

登米市消費生活通信

2023年 第9号 (10月)

電気・ガス「料金が安くなる」などの勧誘に要注意！

電話勧誘や訪問販売をきっかけとした電力・ガスの契約切り替えに関するトラブルが増えていきます。料金が安くなると勧誘されたが、逆に料金が高くなったという相談のほか、気づかないうちに契約が切り換えられていたというケースも見られます。

【事例】

- ① 大手電話会社を名乗る者から、「料金が安くなるので検針票の内容を確認したい」と電話があり、話を聞くことにした。検針票を見ながら名前と住所とお客番号を伝えたところ、「書類を送るので検討してほしい」と言われた。後日電気料金の請求書が届いたために事業者を確認したところ、契約したことになっていた。解約するには違約金が必要と言われた。
- ② 事業者が突然自宅に来訪し「高齢者の料金負担を少なくするために来た。ガスの契約を当社と結ぶと安くなる」と勧誘された。契約するガス会社を変えるつもりはないと伝えたところ、「そのガス会社からの委託で訪問している」というので、安心して契約書にサインした。その後契約しているガス会社に問い合わせると、委託している事業者は無く、高齢者の料金対策もしていないことが分かった。



☆ アドバイス ☆

● 勧誘してきた相手をよく確認！

事業者から電話や訪問販売で勧誘を受けた場合、勧誘してきた会社の連絡先を確認しましょう。訪問された場合は名刺を受け取るなどして、誰が、何のために訪問したのか必ず確認しましょう。

● 契約中の料金プランと必ず比較しましょう。

電力・ガス会社は、勧誘の際にプラン及び料金の算定方法について説明を行う義務があります。契約内容や料金の割引期間等の契約条件をよく説明してもらい、メリット・デメリットを把握したうえで契約をしましょう。

● 検針票の記載情報は慎重に取り扱しましょう。

氏名・住所だけでなく顧客番号、供給地点特定番号など検針票の記載情報は重要な個人情報です。これらの情報によって電力会社・ガス会社は契約を行っているので、電話勧誘や訪問販売で情報を聞かれてもすぐ教えてしまわないように気を付けましょう。

● 不要だと感じたら、はっきり断りましょう。

契約してしまっても、訪問販売や電話勧誘販売の場合、書面受領日から8日間以内であればクーリング・オフができます。



見守りで高齢者の消費者トラブルを防ぎましょう

高齢者の消費者トラブルについての相談が多く寄せられています。悪質業者は、高齢者の3つの大きな不安「お金」「健康」「孤独」に付け込み、大切な財産を狙ってきます。高齢者が安全・安心な消費生活を送るためには、身近にいる家族、地域の皆さんの見守りが大切です。日頃から、高齢者の様子を気にかけて、声をかけ、ちょっとした変化を見逃さないことが大切です。それが高齢者を消費者被害から守ることにつながります。

気づきのポイント

～こんな変化に注意して見守りましょう～

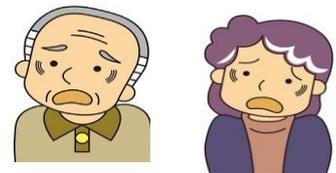
- ◆ 見積書、契約書などの不審な書類や名刺などがいないか
家に見慣れないもの、未使用のものが増えていないか
- ◆ 家に見慣れない人が出入りしていないか
- ◆ 生活費が不足したり、お金に困っていたりする様子はないか
- ◆ 家の屋根や外壁、などに不審な工事の形跡はないか



おかしいな…と思ったら

声かけ

- 高齢者の意思を尊重しながら、ゆっくり話を聞きましょう。
- 「何か困っていらっしゃいますか」「新しく買われたのですか」など、世間話の中で自然に聞くとよいでしょう。



事実確認

- 具体的に何があったのか事実を確認しましょう。
- 「誰にでも起こることですよ」「解決方法を一緒に考えましょう」などと相手の気持ちに寄り添って話を聞くことが大切です。



相談窓口につなぐ

- 地域の消費生活相談窓口にご相談しましょう。
- 直接本人が相談することが難しい場合は、家族や包括支援センターなどを通して相談することもできます。



「光回線をアナログ回線に戻せば料金が安くなる」という勧誘に注意 !!

インターネットの光回線の契約をしている消費者に対して、「アナログ回線（アナログ電話）に戻せば料金が安くなる」などと勧誘し、手続き代行やオプションサービスの料金として高額な請求をする「アナログ戻し」のトラブルが増えています。



【事例】

イラスト：消費者庁イラスト集より

- ① 「インターネットを利用しないのに毎月高い金額を支払っているのはもったいない。アナログ回線に戻してはどうか」と勧誘され承諾。約4万円を支払った後、事業者から再度電話があり、「アナログ契約と一緒に補償サービスも締結していると言われ、解約を申し出ると違約金を請求された。
- ② 「アナログ回線に戻すと毎月の支払いが安くなる。アナログへの変更をサポートする。はじめはいくらかお金がかかるが、すぐに元が取れる」と勧誘され承諾したところ、覚えのないサポートサービスが付いた高額な契約になっていた。
- ③ 大手電話会社を名乗る者から両親宅に電話があり、「インターネット回線を解約し電話をアナログ回線に戻すと今より料金が安くなる。アナログ戻しの工事をすれば費用をキャッシュバックする」と説明をされ、断ったのに、月々5000円の生活サポートの契約をしたことになっていた。

【アドバイス】



● 勧誘を受けた事業者名と契約内容をしっかり確認しましょう。

大手通信会社やその代理店を名乗っていても、実際は関係のない事業者が勧誘しているケースがみられます。また、アナログ回線に戻すことを勧誘のきっかけとして、実際には、手続き代行やコンサルタントの契約、サービス内容の詳細が不明な生活サポートなどオプションサービスの契約になっているケースがあります。このため、電話や訪問販売などで勧誘を受けた際には、相手方の事業者名や契約内容をしっかり確認することが大切です。

● 必要のない契約はきっぱり断りましょう。

光回線をアナログ回線に戻すと利用料金が安くなる場合がありますが、事業者からの勧誘を受けて、消費者が知らないうちに、アナログ回線への変更には必要のないサービスの契約を結んでいるケースがあります。勧誘を受けた際には、費用やサービス内容、解約条件などをよく確認し、必要ないと思ったらきっぱり断りましょう。もし契約書面などが送られてきたり、渡されていたりした場合にはすぐに内容を確認しましょう。「アナログ戻し」の手続き代行サービスや、生活サポートサービスなどを訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合には、一定期間内であればクーリング・オフできる場合があります。

● 光回線契約をアナログ回線に戻す場合には、NTT東日本に問い合わせましょう。

光回線契約をアナログ回線に移行する手続きは、第三者に依頼する必要はなく、消費者自身でNTT東日本に申し込むことができます。費用や条件等の詳細は、同社に問い合わせましょう。

◇ 事業者名や契約内容をしっかり確認！

◇ アナログ回線に戻す手続きはご自身でも可能です！

子どもがライブ配信サービスで投げ銭!?高額課金に気を付けて!

スマートフォン等でライブ形式の動画を配信したり、視聴したりする「ライブ配信サービス」の多くは無料で利用できますが、ライブ配信者を応援するためのいわゆる「**投げ銭**」という課金機能があり、子どもが保護者に無断で課金したという相談が寄せられています。

【事例】

- ① 夫のクレジットカードに心当たりのない高額な請求があり、カード会社に問い合わせたら、ライブ配信アプリでの課金だった。中学生の娘に聞くと、以前教えてもらった夫のクレジットカード番号を使いライブ配信で1回約1万円の投げ銭を何度もしたようだ。投げ銭や音楽等の購入で、数カ月で100万円以上の請求があった。
- ② クレジットカードの利用明細に、30万円以上もの身に覚えのない請求があった。調べてみると、小学生の息子が親のタブレット端末で動画投稿アプリのライブ配信を観て、投げ銭を繰り返していたことが分かった。クレジットカード情報を登録しており、息子も操作方法を見ていたので、使ってしまったようだ。



【アドバイス】

- スマートフォンやタブレット端末などのクレジットカードの登録状況やキャリア決済の設定状況等を確認し、暗証番号の管理を徹底しましょう。
- 保護者のアカウントを子どもに利用させないようにしたり、**ペアレンタルコントロール**を利用し、子どもの利用を制限したりすることが有効です。
- 子どもが保護者の許可なく課金しないように、子どもが利用しているサービスやその決済の仕組みを理解し、使い方やルールについて、日ごろから家族で話し合しましょう。



※**ペアレンタルコントロール**は、子どもに情報通信機器を与えている大人が、大人の目が届くように、情報通信機器を子どもに適切に活用できるようにさせるために有用な機能です。スマートフォンやゲーム機の機種によって異なりますが、保護者が子どもを保護するために以下のようなことができます。

《スマホ》

- ・ アプリや動画などのコンテンツに対する年齢制限
- ・ 特定のアプリの使用時間に関する制限
- ・ 通信や通話の相手に対する制限
- ・ 購入やダウンロードに関する制限

《ゲーム機》

- ・ ゲームのプレイ時間の監視
- ・ 他者とのコミュニケーションの制限
- ・ ゲームソフトなどの購入の制限



イラスト：消費者庁イラスト集より



登米市消費生活相談窓口

☎ 0 2 2 0 - 5 8 - 2 1 1 7 (直通)

出前講座のお問合せはこちらまで!!

【相談時間 月～金（祝祭日・年末年始を除く）9：00～12：00・13：00～16：00】

登米市南方町新高石浦130（登米市南方庁舎 市民生活課内）

相談の秘密は守られます。困ったなと思ったら一人で悩まず、相談しましょう!