

消費生活センターニュース

消費者

ひろば



高槻市立消費生活センター

令和6年度消費生活相談概要

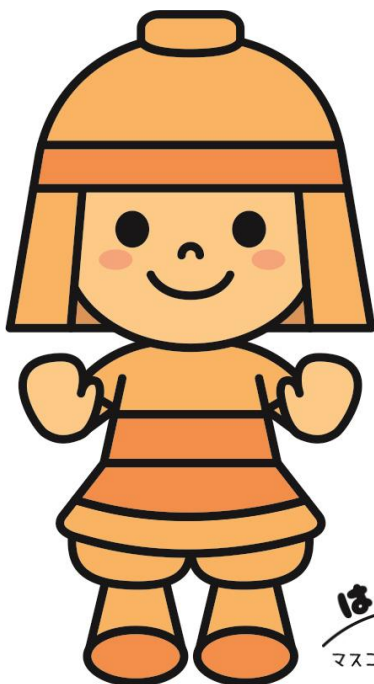
消費生活センターからのお知らせ

国際電話番号による特殊詐欺が急増中!

子どもを事故から守る!子ども安全情報

より安全なチャイルドシートの使用を!

STOP!



特殊詐欺

はにたん
高槻市
マスコットキャラクター

お買い物やサービスのトラブル ご相談ください

高槻市立消費生活センター

相談専用ダイヤル

072-682-0999

消費者ホットライン

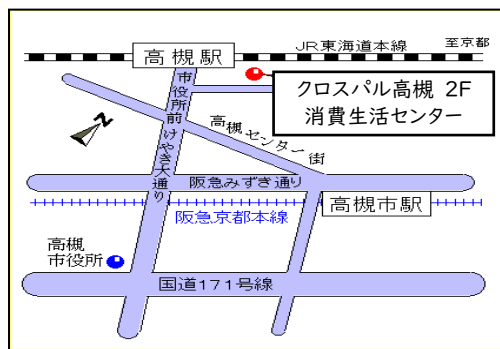
188
いやや!

お住まいの市町村の
消費生活相談窓口を
ご案内します

〒569-0804 高槻市紺屋町1-2 クロスパル高槻2F

開館日:月~金曜日 9:00~12:00/13:00~17:00

(祝日・年末年始を除く)



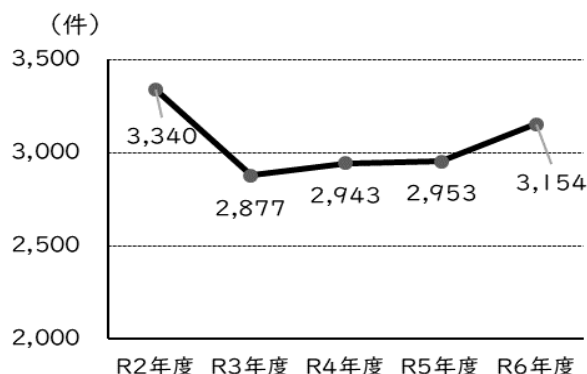
令和6年度消費生活相談概要

相談件数の推移推

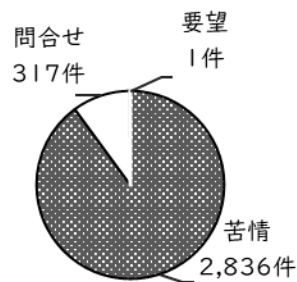
令和6年度の相談件数は、3,154件で前年度に比べて201件（6.8%）増加しました。（図1）

その内訳は、苦情相談2,836件、問合せ317件、要望1件でした。（図2）

（図1）相談件数の推移



（図2）相談の内訳



苦情相談の多い商品やサービスの上位10項目

（表1）商品・役務別相談件数上位10

順位	相談内容	令和6年度	令和5年度
1	商品一般（商品の相談であることが明確であるが、その商品が特定できない、または特定する必要のない相談）	305	329（1）
2	役務その他（パソコンサポートサービス、不動産仲介サービス、廃品回収サービス等）	152	174（2）
3	戸建住宅（屋根工事、増改築工事、新築建売住宅等）	136	85（5）
4	健康食品	128	64（9）
5	化粧品	120	142（3）
6	移動通信サービス（携帯電話、スマートフォンサービスへの加入、利用等）	88	75（6）
7	紳士・婦人洋服	75	58（12）
8	集合住宅（賃貸アパート、新築分譲マンション等）	74	100（4）
9	他の教養・娯楽（スポーツ施設利用、インターネットゲーム等、他の教養・娯楽に該当しないサービス）	69	64（9）
10	インターネット通信サービス（プロバイダの遠隔操作等）	68	69（7）

※（ ）内は令和5年度の順位

苦情相談を商品・役務別（表1）に見てみると、「商品一般」の相談が最も多くなっています。次いで、「役務その他」の相談です。いわゆる「サポート詐欺」の相談が多く、これは、パソコンやスマホに「ウイルスに感染した」と表示され、慌てて表示された番号に電話すると、偽のサポートセンターにつながり代金をだまし取られてしまうというものです。

3位に「戸建住宅」があげられているのは、突然訪問してきた業者と屋根工事や外壁修繕工事の契約を結んでしまったといった相談が、令和6年の春ごろに急増したことによるものです。

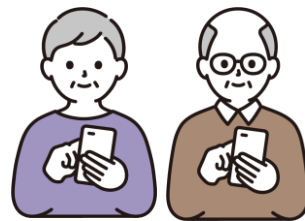
また、4位5位の「健康食品」「化粧品」は、主に定期購入に関するトラブルです。SNSの広告を見てお試しと思い購入したが、解約条件がある定期購入だった、という相談が多くなっています。

6位の「移動通信サービス」については、携帯電話やスマートフォンに関する相談です。別件で携帯ショップへ行ったところ、ショップ店員にお得なキャンペーンがあると勧められて、スマホの乗り換えのほか、様々なサービスをまとめて契約してしまったという相談が増えています。

今回は、携帯電話やスマートフォンに関する具体的な相談内容を見てみましょう。

携帯ショップでの契約は慎重に

こんな相談がありました



相談事例1

携帯電話会社から、今使っているガラホの部品がなくなるというメールが届いたので、近くの携帯ショップに出向いた。簡単スマホにしたいと申し出たが、店員からこちらの方がいいと高機能なスマホを勧められ購入した。家に持ち帰ったが、全く使い方がわからない。元のガラホに戻したい。（80歳代・男性）

相談事例2

来店を促すメールが携帯電話に届き、携帯ショップを訪れた。来店アンケートに回答したところ、コンセントに差すだけでネットに繋がる据置型Wi-Fiを勧められた。自宅に他社の同じ機器があるが、キャッシュバックキャンペーンということで現金2万円と、新しい据置型Wi-Fiをもらった。数日後、携帯会社から契約内容確認ハガキが届き、新しい据置型Wi-Fiの契約になっていることがわかった。契約したつもりはなかった。今使っている据置型Wi-Fiの機器代金の支払いも残っている。（80歳代・女性）

携帯電話だけでなく、様々なサービスを勧められることもあります。トラブルを防ぐために、普段から自分の契約内容を把握しておきましょう。

【携帯電話サービス】

- ・会社名 ・料金プラン ・1か月間のデータ量や通話料
- ・オプションサービス（留守番電話サービス、端末補償サービス等）

【使用しているスマホ端末】

- ・iPhoneかAndroidか ・月々の支払金額
- ・端末購入サポートプログラムの有無

【その他サービス（契約先、セット割になっているかどうか等）】

- ・インターネット（光回線や据置型Wi-Fi）
- ・有料サイト（動画サービス等） ・固定電話 ・電気 ・ガス

【支払い方法】

- ・銀行口座引落 ・クレジットカード払い

契約内容を
チェック！



契約する際に気をつけること

1. 普段のスマホの使い方、自分の希望を明確に伝えましょう

- ・電話のみの使用 ・ネットをよく使用する ・操作の簡単なスマホにしたい
- ・今より月々の支払いを安くしたい ・シンプルなプランにしたい 等

2. わかるまで説明を聞きましょう

- ・契約内容 ・毎月の支払金額 ・割引サービスの内容 ・解約条件 等
- ※わかりづらい場合は、紙の契約書面を発行してもらう

3. 不安を感じたらその場で契約せず、家族や知人に相談しましょう

国際電話番号による特殊詐欺が急増中！

＋１や＋４４などから始まる国際電話番号を利用した特殊詐欺が多発しています。
「＋」から始まる番号の電話には「出ない」「かけ直さない」ようにしてください。
普段、国際電話を利用していない方は、発信・着信を無償で止めることができます。

お申込み・お問い合わせはこちらから

お近くの交番、または高槻警察署
国際電話不取扱受付センター

０７２－６７２－１２３４
０１２０－２１０－３６４



子どもを事故から守る！子ども安全情報

より安全なチャイルドシートの使用を！

消費者庁には、交通事故等が起きた際にチャイルドシートを適正に使用しておらず、けがをしたという事故情報が医療機関から寄せられています。



- 保護者が運転する車が、時速４０km程度で電柱に衝突した。同乗していた子どもはチャイルドシートに座った状態で、車の側面に頭部を打撲した。頭蓋骨陥没骨折、急性硬膜下出血、脳挫傷及び脳神経の損傷が認められ、入院となった。子どもが嫌がるため、日頃からチャイルドシートの肩ベルトを付けていなかった。（２歳）

チャイルドシートを使用している場合でも、正しく座らせていなかったり、体格に合っていない場合などには、チャイルドシート本来の機能が発揮できないことがあります。以下の点に注意し、正しく使用しましょう。

事故を防ぐためには

- 子どもが６歳になるまでは必ずチャイルドシートを使用し、６歳以上になってもシートベルトを正しく使える体格になるまでは、チャイルドシートを使用する
- 取扱説明書をよく読んで、取付可能な座席に確実に固定し、子どもの体格に応じ、シートの角度や背面の高さ、ベルトの長さを調節し、バックルを確実に締める
- チャイルドシートを購入する際は、使用する車に適合しているかや、国土交通省の定める保安基準に適合したマーク（Ｅマーク）がついているかを確認する

＜参考＞ みんなの消費安全ナビ from 消費者庁 Vol.653 「より安全なチャイルドシートの使用を！」

消費者庁では、メール配信サービス「みんなの消費安全ナビ from 消費者庁」により、事故防止を中心に、安全な消費生活に役立つ情報を定期的にお届けしています。ぜひご活用ください