



くらしの情報 No. 327

くらしの相談室

キャッシュレス決済の利用は慎重に！

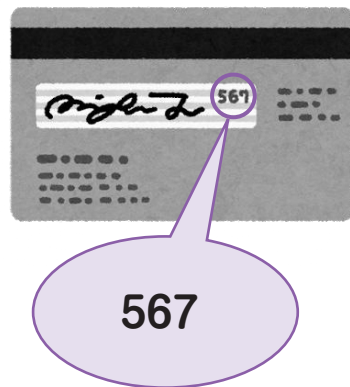
キャッシュレス決済には様々な種類がありますが、今回はその中で代表的なクレジットカード決済とスマートフォン決済利用時の注意点についてお伝えします。

1. クレジットカード決済について

クレジットカードとは、信用をもとに、後払いをすることが出来るカードです。特徴として、分割払いやボーナス払いができるほか、ATMなどから簡単に現金を借りることのできるキャッシング機能などがありますが、無理のない範囲で、計画的に利用しましょう。

セキュリティに関する注意点としては、インターネット決済時に「カード番号」や「有効期限」に加え、追加情報(パスワードやセキュリティコードなど)が必要になる場合があります。セキュリティコードとは、クレジットカードの表面または裏面に記載された3桁もしくは4桁の数字で、この数字を入力することで、カードが手元にあることを証明します。不正利用の被害に遭わないために、カードを他人に不用意に見せたり、渡したりすることは絶対にやめましょう。

セキュリティコードの例



2. スマートフォン決済について



スマートフォンでの決済には、携帯電話料金と合算で支払えるキャリア決済や、二次元バーコード決済など様々な種類があります。いずれもスマートフォンで買い物が出来る便利なサービスですが、クレジットカード情報や銀行口座等の登録が必要になる場合があります。スマートフォンを紛失したり、情報が流出してしまったりすると悪用されることも考えられます。暗証番号や上限額を設定する、画面のロックを行うなどのセキュリティ対策をし、取扱いには十分注意しましょう。

3. さいごに

クレジットカードおよびスマートフォン決済の規約には、「暗証番号や本人確認情報等で認証した取引は本人が利用したこととみなす」という記載があります。暗証番号などは使いまわしをしたり、他人に知らせたりしないように、しっかりと管理しましょう。

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

相談されるときは次の準備をしていただくと、相談がスムーズに進みます。

- 原則として相談は当事者本人(市内在住・在勤者)から
- 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、相談に関する資料の用意

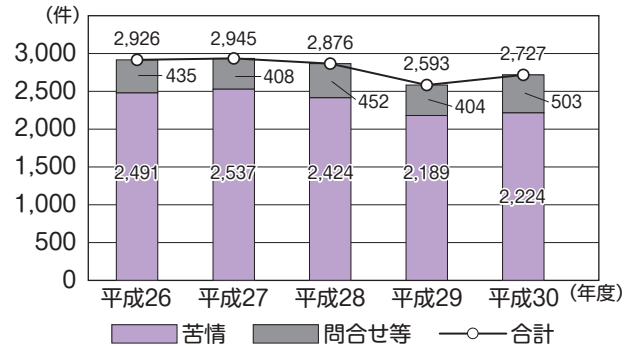
※構成比は四捨五入の関係上、合計が100.0にならないことがあります。

1. 相談件数の推移

平成30年度(2018年度)の消費生活相談件数は2,727件で、前年度の2,593件に比べ約5%増加しました(134件増)。(図1)

この理由としては主に昨年発生した大阪府北部地震や台風21号の被害関連の相談の増加があげられます。

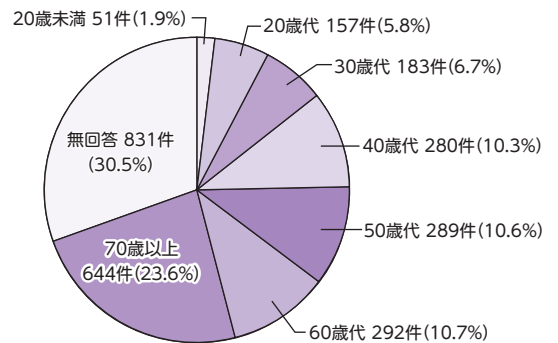
図1 相談件数の推移



2. 相談にかかる契約当事者の年代

契約当事者の年代では、70歳以上が最も多く、次いで60歳代、50歳代の順となっています。傾向は前年度とあまり変わっていませんが、70歳以上の件数が顕著に増加し(104件増)、全相談件数(以下「全体」)の2割を超えています。(図2)

図2 契約当事者の年代

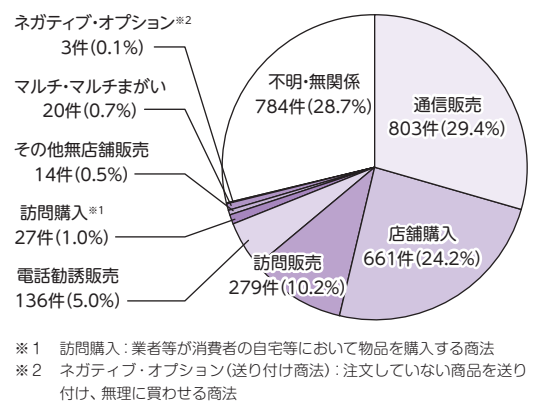


3. 販売購入形態別の相談状況

インターネット通販や架空請求トラブルを含む「通信販売」、通常の商取引である「店舗購入」に関する相談の順に多く、これらで全体の5割を超え、次いで「訪問販売」、「電話勧誘販売」の順となっています。(図3)

前年度に比べどの形態もほぼ同様の件数でしたが、不明・無関係の相談は200件以上増えており、災害被害に伴う消費者問題以外の相談の増が影響しています。

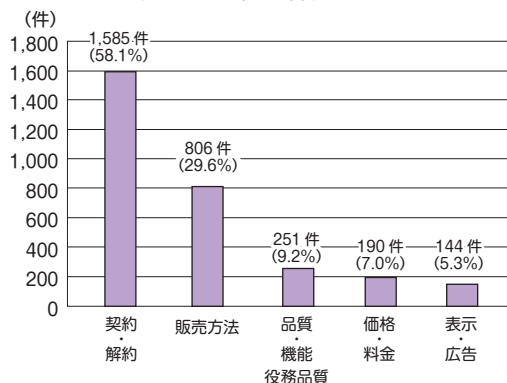
図3 販売購入形態別の相談件数



4. 相談内容別の相談状況

内容別では「契約・解約」、「販売方法」、「品質・機能、役務品質」に関する相談の順に多く、前年度とほぼ同様の傾向でした。(図4。複数回答)

図4 内容別の相談件数



※ 構成比は、総相談件数(2,727件)に対する比率
 ※ 一つの相談に複数の内容(複数回答)があるため、内容別相談件数の合計は総相談件数と一致しない。
 ※ 件数が全体の5%以上の相談内容を抽出

5. 商品・役務(サービス)別の相談状況

架空請求メールなどの相談が含まれる「デジタルコンテンツ類」が最も多く、続いて、架空請求ハガキや身に覚えのない送り付け商品などの相談が含まれる「商品一般」に関する相談となり、いずれも架空請求の相談が多数を占めています。

次いで、消費者問題以外の相談が含まれる「相談その他」が多く、災害被害に伴う様々な相談や詐欺を含む不審な電話・メールなどの相談が多く含まれています。(表1)

表1 商品・役務(サービス)別の相談件数の推移 (件)

順	内容	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度
1	デジタルコンテンツ類 ^{*1}	532	319	251
2	商品一般 ^{*2}	104	147	204
3	相談その他 ^{*3}	80	77	176
4	賃貸アパート	104	98	123
5	健康食品 ^{*4}	78	91	100
6	インターネット接続回線	112	94	70
7	修理サービス	41	37	66
8	電気	21	15	63
9	携帯電話サービス	40	47	58
10	役務その他サービス ^{*5}	62	44	57

※1 アダルト情報・出会い系情報サイトやオンラインゲーム、SNS 等のインターネットを通じて得られる情報サイトに関する相談(アダルト情報や出会い系情報サイトで4分の1程度)

※2 不審なメール・電話や注文した覚えがなく配送され中身がわからないものの相談などの商品を特定できないものに関する相談(約4割がメールやはがきによる架空請求に関する相談、約2割強が不審なメール・電話や身に覚えのない送り付け商品などに関する相談)

※3 消費者問題以外の相談(特殊詐欺を含む不審な電話やメールなどの相談が5割程度)

※4 酵素食品やダイエットサプリメントなどの健康食品に関する相談(酵素食品とダイエットなどの美容系健康食品で3割程度)

※5 運輸・通信、教育、教養・娯楽、保健・福祉サービス以外のその他のサービスに関する相談(PC・住宅のメンテナンスサービスや保険金請求代行サービスの相談で5割程度)

6. 高齢者の相談状況

65歳以上の相談件数は807件あり、前年度(685件)に比べ約2割増加し(122件増)、前年度と同様に全体の約3割を占めています。

販売購入形態別では、「通信販売」(171件)、「訪問販売」(139件)、「店舗購入」(135件)、「電話勧誘販売」(62件)の順に多くなっています。

商品・役務別では、「商品一般」(89件)、「相談その他」(73件)、「デジタルコンテンツ類」(48件)、次いで、光ファイバーなどの「インターネット接続回線」(27件)、「健康食品」(26件)の順に多くなり、全体の傾向と同様に災害被害に伴う相談が増えています。

7. 特殊詐欺被害防止の取組み

平成30年度(2018年度)の庁内における還付金等詐欺相談件数は61件あり、前年度(52件)に比べ2割弱増加し、また、大阪府警察ホームページによると、豊中市域で実際に被害に遭った特殊詐欺被害認知件数も平成30年(1～12月)は88件あり、前年(68件)に比べ約3割増加しました。

特殊詐欺被害防止の取組みとして、豊中警察署などの関係機関・部局で構成する特殊詐欺被害防止対策連絡会議(2回)で情報共有し、19関係課・29事業において連携・協働して、啓発チラシの配布などにより被害防止に取り組めました。

消費生活セミナー「弁護士に聞く 終活にまつわるトラブル対策」

と き = 10月9日(水) 13時30分～15時30分

ところ = 豊中市立生活情報センターくらしかん 3階 イベントホール

内 容 = 終活をメインに、相続についての注意点や法改正などを学び、トラブルを避けましょう。

講 師 = 大阪弁護士会 弁護士 栗坂 満 さん

定 員 = 50人 費 用 = 無料

申込み = 電話またはFAXで生活情報センターくらしかんへ。先着順

保 育 = 1歳から就学前、定員10人【10月2日(水)までに要申込み】

申込み・問合せ = 豊中市立生活情報センターくらしかん

(住所)豊中市北桜塚2-2-1 (電話)06-6858-5073 (FAX)06-6858-5095



＊・・＊

くらしかん祭り 10月26日(土) 10時～15時

【ふれあいステージ】 12時開演。落語や、登録グループ活動発表会、コーラス、マジック、フラダンスほか

ミニ落語会 「落語で楽しく学ぼう悪質商法撃退術！」 ほか

とらんぶ 大阪亭都灯さん(大阪大学落語研究部所属)、うおると 銀杏亭魚道さん(くらしかん職員)

【ぐるっとラリー(スタンプラリー)】 10時～14時

ゴール先着300人に景品あり

【あそぼ・つくろコーナー】 10時～14時30分

わなげ、おもちゃ作り、折り紙、自然素材工作、手芸ほか

【食・頒布のコーナー】 10時～売切れ次第終了

野菜、みかん、とよっぴー(土壌改良材)、竹炭、おでん、ぜんざいほか。要実費



昨年のくらしかん祭りの様子

【その他の催し】 省エネ相談会、家庭用計量器無料診断、高齢者の住み替え相談会(11時～)ほか

改正消費者契約法が施行されました【令和元年(2019年)6月】

消費者契約法では、事業者が消費者を誤認、困惑させるような不当な勧誘をした場合、消費者は契約を取り消すことができます。

今回の改正では、「不安をあおる告知」、「恋愛感情等に乗じた人間関係の濫用」、「加齢等による判断力の低下の不当な利用」、「靈感等による知見を用いた告知」、「契約前に実施した行為の損失補償請求」が不当な勧誘による取消しの範囲に拡大されました。

また、「事業者が自分の責任を自ら決める条項」と「消費者の後見等を理由とする解除条項」が、消費者の権利を不当に害する無効な契約条項となりました。

65歳以上の希望者の方へ、特殊詐欺被害防止のため、警察官が戸別訪問を行います！

ご希望の方は、6月に送付しました介護保険決定通知書に同封の申込みハガキに必要事項をご記入の上、郵送もしくは最寄りの交番へお持ちください。

詳しくは警察署へお問い合わせください。

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

〒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)

代 表 06(6858)5060

F A X 06(6858)5095

