



## 消費者トラブルで困ったら 消費生活センターへ相談を

消費生活センターでは、商品やサービスなどの消費生活に関する苦情や問い合わせを、資格を有する6人の専門相談員が受け付け、解決に向けて助言をしています。皆さんが安心して暮らせるよう、相談業務や消費者教育の推進を行っています。

今回は、年々増えているインターネットのトラブルに関する相談から、特に気を付けてほしい事例を紹介いたします。

問 消費生活センター (0798・69・3156)



西宮市  
消費生活センター

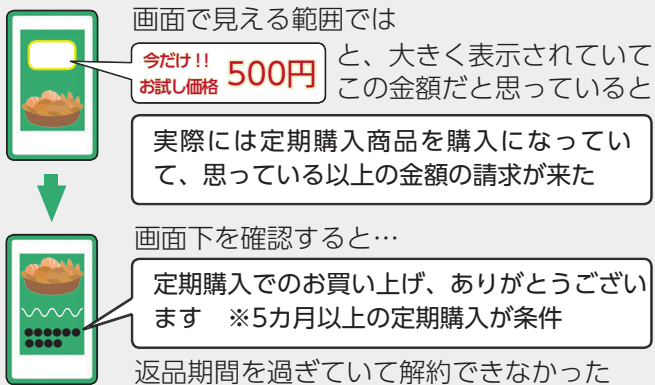
相談件数  
増加中

インターネット関連のトラブル

### 事例1 お試し価格のつもりが定期購入の契約に

「お試し価格で購入したつもりが、購入の条件が定期購入だった」、「1回限りの購入だと思っていたら2回目が届き、解約したいが販売者と連絡が取れない」といった相談が多く寄せられています。

4月~9月で  
相談件数100件超



広告や申込最終画面で契約内容や解約条件の確認を



消費者庁消費者ホットライン188 イメージキャラクター イヤヤ

### 事例2 突然表示される偽セキュリティ警告画面

パソコンで、インターネット使用中に突然「ウイルスに感染している」等の警告画面が表示され、慌てて不要な「ソフトウェア購入」や「サポート契約」をしてしまうといった相談が増えています。

50・60代を  
中心に  
相談件数増



慌てて事業者に連絡したり、サポート契約をしないで



### 事例3 子供のオンラインゲーム課金の請求

「クレジットカード会社から身に覚えのない高額請求が届いたので確認すると、子供がオンラインゲームの課金アイテムを購入していた」といった相談が年々増加しています。

親子でゲームの内容を確認し、ルールを作りましょう  
大人はクレジットカードの管理をしっかり



注意  
ポイント

▶ 事業者の情報はしっかり確認を  
事業者の所在地や連絡先、他の利用者の評価などの情報を確認しましょう

▶ 通信販売はクーリング・オフの対象外  
通信販売を利用するときは、解約や返品の条件、利用規約などを事前に確認しましょう

トラブルかなと思ったら  
まずは相談を

0798・64・0999 (相談専用)

または「消費者ホットライン」188 (局番なし) へ

消費生活センター  
【住所】北口町1-1 アクタ西宮西館3階  
【相談時間】月曜～土曜の午前9時～正午、午後1時～4時45分  
(祝・休日、12月29日～1月3日を除く)



消費生活センター 赤松所長

### 「自立した消費者」になりましょう

当センターでは消費者トラブルの相談受付や被害防止の啓発活動、消費生活出前講座への講師派遣など、市民の皆さんが被害に遭わないために消費者教育を推進しています。消費者トラブルに遭わないために、日頃から消費生活に関する知識や判断力、交渉力を身に付け、「自立した消費者」になりましょう。

● ● ● 本紙では今後、月に1回程度、西宮・甲子園警察署からの啓発情報「情報110番」を掲載します ● ● ●

## 警察署からの 情報110番



電話で「口座番号・暗証番号を教えてください」、「現金やキャッシュカードを預かる」などの言葉を使った詐欺被害が発生しています。これらの言葉には特に注意しましょう。

市内の特殊詐欺の発生状況 (1月～9月)  
・被害件数 70件 (前年比23件増)  
・被害総額 約9000万円

## 今、西宮市民が狙われています!

### 防犯のポイント

- 知らない番号、非通知の電話には出ない
- 留守番電話に設定し、相手を確認して対応する
- 家族や警察に相談する

問 西宮警察署 (0798・33・0110)、甲子園警察署 (0798・41・0110)

