



【INDEX】

<消費者トラブル注意情報>

1. 被災地域は特に注意！災害後の**住宅修理トラブル**
2. **オンラインゲーム**や**ライブ配信**で子どもが**高額課金**

<講座の募集>

【出前寄席】～消費者トラブルの手口と対策を落語で学ぶ～

- (1) 『悪質商法にご用心！』

【出前講座】～身近な暮らしに関わる講座～

- (1) 『仕事や家庭に役立つ「整理収納」講座』
- (2) 『わたしと家族の「そうぞく」講座』

<消費者トラブル注意情報>

1. 被災地域は特に注意！災害後の住宅修理トラブル

◆◆◆相談事例◆◆◆

自宅を訪問した事業者が台風で傷んだ屋根を見て「今直さないと大変なことになる、直しておけばまだ住める。瓦下地の3割は傷みが激しく、修繕費用が高額になる」などと不安をあおってきたので、住む場所がなくなるとは大変と思い、約110万円の修繕契約をした。しかし、説明を受けた工事内容が行われていないことが分かった。既に約50万円を支払ったが、見積書・工事請負契約書面も不可解なところがあり、残金を支払いたくない。どうすればいいのか。 (50歳代、女性)

◆◆◆問題点とアドバイス◆◆◆

(1) 複数の見積もりで比較検討！

自宅を突然訪問してきた事業者などから勧誘を受け、住宅修理工事や保険金申請サポートの契約を結び、トラブルになるケースが多くみられます。工事の必要性や費用の見積もりが適正なのか、その場で判断するのは難しく、事業者に言われるがままに契約をしてしまうおそれがあります。勧誘を受けてもその場で契約せず、複数の見積もりを比較するなど慎重に検討し、修理が必要ない場合にはきっぱりと断りましょう。



(2)不安をあおる勧誘に注意！

「今直さないと大変なことになる」や「次の大きな地震で倒壊する可能性がある」などと、消費者の不安をあおって契約を迫るケースもみられます。なかには、あらかじめ用意しておいた別の住宅の写真を、さも自宅が損傷しているかのように見せて消費者の不安をあおるケースもありますので注意してください。



(3)契約前に工事日程や費用を十分確認！

契約前に、工事日程や費用の妥当性についても十分に確認しましょう。また、事前に、施工される工事の仕上がり具合などのサンプルを見せてもらう、工事延期、やり直しの場合の取り決めをしておくで安心です。

(4)「保険を使って自己負担なく修理できる」「申請サポートする」との勧誘に要注意！

保険金請求の申請をサポートするなどとして高額な手数料や違約金を請求するケースが



みられます。保険金の請求は加入者自身で行うことが基本です。「申請サポートする」と勧誘をされてもすぐに契約せず、加入先の保険会社や保険代理店に相談しましょう。また、経年劣化による損傷と知りながら、自然災害等の事故による損傷と申請するなど、うその理由で保険金を請求すると詐欺罪に問われるおそれもありますので、絶対にしないでください。

(5)訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合、クーリング・オフができます！

事業者からの訪問や電話勧誘を受けて契約した場合、特定商取引法に定める書面を受け取った日から数えて 8 日以内であればクーリング・オフ(無条件での契約解除)をすることができます。望まない契約をしてしまった場合には、速やかに書面またはメール等によりクーリング・オフを申し出てください。



(出典)「国民生活」2023 年6月号「相談情報ピックアップ」

2. オンラインゲームやライブ配信で子どもが高額課金

スマホやタブレット、家庭用ゲーム機で利用するオンラインゲームで、子どもが保護者の許可なく課金してしまったというトラブルが急増しています。また、スマホアプリなどで利用するライブ配信サービスでも同様のトラブルが目立っています。



～親が知らないうちにクレジットカードで課金～

◆◆◆相談事例◆◆◆

【事例1】小学生の息子が、家庭用ゲーム機でゲームのポイントを購入するため、クレジットカードで約7万円課金していたことが分かった。息子は半年ほど前から、父親のクレジットカードが登録された父親のアカウントを利用してゲームをしていたようだ。ゲームのポイントを得る方法を動画サイトで見てまねをし、課金されているとは知らなかったようだ。ゲーム機会社に返金を申し出たが、断られた。

【事例2】小学生の娘が、スマホのライブ配信アプリで、配信者への投げ銭(※1)に5カ月間で約250万円の課金をしていたことが分かった。娘は父親のクレジットカードを無断で持ち出して登録して利用したようだ。請求を取り消してほしい。

◆◆◆トラブルにあわないために◆◆◆

オンラインゲームやライブ配信サービスで課金する場合のルールを家族で話し合しましょう。また、子どもが無断でクレジットカードを持ち出さないよう、管理しましょう。子どもが保護者の許可なく課金することがないように、保護者のアカウントを子どもに利用させないようにしましょう。



また、ペアレンタルコントロール(※2)の機能を利用することで、子どものアカウントでの課金を保護者が制限できます。

やむを得ず保護者のアカウントを子どもに利用させる場合は、予期しない課金を防ぐために、事前にアカウントの設定を確認し、決済時にパスワードを必要にしておく、課金時に決済完了メールが届くようにするなどの設定をしましょう。

未成年者が保護者の許可なく課金した場合には、未成年者契約の取消しが可能な場合があります。ただし、保護者のアカウントを子どもが利用して課金した場合や、ゲーム内の年齢確認画面で成人であると偽って課金している場合には、取消しや返金が認められないケースがあります。



※1 ネット上の配信コンテンツの閲覧者が、制作者や配信者に対して金銭などを寄付できるサービス・機能。また、その寄付。

※2 子どもにとって好ましくない内容のウェブサイトやコンテンツに対し、利用や閲覧の制限を設ける機能。

(出典)くらしの豆知識 2023「気を付けて！ネットの落とし穴」より抜粋

.....
<消費生活に関する講座の募集>

【出前寄席】

(1) 『悪質商法にご用心！』

～真打落語家が悪質な消費者トラブルの手口と対策を楽しくお伝えします～

- ・ 9月6日(水) 午前10時30分～11時10分 区民ひろば南池袋
(8月22日から募集開始)

【出前講座】

(1) 『仕事や家庭に役立つ「整理収納」講座』

～収納テクニックなど、実践的な整理収納術をお伝えします～

- ・ 8月21日(月) 午前10時30分～12時 区民ひろば上池袋
(8月7日から募集開始)
- ・ 8月23日(水) 午後1時30分～3時 区民ひろば仰高
(区内は8月9日、区外は8月16日から募集開始)

(2) 『わたしと家族の「そうぞく」講座』

- ・ 8月28日(月) 午前10時～11時30分 区民ひろば椎名町
(7月26日から募集開始)

※いずれも無料。開催される区民ひろばへの申込みが必要です。詳しい内容は↓

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/2005270953.html>

.....
★困ったときは、すぐに相談！ 局番なし **188**(消費者ホットライン)

★豊島区在住・在勤・在学の方の商品の購入や契約のトラブルなど、消費生活に関する相談は「豊島区消費生活センター」で受け付けています。

【相談専用電話】03-3984-5515

詳しい内容はこちらから↓

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/021970.html>

●発行・問い合わせ先:豊島区生活産業課消費生活グループ TEL:03-4566-2416