

・申し込みの最終段階の画面上で、「定期購入」である旨や、金額、契約期間などの定期購入契約の主な内容が表示されていない場合は、取り消しの申し出ができる場合があります

●スマートフォンのトラブル

【事例】

・よく分からないまま契約してしまったが、使いこなせないで解約したい
 ・思いがけない高額な料金を請求された

【アドバイス】

・自分が契約したい機器の操作方法やプラン内容を確認し、理解してから契約しましょう
 ・通信契約を解約する場合の条件についても、事前によく確認しましょう

●インターネットや電話、電力・ガスの契約切替

【事例】

・「料金が安くなる」と電話で勧誘され契約したら、よく分からないサポートなどのオプション料金を請求された
 ・現在契約している事業者のプラン変更だと思って了承したら、別の事業者との契約になっていた

【アドバイス】

・電話で「料金が安くなる」と言われてもうのみにせず、家族や周りの人に相談するようにしましょう

・勧誘してきた事業者名や内容をよく確認し、契約の意思がない場合は、はっきりと断りましょう

・電気やガスの「検針票を見せて」と言われても、すぐに応じないようにしましょう

●パソコン操作中の警告画面・警告音

【事例】

・パソコンでインターネットを使用していたら、突然大きな警告音が鳴り、画面にウイルス感染の表示が出た。驚いて表示されている電話番号に連絡すると、高額なセキュリティソフトや遠隔サポートの料金を請求された

・次つぎに料金の支払いを要求されて、指示されるままコンビニでプリペイド型電子マネーを買って支払ってしまった

【アドバイス】

・警告画面や警告音が鳴っても「偽物ではないか」とまずは疑ってみましょう

・警告画面に表示された連絡先に電話しないようにしましょう

・表示された警告画面が偽物の表示と考えられる場合は画面を閉じましょう

・セキュリティソフトを入れアップデートを



実施するなど、日頃からセキュリティ対策を心がけましょう

●心当たりのないメール・利用料金の請求

【事例】

・利用した覚えのないサービスの「利用料を支払え」というメールが届いた

・宅配業者から注文した覚えのない「荷物を預かっている」というSMSが届いた

・実在する大手事業者を名乗り「1年間電話料金が未払いになっている。支払わなければ法的手続きを取る」と電話があった

・公的機関を名乗り「還付金が受け取れる」というメールが届いた

【アドバイス】

・利用した覚えのないサービスの利用料などを請求されても、相手には連絡しない、支払わないようにしましょう

・SMSやメールに記載されているURLには安易にアクセスしないようにしましょう

・行政機関や公的機関の名前で「給付金や補助金が支給される」「還付金があるので受け取ってほしい」などという電子メールや、ATMへ誘導するような電話をすることはありません

・不明な点がある場合は、実在する行政機関や事業者などの正式な問い合わせ窓口を家族や周りの人と調べて、問い合わせましょう

●給湯器の無料点検

【事例】

・電話で無料点検を持ちかけられ、「このままでは壊れる」「今なら割引できる」などと急かされて交換工事の契約をしてしまった

・後になり契約書を見ると、契約先のガス会社やメーカーとは無関係な県外の知らない事業者だと気づいた。契約しているガス会社に問い合わせたところ、「関係のない事業者だ」と言われ、改めて点検してもらったら「交換の必要はなく、費用も高額である」と言われた。解約したい

【アドバイス】

・電話や訪問で無料点検を持ちかけ、不安になるような点検結果を伝え、早急な給湯器の交換を迫る「点検商法」の相談が相次いでいます。無料と言われても、安易に点検させずに断りましょう

・不安な場合は、本当に交換が必要か契約先のガス会社やメーカーなどに相談しましょう

・契約してしまっても、クーリング・オフができる場合があります



高齢者の消費者トラブルを防ぐための見守りチェックリスト

家の様子

- 家に見知らぬ人が出入りしていないか
- 不審な電話のやりとりがないか
- 家に見慣れないもの、未使用のものが増えていないか
- 見積書、契約書などの不審な書類や名刺などがいないか
- 家の屋根や外壁、電話機周辺などに工事の形跡はないか
- カレンダーに見慣れない事業者名などの書き込みがないか

本人の様子

- 定期的にお金をどこかに支払っている形跡はないか
- 生活費が不足したり、お金に困っていたりする様子はないか
- 業態のよく分からない店や会場に頻繁に出入りしていないか
- 何かを買ったことを覚えていないなど、判断能力に不安を感じることはないか



このような変化に注意して見守りましょう。少しでもおかしいと思ったら、早めに消費生活センターへつなぎましょう。



▲写真の建物に消費生活センターがあります

専門の資格を持った相談員が、トラブルに対処するための助言や情報提供をします。契約によっては取消しや解約ができる場合があります。必要に応じてあせせんや専門機関の紹介など、問題解決の支援も行います。事業者から勧誘を受けて迷ったときや不安なことがあれば、気軽にご相談ください。

【相談場所】市役所多目的棟内

【相談時間】午前9時～正午、午後1時～4時

【休館日】土曜日・日曜日、祝日

【電話相談】485-0559（相談専用）