

消費生活センターだより

発行 佐野市消費生活センター
佐野市高砂町1番地
TEL0283-20-3015 令和6年度2号

国民生活センターでは、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、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表しています。令和6年（2024年）の10大項目は次のとおりです。

- 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世代で増加
- 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
- 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」 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

これらのうち、特に高齢者に多い相談事例をご紹介します。

相談事例 修理代100円のはずが、PCを遠隔操作され100万円が送金されていた

パソコンでインターネットを利用中に突然、大音量の警告音が鳴り「ウイルスに感染した可能性がある」と警告画面が表示された。マイクロソフト社を名乗る電話番号の表示があったので、電話をしたところ、外国人らしき人が出て、遠隔操作ソフトをインストールするよう指示され、パソコン内を遠隔操作でみてもらった。相手から「最近、銀行の取引をしたか」と聞かれたので、「インターネットバンキングを利用した」と告げると、ログインするよう指示された。パソコンの修理代として100円を請求されたので、インターネットバンキングの画面で送金額を100円と入力したはずが、遠隔操作によって「0（ゼロ）」を追加され、100万円に変更され送金されてしまった。

【相談員からのアドバイス】

- ・パソコン利用中に突然警告画面や警告音が出ても、慌てて画面に表示されている連絡先には絶対に電話をしないでください。
- ・警告画面が表示されたり、万が一遠隔操作ソフトをインストールしてしまっても、ご自身でパソコンの状態を確認しましょう。
- ・自分で判断できない場合は周りの人に相談しましょう。
- ・不安に思った場合は、すぐに消費生活センターや警察へ相談しましょう。



消費生活センターでは、悪質な訪問販売業者の訪問防止に役立てていただくため「悪質な訪問販売お断りシール」を配布しています。ご希望の場合は、消費生活センターへご連絡ください。

相談事例 貴金属の買い取りが目的！？強引な訪問購入

年配の女性から「どんなものでも買い取ります」と丁寧な電話があり、洋服の訪問買い取りを了承した。しかし、訪問してきたのは若い男性で、突然「貴金属はないか」と強く言われ、用意していた洋服は車に放り込まれた。怖くなって、亡くなった夫の金歯やネックレスなどを探して渡してしまった。それらを探している間に、買取書のチェック欄に勝手に記入され、近くに置いていた印鑑で捺印までされていた。男性は買い取り代として約2万5千円を置いて帰った。



【相談員からのアドバイス】

- ・訪問購入をしようとする購入業者が突然訪問して勧誘をすることは禁止されています。このような禁止行為を行う購入業者を家に入れないようにしましょう。
- ・前もって電話等で訪問を約束した場合でも、購入業者は消費者が事前に承諾していない物品の売却を求めることはできません。売るつもりのない貴金属などの売却を迫られても、むやみに見せず、きっぱり断りましょう。

- ・売却する場合は、必ず契約書を受け取り、すぐに物品の種類や買取価格、事業者の連絡先などを確認することが大切です。
- ・訪問購入は条件を満たせばクーリング・オフができ、クーリング・オフ期間中は引き渡しを拒むこともできます。困ったときは、消費生活センターにご相談ください。

〜〜〜その他、まだまだ多い、点検商法トラブル〜〜〜〜〜〜〜〜

相談事例 点検中に屋根を壊された？点検商法に注意

近所で工事しているという事業者が来訪し「お宅の屋根がめくれているのが見えた。屋根に登って点検する」と言うので依頼した。点検後、屋根が浮いている写真を見せられ、そのままにしておけないと思い、約30万円の修理を契約した。その後、家族の勧めでハウスメーカーに確認してもらおうと「釘を引き抜いたような新しい傷がある」と言われた。



【相談員からのアドバイス】

- ・突然訪問してきた事業者に安易に点検させないようにしましょう。点検箇所をわざと壊して撮影するなど、悪質なケースもみられます。
- ・点検後に修理を勧められてもその場で契約しないようにしましょう。別の事業者から見積もりを取ったりするとよいでしょう。
- ・家族や周囲の人は、不審な人物が来ていないか、見慣れない書面がないかなど、高齢者の様子に気を配りましょう。
- ・工事終了後でも、クーリング・オフできる場合があります。困ったときは、すぐに消費生活センターにご相談ください。

※イラストは消費者庁イラスト集より

佐野市消費生活センター ☎0283-20-3015 (市役所5階)

(相談日時) 月～金曜日 午前9時～午後4時 (土日祝日・年末年始を除く)

土日祝日は 消費者ホットライン (局番なし) 188 午前10時～午後4時