

消費生活センターニュース

# 消費者 ひろば



高槻市立消費生活センター

令和4年度消費生活相談概要

消費生活センターからのお知らせ

子どもを事故から守る!子ども安全情報

特殊詐欺に警戒を!電話でのお金の話は詐欺

子どもを乗せた際の自転車事故に注意!



オレオレ詐欺や  
還付金詐欺などの  
特殊詐欺  
にご注意ください!

「おかしいな?」と思ったら、まずお電話を!

高槻市立消費生活センター

相談専用ダイヤル

072-682-0999

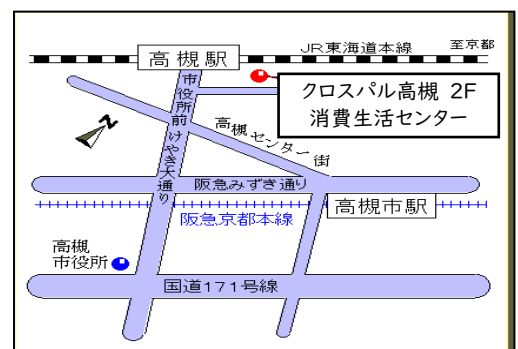
消費者ホットライン

188 お住まいの市町村の  
消費生活相談窓口を  
い や や! ご案内します

〒569-0804 高槻市紺屋町1-2 クロスパル高槻2F

開館日:月~金曜日 9:00~12:00/13:00~17:00

(祝日・年末年始を除く)



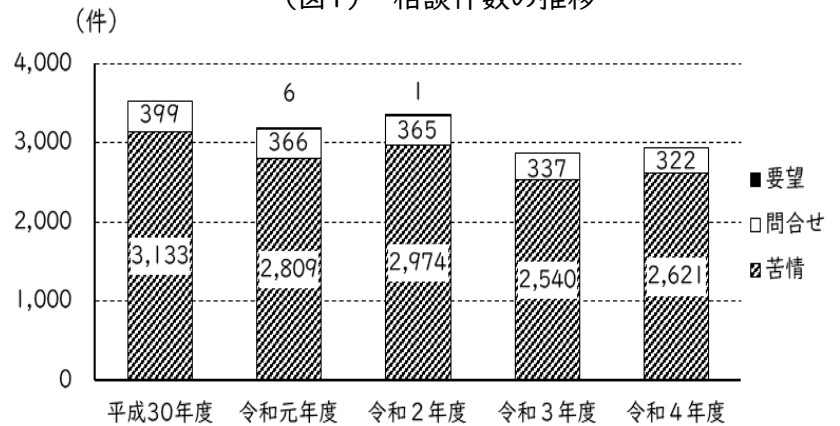
# 令和4年度消費生活相談概要

## 相談件数の推移

令和4年度の相談件数は、苦情相談2,621件、問合せ322件、要望0件、合計2,943件で、前年度に比べて66件(2.3%)増加しました。

(図1)

(図1) 相談件数の推移



## 苦情相談の多い商品やサービスの上位10項目

(表1) 商品・役務別相談件数上位10

| 順位 | 相談内容  | 令和4年度 | 令和3年度   |
|----|---|-------|---------|
| 1  | 商品一般 (商品の相談であることが明確であるが、その商品が特定できない、または特定する必要のない相談) | 266   | 270 (1) |
| 2  | 化粧品   | 227   | 132 (2) |
| 3  | 役務その他 (広告代理サービス、不動産仲介サービス、廃品回収サービス等)                | 129   | 125 (3) |
| 4  | 集合住宅 (賃貸アパート、新築分譲マンション等)                            | 97    | 81 (7)  |
| 5  | 娯楽等情報配信サービス (音楽配信サービス、動画配信サービス、アダルト情報等)             | 96    | 73 (9)  |
| 6  | 移動通信サービス (携帯電話、スマートフォンサービスへの加入、利用等)                 | 80    | 120 (4) |
| 7  | 戸建住宅 (屋根工事、増改築工事、新築建売住宅等)                           | 78    | 70 (10) |
| 8  | インターネット通信サービス (プロバイダの遠隔操作等)                         | 74    | 88 (6)  |
| 9  | 健康食品  | 70    | 75 (8)  |
| 10 | 他の教養・娯楽 (スポーツ施設利用、インターネットゲーム等、ほかの教養・娯楽に該当しないサービス)   | 65    | 106 (5) |

※ ( )内は令和3年度の順位

苦情相談を内容別に見ると、商品を特定できない、または特定する必要のない「商品一般」の相談が266件と一番多くなっています。次いで、「化粧品」に関する相談が227件となっており、令和3年度の132件から大幅に増えています。これは、定期購入トラブルの増加によるものが理由として考えられます。

また、3位には不動産仲介サービスや、ネット関連サービスなど、様々なサービス関連の相談「役務その他」が挙げられています。

では、具体的にどのような相談が多く寄せられていたのか、2位と3位に挙げられている特徴的な事例とトラブルにあわないための対策方法を見てみましょう。

## 相談事例1：定期購入によるトラブル

### お試しの価格で購入したつもりが、4回の購入が条件だった

スマホのネット広告を見て、1万円以上する美容液が特別に初回限定500円で購入できるとのことで申し込んだ。ところが、商品が届くと納品書に次回お届け予定日が書かれてあり、慌ててキャンセルの電話を掛けると、「4回購入が条件の定期コースになっている。解約には1万円かかる。」と言われた。そのような注文をした覚えはない。納得できない。

#### <解説>

ネットで「今なら特別価格」の広告を見て化粧品等を購入したが、実は定期購入が条件になっていた。解約を希望しても解約料を請求されたり、解約の電話が通じにくく、思うように解約できない、といったトラブルが発生しています。

### トラブルを防ぐためには

インターネットで注文する際には、注文を確定する前に以下のことを必ず確認しましょう

1. 定期購入が条件になっていないか
2. 定期購入の場合は、回数と2回目以降の金額と支払総額はいくらか
3. 解約・返品ができるか、できるのであればその条件と、連絡手段

 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません 

証拠を残すため、申込画面・最終確認画面のスクリーンショットや、事業者に連絡した記録を残しておきましょう。

## 相談事例2：サポート詐欺

### 警告音に驚いて電話をかけると、有償サポート契約をさせられた

パソコンでネット検索中に突然警告音が鳴り出し、ウイルスに感染しているという警告表示が出た。そこに書かれていた電話番号に連絡すると「遠隔操作で状況確認をする」と片言の日本語で対応された。結局、遠隔操作ソフトをインストールすると、何かの作業をされ、セキュリティソフト代金も含め、38,000円を業者に指示され電子マネーで支払った。しかし、だまされたと思うので解約したい。

#### <解説>

ウイルス感染したと嘘の警告音を流し、消費者に電話をかけるよう仕向け、遠隔操作により有償サポート契約をさせる手口です。

### トラブルを防ぐためには

1. 警告音が鳴ってもあわてない

警告音が鳴っても、ウイルスに感染しているわけではありません。画面が消えないときは強制終了するか、パソコンを再起動しましょう。

2. 画面に表示される業者の電話番号には絶対に電話しない
3. 不安であれば、消費生活センターや専門相談窓口相談する

独立行政法人 情報処理推進機構 (IPA) 情報セキュリティ安心相談窓口 03-5978-7509  
高槻市立消費生活センター 072-682-0999

## 特殊詐欺に警戒を！電話でのお金の話は詐欺

オレオレ詐欺や還付金詐欺などの特殊詐欺の被害が市内で増えています。

令和4年の被害は91件、被害額は約2億2,000万円でした。また今年1～6月の被害件数はすでに71件となっていて、昨年を上回るペースです。

まずは、ご家族や知り合いの方と一緒に、被害から身を守る「3つの“ない”」を徹底しましょう。



- 突然のお金の話は信じ“ない”
- 「今すぐ」とせかされてもあわて“ない”
- 所持金・貯金・カード番号は教え“ない”

## 子どもを事故から守る！子ども安全情報

### 子どもを乗せた際の自転車事故に注意！

消費者庁・国民生活センターには、医療機関から、子どもを自転車の幼児用座席に乗せている際に起こった事故情報が寄せられています。



消費者庁イラスト集より

- 自転車の幼児用後ろ座席に子どもを座らせたまま、保護者が1mほど離れているところにあるヘルメットを取りに行った。自転車の倒れる音がし、見ると左側に自転車ごと倒れていた。ブロック塀で左側頭部を打撲したようだ。（4歳）
- 自転車の前座席に子ども、後ろに年上の子が乗っていた。駐輪場でまず年上の子を降ろした時に足が引っかかって自転車が倒れた。保護者が足で支えようとしたが支えきれずに倒れ、砂利に頭をぶつけた。シートベルトとヘルメットをつけていたが、額の左側を打撲し、3cm程腫れ上がった。（1歳）

## 事故を防ぐために

- ヘルメットは必ず子どもを乗せる前に正しく装着しましょう。乗車後はシートベルトを確実に締めましょう。自転車に子どもが乗った状態は非常に不安定です。子どもを乗せたら、決して目を離さず、いつでも支えられる体勢でいるようにしましょう。

※令和5年4月1日より、自転車の利用者全員にヘルメットの着用が努力義務となりました。

- 自転車の前後に子どもを2人乗せる場合は、前の座席の子どもは、あとから乗せ、先に降ろしましょう。うしろに荷物を載せる場合も同様です。

<参考> 子ども安全メール from 消費者庁

2021年3月25日 Vol.548 「子どもを乗せた際の自転車事故に注意！」

2022年3月28日 Vol.586 「幼児を乗せた際の自転車の転倒に注意！」

2023年3月17日 Vol.622 「幼児を乗せた自転車での事故に注意！」

消費者庁では、「子どもを事故から守る！プロジェクト」として、さまざまな取組を実施しています。その取組の一つとして、メール配信サービス「子ども安全メール from 消費者庁」にて、子どもの思わぬ事故を防ぐための注意点や豆知識をお届けしていますので、是非ご活用ください。