

<消費者トラブル注意情報>

1. 会員登録時に注意！意図せず別サイトに誘導され、サブスク契約してしまうトラブル  
-その「スタート」ボタン、実は海外事業者の広告かも！？-

国民生活センター越境消費者センター（CCJ）には、国内事業者のサイトを利用して表示された「スタート」、「OK」、「今すぐ視聴する」などのボタン表示をクリックしたところ、意図せず、海外事業者とのサブスクリプション契約となっていた、との相談が多数寄せられています。



「スタート」等というこれらのボタン表示は、**海外事業者の広告ですが、消費者は広告と認識しておらず**、自分が利用しようとしている国内事業者のサイトの表示と勘違いし、「スタート」等のボタン表示をクリックしています。その後、クレジットカード情報等を入力することで、海外事業者との契約が成立した形となっています。これら「スタート」等のボタン表示は、消費者が国内事業者のサイトに会員登録する際に見る画面内や会員登録のために2次元コードを読み取って開いた画面に表示される他、アプリをダウンロードする過程の画面内にも表示されることがあります。会員登録や2次元コード読み取り時などに、「スタート」等のボタンが表示された場合は、広告かどうかの確認が必要となります。意図しない海外事業者と契約してしまわないよう、寄せられたトラブルについて紹介し、消費者に注意を呼びかけます。

◆◆◆相談事例◆◆◆

【事例1】会員カードを更新しようと、「スタート」ボタンから手続きしたら、身に覚えのない契約内容が表示され**海外サイトに登録**してしまったようだ。事業者の連絡先がわからない。

映画館で使う会員カードを更新するため、以前その映画館からもらっていた用紙に記載された2次元コードを読み取ってサイトに入ったところ、「スタート」ボタンが出てきたのでクリックした。遷移した画面にメールアドレスとクレジットカード情報を入力したところ、「5日間の無料期間後、月額約7,500円かかる」と表示された。映画館の会員カードのサイトとは別のサイトに登録してしまったようだ。海外事業者と思われるサイトのログイン画面が表示されたが、ログインもできず、事業者のメールアドレス等の連絡先もわからない。クレジットカード会社に連絡し、クレジットカードの停止と再発行の手続きをしたが、その他にすべきことはあるか。（2024年2月受付 40歳代 女性）

注意



【事例2】国内のオンラインストレージサービスの利用手続をしたつもりが、知らない海外事業者から登録完了メールが届きサブスク契約してしまったことに気づいた。解約したい。

#### ◆◆◆相談事例からみる問題点◆◆◆

- 消費者は広告と気付かずサブスクリプション契約の画面に誘導されている。
- 消費者は契約先の事業者名や契約内容を認識できないままに、クレジットカード情報等を入力している。
- 事業者が“最終確認画面”を設けていない可能性がある。
- 契約に気が付いた後も契約先の実態等がわからず、問い合わせ先もわかりにくい。

#### ◆◆◆消費者へのアドバイス◆◆◆

- 「スタート」等が表示されても、広告ではないかを確認しましょう。
- 登録完了メールが届いていないか確認しましょう。また、クレジットカードの請求をこまめに確認しましょう。
- 事業者への申し出の方法がよくわからない場合や不安に思った場合にはすぐに**消費生活センター**等に相談してください。

\*消費者ホットライン「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

\*越境消費者センター（Cross-border Consumer center Japan：CCJ）

海外の事業者との間での取引でトラブルにあった消費者のためのオンラインの相談窓口です。

（啓発資料）その「スタート」ボタン海外事業者の広告かも！？[PDF形式](547KB)

[https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20240529\\_2\\_lf.pdf](https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20240529_2_lf.pdf)

（出典）独立行政法人 国民生活センター発表資料 [2024年5月29日公表]

会員登録時に注意！意図せず別サイトに誘導され、サブスク契約してしまうトラブルーその「スタート」ボタン、実は海外事業者の広告かも！？ー

[https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240529\\_2.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240529_2.html)

## 2. サウナ浴での事故に注意 — 体調に合わせて無理せず安全に —



サウナ浴については、近年、マンガやドラマ、各種メディアで取り上げられたことがきっかけで、健康効果のみならず、爽快感やリラックス効果などが注目されています。また、入浴施設だけでなく、スポーツ施設等でも当たり前のようにサウナが見られ、施設等によっては、様々なタイプのサウナを設けるなどの工夫がなされています。性別を問わず幅広い年代の人々にサウナ浴が楽しめるようになってきている

中、消費者庁にはサウナ室内でやけどや打撲をするなどの事故情報が複数寄せられています。今回は、それらの事故情報を基に、安全にサウナ浴を行うための注意ポイントを紹介します。

### ◆◆◆サウナ浴での事故の状況について◆◆◆

事故情報データベースには、これまでサウナ浴に関する事故情報が78件登録され、受傷者数は82人となっています(2024年4月末日時点)。

#### ①事故情報の登録件数の推移

事故情報を年度別にみると、2014年度から2021年度までは平均して4件程度でしたが、2022年度以降はそれぞれ10件となっています。

#### ②事故発生場所

受傷者の半数以上を占める45人が「入浴施設」で受傷しています。

#### ③受傷内容及び傷病の程度

受傷内容は、「やけど」が31件、「切り傷・擦り傷等」が24件、「骨折・打撲」が14件の順に多く、受傷内容が不明な2人を除くと、これらの合計が全体の約9割(86.3%)を占めています。傷病の程度は、不明なものを除くと「1~2週間」が18人と最も多くなっており、次いで「治療1週間未満」が14人、「1か月以上」が13人となっています。

#### ④受傷者の年齢

「40~59歳」が28人、「60~79歳」が25人となり、年齢が不明な11人を除くと、合わせて全体の約7割(74.6%)を占めています。なお、40歳未満の受傷内容は、「やけど」や「切り傷・擦り傷等」などの外傷がほとんどであるのに対し、40歳以上の受傷内容は、外傷のほか、「めまい・意識障害」や「循環器障害」なども含まれています。



### ◆◆◆事件事例◆◆◆

○サウナを利用中、熱いと思ったものの10分間ヨガのポーズをとり続け、臀部にやけどを負った。

○温泉施設内の貸切りサウナを利用中、椅子から立ち上がった際に壁面にむき出していた裸電球が背中当たってやけどをし、治療が必要となった。

- 個室サウナを利用中、床の段差で足を滑らせ転倒し、右肘を打撲した。
- スポーツクラブのサウナを利用中、心臓発作を起こし3日間入院。医師からサウナ等は利用しないよう言われた。以前、心筋梗塞を起こしたことがあった。

◆◆◆御注意いただきたいポイント◆◆◆

- 掲示されている入浴上の注意事項を確認し、正しい利用を心掛けましょう。
- サウナ室内での思わぬやけどに注意しましょう。
- サウナ室の出入りでの急な行動に注意しましょう。
- 温度に体を慣らすことを意識しましょう。
- 自身の体調等を踏まえて、無理のないサウナの利用を心掛けましょう。
- サウナ室内で体調に異変を感じるなどした場合は、すぐに周囲の人や施設の従業員に知らせましょう。

(出典) 消費者庁発表資料 [2024年6月5日公表]

サウナ浴での事故に注意 — 体調に合わせて無理せず安全に —

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_safety/caution/caution\\_076/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/caution/caution_076/)

★豊島区在住・在勤・在学の方の商品の購入や契約のトラブルなど、消費生活に関する相談は「豊島区消費生活センター」で受け付けています。

【相談専用電話】 局番なし **188** (全国共通ダイヤル)

03-3984-5515 (豊島区消費生活センター) 詳しい内容はこちらから↓

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/021970.html>

●発行・問い合わせ先: 豊島区生活産業課消費生活グループ TEL: 03-4566-2416