

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

ご注意!消費者のみなさん

えっ!スマホの契約変更がネットでしかできないって本当!?

令和5年度上半期消費生活相談概要

製品安全情報

知って防ごう 加湿器の事故

消費生活センターからのお知らせ

特殊詐欺に警戒を!電話でのお金の話は詐欺

子どもを事故から守る!子ども安全情報

手指の挟み込み事故に注意!



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

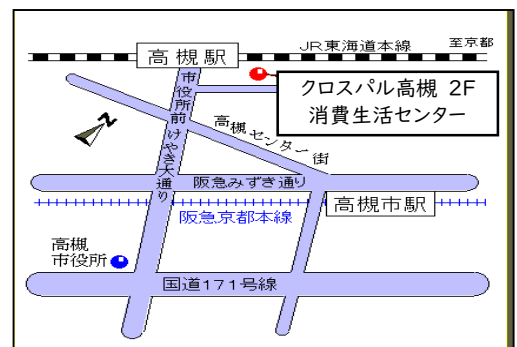
188

お住まいの市町村の  
消費生活相談窓口を  
ご案内します  
いやや!

〒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)



## ご注意!消費者のみなさん

# えっ!スマホの契約変更がネットでしかできないって本当!?

最近のスマホの通信契約には、通話オプションやデータ通信料などのプランを自由  
に選択することにより、料金を抑えられる一見魅力的なプランがあります。

しかし、これらのプランはオンラインでの対応に限定された低料金プランであることが  
多く、利用者自身の利用実態に合ったプランなのかどうかを見極める必要があります。



## こんな相談がありました

### 相談事例

2年ほど前から格安スマホを利用。支払い方法を変更しようと店に行ったら、店舗では変更手  
続きができず、自分でネットから行うように言われた。仕方なくいろいろやってみるが、自分では  
できない。何とかならないか。(70歳代・男性)

消費生活センターから通信事業者に電話をし、対応を求めましたが、オンライン専用プランなの  
で、アプリ内の対応のみになるとの回答でした。消費生活センターにてアプリのチャットでやり取り  
をするお手伝いをし、契約変更ができました。

オンライン専用の格安プランは、スマホにアプリをダウンロードし、申し込みから契  
約、契約内容の確認、各種変更手続き、解約などすべての手続きをオンラインで行う  
ものです。店頭契約のように口頭での説明はなく、画面上で説明を自分で読みなが  
ら自己責任のもとで手続きを進めていかなければなりません。そのため、オンライン  
での手続きに不慣れな方にとっては、使いづらいものになります。

また、支払い方法もクレジット払いのみというものが多く、紙ベースの請求書の発  
行もないため、契約には十分な注意が必要です。



## 格安スマホ会社と従来の携帯電話会社のサービス内容の特徴

格安スマホ会社	今までの携帯電話会社
<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 実店舗がある会社はまだ少なく、電話での問 合わせ窓口や、インターネット上の問 合わせ体制のみの場合がある</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 実店舗の他に、電話やインターネット等による問 合わせ体制がある</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 実店舗がない会社もあるため、自分で契約や利 用開始の手続きを行う場合がある</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 契約時の手続きは店員が一緒に行い、店頭で 端末が利用できる状態になる</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 今までの携帯電話会社では無料だったサービ スが、有料の場合がある (フィルタリングサービス、端末の故障・修理時の 代替機等のサービス 等)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 通信サービス以外にも、さまざまなサービスが提 供されている (フィルタリングサービス、端末の故障・修理時の 代替機等のサービス 等)</li></ul>

## 消費生活センターからのアドバイス

スマホの通信契約を選ぶ際には、契約後のトラブルを避けるためにも、料金だけでなく、サービ  
スの内容やサポート体制等もしっかり確認した上で、自分に合ったプランを選ぶようにしましょう。

<参考> 独立行政法人 国民生活センター 発表情報(2020年1月16日発行)

「格安スマホ!の利用方法やサポート内容に注意 ―今までの携帯電話会社との違いを確認してから契約しましょう―

## 令和5年度上半期消費生活相談概要

令和5年度上半期(4月~9月)の相談件数は、苦情相談1,322件で、前年同時期に比べて76件(6.1%)増加しました。

安価な料金設定の広告を見てレスキューサービスを依頼したところ、高額な請求を受けたというトラブルが増えています。



消費者庁イラスト集より

### 苦情相談の多い商品やサービスの上位10項目

順位	相談内容	件数
1	商品一般(※)	164
2	役務その他(開錠サービス、占い、インターネット相談サービス等)	76
3	化粧品	74
4	集合住宅(賃貸アパート、新築分譲マンション等)	55
5	戸建住宅(屋根工事、増改築工事等)	51
6	移动通信サービス (携帯電話、スマートフォンサービスへの加入、利用等)	47
7	他の教養・娯楽(出会い系サイト、インターネットゲーム等)	36
8	健康食品	34
9	理美容	32
10	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)	30

※ 商品の相談であることが明確であるが、その商品を特定できない、または特定する必要のない相談

## 製品安全情報

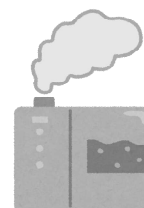
### 知って防ごう 加湿器の事故

空気が乾燥するこの時期、「加湿器」や「加湿機能付きの空気清浄機」を使用されている方も多いかと思えます。

しかし、取り扱いを誤ると、けがや火災などの事故につながるおそれがあります。使用する際は、以下のポイントに気を付けましょう。

#### 加湿器及び加湿機能付き空気清浄機の気を付けるポイント

- 取扱説明書や本体表示を確認し、熱いお湯や蒸気を使う製品は、子どもを近づけないようにする
- 給水タンクには水道水を入れ、指定以外の薬剤などは入れない。満水ラインを超えて水を入れない
- 水あかは定期的にお手入れする。機器全体を丸洗いしない
- 電源コードを引っ張ったり、折り曲げたり、きつく巻き付けたりしない
- リコール対象になっていないかを確認する



<参考> 独立行政法人 製品評価技術基盤機構 nite 製品安全プレスリリース(2022年1月27日発表)  
「熱い蒸気と内部の湯に注意~知って防ごう加湿器の事故~」

### 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後を絶ちません。

令和4年の高槻市内の被害件数は91件でしたが、今年1～10月の被害件数は103件となっており、すでに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

#### 手指の挟み込み事故に注意！

消費者庁・国民生活センターには、ドアなどの隙間に手指を挟む事故の情報が医療機関から寄せられています。

- 自宅ドアに子どもの指がある事に気が付かず、保護者がドアを閉めてしまった。小指を開放骨折して入院となった。（5歳）
- 保護者が食洗器を閉めようとした際に子どもが左手を挟み、人差し指にけがを負った。（0歳10か月）

この他にも、折り畳み式の踏み台や椅子、ベビーカー、車のスライドドアやパワーウィンドウなど、子どもの身近にある製品の操作時に、手指を挟みこんでしまう事故も発生しています。

#### 事故を防ぐために

- 開閉・折り畳みなどを行う際は、そばに子どもがいないかよく確認しましょう  
踏み台などは、可動部がない製品を選ぶことも検討しましょう。
- ドアの近くで遊ばせないようにしましょう  
電車のドアやホームドアからは手が引き込まれないよう十分に離れさせましょう。
- 家庭内の指挟み防止対策を行きましょう  
ドアのちょうつがい部分に隙間防止カバーや、窓に指挟み防止用のストッパーなどの事故防止グッズを活用しましょう。風などでドアが勢いよく閉まることがあるので、ドアストッパーなども使用しましょう。



消費者庁イラスト集より

<参考> 子ども安全メール from 消費者庁 2023年6月19日 Vol.630 「手指の挟み込み事故に注意！」

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。