



くらしの情報 みしま

2025年3月

No.147

「2時間後に電話が使えない!？」 個人情報聞き出す不審な電話に注意!

総務省やNTTなど実在する省庁や企業名を名乗り、「2時間後に電話が使えなくなる。オペレーターと話したい方は1番を押してください」などと自動音声によりボタン操作を誘導する不審な電話に関する相談が多く寄せられています。

相談事例 「NTTをかたる不審な電話」

「2時間後にこの電話が使えなくなる。オペレーターと話す方は1番を押すように」という自動音声の電話がかかってきた。1番を押し、男性のオペレーターとつながった。相手に電話番号や会社名を尋ねたが、NTTカスタマーセンターとしか言わずその後「間違いでした」と言って一方的に電話を切られた。個人情報を伝えたので悪用されてしまうのだろうか。

「2時間後に電話が使えない!？」
個人情報聞き出す
不審な電話にご注意!

自動音声
ガイダンス
2時間後に電話が使えなくなります。
オペレーターと話す方は1番を。

オペレーター?
内容を確認するので、住所・名前・生年月日を教えてください。

総務省
NTT
非通知
知らない番号

個人情報

家族間でも共有してね!

総務省やNTT東西から、電話を停止することに関して、自動音声ガイダンスやSMSを使って連絡することは絶対にありません!!

国民生活センター (2024年12月)

電話を停止することに関して、自動音声ガイダンスやSMSを使って連絡することは絶対にありません!

- ◆総務省やNTT東西から、電話を停止することに関して、自動音声ガイダンスやSMSを使って連絡することは絶対にありません。個人情報を取得し、金銭をだまし取ることが目的の電話だと思われます。不審な電話にはご注意ください。

個人情報は絶対に教えないようにしましょう!

- ◆電話の中で個人情報を聞き出そうとしているため、個人情報は絶対に伝えないでください。自動音声ガイダンスが流れた場合には、最後まで聞かずに電話をすぐ切るようにしましょう。不安に思った場合や、個人情報を伝えてしまった場合は、すぐに消費生活センターや警察に相談しましょう。

「定期しぼりなし」が「解約するまで続く定期購入」だったなんて！

「定期縛りなし」や「いつでも解約可能」という広告を見て、「1回限り」と思って注文したところ、実は定期購入だったという相談が多く寄せられています。

【相談事例】

スマホで動画を視聴していたところ、「一粒飲めば痩せる」と宣伝されたサプリの動画が表示され、事業者のサイトに遷移し、初回お試し価格900円で「定期しぼりなし」と書かれたダイエットサプリを購入した。商品が届き納品書を確認したところ、次回お届け予定日が書かれており、その時初めて定期購入だと分かった。定期購入ではなく、1回限りの注文をしたと思っていた。解約したい。

相談員よりアドバイス

- 「定期しぼりなし」は「最低購入回数の指定がない契約」（いつでも解約できる定期購入）である可能性があるため、契約時には注意が必要です。
- 定期購入の場合、解約方法が電話だけの場合やアプリでの手続きなどを指定される場合があります。購入する際は、解約条件や方法、事業者の連絡先、定期購入かどうかなどよく確認しましょう。
- インターネット通販では、注文をする際に必ず「最終確認画面（契約条件が記載されている画面）」で、定期購入が条件となっていないか、なっている場合は2回目以降の分量や代金などの販売条件、解約条件などを必ず確認しましょう。
- 定期購入契約であることの表示がなかったり、不実の表示や消費者を誤認させたりするような表示をした場合は、申し込みの意思表示を取り消せる場合があります。その際、「最終確認画面」のスクリーンショットは証拠となりますので、必ず保存しましょう。



ウォーターサーバーの勧誘にご注意！

相談事例

ショッピングモールで声をかけられ、ミネラルウォーターとウォーターサーバーを勧められた。「サーバーは3年間無料でレンタルできる、水の配送は初回無料、いつでも止められる」と言われたので申し込んだ。解約については「読んでおいてください」と言ってマーカーで線が引かれた重要事項説明書と契約内容確認書を渡された。ウォーターサーバーが不要に感じ、電話で解約を申し出たところ、3年以内に解約すると違約金が発生すると言われた。契約時に説明がなかったので違約金なしで解約したい。

ウォーターサーバーの契約に関する相談では、ショッピングモール等で、不意に声をかけられて勧誘をされてトラブルとなっているケースが多くみられます。「ウォーターサーバーのレンタルだと勧誘され契約したが、実際は売買契約になっていた」など勧誘時に虚偽の説明をされたというケースも寄せられています。

①本当に必要な契約か、価格や機能等を比較検討する

その場で焦って契約せず、複数の業者の価格やサービス内容等について情報収集し、比較・検討しましょう。

②不要な勧誘であればきっぱり断る

不意に声をかけられて勧誘をされた場合、契約の必要性について冷静に検討することが困難な場合があります。話を途中まで聞いてしまったとしても、契約が不要だと思ったら、その時点で「契約しません」とはっきり伝えることが大切です。



③契約する前に契約内容について十分に確認する

勧誘時の説明だけで契約するのではなく、契約書面等で契約内容を十分に確認することが重要です。特に「解約」に関する条項を中心に契約書の内容を確認し、不明な点や疑問点があれば事業者質問しましょう。

④強引に契約を迫ったり、急かせたりする事業者とは契約しない

強引に契約を迫ったり契約を急がせたりするなど、消費者に契約内容を確認する時間を与えずに、その場で契約させようとする事業者とは契約しないようにしましょう。

新しいお部屋で新生活！

賃貸借契約を理解して、トラブルを防ごう！

●相談事例—1

娘が賃貸マンションを借りることになったが、入居前に解約を申し出たところ、支払ったお金はほとんど返金できないと言われた。



●相談事例—2

賃貸マンションを退去した後、ハウスクリーニング費用などを含む高額な原状回復費用を請求された。

トラブル防止のポイント

◎契約時：契約書類の記載内容や賃貸物件の現状を確認する

契約前に書類の内容をよく確認し、禁止事項、修繕に関する事項、退去する際の費用負担に関する事項や、特約について必ず確認しておきましょう。



◎入居中：入居中のトラブルは貸主側にすぐ相談する

入居中にトイレの水漏れなどトラブルが発生したら、すぐに貸主に連絡し、どうすればよいか相談しましょう。賃貸物件はあくまで借りているものであることを意識し、きれいに使うことを心がけましょう。



◎退去時：精算内容をよく確認し、納得できない点は貸主側に説明を求める

納得できない費用を請求された場合には、国土交通省が定めている「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考に、貸主側に説明を求め、費用負担について話し合みましょう。

商品やサービスの契約をしてトラブルになったら、お気軽にご相談ください。

三島市消費生活センター(市民生活相談センター内)

☎055-983-2621

三島市役所 本館1階(三島市北田町4-47)

月曜日～金曜日 午前9時から午後5時まで

※土曜日、日曜日、祝日は 消費者ホットライン 188(いやや)

消費者ホットラインからお近くの消費生活相談窓口につながります。

