

# こんな消費者トラブルに

## ご注意ください！

自宅への訪問販売や、電話での勧誘販売、メール・郵送物での勧誘…。悪質業者とのトラブルは身近に潜んでいます。

消費者トラブルに遭わないためには、巧妙化する手口について知り心構えしておくことが大切です。

今月号では、市や中濃地域の相談窓口に寄せられたトラブルの中で相談件数が多かった事例を紹介いたします。

### あなたの個人情報 が漏れていると言われ…

**■事例**…突然、「あなたの個人情報 がインターネット上に出回っている。当社は公的機関からの依頼を受け無料で個人情報を削除している。後日担当者から依頼確認の電話を掛けさせるので、すべて「はい」と答えるように」との電話があった。名前や年齢も確認され本当に個人情報 が漏れているのだと思い、不特定多数に個人情報 が知られては大変だと思い、お願いしますと答えてしまった。

### ★対応★

●公的機関からの依頼であるかのように装うことで、消費者を信用させようとする悪質商法の手口の一つです。

●無料とつたっていても、後から何らかの金銭的要求が発生することも考えられます。安易に

依頼をしないようにしましょう。

●相手が個人情報を知っていた場合であっても、当該情報の正誤を言わないように注意してください。また、本人確認のためと、身分証の写しの送付や面会を強要された事例が報告されています。新たな個人情報を与えてしまうと、架空請求や不当請求といった二次被害に遭う恐れがあります。不審な電話には応じないようにしましょう。

### オンラインゲームの高額請求が届いた

**■事例**…中学生の息子が携帯音楽プレーヤーに音楽をダウンロードしたいのでクレジットカードを利用させてほしいと頼んできたので、1回だけならと思

い、カード番号等を口頭で伝え、数百円の代金を息子から受け取った。ところが、今月、クレジットカードの利用明細に使った

覚えのない約10万円が記載されていた。クレジットカード会社に問い合わせると、オンラインゲームの利用料金であることが分かった。息子に事情を聞くと、携帯音楽プレーヤーでオンラインゲームをしており、ゲーム内でコインを購入したが実際にお金が掛かるとは思わなかったと言った。クレジットカード番号の入力などは必要なかったようだが、支払わなければならないか。

### ★対応★

●オンラインゲームに関する相談が増加しています。中でも16歳未満のトラブルの相談が増えており、低年齢化が進んでいます。未成年者の場合、成年者よりも購入契約金額が大きくなる傾向にあり、多くの場合、親のクレジットカードが利用されています。

●事例の他に、親がネットショッピング等のクレジット決済のために登録したクレジットカードの情報等を子どもがそのまま利用してアイテムを購入したといったケースや、無断でクレジットカードを持ち出し番号を登録したケースなども報告されています。

●オンラインゲームには有料アイテムなしでは楽しめないものが多くあり、サービス形態や決

済手段も多様化しています。親は、オンラインゲームの仕組みをよく理解しておくことが大切です。また、クレジットカードや、カード番号を登録しているIDの管理には十分に注意しましょう。何よりも、ゲーム利用のルールなどについて、日ごろから子どもとよく話し合っておくことが第一です。

●困ったときは消費者相談窓口にご相談ください。

## 多重債務無料相談会

- ▼日時… 4月12日(土) 午後1時～午後4時
- ▼場所… 岐阜県県民生活相談センター  
(岐阜市藪田南5-14-53 ふれあい福寿会館内)
- ▼相談対応… 弁護士、司法書士等
- ▼相談方法… ①面接相談【要予約】＝時間は1人30分。  
予約受付は4月11日(金)まで随時受付(日曜日を除く)。  
県民生活相談センター(Tel058-277-1003)にて受付。  
②電話相談＝開催日の時間内に直接お電話ください。  
Tel058-277-1003(県民生活相談センター)

◆相談窓口一覧◆ 困ったときには、消費生活相談窓口にご相談ください！※相談は無料で秘密は固く守られます。

窓 口	電話番号	受 付 日
消費者ホットライン	0570-064-370 (全国共通番号)	年末年始を除く毎日(ガイダンスに従って操作すると、お近くの相談窓口につながります)
岐阜県県民生活相談センター	058-277-1003	月～金曜日：午前8時30分～午後5時 土曜日：午前9時～午後5時(電話のみ) ※祝日・年末年始を除く
岐阜県中濃振興局振興課	0574-25-3111 (内線212)	月・火・木・金曜日：午前8時30分～午後4時15分 ※祝日・年末年始を除く
郡上市役所総務課またはお近くの各振興事務所振興課	67-1832 (内線1353) ほか	月～金曜日：午前8時30分～午後5時15分 ※祝日・年末年始を除く