



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。)

《相談内容》

ウェブサイト閲覧中の偽の警告にだまされないで！

パソコンでインターネットを見ていたら、「ウイルスに感染している」との表示が出た。表示された電話番号に電話をかけると、日本語を話す外国人が出て、対策ソフトを勧められたので、クレジットカード番号や個人情報を伝えて申込み、電話で指示を受けながら遠隔操作でソフトをダウンロードした。その後、インターネットの情報で、詐欺だと気づいた。再度電話をして解約を申し出たが、日本語がなかなか通じず、適当にあしらわれた。クレジットカード会社に電話したところ、まだ情報が上がっていないので一週間後に連絡してほしいと言われた。解約し返金してほしい。(20歳代 女性)



《アドバイス》

契約をした相手方に、電話とメールではっきりと解約を申し出るように助言しました。解約を了解したメールが届けば、それをもってクレジットカード会社に主張できると話しました。パソコンに取り込んだソフトについては、自分でアンインストールするか、購入した電気店等で有料でやってもらうよう助言しました。後日パソコンは初期化したことと、解約になったことを確認し相談を終了しました。

パソコン操作中に突然現れる警告表示は、本当の危険やエラー等を知らせるものだけとは限らず、消費者の不安をあおりソフトの購入手続きに誘導する「広告」の可能性があります。突然警告音が鳴り出し、「ウイルスに感染した」等という警告表示が消えず、画面上の電話番号に連絡させるように仕向ける事例も報告されています。ソフトの契約先が海外の事業者で、消費者の解約交渉が困難なケースもあります。

音や画面表示が出て、とにかく慌てず、落ち着くことが大切です。信頼できる表示かどうか分からない場合には、クリックしたり表示された連絡先に電話をしたりしないようにしましょう。警告音や画面を消す方法は独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のホームページが参考になります。困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等へ早めにご相談ください。

生活情報ファイル

「お金が戻ってくるのでATMに行くように」は詐欺です

【事例】市役所から「4年分の医療費の還付金が2万円ほどある」と電話があった。「手続きは今日中だが、取引銀行はどこか」と聞かれたので答えると、銀行から電話をさせると言って切れた。すぐに銀行から電話があり、家の近くのATMで待ち合わせることとなった。しかし、ATMに行くと、「急用で行けない。これから電話で手続きを案内する」と言われ、指示通りにATMを操作した。その後すぐ通帳を見ると100万円近く引き出されていた。(70歳代 女性)

- 「お金が戻ってくるので携帯電話を持ってATMへ行くように」と言われたら還付金詐欺です。行政や金融機関の職員が還付金等の受け取りのためにATMの操作を行うように連絡することは絶対にありません。
- 「手続きは今日中」などとせかされても、慌てないことが大切です。周囲に相談するなど、冷静に対処しましょう。一度お金を支払ってしまうと、取り戻すのは極めて困難になります。
- 不審な電話があったら、最寄りの警察や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。

試してみよう、消費者力！第12回（平成28年度）

Q 消費者契約法による取消しができるものはいくつあるか、選びなさい。

- (ア) ネットショッピングで靴を購入したが、思ったよりサイズが小さくて履けない。
- (イ) 「絶対にもうかる。損はさせない」と説明されて株を購入したが損をした。
- (ウ) 値上がりが確実、と勧められて不動産を購入した。
- (エ) 「事故車ではない」と説明されて中古車を購入したが、実は事故車だった。

1 1つ 2 2つ 3 3つ 4 4つ

【第12回消費者力検定（平成27年度実施）応用コースから】

くらしのまめちしき

遊具による子供の事故に注意！

春になり、暖かくなると、公園等で遊ぶ機会も増えてくると思いますが、遊具で遊んでいる時に重篤な事故が起きることもあります。遊具自体の破損などによる事故もありますが、利用者や見守る人が注意をすることで避けられる事故も多くあります。具体的な注意のポイントは以下のとおりです。

- (1) 施設や遊具の対象年齢を守りましょう
- (2) 6歳以下の幼児には保護者が付き添いましょう

消費者庁に寄せられた事故情報では、6歳以下の事故が7割を超えています。特に、高さがある遊具を使う場合は、目を離さないように気を付けましょう。

- (3) 子供の服装や持ち物に注意しましょう

頭や首の周り、背中、裾にひもやフードの付いた子供服や、肩に掛けるかばんやリュックサックのベルト等は、遊具に引っ掛けて思わぬ事故に繋がる可能性があります。

- (4) 遊具ごとの使い方を守らせましょう
- (5) 遊具を使う順番待ちでは、ふざけて周りの人を押したり突き飛ばしたりしないようにさせましょう
- (6) 天候にも気を付けましょう

屋外に設置してある遊具では、夏場は表面の温度が80度近くになるものや、雨に濡れて滑りやすくなるものもあります。

- (7) 遊具の不具合や破損を見付けたら、利用を控え、管理者に連絡しましょう

管理者が分からない場合は、近くの消費生活センターに連絡しましょう。

「試してみよう、消費者力！第12回」解答と解説⇒(ア)は商品の内容にうその説明(不実告知)があったとはいえ、取り消すことはできない。(イ)(ウ)は断定的判断の提供、(エ)は不実告知に該当する。事業者の不適切な行為(不実告知、断定的判断の提供)によって誤認して契約した場合は取り消すことができる。(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