



## ～トラブル増加中～

## ウォーターサーバー

## の契約は慎重に!



### 事例

ショッピングモールの特設ブースで「現在あなたが契約中のウォーターサーバーが今展示している浄水器に変わった。そのため現在契約している水は届かなくなるが、月々の支払いが安くなる」と説明され、契約書にサインした。しかし、後日届いた浄水器は契約中のウォーターサーバーとは別の事業者であることが判明した。

### ■ その場で契約しない

ショッピングモールなどでウォーターサーバーの勧誘を受け、興味本位で立ち止まって話を聞いたことがある人も多いと思います。しかし、言われるがまま契約した結果、「違約金の支払いを求められた」「レンタルのつもりが購入契約となっていた」などのトラブルになるケースが増えています。

### ■ トラブル防止のアドバイス

- 本当に必要な内容なのかしっかり確認する（疑問点があればしっかり聞く）。
- 契約中の事業者との関係や、他の事業者の機器や価格、サービス内容を比較・検討する。
- 事例のような特設ブースやイベントスペースなど、「店舗以外の場所での契約」と判断できる場合はクーリング・オフの適用があります。

### ■ 検討時のチェックポイント

- ① 契約するサーバーは「レンタル」か「購入」のどちらか確認!
- ② 月々の支払額やメンテナンス料など、「料金」に関することはよく確認!
- ③ レンタルの場合、契約期間や解約料、違約金（解約規定）の説明に納得できたか?
- ④ 置き場所の確保や地震等による転倒防止ができるか?

# 消費者を欺く

# WEB サイト に注意



## ■「ダークパターン」に関して

消費者を騙したり勘違いをさせたりすることで、消費者の意思を誘導するように敢えて不誠実に作られたWEBサイトの手法（WEBデザイン）のことです。

消費者庁によると『ネット利用者の約3割が金銭的な被害に遭い、国内の被害総額は1兆円を超える』との資料も掲載されています。

### ※ ダークパターンの例

- ・商品を見ようとするだけで、**会員登録を求められる**（ unnecessary 個人情報の要求）。
- ・緊急性や希少性を強く表示し、**消費者に購入を焦らせる**。
- ・「定期継続契約」となる等の**重要情報を意図的に小さく隠したり、紛れ込ませたりする**。
- ・通知や位置追跡情報等を有効にするよう、**執拗に何度も要求する**。
- ・退会や解約を困難にさせるよう、**敢えて手続きに手間や時間がかかるようにしている**。

## ■ 落ち着いてよく考える！

ダークパターンは人がついやってしまう心理等を利用することから、落ち着いて対応することが大切です。「売り切れるかも」と焦ったり、説明をよく読まずに購入したりすることがないように、一呼吸を置き、画面の内容をよく確認することを習慣付けてください。

## ■ 「賢い消費者」になろう！

ダークパターンは、全てが詐欺のような**悪意を含んでいるとは限りません**。

そのため、上記の記載のような例があることをよく知り、賢い消費者として判断をすることを普段から心掛けましょう。

# ネット広告に 気を付けて (水道管凍結)



## 事例

寒波で水道管が凍結・破裂してしまったためネット広告を見て業者に依頼した。しかし、請求額が高い気がしてクーリング・オフをしようとしたが、受けてもらえなかった。

## ■ クーリング・オフについて

クーリング・オフを申し立てるには条件があります。電話勧誘や訪問販売等、消費者にとって不意打ちのように契約を結ばされた場合が対象となるため、**消費者が作業してもらうつもりで自ら呼んだ場合はクーリング・オフの対象にはなりません。**しかし、「ネット広告で非常に安い価格が表示されていたから頼んだのに、高額請求された」等の場合はクーリング・オフの対象になることもあります。困った時は消費生活センターへご相談ください。

## 豆知識

### 水道管を凍結させないためのポイント

- 就寝時など長時間水を止める際は、蛇口から浴槽等に少量の水を出し続ける。
- 給湯器周辺等、露出している水道管にはタオルや保温材等を巻く。  
(風がよく当たる箇所はしっかりと隙間なく巻く!)
- 屋内外を問わず、水道管や蛇口について水滴をこまめに拭く。

### 凍結してしまったら

- 気温が上がり、水が流れるようになるまでしばらく待つ。
- 凍った部分にタオルを被せ、ぬるま湯をゆっくりかける。  
※水道管が破裂する恐れがあるため、水道管に熱湯をかけない。

水漏れ・排水管のトラブルは水道修繕受付センターへ  
電話：0120-976-194  
受付：24時間/365日

水道修繕受付  
センターについて  
はこちら



# 『ATMで還付金は受け取れません』

## 還付金詐欺 が増加！



### 事例

市役所から、健康保険の還付金があるのでATMに行くように電話があった。

### ■ 還付金詐欺に注意

- 市役所等の公共機関から「お金が返ってくる」「ATMに行って」等の電話がかかってきたら、詐欺です！
- 相手は丁寧な口調で、市役所・税務署・年金機構・金融機関等の職員を名乗ります。
- 「還付金」以外にも「払戻」「給付」「返金」等の言葉を巧みに使います。

### ■ 対策

- ① ATMの利用限度額を低く設定しておく。
  - ② 自宅の固定電話を常に留守番電話設定にしておく。
  - ③ 防犯機能を備えた電話機を購入する。
  - ④ 国際電話が不要な場合、国際電話への発信・着信を止める。
- ※国際電話不取扱センター（電話：0120-210-364）

国際電話不取扱受付センター  
についてはこちら



## 悪質商法や契約トラブルなど、 消費生活に関する相談は神戸市消費生活センターへ

電話相談

消費者  
ホットライン **い や や**  
188

平日：9:00～17:00（平日は078-371-1221でもつながります）  
土日祝：10:00～16:00（（独）国民生活センターにつながります。12/29～1/3除く）

オンライン  
相談

神戸市消費生活センターホームページの相談入力フォームより。初回のみ受付。  
引き続き相談をご希望の場合は、電話で伺います。

来訪相談は事前予約制。まずは電話にて相談を伺いますので、  
来訪日時を相談員と決定してください。  
神戸市中央区橋通3-4-1 神戸市立総合福祉センター5階  
平日：9:00～16:30（12/29～1/3除く）

消費生活センター  
ホームページ



よくある相談事例  
やトラブル情報は  
こちらをチェック

オンライン相談



ホームページから  
オンラインで相談