

はままつくらしの情報



**実在する事業者をかたり未納料金を
請求する詐欺に注意！**

2025. 1

編集・発行

浜松市くらしのセンター

〒432-8032

浜松市中央区海老塚町51-1

【電話相談】

市民相談 457-2025

交通事故相談 457-2233

消費生活相談 457-2205

新しい年が始まりました。災害のない良い年になるよう願っています。
今年最初の紹介です。家の固定電話に大手通信会社や公的機関を名乗り
「2時間後に電話が使えなくなる」「未納料金がある」などと言われた、と
の相談が寄せられています。こうした電話は個人情報の取得、架空請求を
目的としていることが大いに疑われます。安易に回答せず、実在の会社、
公的機関の正規な窓口に事実を確認しましょう。

料金未納



今月号では、詐欺的な未納料金請求に関するトラブル事例とアドバイスを紹介します。

◆ 事例 未納の電話料金がある。支払わなければ法的措置をとる・・・

大手通信会社グループの事業者を名乗り、「1年間電話料金が未払いに
なっている。支払わなければ法的措置をとる。守秘義務があるので誰に
も話さないように」と電話があった。コンビニで電子マネーを購入する
ように言われ、店員に聞かれた場合は「自分で使う」と答えるよう指示
され、30万円分の電子マネーを購入し番号を教えた。翌日も電話があり、
5万円分の電子マネーを購入し番号を教えた。その後も追加で50万円分
購入するようにと電話があり、おかしいと思った。(80歳代)



◆ ひとことアドバイス

○実在する事業者を名乗り、身に覚えのない未納料金を請求される電話があつても、言われるまま支払ってはいけません。知らない番号や非通知からの電話は「出ない」「話を聞かない」「かけ直さない」ようにしましょう。



○コンビニ等で電子マネーを購入するよう指示し、番号を教えさせる方法はすべて詐欺です。

○不明な点がある場合は、実在する事業者の正式な問い合わせ窓口を家族や周りの人とともに調べて、問い合わせてください。

○困った時、不安に思った時、トラブルにあった時は、浜松市くらしのセンター等に相談しましょう。専門的知識を持った消費生活相談員がお話を伺い、助言等を行います。

(浜松市くらしのセンター：457-2205、消費者ホットライン 188)



消費生活相談員について紹介します



皆さんは消費生活相談員をご存じでしょうか？モノやサービスの売買に関する消費者の皆さんの相談に乗り、アドバイスや事業者と交渉を行うことで問題の解決や被害の防止に導く役割を果たしています。

今月号では消費生活相談員について紹介します。

消費生活相談員の紹介

◎どんなことをしているの？

○消費者に助言をする

電話や窓口で相談を受け付け、専門的知識を活用して、トラブルの解決策や、対処方法のアドバイスを行います。場合によって弁護士会や専門機関などを紹介して問題解決に導きます。



○事業者と交渉する

自力で事業者と交渉することが難しい場合は、必要に応じて、事業者と交渉することもあります。交渉する場合は、相談者(当事者)からの相談内容を的確に分析し、双方の間に立って調整を行い、解決の道を探ります。



○消費者に啓発する

消費者被害、高齢者の見守りをテーマとした出前講座、消費者トラブルの最新事例の紹介・対処法をアドバイスし、消費者被害の防止に貢献しています。

◎相談員になるには？

消費生活相談員になるには、消費者安全法など消費に関する法律や契約、解約、トラブル対応などについて専門的知識を有していることが不可欠です。

具体的には、消費生活相談員資格を有していること、またはそれと同等の知識を有していると認められることが必要です。

消費生活相談員資格は、「独立行政法人国民生活センター」または「一般財団法人日本産業協会」が実施する試験に合格することにより取得できます。

試験についてはそれぞれの主催団体にお問い合わせください。

浜松市くらしのセンターの消費生活相談員は全員が相談員資格を有しています。

【参考・引用】消費生活相談員 INFORMATION BOOK 発行：消費者庁



消費生活の知識を得ることは日々の買い物、契約、トラブル防止などにも役立ちます

主要生活物資価格調査結果は、総務省統計局が実施している「小売物価統計調査」をご覧ください(<https://www.stat.go.jp/data/kouri/doukou/index.html>)



消費者庁イラスト集より