



消費のトラブル、
いやや!

平成30年度 大阪府内の65歳以上の
相談1件当たりの平均契約購入金額^(※1)

118.8万円

前年度より24.2万円上回りました

(※1) 請求された、または契約した額

契約してしまっても、解約できる場合があります!

困った時は、消費者ホットライン **188番**

(局番なし)

平成30年度に府内消費生活センターへ寄せられたインターネット接続回線に関する相談件数は**1,903件**で、全体件数の上位を占めています。

事例①

**インターネット接続回線の
勧誘トラブルが多発!**

契約先事業者のプラン変更と違って
いたら、別事業者と契約しており、
今の料金より高くなった!

具体的な手口

契約先の大手通信事業者を名乗り、「現在の
料金より安くなる」と勧誘し、光コラボレ
ーション事業者^(※2)への乗り換え手続きを促
してきます。

後日、届いた契約書面等を確認すると、契約
先が別会社となり、覚えのないオプション
がセット契約されていました。

(※2) 大手通信事業者から光回線サービスの卸売りを
受けた事業者

光回線新サービスの案内です。今より料金がお安くなりますよ。

じゃあ変更
しようかしら!



ポイント

- サービス内容が分からない、乗り換えの
必要があるかどうか迷ったとき、勧誘が強引
だと感じたなど、契約に疑問がある場合は
その場で契約しないようにしましょう。
- 十分に検討し、不要な場合ははっきりと
断りましょう。

アドバイス!

「安くなる」と勧誘されても、他のオプションサービスとセット契約の
場合、**結果的に今の料金より高くなる可能性があります。**

インターネット接続回線の契約は、**契約後も契約書面の受領日を初日と
する8日間が経過するまで、電気通信事業法^(※3)により、利用者の都合で
契約を解除できます(初期契約解除制度)。**

手続きが分からない、困ったときは**消費生活センター**に相談してください。

(※3) 通信の秘密の保護や、利用の公平、重要通信の確保のほか、電気通信事業に係る
規律、電気通信設備業について規定する法律

相談事例とアドバイスは、「国民生活センター」のホームページも参考にしてください!

HP [光回線サービスの卸売に関する勧誘トラブル](#)

検索



被害に遭わないための「あいうえお」

知らない人が訪ねて
きたり、電話がかかっ
てきたら、消費者トラ
ブルに遭わないため
の「あいうえお」を思い
出してください。

- あ** あけない、出ない
- い** いりませんは、はっきりと
- う** うまい話は要注意
- え** えんりよなく周りに相談
- お** おかしいと思ったら、すぐに相談

悪質な事業者から身を守るために

お断りステッカーを貼りましょう

お断りステッカーを玄関付近の訪問者から
見える場所に貼りましょう。悪質な事業者の
強引な勧誘をけん制できます。必要な方は、
府内の各警察署、お住まいの市町村の消費生
活相談窓口、または大阪府消費生活センター
にお問い合わせください。

問 府消費生活センター ☎ 06(6612)7500



高齢消費者に多い 住宅関連トラブル!

事例② 「保険金が使える」と誘う住宅修理工事契約

工業者から「壊れている雨どいを保険で修理できる」と言われ、修理を依頼した。その後保険請求手続きのアドバイスを受けて保険会社に書類を提出したところ、後日保険金が支払われたが、工業者から手数料として保険金の30%を請求された。手数料の説明は受けていなかった。

ポイント

- その場で契約せず、落ち着いて考えて、身近な人に相談しましょう。
- 住宅修理工事契約をするときは複数の業者から見積もりを取りましょう。
- 工事の内容や条件、解約時の違約金などを契約書面で確認しましょう。
- 保険金請求サポート契約内容（保険金請求手数料の有無等）も併せて確認しましょう。

アドバイス!

訪問販売で勧誘された場合は、特定商取引に関する法律に基づき、契約書面を受け取った日を含めて8日間以内であれば、解除（クーリング・オフ^(※4)）できます。

(※4)クーリング・オフとは、特定の取引について、一定の期間は消費者が無条件で契約を解除できる制度（無条件解除）です。法定書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフが可能です。8日間が経過しても事実と違うことを告げる行為をした場合は、取り消しが可能となることがあります。



こんな悪質商法も 増加しています!

事例③ 仮想通貨（暗号資産）の投資に関する悪質商法

大学生の孫が、SNSで知り合った人から「仮想通貨に投資するともうかる。人を紹介すれば紹介料も受け取れる」と持ちかけられ、30万円をクレジットカードで支払った。その後1カ月が経過したが、仮想通貨の収入はなく引き落としが迫っている。解約したいが契約書もなく、事業者の住所や電話番号もわからない。

ポイント

- 実態が分からない悪質商法はきっぱり断りましょう。
- 安易にクレジットカードで高額な決済や借金をしないようにしましょう。



アドバイス!

このようなケースでは、クーリング・オフできる場合もありますが、事業者の連絡先が不明で通知を出すことができません。ただし、クレジットカード会社等に連絡することで解決できる場合があるので、早めに消費生活センターに相談しましょう。詐欺の可能性もあるので、警察にも届けましょう。



高齢者の見守り

本人は被害に遭っていることに気が付かなかったり、相談することをためらったりすることがあります。トラブルを未然に防止するためには、家族や周囲の方の見守りが大切です。次の見守りポイントを参考に、身近な消費者被害を防止しましょう。

見守りのポイント

- 見慣れない人が出入りしている
- 新たにリフォームした跡がある
- 見慣れない段ボールなどが積まれている
- 金銭に困っている様子がある
- 生活用品などが新しいものになっている（浄水器、布団など）
- 金融関連のパンフレットや送付物が置いてある

不安なとき・おかしいなと思ったときは?

消費生活相談窓口

にご相談ください!

消費者ホットライン

い や や!

1 8 8 番 (局番なし)

(お住まいの市町村等の消費生活相談窓口をご案内します)



消費者教育推進大使
大阪府広報担当副知事
もぎやん

令和元年10月1日から、消費税および地方消費税の税率が8%から10%に引き上げられると同時に、軽減税率制度が実施されます。制度に関する一般的なご質問やご相談は、「消費税軽減税率電話相談センター（軽減コールセンター）（国税庁）」まで。

問 消費税軽減税率電話相談センター

0120-205-553（フリーダイヤル）

HP 消費税軽減税率電話相談センター



検索