使われている」などといったなりすましの前兆と思われる電話がかかってくる、電子メールが送られてくるといった事例が発生しています。

全国的にも裁判所の職員を名乗るなどして、個人情報聞き出しや金銭の振込を求めたりする不審なメールが出回っています。

#### 【だまされないために】

○裁判所が電話や電子メールで裁判所への呼出や金銭の振込を要求することはありません。

裁判所からの通知は主に郵便で行われ、特に訴状など重要な連絡は記録が残る特別送達で送ります。

○連絡先が記載されていても、すぐに連絡せず、必ず電話帳などに掲載された公的機関の電話番号に電話して確認するようにしましょう。電話するだけで個人情報を漏らすことになります。

○このような電話や電子メールが来たら、消費生活相談窓口か警察に相談しましょう。

## 試してみよう、消費者力！第9回（平成26年度）

Q 電話勧誘販売のクーリング・オフについて述べた文のうち、適切なものを選びなさい。

- 1 一度断った住宅リフォームの勧誘電話があった。再勧誘で契約した場合はクーリング・オフできない。
- 2 新鮮なカニは要らないか、と電話があり申し込んだ。カニはクーリング・オフできない。
- 3 インターネット接続回線を電話勧誘で契約した場合はクーリング・オフできない。
- 4 電話があった日から8日以内ならクーリング・オフできる。

【第10回消費者力検定（平成25年度実施）応用コースから】

## くらしのまめちしき

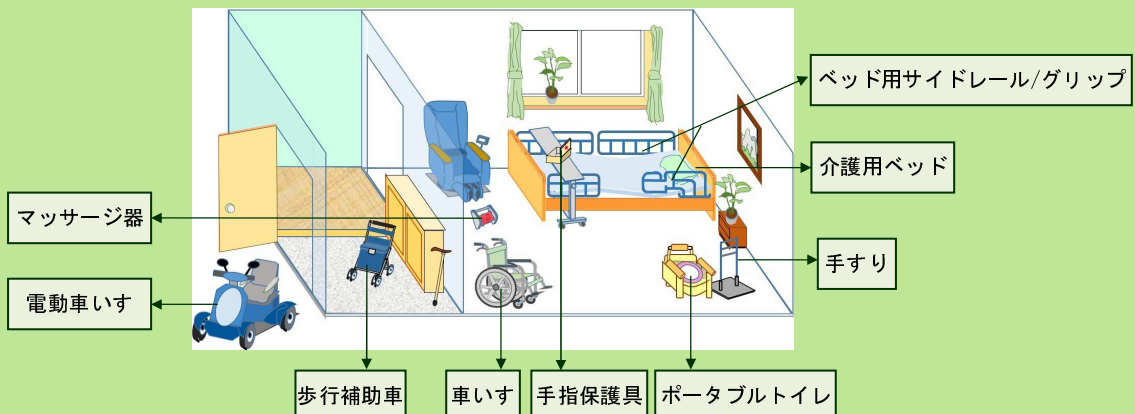
### 介護用品で重大事故発生のおそれ！！

高齢者が使用することが多い介護用品等で、回収、修理等の対象となっている製品を持っている場合、直ちに使用を中止し、製造事業者等に連絡してください。そのまま使い続けると重大な事故を引き起こすおそれがあり、大変危険です。

特に、介護用ベッドに取り付けて使用する手すり等の「隙間」に頭部や腕など体の一部が挟まり、負傷や死亡する事例が報告されています。隙間を埋める等の対策をとってください。

また、高齢者の事故では、操作ミスや設置、使用方法の誤りによるものも見られます。介護をする方も含めて、改めて使用上の注意事項を確認し、適切に取り扱いましょう。

【回収・修理や注意を呼び掛けている介護用品等】



詳しくは消費者庁のホームページを御確認ください。

[http://www.caa.go.jp/safety/pdf/140910kouhyou\\_2.pdf](http://www.caa.go.jp/safety/pdf/140910kouhyou_2.pdf)

「試してみよう、消費者力！第9回」解答と解説⇒電話勧誘販売は特定商取引法で規制されており、電話勧誘に先立って販売者名、氏名、販売目的、商品などの種類を伝えること、契約時に契約書面を渡すこと、一度断った人に対して再勧誘をしてはならないことが定められている。クーリング・オフ期間は、契約書面が届いた日から8日間。クーリング・オフ期間内であれば、カニもクーリング・オフできる。3は通信・放送に関するもので、特定商取引法の政令により適用除外となっている（正解-3）

発行元：広島県生活センター（環境県民局 消費生活課）

〒730-8511 広島市中区基町 10-52 県庁農林庁舎 1階 Tel 082-513-2730

●●市(町)消費生活センター(受信先で御自由に変えていただいて構いません)

〒73X-XXXX ●●市(町) ●●市役所(町役場)〇階 Tel 08XX-XXXX-XXXX