

くらしのサポーター

徳島県消費者情報センター

通信

2021
12月号

No.182

「光回線をアナログ回線に戻せば料金が安くなる」という勧誘にご注意ください - 事業者名や契約内容をしっかり確認! -

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いわゆる「アナログ戻し」のトラブルが増えています。

【事例1】アナログ回線に戻すよう勧誘され承諾したが、必要のない契約をさせられ違約金を請求された

事業者から電話があり「インターネットを利用しないのに月々高い金額を払っているのはもったいない。光回線をアナログ回線に戻してはどうか」と勧誘され、「使わない光回線の料金を払い続けるよりはよい」と思い、承諾した。約4万円を請求されて銀行振込で支払ったあと、事業者から再び電話があり「アナログ戻しの契約と一緒に補償サービスなども締結している」と言われたが、そのようなサービスのことは聞いていない。事業者からは違約金を請求されているが、どうしたらよいか。（80歳代女性）

【事例2】アナログ回線に戻すと安くなると説明をされて断ったのに生活サポートの契約をしたことになっていた

大手通信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」と説明され、大手通信会社だと思い込んだ父が事業者の来訪を了承した。訪問してきた事業者から「指定期間に自分で電話会社にアナログ戻しを申し出るように。工事完了後にキャッシュバックする」と、書面への記載を執拗に求められたが、不審に思った両親は断った。しかし、事業者が置いていった書面を私が確認すると、月額約5,000円の生活サポートの契約を別の事業者としたことになっていた。両親は契約内容を全く理解していないので解約させたい。（80歳代男性）

このように、光回線から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の契約になっているケースがあります。こうした相談は高齢者を中心に寄せられています。ご注意ください。

- ◎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
- ◎必要のない契約はきっぱり断りましょう
- ◎光回線契約をアナログ回線に戻す場合には、NTT東日本またはNTT西日本に問い合わせましょう。手続きは消費者自身でも可能です【国民生活センター】

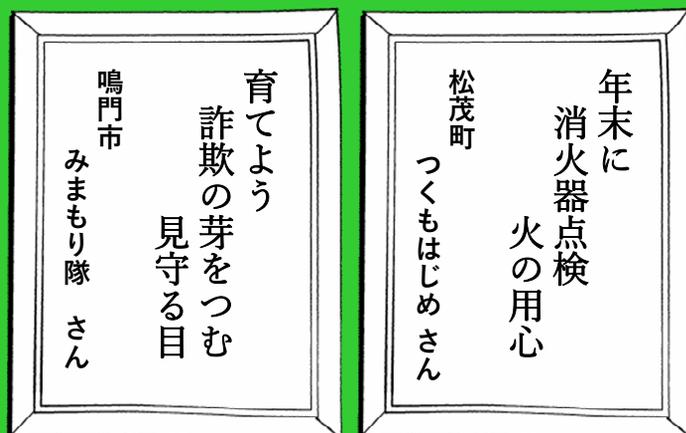
困ったとき、心配になったときは、
消費者ホットライン

い や や


188

最寄りの消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内し、消費生活相談の最初の一歩をお手伝いします。

くらすポ川柳



消費者問題に関する2021年の10大項目

国民生活センターでは、毎年、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談の特徴的なものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表しています。

<2021年の10大項目>

- ◆「優先接種」「予約代行」コロナワクチン関連の便乗詐欺発生
- ◆「おうち時間」でオンラインゲーム 子どものゲーム課金トラブル
- ◆成年年齢引き下げに向けた啓発活動が活発化
- ◆やけどや誤飲、窒息死亡事故も繰り返される子どもの事故
- ◆高齢者の消費者トラブル 自宅売却や予期せぬ“サブスク”の請求も
- ◆被害回復へ初めての終結案件 消費者団体訴訟制度
- ◆特定商取引法・預託法改正
詐欺的な定期購入・送り付け商法への対策強化、販売預託取引が原則禁止に
- ◆消費者トラブルのグローバル化とともに 越境消費者相談スタートから10年
- ◆「消費生活相談のデジタル化」検討はじまる
- ◆「訪日観光客消費者ホットライン」多言語サイト開設



2021年は、新型コロナウイルス感染症をきっかけとした「ワクチン接種」や「おうち時間」に関連したトラブルがみられ、また、特定商取引法の改正が注目を集めました。

◆「優先接種」「予約代行」コロナワクチン関連の便乗詐欺発生

新型コロナウイルスのワクチン接種が始まると、「ワクチンを優先的に接種できる」、「予約代行する」などといったワクチン接種に便乗した詐欺と思われる相談が寄せられました。

◆「おうち時間」でオンラインゲーム 子どものゲーム課金トラブル

新型コロナウイルスの感染拡大の影響が長引き、自宅で過ごす時間が長くなっている中、オンラインゲームで子どもが保護者の許可なく課金してしまったというトラブルが急増しました。「ペアレンタルコントロール」など予期せぬ高額な課金を防ぐための対応が大切です。

◆成年年齢引き下げに向けた啓発活動が活発化

2022年4月に20歳から18歳へと民法の成年年齢引き下げられます。徳島県においては、県内全ての公立高校への出前事業の実施、各種広報媒体を通じた啓発やLINEを活用したSNS相談の開始、消費者庁では若年者層に向けたSNSアカウントの開設や啓発動画の公開など、消費者教育と消費者被害の防止に向けた取り組みが活発化しました。



◆高齢者の消費者トラブル 自宅売却や予期せぬ“サブスク”の請求も

高齢者の相談が依然多い中、強引に勧誘され安価で自宅を売却してしまった、解約を申し出たら違約金を請求されたなど、高齢者の自宅の売却に関する相談が相次いでいます。消費者が所有する自宅を不動産業者に売却した場合、クーリング・オフが出来ず、特に高齢者の場合、今後の生活に大きな影響が生じる可能性があります。また、近年広がりを見せる「サブスクリプション※」では、70歳以上の契約当事者による相談が多く寄せられました。契約内容等を正しく認識していないまま契約し、請求に気づいてトラブルになるケースもあります。

※定められた料金を定期的に支払うことにより、一定期間、商品やサービスを利用することができるサービスのこと



消費者庁イラスト集

◆特定商取引法改正

詐欺的な定期購入・送り付け商法への対策が強化されました。

6月、特定商取引法が改正され、特定商取引法において詐欺的な定期購入商法への対策を念頭に置いた通信販売に係る新たな規定が創設されました。特定商取引法における送り付け商法（ネガティブオプション）対策についての改正規定は7月6日に施行され、同日以降に一方的に送り付けられた商品は直ちに処分することが可能になりました。



消費者庁イラスト集

お知らせ【参加者を募集しています！！】

令和3年度くらしのサポーター・コーディネーター交流会

消費者であれば、誰もがよりよい商品・サービスを求めています。ところが、実際よりもよく見せかける表示が行われると、それにつられて実際には質の良くない商品やサービスを買ってしまうおそれがあります。

広告の表示にはルール（景品表示法など）がありますが、残念ながらルール違反は後を絶ちません。事業者のみならず、消費者もルールを理解することで、消費者がより良い商品・サービスを自主的かつ合理的に選べる環境につながっていきます。

実際の広告の事例を見ながら、法律に基づく表示のルールについて学びましょう。

また、交流会終了後は、11月25日にリニューアルオープンした「徳島県消費者情報センター」の見学会（希望者のみ）を行います。ぜひ、御参加ください！

日時：令和4年1月28日（金）13時30分～15時15分
（受付は13時から）

会場：シビックセンター さくらホール
（徳島市元町1丁目24番地）



- 内容（1）講義「広告の裏側から見た危険サイン
～景品表示法をかいくぐるあの手この手～」
一般社団法人消費者力開発協会 理事・事務局長 廣重 美希氏
（2）くらしのサポーター・コーディネーター活動事例について
（3）消費者被害に関するアンケート調査等

- ・当日は必ずマスクを着用するとともに、体調不良の方は参加をご遠慮ください。
- ・新型コロナウイルスの感染状況等により中止する場合があります。

※申込み方法等、詳細は別紙通知を御覧ください。

らいふぷらんゼミナール

くわしくは、徳島県金融広報委員会HP
<http://www.tokushima-shiruporuto.jp>



この講座は徳島県立総合大学学校教育社会学部の主催講座です。2単位取得できます。

らいふぷらんゼミナール

障がいのある方が、消費者トラブルに巻き込まれないための方法が学べる講座です。

in 徳島市

障がい者支援に携わる方もご参加ください。

令和4年2月6日（日）
午前10時30分から正午まで（受付開始 午前10時15分）

会場 徳島県立障がい者交流プラザ3階 研修室
徳島市南矢三町2丁目1-59

講師 金融広報アドバイザー 長尾和子

- 開催日時
令和4年2月6日（日）
10時30分から正午まで
- 会場
徳島県立障がい者交流プラザ3階 研修室
（徳島市南矢三町2丁目1-59）
- 定員
先着20名程度（障がいのある方や関係者を優先）
- 内容

参加
無料
（要申込）

「契約」と「お金」トラブルに巻き込まれないための基礎知識

- ・お話① トラブルを知って、自分の身を守る
 - ・お話② トラブルの解決方法と相談先
- 講師：金融広報アドバイザー 長尾 和子氏

問い合わせ：
徳島県立障がい者交流プラザ
☎ 088-631-1000

くらしのコラム

獅子舞～場を清める役目か～

生まれた地である大麻比古神社の祭りには、桧地区の獅子舞が出るのが恒例であり、今も保存会が活躍している。雑誌などでは正月の門松と獅子の頭が並んでいる絵を見かけるので、獅子舞は神道の行事と思っていた。

ところが、獅子舞が普及した出来事は、752年の東大寺の大仏開眼供養式典で、全国から人が集まる舞台上で獅子舞が行われ、仏教とともに全国に広がった。日本に獅子舞が伝来したのは612年と言われている。

獅子舞は仮面劇の一種で、死者の靈魂や自然界の諸力の依代（よりしろ：神靈が依りつく対象物）としての役割をもち、場を清めるために舞われたのが獅子舞ではないかとも推測できる。最近では、獅子に噛みついてもらおうと、「神（が）憑（か）く」、獅子が邪気を食べる、などと子供の頭を噛むまねをしてもらおうようだ。

くらしのサポーター 三原茂雄

絵てがみ



くらしのサポーター 福谷洋介

くらしのサポーターの皆様のご投稿大歓迎！

くらサポ川柳への投稿、地域のイベント宣伝や活動報告など、掲載したいことがありましたら、お気軽におたずねください！

お問い合わせ先：徳島県消費者情報センター

〒770-0831 徳島市寺島本町西1丁目5番地 アミコビル東館 7階

・相談電話 ☎ 088-623-0110 ・啓発受付 ☎ 088-625-8285

・事務担当 ☎ 088-623-0612 ・ファクシミリ 📠 088-623-0174

【電子メール】 t-shouhi@mail.pref.tokushima.jp

【ホームページ】 <https://www.pref.tokushima.lg.jp/shohi/>

