

令和元年 5 月相談件数

712 件



(前 月 比: △27 件)

(前年同月比: +65 件)

掲
載
内
容

- 小学生夏休み講座のご案内
- インターネットトラブル特集
～こんな相談が寄せられています～
- 消費者被害注意報

小学生夏休み講座参加者募集！



まとめノート付きの講座に参加して、
宿題を一つ終わらせよう。



—お金って、たいせつ？—

お金の大切さ、買い物をするときに気を付けることなどを学びます。
また、消費生活センター内を探検したり、保護者向けのおこづかいに
関する講座もあったりと内容盛りだくさん！

日 時：7月25日（木）9：30～11：30

場 所：消費生活センター

対 象：千葉市在住の小学1～3年生（保護者同伴）

定 員：90名（応募多数の場合抽選）

申込方法：電子申請または往復はがきにてお申し込みください。

7月10日（水）必着。



<電子申請>

千葉市消費生活センターのホームページから、
お申込み専用ページへ。必要事項を入力。

千葉市 講座・講演

検索

<往復はがき>

児童の氏名（ふりがな）・学校名・学年・住
所・電話番号と保護者の参加人数を明記して
消費生活センター（〒260-0045中央
区弁天1-25-1）へ。

この講座に関するお問い合わせ

☎043-207-3602



インターネットトラブル特集

～こんな相談が寄せられています～



事例1 オンラインゲームのトラブル

○クレジットカード会社から身に覚えのない請求があった。調べてみると、小学生の息子がクレジットカードを無断で使用し、オンラインゲームで高額課金をしていたことが分かった。

注意点

子供は、大人が思っている以上に友達やインターネット等から多くの情報を収集しています。お金を使っているという実感がなく「アイテムがほしい」という思いから大人のクレジットカードを黙って利用してしまった結果、高額な請求となるケースもみられます。

アドバイス

- 生年月日などの利用者情報を正しく登録しましょう。
- クレジットカード会社から、カードの名義人に対して管理責任を問われることもあります。クレジットカードの管理方法を工夫してください。
- 親子でゲームの遊び方について話し合しましょう。あらかじめ利用できる機能に制限をかける設定もあります。



事例2 インターネットでの旅行予約

○旅行サイトで海外のホテルを予約し、予約確認メールを受け取った。しかし、ホテルに到着すると「予約が入っていないので宿泊できない。」と言われ、自分で別のホテルを確保し、予約したホテルよりも高い宿泊料を負担した。旅行サイトへ宿泊料の差額負担を求めたが応じてもらえない。

注意点

旅行サイト側のシステムエラーなどが原因で、予約が取れていなかったり、二重に代金を請求されるトラブルもあり、解決が難しくなります。また、海外旅行サイトの場合、日本語の顧客対応窓口を設けていないなど、コミュニケーションをとるのが難しい場合があります。



アドバイス

- 契約前に旅行サイトを運営する事業者がどこの国の事業者か、日本語の顧客対応窓口があるか、などを確認しましょう。
- 予約確認メールは、内容をよく確認したうえで、旅行が終わるまで大切に保管しましょう。また、申込時の内容が確認できる画面も、入力内容を確認する大事なものですので、印刷等して保管しておきましょう。



事例3 インターネット通販のトラブル

○インターネットの通信販売で健康食品を購入した。割引価格だったので1回だけ試すつもりで注文したところ、翌月も同じ商品が送られてきた。広告を再度確認すると「3回以上の定期購入が条件」となっていた。

注意点

数回の定期購入を条件として、1回目を低価格で購入することができる契約が増えています。定期購入であること、定期購入期間中は解約できないことを認識しづらいホームページも多くあるので注意が必要です。

アドバイス

- 商品を注文するときには、定期購入が条件となっていないか、支払うこととなる総額などの契約内容をしっかり確認しましょう。
- インターネット通販をはじめ通信販売では、クーリング・オフ制度はありません。広告に表示された条件に従うことになります。「解約、返品できるかどうか」「解約、返品できる場合の条件」などをよく確認しましょう。



事例4 偽セキュリティ警告画面

○パソコンでインターネットを使用していたところ、突然「ビー」と大きな警告音が鳴り、画面に「ウイルスに感染した。」と表示された。画面に表示されていた電話番号に電話すると、「ウイルスに感染しているので対処する必要がある。3年間のサポート契約をするように。」と片言の日本語で言われた。

注意点

突然現れる警告画面は偽の表示である可能性が高いと考えられます。実在の事業者と思わせるロゴの表示があったり、警告画面が消えなくなったりと、様々な手口で不安にさせています。パソコンだけでなくスマートフォンでもこのようなケースがあります。

アドバイス

- 警告画面が表示されても慌てて事業者へ連絡したり、セキュリティソフト等の契約をしたりしないようにしましょう。

今やインターネットは私たちの暮らしと切り離せなくなっています。安全に正しく使うことができればとても役立つ便利なものですが、インターネットに関連するトラブルは次々と発生しています。不審な点があったりトラブルになったりしたときは、消費生活センターへ相談してください。

相談専用電話 043-207-3000



消費者被害注意報 No. 83

出張サービスの利用時におけるトラブルにご注意!

事例1 自宅の水洗トイレで水漏れが発生したため、「見積無料」と書かれたチラシを見て、見積書だけを取るつもりで、事業者で電話で来訪を依頼した。後刻事業者が来訪し、部品を取り外すなどの状況確認を行った後に、見積書が提示された。しかし、工事金額が思いのほか高額であったため、工事を断る旨を伝えたところ、作業費用を請求された。



事例2 深夜に帰宅した際に、玄関ドアの鍵を紛失したことに気が付いた。自分のスマートフォンで修理業者を検索し、電子広告でおおよその料金を確認後、電話で来訪を依頼した。すぐに事業者が来て鍵の状況を確認してくれたが、特殊な鍵だとのことで、広告に表示されていた料金に比べ、大幅に高額な料金を提示された。

家に入れず焦っていたため、やむなく開錠を依頼し料金も支払ったが、あまりに高額なので、一部返金を求められないか。

《相談員のアドバイス》

- 日常生活上のトラブルに対処する各種出張サービスを利用した際に、作業内容がずさんであった、料金が思いのほか高額であった、不要だと思っていた料金を請求された、などの相談が寄せられています。
- 対処を急ぐあまり、作業内容や料金について理解できないままに事業者と契約してしまい、トラブルにつながるケースが見られます。緊急を要する場合は特に注意が必要です。
- 契約をする場合、契約書面を必ず受け取り、保管しておくようにしましょう。クーリング・オフ（契約をした後、冷静に考え直す時間を消費者に与え、一定期間であれば無条件で契約解除ができる制度）ができる場合もあります。
- 事業者とトラブルに発展してしまった場合は、早めに消費生活センターへ相談しましょう。

消費者トラブル防止のために



- このような出張サービスを利用する場合、チラシや広告に書かれた料金どおりにサービスを受けられるとは限りません。作業内容や発生する料金の内訳について、電話等で事前に十分に確認し、納得してから依頼しましょう。
- 緊急を要する場合であっても、複数の事業者から見積りを取って検討することが望ましいですが、時間帯によってはすぐに相見積りを取ることが難しい場合があります。万が一の事態を想定し、日頃からサービスの内容や作業料金について検討しておくとともに、緊急時の対応について管理会社等に確認しておくようにしましょう。

商品・サービスの契約トラブルは千葉市消費生活センターへ!

相談専用電話 ☎043-207-3000

※月曜日～土曜日 9:00～16:30 ※祝日・年末年始は除く