



くらしの情報 No. 340

生活情報センターくらしかななど都道府県や市町村の各消費生活センターでは、消費生活に関する相談を聞き、問題解決のためのお手伝いをしています。

消費者トラブルに巻き込まれた時や、トラブルになっていない場合でも、契約する前に分からないこと、少しでも不安なことがあれば、お気軽にご相談ください。



相談される時は原則として**当事者本人**からご連絡ください。**(市内在住・在勤者)**

事情により、ご本人が相談することが難しい場合などは、ご家族や、介護、見守りをしている方からのご相談も受け付けます。

次の用意をしていただくと、相談がスムーズに進みます。

- ・ 事前に相談内容を簡潔にまとめておく
- ・ 契約書など、約束ごとが書かれた書類
- ・ 請求書や領収書など金額が分かるもの
- ・ 商品やサービスのパンフレット など

- トラブルが起こった時の写真があれば残しておきましょう。
- インターネットに関するものは、画面や URL などが残っていれば、プリントアウトしておきましょう。

ご相談内容によっては、1日でも早い対応が有効です。

ご心配なときは、まずご相談ください。

消費生活相談 TEL.06(6858)5070

受付時間 月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く)
午前9時～午後5時

相談される時は原則として当事者本人(市内在住・在勤者)からご連絡ください。
なお、次の用意をしていただくと、相談がスムーズに進みます。

- ①事前に相談内容を簡潔にまとめておく
- ②契約書・保証書・パンフレットなど、相談に関する資料



トイレ修理で高額な請求をされた

広告で安い料金を提示していた業者に修理を依頼したら、高額な請求をされたというトラブルの相談が寄せられています。



事例①

夜7時にトイレが詰まった。

慌ててネットで修理業者を検索し「修理代金400円～」と表示された業者に電話をして修理を依頼した。

30分後業者が訪問し「詰まりの状態を見てみないと分からない」と言われ、作業を依頼した。薬剤を入れられたが詰まりは解消されず、トイレの便器を交換しなければならないと言われ、便器の交換費用として65万円を請求された。その時すでに便器が外されていたため断われず手持ちの20万円を支払い、1週間後に残金45万円の集金に来ると言われた。

アドバイス

- 広告に書かれている料金とかけ離れた高額な料金を請求された場合、その場で支払うのはやめましょう。
- 消費者の不安をあおったり、契約を急がせたりするケースもみられます。作業の料金、内容の妥当性を判断することは難しいので、無理にその場で判断せず、少しでも不安に感じたときは作業を断りましょう。

上記の契約はクーリング・オフの主張ができます。

詰まり解消の工事が終わっていたり、お金を払っていてもクーリング・オフができる場合がありますので、トラブルになった場合はできるだけ早く消費生活センター相談窓口にご相談ください。

クレジットカードの利用明細を毎月確認していますか？

お店で商品を購入したり、食事をしたり、インターネットで商品を購入する時にクレジットカードで支払う人が増えました。クレジットカードで支払うと小銭を出す手間も省けて便利で、ポイントもつきます。でも毎月利用明細をしっかりと確認しないと、知らない間に身に覚えのない料金をクレジットカードから引き落としされていたというトラブルに遭うこともあります。



事例①

今月のクレジットカードの利用明細を確認したところ、大手通販モール名で508円請求されていたが身に覚えがない。クレジットカードの利用明細をさかのぼって確認したところ、2年前から毎月508円引き落としされていた。

事例②

自宅での光回線とプロバイダの契約をしていたが、1年前に新たな通信業者から光回線とプロバイダの勧誘を受け申し込んだ。クレジットカードの利用明細をみたら、以前契約していた光回線とプロバイダの業者名で毎月5,500円引き落としされていた。

アドバイス

- クレジットカードの利用明細は定期的に確認しましょう。
- お客様控の内容とクレジットカードの利用明細の内容が同じかどうか確認しましょう。
- クレジットカードの利用明細に身に覚えのない請求があがった等のトラブルがあればクレジットカード会社に早急に連絡しましょう。

子どものオンラインゲーム課金

知らない間に子どもが高額課金をしていた。

インターネット上で子どもが保護者に無断で課金をして、高額な請求を受けるトラブルの相談が多く寄せられています。

パスワードを教えていないのに子どもが推測するなど、保護者のクレジットカードの管理が不十分なケースがみられます。



事例①

クレジットカードの請求が総額28万円届いた。不正利用かと思い、クレジットカード会社に確認したところ、ゲーム課金の請求内容であることが分かった。子どもに尋ねたらオンラインゲームで課金をしたことを認めた。

事例②

子どもが親に無断でオンラインゲームの課金をしていて、総額15万円の請求になった。時々キャリア決済の履歴を確認していたが、他の請求と紛れて気づかなかった。

アドバイス

- 子ども用に渡しているスマートフォンやタブレット、ゲーム機等だけでなく、子どもに貸すことがある端末など、インターネットにつながる機器を子どもに使わせる際は、オンラインゲームの内容や時間、課金をする場合のルールを決めておきましょう。
- フィルタリングやペアレンタルコントロール機能を活用し管理しましょう。

※ペアレンタルコントロールとは、子どもによる端末や機器の利用を、保護者が制限を設け管理することができる機能です。



フィッシング詐欺に気をつけて

事業者や公的機関など実在する組織を騙ってメールやSMS等を送信し、パスワード、ID、暗証番号、クレジットカード番号、セキュリティコード等を入力させ、クレジットカードを不正に利用する手口が多く見られます。

送信されたメールやSMSにあるリンクからサイトにアクセスせず、公式アプリやブラウザのブックマークからアクセスしてください。

もしも上記の個人情報を入力してしまったら、クレジットカード会社に連絡してください。

同じパスワードやIDを使っているサービスを含めすぐに変更してください。

市内で多発するサポート詐欺！

コンビニで「電子マネーカードを買ってきて」は詐欺です！

一つでも当てはまれば詐欺です！

- コンビニで電子マネーを買って番号を教えてくださいと言われていませんか？
- インターネット閲覧中、警告画面などが出てサポート費用などを請求されていませんか？
- 使った覚えのないサイトなどの料金請求ではありませんか？

少しでも「おかしい？」と思ったらすぐ電話を！

豊中市立生活情報センターくらしかん
消費生活相談専用電話：06-6858-5070
豊中警察署：06-6849-1234
豊中南警察署：06-6334-1234

啓発チラシ作成しました！



パソコンや携帯電話を利用した手口

パソコンを利用していると、突然、警告とともに「ウイルスに感染!」などと表示され、緊急対応を促される場合があります。また、警告画面には「ウイルス対策のため、個人情報を送信する必要があります」と表示され、クレジットカード番号やセキュリティコードを入力させようとする場合があります。

大手企業名でメールやSMS（ショートメール）等が来た。「重要なお知らせ」「緊急連絡」などと表示されているので、メールに記載された電話番号に連絡すると、大手企業を装う人から、「ウイルス対策のため」として電子マネー（プリペイドカード、ギフトカード等）をコンビニで購入して送らうよう指示されます。

上記の手口は、**事実のない架空の請求をする詐欺です。**

～被害に遭わないために～

- 慌てず、おちついてください。冷静になることが大切です。
- 絶対に記載された電話番号に連絡しないでください!
- 身に覚えのないお金の話が出たら、必ず家族や警察など誰かに相談しましょう。

少しでも「おかしい?」と思ったらすぐ電話!

- 豊中市立生活情報センターくらしかん 消費生活相談専用電話: 06-6858-5070 (平日9時から17時 0時～16時休館)
- 豊中警察署: 06-6849-1234
- 豊中南警察署: 06-6334-1234

豊中市立生活情報センター

くらしかん

電話

06-6858-5073

FAX

06-6858-5095

〒560-0022 豊中市北桜塚2丁目2番1号 (毎月最終日曜日及び年末年始は休館します)

