

# 消費者トラブルにご用心

## 困ったときは、まずご相談を。

県民生活センターには、消費者トラブルに関するさまざまな相談が毎日のように寄せられています。「自分は大丈夫。絶対に引っかけられない。」と思っている方も多いと思いますが、悪質商法や詐欺の手口は、日々、巧妙化・複雑化しています。正しい知識を身につけて被害・トラブルを未然に防ぎましょう。

### 平成二十一年度の相談から…

「ワンクリック請求(※1)」は、今ではよく知られた不当請求の手口で、高校へ出前講座に行く」と請求のメールが届いても、無視をし



消費者トラブルにご用心!

消費生活で困ったときは、まずご相談を。

沖縄県県民生活センター  
(098) 863-9214

那覇市西3-11-1 (県三重城合同庁舎4F)  
月～金 9:00～16:00 (土・日・祝日除く)  
宮古分室 0980-72-0199 八重山分室 0980-82-1289

(表1)

| 順位 | 商品・役務別       | 件数    |
|----|--------------|-------|
| 1  | サラ金・フリーローン   | 1,019 |
| 2  | デジタルコンテンツ    | 1,015 |
| 3  | 賃貸アパート・マンション | 457   |
| 4  | 自動車          | 259   |
| 5  | 相談その他        | 204   |

[平成21年度の消費生活相談の状況/苦情の多い商品・役務]

(※1)ワンクリック請求とは…  
ウェブ画面上に表示されたボタンやURLをクリックしただけで、「入会ありがとうございます。〇日以内に〇〇円をお支払いください。」といった画面が出てきて利用料などを請求される。

談は、相談全体(六、七、七九件の約十五%)を占めています。



「古い(ゲーム)サイトに利用登録をしたら、いろいろなところからメールが届くようになって、文面に「無料」とあるからクリックしたのに料金を請求されている。」パソコンの電源を入れると、以前間違ってクリックしたアダルトサイトの利用料金請求画面が出てきて支払い期限までのカウントダウンが表示される。」など、よく知られたワンクリック請求や「請求画面を消す方法を教えて欲しい(※2)」など、毎日のようにトラブルに遭われた方からの相談があります。

たとえ、サイト内に「利用規約」があっても、ワンクリックしただけで契約は成立しませんが、支払う必要はありません。また、解約の手続きのために、業者の連絡先に連絡することは決してしてはいけません。個人情報業者にもれてしまうことがあります。

(※2)請求画面を消す方法については、独立行政法人情報処理推進機構のホームページに詳しく掲載されています。  
<http://www.ipa.go.jp/security/topics/alert20080909.html>

### 悪質業者は販売の目的を隠してやっています

悪質業者は、日々新しい手口を考えています。

**Aさんの事例:**暮れの大掃除をしていたら「お布団のクリーニングを五〇〇円でやります」と尋ねてきた業者に、五〇〇円は安いと思いついて、布団を預けたところ、「カビ、ダニがありますね。アトピー、ぜんそくの原因です。クリーニングに出すより、買い換えた方が安心ですよ。」と言われ、高額な羽毛布団の購入契約をさせられた。



**Bさんの事例:**「〇〇市からですが、△△地区の方の健康チェックを無料で行っています。ご自宅に伺って、簡単な健康チェックをします。」と電話があった。〇〇市と言っていたので、市役所や保健所がやっているサービスだと思い、来てもらうことにした。血圧測定や機械に

よる健康チェックをしたあと、「血圧が高めですね。夜はよく眠れますか? トイレの回数は多くないですか? 膝・腰は痛くないですか?」などと思いついた症状を聞き取り、指摘され、それらの症状に効果があるという高額な健康サプリメントをすすめられ購入した。

**Cさんの事例:**庭仕事をしていたある日「役所から委託されている業者です。この地域で配水管の検査・掃除をしています。お宅の配水管が詰まっているので、ご近所に影響が出ています。」と言われ、ご近所に迷惑をかけてはいけないと思いつき、清掃を依頼し、清掃代金を支払った。後日「近所で配水管の話をしたら、影響はなかったし、うちに点検業者は来ていなかった」とのことだった。市役所に電話をして聞いてみると、市役所ではそんな委託はしていないとの回答。やっとその時だまされたことに気づいた…。



法律により、訪問販売を行う時は、最初に販売目的であることを告げることになっていますので、事例にある業者のように「点検」や「無料サービス」などと、販売の目的を隠して訪問することはルール違反となります。

### 悪質業者からお金を取り戻すのは難しい

訪問販売による契約は、「クーリングオフ制度」により、一定の期間内であれば、契約を解除することができますが、悪質業者には、連絡をとることが困難な場合がほとんどです。被害に遭わないためには、日頃から行政機関や新聞・テレビなどマスコミの情報に注意しましょう。

また、トラブルに発展した場合については、県民生活センターなどに早めに相談することで被害拡大を防ぐことができます。「おかしいな」と感じたら、お早めに県民生活センターにご相談ください。

### カシコイ消費者になろう!

県民生活センターに寄せられた被害事例や、ニュースで報道され

- 出前講座の申込電話番号 098-863-9212
  - 沖縄タイムス「消費者トラブル相談室」月曜日掲載(※3)
  - RBCラジオ「シャキッとi」隔週木曜日、朝8時25分頃～(※3)
  - ぐらしの情報誌「がじまる」年4回(5月、8月、11月、2月)発行
  - 県民生活センターホームページ [県民生活センター 沖縄県](#) で検索!
  - 国民生活センター <http://www.kokusen.go.jp/>
  - 消費者庁 <http://www.caa.go.jp/>
- (※3) ラジオ番組・新聞への掲載は変更になることがあります。

お問い合わせ 県民生活センター TEL:098-863-9212(事務・講座申込) TEL:098-863-9214(相談専用) FAX:098-863-9215