

# 消費者トピックス

—消費生活センターだより No.50—

## CASE1: フィッシング詐欺

### SMSやメールでのフィッシング詐欺に注意

#### ○事例1

宅配業者名でSMSが届いた。ちょうど荷物が届く予定だったので、SMSに書かれていたURLをクリックして、記載されていた指示どおりに、IDやパスワード等を入力した。しかし、その後11万円を不正利用されていたことが分かった。



#### ○事例2

スマートフォンに「ETCカードを更新するように」とのメールが頻繁に入るようになった。所有しているクレジットカード会社発行のETCカードの手続きが必要なのかと思い、URLを開いてメールアドレスやパスワード、クレジットカード番号等を入力した。その後、カード会社に連絡をすると覚えのない決済があり、1万2千円が使用されていた。

## アドバイス

国民生活センター 見守り新鮮情報 引用

### ☆正規のサイトからアクセスしよう☆

- 実在する組織をかたるSMSやメールを送信し、IDやパスワード、暗証番号、クレジットカード番号等、個人情報を詐取したうえ、クレジットカード等を不正利用するフィッシングに関する相談が多く寄せられています。
- 記載されているURLにはアクセスせず、事前にブックマークした正規のサイトや正規のアプリからアクセスするようにしましょう。
- フィッシングサイトに個人の情報を入力してしまうと、クレジットカードや個人情報を不正利用されるおそれがあります。絶対に入力してはいけません。情報を入力してしまったら、同じIDやパスワード等を使っているサービスを含め、すぐに変更し、クレジットカード会社や金融機関等に連絡しましょう。
- IDやパスワード等の使い回しを避けることで、被害の拡大を防ぐことができます。
- 困ったときは、すぐに消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン188）。

## CASE2: サポート詐欺

### その警告画面は偽物！ サポート詐欺に注意



パソコン使用中に「ウイルスに侵された」と警告画面が出て動かなくなった。大手ソフトウェア会社のマーク等とともに電話番号が表示されたので信用し、電話をすると「遠隔操作で復旧させるのにサポート契約が必要」と言われた。その契約のためにはコンビニで電子マネーを購入し番号の入力が必要とのことで、5万円分購入し入力した。しかし「入力間違いで無効になった」などと言われ、何度も購入と番号の入力をさせられ、結局約60万円も支払ってしまった。

### アドバイス

国民生活センター 見守り新鮮情報 引用

#### ☆まず偽物と疑おう☆

- インターネット利用中に、突然警告画面や警告音が出たら、慌てず、まずは偽物ではないかと疑いましょう。表示された電話番号には絶対に連絡しないでください。自分で判断できない場合は、周りの人に相談しましょう。
- 指示されるままに遠隔操作ソフトのインストールに同意したり、サポート契約等の支払いのためにと、プリペイド型電子マネー等の購入を求められても応じてはいけません。
- 契約や解約について困ったときは、消費生活センター等(消費者ホットライン188)に、警告画面の消去方法などの技術的な相談については、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にご相談ください。
- 独立行政法人情報処理推進機構(IPA) 情報セキュリティ安心相談窓口  
<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/>  
電話：03-5978-7509 メールアドレス：anshin@ipa.go.jp

### 還付金詐欺にご注意を！！

○還付金詐欺は、これまでATMで振り込ませる手口が主でしたが、ネットバンキングを悪用した還付金詐欺の相談も寄せられています。役所などの公的機関をかたり、「保険料の還付がある」などと電話し、還付金を受け取るためと言って銀行口座の番号や暗証番号などを聞きだし、本人に成り済ましてインターネットバンキングの利用を申し込み、預金を他の口座に不正に送金する手口です。

○公的機関や金融機関などが、口座番号や暗証番号などを聞き出すことはありません。絶対に教えず、すぐに電話を切ってください。

○お金が返ってくるという電話は、詐欺の可能性があります。すぐに最寄りの警察(警察相談専用電話「#9110」)や消費生活センターにご相談を。

## CASE3: 高額な商品を買うはめに

楽しい話や安売り目当てに通ったら…

高額な商品を買うはめに

知人に「新しいお店ができたので行ってみたいほしい」と言われ行ってみた。健康に関する話を聞いて楽しく、100円でプレゼントももらえるため毎日通った。ある時、血圧測定表を持ってくるように頼まれ、店の人に渡したところ、皆の前で「血小板が少ない。このままでは病気になる」と言われ、高額な健康食品を勧められた。高いと思ったが威圧的な物言いで、断れず約100万円分も購入してしまった。その後、病院で血液検査をしたが異常はなかった。返金してほしい。



### アドバイス

国民生活センター 見守り新鮮情報 引用

#### ☆このようなところには行かないで☆

- 「店員の話が楽しい」「食品が安く手に入る」などにひかれて、会場等に通り続けているうちに、高額な商品を契約させられたという相談が寄せられています。
- 通り続けて顔見知りになり、個別に勧誘されると、断り切れなくなります。このような所には行かないことが第一です。
- この手口は、高齢者の健康不安や日常的な寂しさなどにつけ込んで会場等に通わせ、最終的に高額な商品を購入させるものです。周りの人は、日ごろから高齢者の様子に気を配りましょう。
- 困ったときは、消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

### 「定期購入」のトラブルにご注意を！！

下関市消費生活センターに寄せられる相談においても、化粧品や健康食品などの「定期購入」に関する相談件数が増加しています！！

- 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。返品・解約の条件の確認を。
- 低価格を強調する広告は詳細の確認を。
- 注文前に隅々まで販売サイトの確認を。

## CASE4: 点検商法

### 不安をあおって契約させる 給湯器の点検商法に注意



数日前、いきなり業者が訪問し「ガス給湯器の点検に回っている」と言われたので話を聞いてしまった。業者は道路から給湯器を見た様子で「すぐに交換しなければ危ない」と言ってきた。最近交換したばかりなので不審に思ったが、もし不具合がありお風呂にも入れなくなったら大変だと思い、承諾してしまった。費用は約50万円だという。高額だし不審なのでこの契約をやめたい。

国民生活センター 見守り新鮮情報 引用

### アドバイス

#### ☆その場ですぐに契約しないで☆

- 点検を口実に訪問し、消費者の不安をあおるなどして新たに製品を購入させる手口です。安易に点検に応じないようにしましょう。
- 点検後に製品の購入を勧められても、その場ですぐに契約しないようにしましょう。不安な場合、本当に交換が必要か契約先のガス事業者やメーカー等に相談しましょう。
- 購入する場合は、複数社から見積もりを取ることが大切です。
- 給湯器は、長期間の使用により重大な事故が起こる可能性もあります。業界団体等では、10年を目安に信頼できる事業者による点検や取り換えを推奨しています。
- 契約してしまっても、クーリング・オフができる場合があります。困ったときは、消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン188）。

下関市消費生活センターでは、消費者契約に関する様々なご相談について、電話や面談でアドバイスをしています。

「契約トラブルはイヤヤ」「泣き寝入りはイヤヤ」

そんな時には、お気軽にご相談ください。

書面等があればお手元に用意して、まずはお電話を。

消費者ホットライン

☎188(局番なし)

ガイドランスに従ってお住まいの地域の郵便番号を入力すると、最寄りの消費生活センターへつながります。

下関市消費生活センター TEL(083)231-1270

〒750-8521 下関市南部町1-1 市役所本庁舎西棟5F

相談時間 : 月~金(祝日除く) 8時30分~16時30分