

●消費生活相談事例●

冬物の「衣服・履物」の詐欺サイトに注意！
～トラブルが冬季に集中して発生～



インターネットの通信販売で限定販売のシャツを見つけ注文した。翌日に注文完了メールが届きコンビニで8,000円を支払ったが、商品が届かないためメールで尋ねると「大至急準備にかかる。準備が整い次第発送する」と返信があったきり、全く連絡が取れなくなった。
(総社市：男性)

消費者へのアドバイス

インターネットの通販サイトで商品を購入したものの、「いつまでたっても商品が届かない」「偽物が届いた」「業者に連絡しても返事がない」といった相談が寄せられています。特に近年は、冬物の衣服・履物(ダウンジャケットやブーツ等)を購入する時期にあわせて、詐欺サイトが登場してくるケースが多くなっており、冬季に集中してトラブルが発生する傾向があります。詐欺サイトの多くは、日本語で書かれた海外のサイトです。大手企業や有名ブランドのロゴを無断で使用したものや、既存の通販サイトをそっくりコピーしたものもあります。通販サイトを利用するときには、信頼できるサイトかどうかネットで評判を調べたり、運営事業者事前に問い合わせたりしてくだ

さい。以前の詐欺サイトには「不自然な日本語」「大幅な割引」といったものが見られましたが、最近は手口が巧妙になり簡単に見分けることができないサイトが増えていきます。また、支払い方法は「クレジットカード」のほか、最近は「代金引換」で支払わせるケースも見られるようになりました。詐欺サイトに代金を支払ってしまうと、お金を取り戻すことは非常に困難です。詐欺サイトかどうかを完全に見分けることは難しいため、少しでも不安を感じたら購入を控えてください。困ったときは、すぐにお住まいの自治体の消費生活相談窓口(消費者ホットライン☎188)等にご相談ください。

岡山県消費生活センター 086-226-0999

成年年齢が18歳に引き下げられます

2022年(平成34年)4月1日から民法の成年年齢が18歳に引き下げられます。エステなどの理美容契約のトラブルは、若者に多く発生しています。お店の人などに勧誘されても納得できるまでは契約しないようにしましょう。

事例

街頭で配られていたエステの無料体験チラシを見てお店に行ったところ、施術を受けながら「もっと効果が期待できる専用のプラン」を勧められた。高額だったので断ろうと思ったが、すぐに帰れない状況で勧誘されるので、断りきれずに契約してしまった。



エステティックサロンでの契約は、特定商取引法で規制される取引類型の中の「特定継続的役務提供取引」の適用対象となる場合(注)があり、8日間はクーリング・オフが可能です。この場合、店舗での契約も適用となります。また、契約金額には化粧品、健康食品など関連商品として購入した商品の価格も含まれます。(注：1か月、5万円の金額を超えるもの)
● 広告だけに頼らず、お店に行く前に自分で情報収集をしておきましょう。
● 説明内容が納得できるまで契約はしないようにしましょう。特に、初めとは違う契約を勧誘された場合には、安易にその場で契約しないようにしましょう。
● 困ったときは、すぐにお住まいの自治体の消費生活相談窓口(消費者ホットライン☎188)等にご相談ください。

第5回消費生活講座

「セカンドライフと生命保険」

講師：公益財団法人生命保険文化センター 専任講師 山口良司さん

平成31年
2月14日(木) 13:30~15:00
きらめきプラザ4階401会議室

受講希望の方は、岡山県消費生活センターに電話、FAX、または電子メールでお申し込みください。
TEL 086-226-1019 FAX 086-227-3715 電子メール syohi@pref.okayama.lg.jp
※定員は100名です。会場には公共交通機関をご利用ください。

センターからの

2019
1・2月号

お便り

岡山県消費生活センター

〒700-0807 岡山市北区南方2丁目13-1
きらめきプラザ5階
TEL 086 (226) 1019 (2019.1月発行)

Contents

- 消費生活に関するご相談は
- インターネット使用中に突然表示される偽セキュリティ警告画面に注意!
- 佐川急便の不在通知をかたる偽のSMS(ショートメッセージサービス)に注意!
- ノートパソコンやスマートフォンなどリチウムイオンバッテリーの発火事故に注意!
- 子どものやけど事故を防ぎましょう!
- 高齢者の火災事故を防ぎましょう!
- 消費生活相談事例 冬物の「衣服・履物」の詐欺サイトに注意!
- 成年年齢が18歳に引き下げられます
- 平成30年度消費生活講座(第5回)

消費生活に関するご相談は

- 岡山県消費生活センター相談ダイヤル
岡山 …… 086 (226) 0999 火曜日～日曜日 9:00～16:30
津山分室 …… 0868 (23) 1247 月曜日～金曜日 9:00～12:00・13:00～17:00
- 消費者ホットライン 局番なし 188 (身近な消費生活相談窓口につながります。「188泣き寝入り」で覚えてください。)
- 岡山県消費生活センター FAX:086 (227) 3715
e-mail: syohi@pref.okayama.lg.jp
Twitter アカウントID @SyohiOkayamaken
- 消費のアドバイス 山陽新聞 毎月1回掲載

インターネット使用中に突然表示される偽セキュリティ警告画面に注意!

インターネットを使用中に突然「ウイルスに感染した」と警告画面が表示された。連絡先に電話をしたところ、遠隔操作ソフトのインストールとクレジットカード情報の入力を求められた。不安には思ったが「今すぐ対処しないと危険」と言われたので入力した。操作終了後、「3年間のサポート契約を含め10万円」を請求された。落ち着いて考えると、もともとパソコンに入れていたセキュリティソフトからは何の脅威も報告がなかったため、実際には偽の警告画面でだまされたと思う。解約したい。(30歳代 男性)

パソコンやスマートフォンでインターネットを使用中に、突然「ウイルスに感染している」等の警告画面が表示されることがあります。警告画面では、「警告音や音声が流れる」「カウントダウンが始まる」「警告画面が消えない」等の手口により消費者を不安にさせ、あわてて表示されている連絡先に連絡を取ると、セキュリティソフト等を契約させられたり、ソフトをインストールするように指示されたりします。後から不要な契約だったと思い解約しようとしても、手続きがスムーズに進まなかったり、連絡が取れなかったりすることがあります。

- 警告画面が表示されても偽の可能性が高いので、あわてて事業者に連絡したりセキュリティソフト等を契約したりしないようにしましょう。
- 表示された警告画面が偽かどうか判断できない場合は、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)の情報セキュリティ安心相談窓口へ相談しましょう。
- セキュリティソフト等をインストールした場合や警告画面が消えない場合には、IPAのホームページを参考にしたり情報セキュリティ安心相談窓口へ相談したりしましょう。
- 不安に思ったときやトラブルになった場合には、お住まいの自治体の消費生活相談窓口(消費者ホットライン☎188)等にご相談ください。



詳しくは、国民生活センターのホームページ 国民生活センター 警告画面 検索

佐川急便の不在通知をかたる偽のSMS (ショートメッセージサービス) に注意!

事例 スマホに佐川急便から不在メールが届いた。心当たりはなかったが、気になったので電話番号とスマホの暗証番号を入力した。その後、1万3千円程のデジタルコンテンツの請求を3回決済したというメールが携帯電話会社から届いた。不審に思ったが利用した覚えがなかったので、放っておいた。ところが、今回、携帯電話会社から利用停止予告と5万円を請求するはがきが届いた。毎月の携帯電話料金は1万円なので、残りの4万円は利用していない請求になっている。

(岡山市 女性)



佐川急便をかたる偽の不在通知のSMS (ショートメッセージサービス:電話番号宛てメール) が届いたのでSMSにあるURLにアクセスしたところ「偽サイトに誘導され不審なアプリをインストールしてしまった」「利用した覚えのない料金を携帯電話会社から請求された」という相談が数多く寄せられています。

- SMSの送信者・差出人や件名は「佐川急便」「不在通知」などとなり、あたかも実際に配達があるかのように見せかけていますが、**佐川急便によれば、SMSで不在通知の案内を送ることはありません。**
- SMSは詐欺の手口によく利用されています。このようなSMSが届いたら、**決して開かず削除してください。**
- 万一、SMSにあるURLにアクセスしてしまうと、偽サイトに誘導されアプリをインストールしてしまったり、不正利用されたデジタルコンテンツ等の料金を請求されたりします。
- 不審に思ったときやトラブルになった場合には、お住まいの自治体の消費生活相談窓口(消費者ホットライン☎188)等にご相談ください。

■詳しくは、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)のホームページ

ノートパソコンやスマートフォンなどリチウムイオンバッテリーの発火事故に注意!

- 事例1** ノートパソコンから発火し周囲が焼けた。事故の後、使用していたバッテリーはリコール製品であることが分かった。
- 事例2** モバイルバッテリーを充電しながら就寝していたところ、製品と周囲を焼く火災が発生した。
- 事例3** ズボンのポケットにスマホを入れた状態で転倒したところ、スマホが発熱・発煙しやけどを負った。



ノートパソコンやスマートフォンなどに搭載されているリチウムイオンバッテリーの発火による事故が増えています。事故原因の約8割は製品の不具合によるもので、リコール対象製品によるものが全体の1/3を占め、回収や交換が適切に行われていれば防げた事故と考えられます。また、落とす・分解するなど使用者の不注意や誤使用が原因で発火する事故も発生しています。

ノートパソコンやスマートフォンなどは持ち運ぶことが多いため、**学校・病院など人が集まる場所や飛行機、電車の中で事故が発生することがあり、被害が拡大するおそれがあるので取り扱いに注意が必要です。**

- 使用している製品が**リコール製品であるかどうか確認**し、該当する場合にはすぐに使用を中止して製造事業者や販売店に連絡しましょう。
- 就寝中は異常の発生に気づきにくいので**充電を控える**ようにしましょう。また、寝具に燃え移る危険があるので寝具の上や側では**充電せず、周囲に燃えやすいものがない場所で充電**しましょう。
- リチウムイオンバッテリーは、外部からの衝撃によって内部にショートが生じることがあります。外部からの衝撃で変形した場合には、**購入店や製造事業者**に継続使用が可能かどうか相談しましょう。

■詳しくは、製品評価技術基盤機構(nite)のホームページ

子どものやけど事故を防ぎましょう! ~電気ケトルや炊飯器、熱湯に注意~

- 事例1** 子どもがはいはいをしてコードを引っ張って電気ケトルを倒してしまい、熱湯を浴びてやけどをした。
- 事例2** 子どもがつかまり立ちをしてテーブルクロスを引っ張り、上に載っていたカップ麺の容器を倒してしまい熱いスープを浴びてやけどをした。



電気ケトル、炊飯器、調理器具、暖房器具や、熱いお茶やみそ汁・スープを浴びたことによる子どものやけど事故が発生しています。子どもは大人と比較して体表面積が小さく皮膚も薄いので、やけどを負った場合には**入院を要するなど重症化しやすい**ため注意が必要です。

- 事故を防ぐために**
- 電気ケトルなどの製品は、コードも含め**子どもの手の届かない場所**で使用しましょう。また、子どもが立ち入らないようにベビーゲートを設置するなどの安全対策をとりましょう。
- 子どもが引っ張ってしまうような場所では、テーブルクロスなどを使わないようにしましょう。
- Sマークが付いている転倒時に湯こぼれしにくい構造のものなど、**安全に配慮した製品**を使用しましょう。

■詳しくは

高齢者の火災事故を防ぎましょう!

消防庁によると、平成29年の住宅火災による死者は889人にのぼり、その7割以上に当たる646人は65歳以上の高齢者です。

高齢者は、加齢により体力や判断力が不足するようになり、特に歩行困難や認知症などの障害を持っている場合には、火事が起きてしまうと逃げ切れないことが多くなっています。

高齢者の火災事故の特徴として、高齢者本人が出火原因になる割合が非常に高いことがあげられ、中でも、寝タバコやマッチ・ライターの使用による寝室からの出火が多く見られます。

高齢者は、**火災警報器が設置されていない古い住宅に住み、使い慣れたこんろや裸火型の暖房器具などの、火災の危険が高い古いタイプの器具を使い続ける**傾向があります。また、動くのがおっくうになるため衣類などの可燃物を身の回りに集めがちになり、ストーブなどの**暖房器具を使って洗濯物を乾かす**ことも多くなるなど、火災が起きやすく被害が拡大しやすい環境で生活しています。



火災事故の危険と防火対策については、高齢者本人が気づかないこともあります。家族や親戚、近隣の方など周りの人は日頃から注意して見守り、高齢者の生活環境を改善するようにしましょう。

- 火災を防ぐために**
- 寝室では、寝タバコやマッチ・ライターの使用をやめましょう。
- 製造から10年以上経過した暖房器具は、**買い換え**を考えましょう。
- 洗濯物を乾かすときに、ストーブなどの暖房器具を使用しないようにしましょう。
- 火事になったとき被害が拡大しないように、身の回りを**整頓**しましょう。
- 布団やカーテンなどに、燃えにくい素材を使った「**防災品**」を使用しましょう。
- 火災警報器の有無を確認し、**設置**するようにしましょう。

■詳しくは、