

消費者トラブルにあったら どこに相談したらいいだろう?



相談内容	相談・問い合わせ先	電話番号	受付時間
生活安全に関する相談	警察相談ダイヤル	#9110	24時間対応
金融に関する相談	金融庁 「金融サービス利用者相談室」	0570-016-811 03-5251-6811	平日 10:00~17:00
インターネット トラブルに関する相談	IPA(情報処理推進機構) 「情報セキュリティ安心相談窓口」	03-5978-7509	平日 10:00~12:00 13:30~17:00
賃貸住宅トラブル に関する相談	(公財)ひょうご住まい サポートセンター	078-855-5170	平日 10:00~12:00 13:00~17:00
住宅リフォーム・ 建築工事に関する相談	(公財)住まいるダイヤル	03-3556-5147	平日 10:00~17:00
水回り修理サービス (指定業者紹介)	姫路市管工事業協同組合	079-288-5051	平日 8:30~17:20
害虫・害獣駆除サービス (事業者紹介)	兵庫県ペストコントロール協会	0120-76-2633	平日 9:00~12:00 13:00~17:00
電気工事サービス (事業者紹介)	電気工事ホームセンター姫路 ・加古川支部(大塩町、昶形町) ・西播支部(太市、林田町、安富町) ・播州支部(上記以外の姫路市)	0120-28-5331 079-228-8004 079-223-2718	平日 9:00~17:00

消費生活センターからのお知らせ

姫路市消費生活センターでは、市民からの消費生活に関するご相談を電話または来所でお受けし、その問題解決に向けて情報提供やアドバイスを行っています。相談は契約書などを確認したり、契約時にどのようなやりとりがあったかなどの詳しい話をお聞きしながら対応しますので、メールでの相談は受け付けておりません。

平日は仕事があるので相談できないという場合は、下記の相談窓口をご利用ください。

消費者ホットライン **188** **平日** 最寄りの消費生活センターの相談窓口につながります
※年末年始は除く **土・日・祝日** 国民生活センターにつながります(10時~16時)

アナウンスに従って操作してください。IP電話など、一部の電話からはつながりません。
詳しくは、独立行政法人国民生活センターのホームページをご覧ください。
④土日祝日の相談窓口は緊急避難的な助言を主に行っており、原則、即日回答のみとなります。

相談専用電話
(079)221-2110

※姫路市に在住、在勤の方に限ります。
事業者からの相談は受け付けていません。

◆◆消費生活上のご相談、お問い合わせは◆◆

姫路市消費生活センター

姫路市安田四丁目1番地(姫路市役所1階)

※メールでの相談は受け付けていません

受付時間:月曜日~金曜日 9時~17時 姫路市消費生活センター



検索

ひ・め・じ・し

消費生活 センターだより

2025
下半期号

- ◆デジタル終活を始めよう
- ◆最近の消費者トラブルの相談事例
- ◆消費者トラブルの相談先

発行 姫路市消費生活センター

デジタル終活を始めよう

相談事例①

先月父が亡くなり、父が生前していた契約の解約手続きを少しずつ進めている。光回線を解約したいと思い、契約先に電話をかけるが、自動アナウンスでログインするよう促される。しかし、父のスマホは解約済みであり、アカウント情報も分からず困っている。(10代男性)

相談事例②

今年夫が亡くなった。娘と協力して死後の手続きをし、苦労してスマートフォンや光回線を解約し、電話はアナログに戻した。銀行口座を解約しようとして、毎月508円の引き落としがあるのを見つけたが、何を請求されているのか全くわからない。解約したいが、センターで何かわかるだろうか。(70代 女性)

故人がネット上に保有していた資産データやインターネットサービスのアカウントなどを「デジタル遺産」と呼んでいます。ネット社会になったことで、今後は死亡時にデジタル遺産を遺す人が更に増えると予想され、年代を問わず「デジタル終活」の必要性が高まっています。デジタル機器内には、本人の写真データ、友人知人の連絡先、金融機関の口座やサブスクリプションサービスのアカウント情報など、本人のありとあらゆる情報が保存されています。しかし、万が一ログインパスワードがわからなければ、遺族はこれらの情報にアクセスできず、葬儀の際の連絡や相続手続きが非常に煩雑となるおそれがあります。ログインパスワードがわからない場合、専門業者にデータ復旧を依頼すると、高額な技術料や時間がかかることがあり、諦めざるを得ないケースも多いようです。



簡単にできるデジタル終活

- ①パソコン・スマホのパスワード書いた紙を保管しておく(修正テープ等でマスキングしておく)
- ②取引しているネット金融機関名、契約中のサービスのID・パスワードを書き出しておく
- ③自分が亡くなった後、アカウントにアクセスできる人を指名しておく

デジタル終活のメモの例



姫路市消費生活センター いややつ娘 啓発キャラクター

- ① 適切な紙(名刺サイズ等)を用意する
- ② パソコンやスマホのパスワードを書く
スマホのパスワード(パスコード)については、そのまま数字を書かず、家族にだけ分かる合言葉とするのもよいでしょう。(例)「パートナーの誕生日」など
- ③ 取引しているネット金融機関名を書く
残高や口座番号等は不要です。社名だけを記載しましょう。
- ④ パソコンやスマホに関する死後の希望
見てほしくないものを直接「見ないでほしい」と記載するよりも、確認してほしい所だけ言及し、その他は見ないでほしいなどと記載するとよいでしょう。

パソコンのパスワード
●●●●
スマホのパスワード
●●●●
ネット金融機関
●●●●
パソコンの処理について
パソコンについては、ドキュメント内の「●●●●」というフォルダのデータは●●●●に渡してください。
それ以外のデータは、中身を確認することなく処分してください。

出典:暮らしの豆知識 2026年版(国民生活センター発行)

最近の消費者トラブルの相談事例

※SNS：LINE・Instagram・Facebook・X等のコミュニティサイト



Q1 無料点検だと言って業者がやってきた!

- 突然、無料で給湯器の点検をしようと言って知らない業者の訪問があった。無料だったので見てもらったが、**取り替えを勧められて高額な契約をしてしまった。**
- ➔他にも、「点検後、サポートサービスを契約させられた。」「給湯器に浄水器をつけさせられた。」などの相談もありました。
- ★ガス会社から、「当社の関係会社と偽った訪問や電話により、点検・修理代金の搾取や強盗などの悪質な事件が発生しているので注意いただきたい」と情報提供を受けています。

A 無料だと言われてもすぐに応じないで、ガス会社や設置会社に問い合わせしてみましょう。

Q2 通販で注文したら、品切れなので〇〇ペいで返金されると言われた。本当かな?

- ネット通販でCDを注文したら、在庫切れなので〇〇ペいで返金されると言われた。LINEで指示された通りにQRコードを読み込んだが上手くいかず、銀行口座に返金されることになり、指定の数字を入力したら、**反対に500万円を相手に送金してしまった。**
- ネット通販でトイレのリモコンを注文してスマホ決済で代金を支払った。しばらくしたら在庫がないと連絡があり、〇〇ペいで返金するのでQRコードを送って欲しいと言われた。おかしかったのでそれ以上連絡していない。支払った3千円は戻ってこないだろうか。

「〇〇ペいで返金します」と言われたら詐欺を疑ってください。詐欺サイトを利用しない事が大切です。

詐欺サイトの 特徴

- 1 日本語がおかしい
 - 2 入手困難な商品なのに購入できる
 - 3 ブランド品、有名メーカー品なのに、価格が通常よりかなり安い
 - 4 振込先の銀行口座が個人名になっている
 - 5 業者の名前、所在地、電話番号がはっきり書かれていない
- ➔最近では実在する全く関係ない会社の情報が書かれている場合もあり注意が必要!

トラブル回避の ポイント!

ネット上には
嘘も多いです!

①相手の情報を調べる!

SNSのアカウントだけではブロックされたら連絡できない。電話番号、住所を調べてみる。ネットの情報や口コミは、参考にはなるが、全て正しいとは限らない。

②最新情報や手口を知っておく

国民生活センターや消費者庁、金融庁、知るぽると(金融広報委員会)、IPA(独立行政法人 情報処理推進機構)などのホームページを見てみる。また消費生活センターに問い合わせしてみる。

③支払う前によく考えて!

一度支払ったお金を取り戻すことは困難。お金を支払う時は慎重に。

いったん振り込んでしまうと、被害回復が困難です!

トラブル多発!!
注意してください!



Q3 スマートフォンで簡単に稼げる副業を見つけた!!

- 仕事はしているが、物価高でもう少し収入があればいいと思い、スマートフォンで簡単な仕事を探したら、よさそうな副業が見つかった。SNSに登録し、電話で説明を聞いた。FX投資で稼ぐためのサポートプランを勧められ、「寝ている間に自動で稼げる、すぐに稼げる」と言われ、勧められた消費者金融2社で100万円を借りて支払った。アプリを見ると運用されているものの資金はゼロのままです。儲からず、話が違った。返金してほしい。

- SNSの広告で見つけた副業サイトに登録した。電話予約をしたら電話がかかってきた。フリマサイトの転売の仕事で、そのサポートをすると説明され、LINEにテキストが送られてきた。話をしながら遠隔操作アプリを入れられ、信用調査のためだと消費者金融の手続きを案内された。高額なのが気に入り、やめたいと言ったが、違約金や損害賠償の話をして、長時間になった電話を切りたいと思い、言われるままに手続きをした。**気がつくと消費者金融で200万円以上借金をして、サイトに振り込んでしまった。**返金してもらえるか。

Q4 SNSで知り合った人から投資を勧められ、投資したが、出金できない!

- SNSで投資のインフルエンサーの投稿を見て連絡し、LINEで友達登録した。そのグループで投資の勉強をして、AIを使った資産倍増投資を勧められて、言われるままに200万円を3回に分けて、別の個人名義の銀行口座に振り込んだ。しかし、怪しいのではないかと警察に相談したが、何もできないと言われた。返金してほしい。
- マッチングアプリで知り合った異性から、二人のために暗号資産でお金を増やそうと言われ、暗号資産取引所に入金し、それを別の取引所に移動させた、500万円投資したが、その後連絡が取れなくなり、暗号資産も引き出せない。

A ネット上で見つけた副業サイト、投資サイト、マッチングアプリやSNSで知り合った人から勧められた暗号資産等の投資話に関する相談は増え、かつ被害額が高額になっています。相手のアカウントしかわからない場合が多く、警察や弁護士に相談しても被害回復は困難です。

すぐに相談!!

困ったら、すぐに消費生活センターに相談しましょう。

