



## 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、個々の契約などの状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

### カニなどの海産物を強引にすすめる電話勧誘にご注意

#### 《相談内容》

「以前カニを買っていただいた〇〇店です。良いカニが入ったので、いかがですか」という電話があった。聞き覚えのない名前だったが、「今だけの特別価格です」「閉店するので最後のチャンスです」などとしつこく勧誘された。断ったにもかかわらず、「来月発送します。2万円になります」と一方的に告げられた。送られて来たらどうすればよいだろうか。(80歳代 女性)



#### 《アドバイス》

相談者は購入を断っており、契約は成立していません。商品が届いた場合は、代金を支払わず、事業者の名称・住所・電話番号をメモして受け取り拒否をし、念のためにクーリング・オフのハガキを送るよう助言しました。

#### ～被害に遭わないためのアドバイス～

##### 1. 知らない事業者からの突然の電話にご用心！

発信者番号表示機能をつける、日頃から留守番電話に設定しておくなどの方法があります。

##### 2. 必要ない場合は「いりません」とはっきり告げて早めに電話を切りましょう

曖昧な対応は事業者につけ入る隙を与えてしまいます。話を長引かせないようにしましょう

##### 3. 断ったのに送り付けられた場合は受け取り拒否しましょう

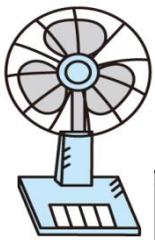
契約した覚えのない商品が届いた時は、「受け取らない・支払わない」ことが大切です。

##### 4. 契約した場合でもあきらめないで！生鮮食品もクーリング・オフできます

電話勧誘によって商品を買った場合は、契約書面を受取った日から8日以内はクーリング・オフができます。その際、返品にかかる送料は事業者の負担となります。パックを開けてしまった場合や一部を食べてしまった場合でも、クーリング・オフは可能です。

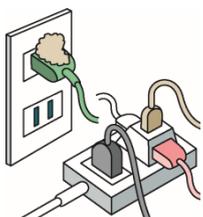
## 生活情報ファイル

### 夏本番！扇風機・エアコンの事故を防ぎましょう



#### 扇風機の長期使用にご注意

扇風機の事故は、製造から10年以上たっている製品で多く起こっており、劣化した部品が使用中に発熱・発火し、火災につながっています。「動いていなかったため電源が切れていると思っていたが、実は入っていて事故につながった」などのケースもあります。製品に表示されている「標準使用期間」などを参考に、製造から長期間たった扇風機は新しいものに買い替えるなどして、事故を防ぎましょう。



#### エアコンを使う時の注意点

○エアコンは消費電力が大きいので、プラグは延長コードではなく専用のコンセントに直接つなぎましょう。定期的にはほこりを掃除し、使用しない期間はコンセントから抜いておきましょう。

○室外機にほこりや虫などが入ることで、ショートし発火することもあります。室外機のまわりには、段ボールやごみ、植木鉢などを置かないようにしましょう。

イラストは消費者庁より

万一、製品事故が発生した場合は、メーカーや販売店、☎188へご連絡を！

## 試してみよう。消費者力！第4回（令和元年度）

Q.注文した覚えがない小包が送られてきたので受け取った。家族に聞いても誰も注文していないという。開封すると健康食品と代金1万円の振込用紙が同封されていた。

1. 健康食品は注文していないため即日破棄して無視する。
2. 勝手に送ってきたので代金を支払わずに。健康食品は利用する。
3. 何となく不安で気味が悪いのでお金を振り込み、健康食品を仕方なく利用する。
4. 小包を受け取ってから14日経てば自由に処分してよい。【第15回消費者力検定(平成30年度実施)応用コースから】

## くらしのまめちしき

### 「ウイルスに感染しています」などの偽警告画面に注意

インターネットを利用している時に、右のような警告画面が表示され、音声案内や激しい警告音が流れたなど、「偽警告」による相談が寄せられています。画面の警告に沿って表示された番号に電話すると、セキュリティのサポート業者を名乗る相手につながり、サポート契約などと称して金銭を請求されるというトラブルが発生しています。

＜表示される画面の例＞

警告：お使いのコンピュータはウイルスに感染しています！  
○△×ー○●○●に電話し、危険なウイルスを削除しましょう  
(略)

今すぐお電話するにはこちら

(略)

実在する企業ロゴマーク

### 偽警告画面の主な手口

- 実在する企業の正規の警告であるように見せかける
  - ポップアップメッセージで繰り返し表示されるなど、簡単に消せない
  - 「5分以内に電話してください」などと表示し、時間がないように思わせる
- このような表示で、利用者の不安をあおり、表示された番号に電話をかけさせるよう誘導します。消費者にとって偽の画面かどうかを見分けることは難しいですが、自分が普段から利用しているセキュリティソフトによる警告ではない場合や、特に、インターネット利用中にブラウザの画面上に表示される警告は偽の画面である可能性が高いと考えられます。判断が難しい場合は、画面をそのままにしてIPA（独）情報処理推進機構）のホームページや相談窓口などを利用しましょう。

### 表示されたときは・・・？

- 警告画面を閉じてください。閉じることができない場合は、ブラウザを強制終了するか、パソコンを再起動させましょう。
- 偽警告によりサポート契約を結んでしまった場合は、消費生活センターに相談しましょう。

偽警告画面の見分け方や対処法の詳しい情報は、「IPA 情報セキュリティ安心相談窓口」のページで確認できます⇒<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/index.html>

「試してみよう。消費者力！第4回」解答と解説⇒（正解ー4）特定商取引法におけるネガティブオプション（送り付け商法）に該当する。事業者の商品の引き取りを要請した場合は要請した日から7日間、引き取りを要請しなかった場合は送られてきた日から14日間以内に事業者が引き取らなかった場合は自由に処分できる。請求されたお金を支払う必要はないが、勝手に処分や使用したりせず、その期間中は保管する必要がある。

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わっていただいて構いません）

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

この媒体は、市町広報紙用原稿として発行していますが、チラシ（A4判）としても使用できます。