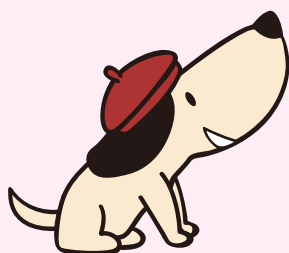


# 見守り 新鮮情報

## 2019年度 縮刷版

- 第 334 号 還付金詐欺に注意 ATM で還付金はもらえません
- 第 335 号 コインパーキングの表示をしっかりと確認しましょう
- 第 336 号 いつの間にか切り替えに 電気の契約切り替えトラブル
- 第 337 号 水漏れ！ 広告では「見積もり無料」でも、作業費は請求！？
- 第 338 号 点検のはずが…強引なシロアリ駆除サービスの勧誘
- 第 339 号 ドライブレコーダーの映像は定期的に確認！
- 第 340 号 使用中に偽の警告表示！ 慌てて事業者に連絡しないで
- 第 341 号 出火することも！ 電気コードの取扱いに注意
- 第 342 号 固定電話が使えなくなる？ IP 網への移行に便乗した勧誘に注意
- 第 343 号 慌てないで！ 災害後の住宅修理トラブル
- 第 344 号 最新スマホが 100 円？ 実は有料サービスの申し込みだった
- 第 345 号 歯科インプラント治療 十分理解してから受けましょう
- 第 346 号 消費税率引き上げに便乗した詐欺に注意
- 第 347 号 マルチ取引の勧誘 障がい者同士のあいだにも
- 第 348 号 入院することも！ 脚立・はしごからの転落に注意
- 第 349 号 フリマサービス トラブルは個人間で解決？
- 第 350 号 消費生活センター 一人で悩まず、気軽に相談を
- 第 351 号 暖房器具に昨シーズンの灯油を使わないで
- 第 352 号 高齢者サポートサービス 契約前に十分な検討を
- 第 353 号 衣服に火がつく！ 着衣着火に注意
- 第 354 号 深刻な高齢者の消費者被害 見守りで防止しましょう
- 第 355 号 まつ毛美容液 目の痛みや契約トラブルも
- 第 356 号 家電量販店でカードが使われた！？ 不審な電話に注意
- 第 357 号 えっ！ 通信販売 クーリング・オフできないの？
- 第 358 号 スチームクリーナーでやけど 取り扱いに気をつけましょう
- 第 359 号 「解約保証」のはずが…定期購入トラブルに注意
- 第 360 号 住宅用火災警報器の寿命は 10 年が目安です
- 第 361 号 新型コロナウイルス 正確な情報をもとに冷静な対応を
- 第 362 号 安易な気持ちで行かないで 着物の強引な勧誘に注意



## 見守り 新鮮情報

# 還付金詐欺に注意 ATMで還付金は もらえません

役所から「**百万円以上**残高のある通帳を持って手続きをすれば、口座に**還付金**2万8千円が振り込まれる」という電話があったので、**通帳**を持って**スーパー**の**ATM**に行った。指示された番号に電話し、担当者から言われた**暗証番号****982337**を入力し操作をした。還付金が振り込まれたと思い、**残高を確認**したところ、**98万2337円**が**他人の口座**に振り込まれていることが分かった。(60歳代 女性)



## ひとこと助言



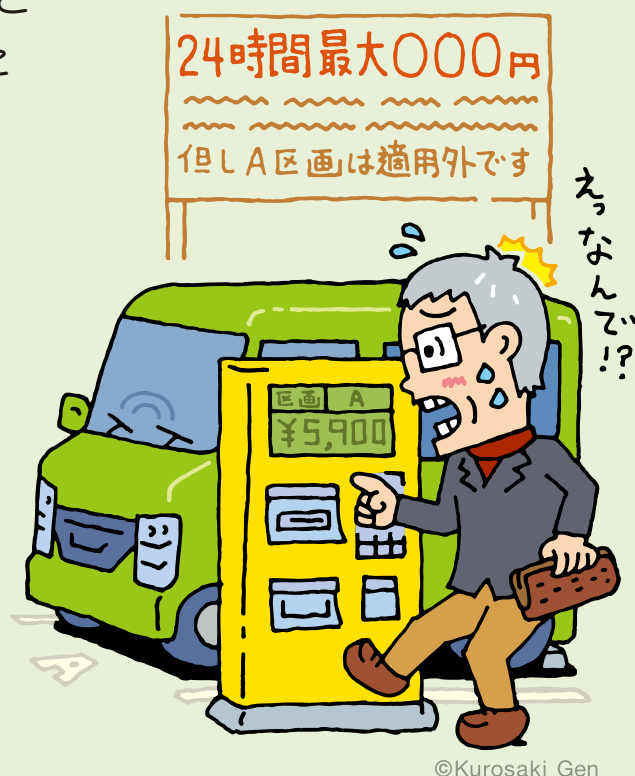
- 「お金が返ってくるのでATMに行くように」という電話があったら還付金詐欺です。相手にせず、すぐに電話を切ってください。
- 役所などの公的機関や金融機関などの職員がATMの操作をするように連絡することは絶対にありません。
- 銀行店舗のATMではなく、操作の様子が周囲の目に付きにくいスーパーや駅などのATMへ誘導するケースが見られます。
- ATMの操作の際に、振込金額を「暗証番号」「受付番号」と言ったり、振り込みボタンを自分の口座への振り込みだと誤信させたりして、自分の口座へ振込手続きをしているように言葉巧みに錯覚させるのが手口です。
- お金が返ってくるなどという電話があったら、すぐに最寄りの警察やお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(警察相談専用電話「#9110」、消費者ホットライン「188」)。

## 見守り 新鮮情報

# コインパーキングの 表示をしっかりと 確認しましょう

看板に「**24時間最大〇〇円**」と書いてある**コインパーキング**に駐車して約**10時間後**に精算したら、**5,900円**の料金が表示された。よく見ると**区画**によっては**割引がされない**と書いてあり、さらに駐車場所を見ると、**車止め**にその旨が書いてあった。車止めは、駐車した後は車に隠れるのでほとんど気づくことができない。もっと**分かりやすく表示**すべきだ。

(60歳代 男性)



©Kurosaki Gen

## ひとこと助言

確認しよう



見守るくん

- コインパーキングの料金表示が分かりにくく、思っていた以上の料金を請求されたという相談が寄せられています。
- 大きな表示だけでなく、可能な範囲で入り口付近や精算機付近の詳細案内に目を通し、入庫前に利用料金やその他利用条件を確認しましょう。24時間最大料金は千円～2千円程度に設定されていることが多いですが、その適用には、回数や場所、時間帯等に細かい条件が付いていることが多く注意が必要です。
- 「ゴールデンウィーク、年末年始、イベント開催時等の混雑時は特別料金だった」というケースも見られます。「特別料金が設定されていないか」「最大料金の適用外でないか」等をもう一度確認しましょう。
- 困ったときには、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

## 見守り 新鮮情報

知らない事業者から「今よりも**電気料金が安くなる。電気料金の明細**を教えてほしい」と電話があった。よく分からずに言われるまま**検針票**に

書かれた番号などの情報を伝えると、

封書が届いた。数日後、「書類は届いて

いるか」と電話があり、そこで

初めて封書は**電気契約の**

**切り替え**手続きの書類

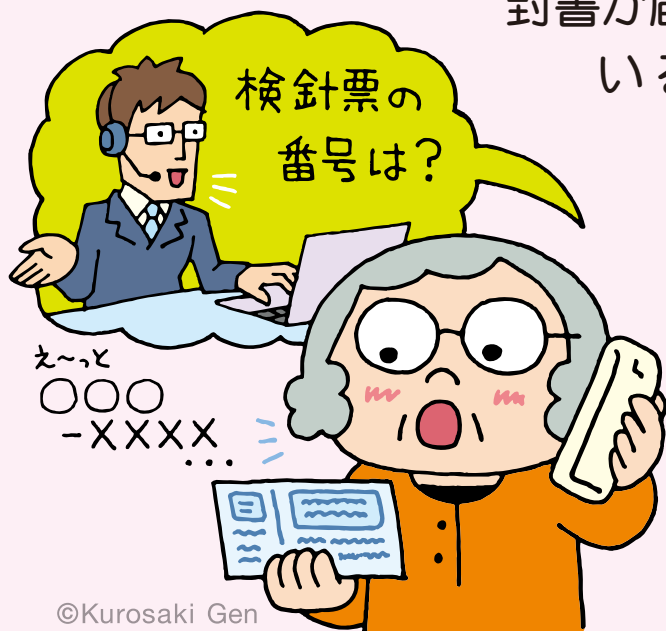
であったこと、1週間前の

電話で**契約**の申込みを

したことに**なっていた**

ことが分かった。

(60歳代 女性)



# いつの間にか切り替えに 電気の契約切り替えトラブル

## ひとこと助言



- 電力の小売全面自由化以降、電話勧誘による電力切り替えに関するトラブルの相談が寄せられています。
- 電力会社等から電話を受けた際は、事業者名や内容をよく確認し、必要なければきっぱり断りましょう。
- 切り替えに必要な住所や供給地点特定番号等の情報は、現在契約している会社が発行する検針票に記載されています。検針票の記載情報を伝えたところ、勝手に別の会社への切り替え手続きをされていたというケースもあります。安易に検針票の記載情報は伝えないようにしましょう。
- 困ったときは、お早めにお住まいの自治体の**消費生活センター**等(消費者ホットライン 188)、もしくは経済産業省電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口(03-3501-5725)にご相談ください。



## 見守り 新鮮情報

# 水漏れ！広告では 「見積もり無料」でも、 作業費は請求!?

蛇口から**水が漏れた**ので「**見積もり・出張  
無料**」と書かれた**チラシ**の事業者に見積もりを依頼

した。来訪した事業者は「詳しい見積もりのため

水道管の内部を見る」と蛇口を取り外し、

「内部の状態もよくない。給水設備

全体の交換が必要」と**50万円**の

見積書を出した。「高額なのですぐには

返事できない」と言ったら、蛇口を

取り外したまま帰った。後刻電話で

工事を**断った**ところ、「断るなら

**蛇口取り外し料金約2万**

**円**を支払って」と言われた。

(70歳代 女性)



©Kurosaki Gen

## ひとこと助言

よく  
確認しよう

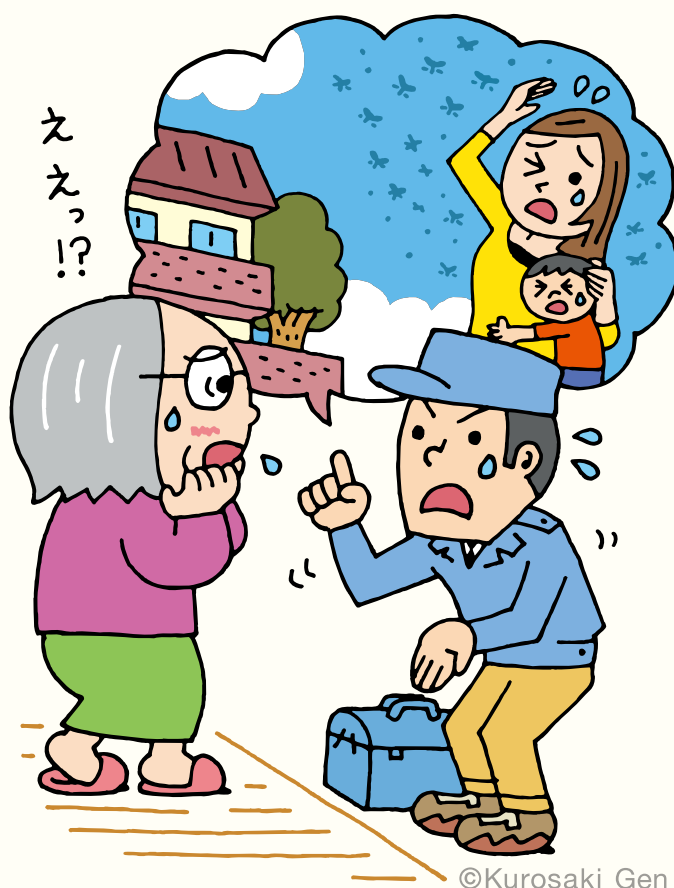


見守るくん

- 広告に「見積もり無料」とあったのに、実際は調査費や見積もりにかかった作業費等を請求されたという相談が寄せられています。
- 広告をうのみにせず、見積もりに来てもらう場合は見積もりにあたって料金は発生するのか、キャンセル料が発生するのか等を、あらかじめ確認することが大切です。
- 事業者に契約をせかされても慌てず、料金や内容を確認し、納得できない場合はその場で契約しないようにしましょう。
- 急を要するトラブルに備え、安心して依頼できる事業者の情報を日ごろから集めておいたり、自宅の止水栓の位置と締め方を確認しておいたりすることもよいでしょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください（消費者ホットライン 188）。

# 点検のはずが… 強引なシロアリ 駆除サービスの勧誘

「お宅から**羽アリ**が飛んできていますとクレームが出ているので**点検**に来た」と業者が来訪してきた。**しつこく何度**もシロアリ駆除を勧められ、一人住まいで怖いので**帰ってもらうため**に契約した。作業前に代金を支払うと言われて現金で約**50万円**支払った。  
(70歳代 女性)



## ひとこと助言

周囲の人に  
相談してね



- シロアリの点検と言って来訪した事業者に、高額な駆除契約をさせられたという相談が寄せられています。
- 無料で点検させてほしいと訪問してくる事業者には対応しないようにしましょう。
- 契約を勧められてもその場ですぐに決めず、家族や近所の人など周囲の人にも相談しましょう。
- 家族や周囲の人、高齢者の家に不審な訪問者が来ていないか、家の中に見慣れない封筒や契約書がないかなど、日ごろから気を配りましょう。
- クーリング・オフができる場合もありますので、少しでも不安を感じたら、お住まいの自治体の**消費生活センター**等へ早めにご相談ください（消費者ホットライン 188）。

## 見守り 新鮮情報

**事例1** ドライブレコーダーを取り付けたが、**SDカードの不良**でデータが**録画されていなかった**。

(70歳代 男性)



**事例2** 自動車を運転中、交差点で対向車と衝突した。**ドライブレコーダー**に録画されているはずの映像が**記録されていなかった**。

(60歳代 男性)

# ドライブレコーダーの 映像は定期的に確認!

## ひとこと助言

定期的に確認



見守るくん

- 相談事例では、事故やトラブルの時に確認した際、初めて映像が記録されていないことに気が付いたという例が多く見られました。
- データを記録するSDカードの異常により、映像が記録されていないケースがあります。SDカードは定期的にフォーマット(初期化)する必要があります。また、繰り返し使用し、劣化していく消耗品なので定期的に交換しましょう。
- 取扱説明書をよく読んで、ドライブレコーダーに合ったSDカードを使用し、本体に異常が生じていないかの確認も含め、映像が正常に記録されていることを定期的に確認しましょう。

## 見守り 新鮮情報

パソコンで**インターネット**を使用していたら、突然大きな**警告音**が鳴り、画面に**ウイルス感染の表示**が出た。驚いて表示されている**電話番号**に**連絡**すると、「ウイルスに感染している。3年間の

### サポート契約

が必要」と片言の日本語で言われ、**約5万円**をカード決済した。遠隔操作で何か作業されたが、不審な気がしたので**解約したい**とメールで連絡したが、返信がない。

(60歳代 女性)



©Kurosaki Gen

## 使用中に偽の警告表示! 慌てて事業者に連絡しないで

### ひとこと助言



- 警告画面が表示されても、慌てて事業者に連絡したり、セキュリティソフトやサポート等の契約をしたりしないようにしましょう。
- 事例のような警告画面は偽の表示である可能性が高いと考えられています。表示された警告画面が偽の表示と考えられる場合は画面を閉じましょう。
- 「警告画面が偽かどうかの判断がつかない」「セキュリティソフト等を契約しインストールしてしまった」「警告画面が消えない」等の対処方法については、独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) のホームページを参考にしたり、情報セキュリティ安心相談窓口にご相談したりしましょう。
- 解約しようとしても、手続きがスムーズに進まないケースも見られます。困ったときは、お早めにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください (消費者ホットライン 188)。



## 見守り 新鮮情報

リビングで使用していた  
**延長コード**がソファの  
**下敷き**となっ

ていたため、半断線  
となり発熱して  
**出火**した。

(当事者:

90歳代 女性)



©Kurosaki Gen

# 出火することも！ 電気コードの取扱いに注意

## ひとこと助言

使い方に  
気をつけて



見守るくん

- 電気製品の電気コードが傷ついた状態で使用を続けると、異常発熱や発火の原因となるおそれがあります。ふだんの何気ない使い方が思わぬ火災につながる可能性がありますので、注意しましょう。
- 電気コードが家具等の下敷きになっていないか、折れ曲がったり挟まったりして傷ついていないかを確認しましょう。
- コードの部分を引っ張ると内部で断線するおそれがあります。差し込みプラグをコンセントから抜くときは、コードではなくプラグ本体を持って抜きましょう。
- 電気コードを束ねたり、ねじれたりしたままの状態で使用しないようにしましょう。

## 見守り 新鮮情報

**大手電話会社**の子会社を名乗る事業者から、「2020 年以降 **アナログ回線が廃止**される。今の電話が**使えなくなる**ので光回線に

**切り替え**ないか」と電話がきた。不審に思い断ったが、この会社の言っていることは**本当なのか**。(70 歳代 女性)



# 固定電話が使えなくなる? IP網への移行に便乗した勧誘に注意

## ひとこと 助言



- NTT 東日本とNTT 西日本(以下、NTT 東西)は 2024 年以降、固定電話の IP 網への移行に伴い電話会社内の設備の切り替えを予定しています。
- この設備切替に便乗し、固定電話や固定電話の番号が使えなくなる、といった勧誘文句で営業をする業者に注意しましょう。
- IP 網への移行後も現在使用中の電話機や電話番号はそのまま使うことができます。設備切替に伴う手続きや工事も不要です。
- よく分からなければその場で返事はせず、家族や周囲の人に相談しましょう。
- 不審に思ったら、お早めにお住まいの自治体の**消費生活センター**等(消費者ホットライン 188)、もしくは NTT 東西の固定電話の IP 網への移行に関する問い合わせ先へご相談ください。

NTT 東日本 0120-815-511

NTT 西日本 0120-190-022

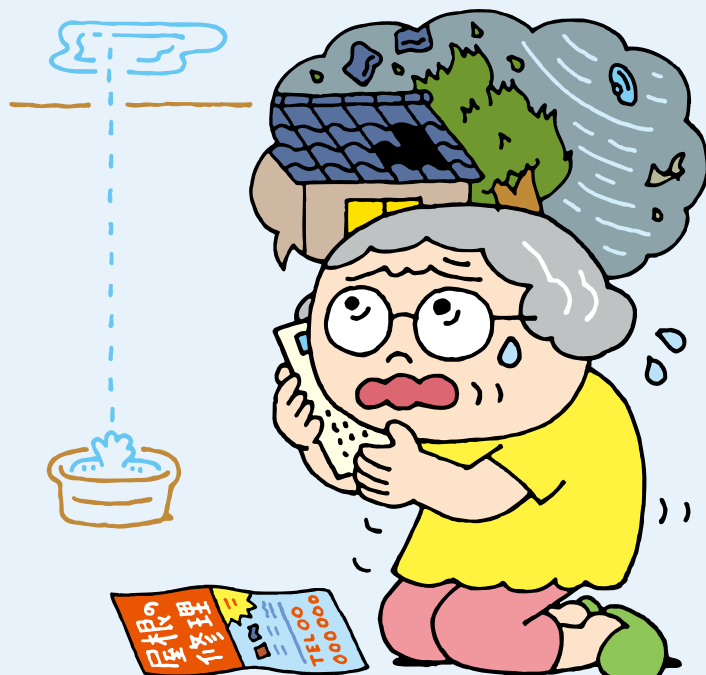
【受付時間】午前 9 時から午後 5 時まで(12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く)

## 見守り 新鮮情報

**台風**で屋根が破損し**雨漏り**したので、慌てて手元にあったチラシの事業者に電話して来てもらった。応急処置としてブルーシートを掛けてもらい、**屋根のふき替え工事**をしてもらうことになったが

約**200万円**と

高額だった。もっと安い屋根材を使うようお願いしたが、「これしか扱っていない」と言われた。雨漏りで**困っていた**こともあり**契約**したが、やはり高額なので解約したい。  
(70歳代 女性)



©Kurosaki Gen

# 慌てないで！ 災害後の住宅修理トラブル

## ひとこと助言

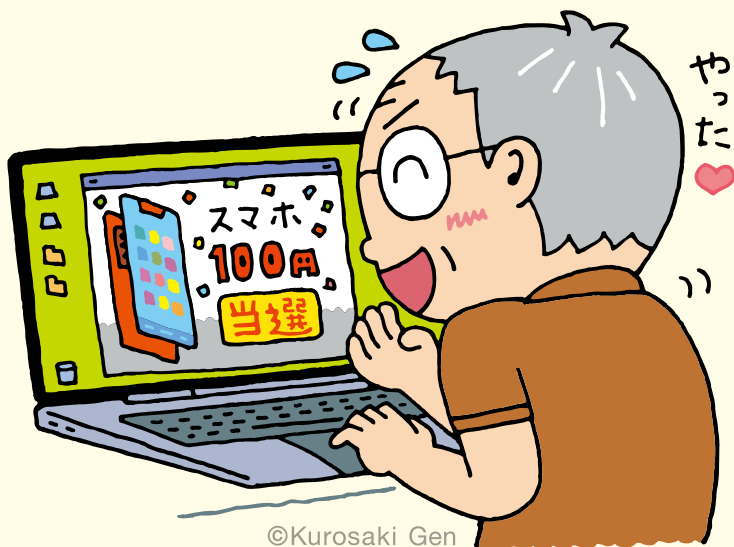


- 豪雨や台風など自然災害による被害で、住宅の修理等が必要な場合でも、慌てずに複数の事業者から見積もりを取ったり、周囲に相談したりした上で慎重に契約しましょう。
- 安心して依頼できる事業者について、日ごろから情報を集めておくことも大切です。
- 自然災害が起きた後は、住宅修理や便乗商法などの様々な相談が寄せられます。困ったときは、早めにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン 188)。

## 見守り 新鮮情報

パソコンを使っていたら、ポップアップでアンケートが表示された。「簡単なアンケートに答えると**最新のスマートフォン**が11万円のところ**約100円**で購入できる」と書かれていたので、アン

ケートに答え、住所、名前、メールアドレス、**クレジットカード番号**を入力した。すぐにメールが2通届いたが、何らかの**サイトに登録**されたというようなことが書いてあった。(60歳代 男性)



# 最新スマホが100円？ 実は 有料サービスの申し込みだった

## ひとこと助言



- パソコンやスマートフォンの画面に、100円や1ドルといった安価で最新スマートフォン等が購入できるという表示がされ、クレジットカード情報を入力したところ、実際には別の有料サービスの申し込みになっていたという相談が寄せられています。
- 手順途中には、よく見ると「キャンペーンに参加する権利」「有料サービスの契約」等と記載されています。個人情報を入力する前に内容をよく確認しましょう。
- 安易に個人情報、特にクレジットカードの情報を入力してはいけません。意図しない契約となってしまった場合は、すぐにカード会社に連絡しましょう。
- 不審に思ったら、お早めにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン188)。



## 見守り 新鮮情報

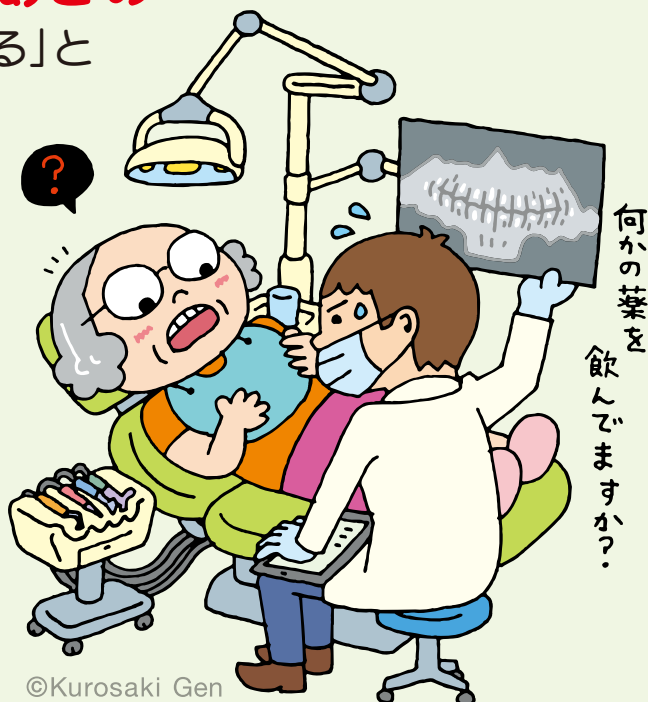
### 事例1 数年前、全ての歯を**インプラント**

にした。定期検診でレントゲン画像を見た歯科医師に「薬を飲んでいるか」と聞かれ、**骨粗しょう症の薬**を飲んでいることを伝え、大学病院に行くよう促された。

大学病院では、「**あごの骨が腐食**し始めている」と言われた。(80歳代 女性)

### 事例2 **インプラント**

治療後に**頭痛**がして、**あごが腫れ**痛んだ。他の医療機関でインプラント体の埋め方が浅いことが分かり、外して**やり直した**。(70歳代 女性)



# 歯科インプラント治療 十分理解してから受けましょう

## ひとこと助言

慎重に  
判断しよう



- 歯科インプラント治療は、歯が抜けたところのあごの骨に人工の歯の根(インプラント体)を埋め込み、その上に人工の歯を作るものです。
- 治療に外科手術を伴うので、服用している薬や基礎疾患等によっては、注意を要する場合があります。治療を受ける場合には、自分でもしっかりと情報を収集し、歯科医師に治療方法や費用、リスク等の説明を求め、口腔内および全身の状況を確認した上で、本当に受けるかどうか慎重に判断しましょう。
- 治療後不具合が生じ、手術を受けた医院でも対応されない場合、速やかに歯科大学、大学の歯学部付属病院、口腔外科専門医等を受診しましょう。

## 見守り 新鮮情報

**銀行**の業界団体を名乗る男から、「**消費税増税**の  
関係で、高齢者に

**社会保険料**の一部が**戻る**こととなった。**通帳**と**キャッシュカード**の**番号**を教えてほしい。お宅は4万円戻る」と電話があった。(80歳代 男性)

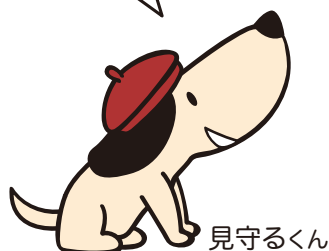


©Kurosaki Gen

# 消費税率引き上げに 便乗した詐欺に注意

## ひとこと助言

便乗詐欺に注意



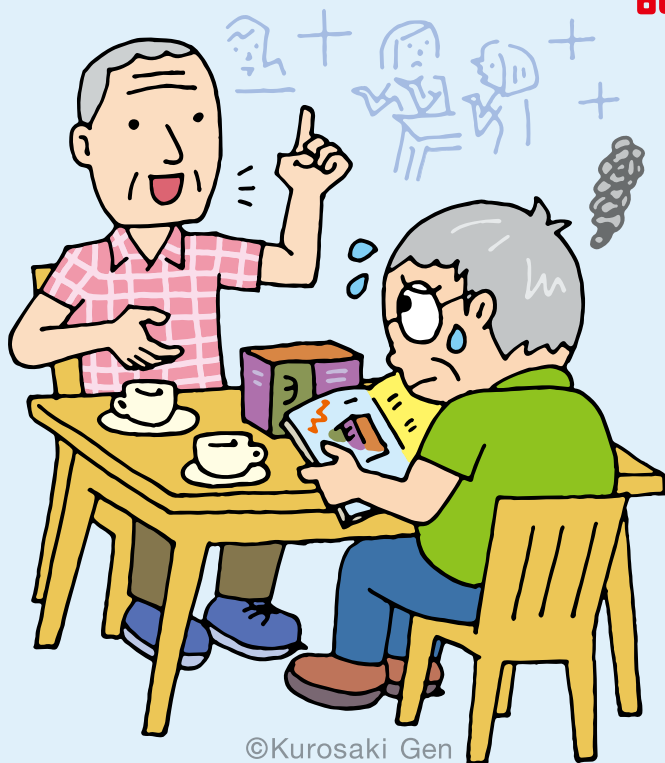
見守るくん

- 社会的に話題になっている出来事を悪用し、言葉巧みに近づく詐欺手口が見られます。今後、消費税率の引き上げに便乗した手口の発生が予想され、注意が必要です。
- 金融機関や行政等が、消費税増税を理由に消費者個人に電話をかけることはありません。「お金が戻ってくる」等と言われても信用してはいけません。
- 着信番号通知や録音機を活用し、知っている人以外の電話には直接出ないということもトラブルを避ける一つの方法です。
- 不審な電話があったら、すぐに最寄りの警察やお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(警察相談専用電話「#9110」、消費者ホットライン「188」)。

## 見守り 新鮮情報

自分は聴覚障がい者だが、**同じ障がい者の知人**から「体が元気になる」「糖尿病が治る」などと言われ**健康食品**を勧められた。マルチなので**商品**を**誰かに紹介するよう**にと

言われ、できないと伝えたが、「私が代わりに紹介する」と言われ、契約した。しかし、契約後に態度が変わり、「自分で紹介しろ」と言い出した。**紹介する人もいないし、効果も感じられないので解約**したい。(50歳代 男性)



©Kurosaki Gen

# マルチ取引の勧誘 障がい者同士のあいだにも

## ひとこと助言



- 友人や知人を勧誘して買い手を増やしていくマルチ取引の勧誘が障がい者同士のつながりを利用して行われているケースが見受けられます。
- たとえ親しい人や仲間からの誘いでも、必要のない契約であれば勇気を持ってきっぱり断りましょう。
- 家族や周囲の人も、いつもの様子と変わったところはないかなど、日ごろから気を配りましょう。
- クーリング・オフができる場合もあります。少しでも不安を感じたら、お住まいの自治体の**消費生活センター**等へ早めにご相談ください。家族や周囲の方、民生委員や介護関係の方でも相談することができます。

# 入院することとも！ 脚立・はしご からの転落に注意

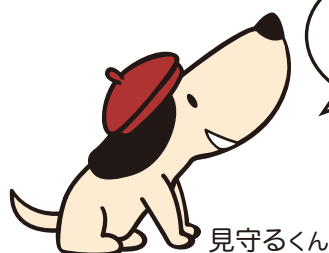
**事例1** 洗面所の電球を交換しようと  
**脚立**に上った際に**転落**した。  
右足を**骨折**し、**手術**をする  
ことになった。(70歳代 男性)

**事例2** 庭の柿を採ろうと  
して、**はしご**に上がったところ  
**バランスを崩し**、5段目  
あたりから**転落**した。その  
後も痛みが続くので、近くの  
医院を受診すると、骨盤や  
大たい骨を**骨折**しており、  
大きな病院で**入院**すること  
になった。(80歳代 女性)



©Kurosaki Gen

## ひとこと助言



無理を  
しないで

見守るくん

- 脚立やはしごから転落や転倒して骨折してしまうと、それをきっかけに寝たきりになることもあります。また頭部等に重篤なけがを負い、後遺症が生じることもあるので注意が必要です。
- まだ大丈夫とは思わず、高所での作業は事業者等に依頼することも検討しましょう。加齢に伴い、誰でも身体・認知の機能が衰えてきます。無理をしないことが大切です。
- 作業は一人きりでは行わず、用具も安定性の高いものを選び、使い方について今一度確認しましょう。



## 見守り 新鮮情報

**事例1** 初めてフリマアプリを利用し、**新品**と記載されていた**時計**を約2千5百円で購入した。届いた時計は**ネジが回らない**し、すぐに**遅れる**。売り手に**抗議**のメールを送ったが、**回答がない**。(60歳代 男性)

**事例2** フリマサイトに**ブランドのバッグ**を**出品**した。買い手に商品を送付し代金を受け取ったが、「バッグは**偽物**だったので**返金**するように」と連絡があった。バッグは数年前に正規店で購入した本物だ。フリマサイトに相談したが、**自分たちで解決**するようにと言われてしまった。(60歳代 女性)



# フリマサービス トラブルは個人間で解決?

## ひとこと助言



- 生前整理や終活の意識もあり、フリマサービスの利用が高齢者にも広がっています。
- フリマサービスでの取引は、基本的に売主と買主との個人間の取引です。利用規約では、トラブルは当事者間で解決するように求められていることをよく理解しましょう。
- 利用する際は、利用規約をよく読み、サービスの仕組みや禁止行為等についても理解しておくことが大切です。
- 当事者間で話し合っても、運営事業者に相談しても、交渉が進まない場合は、問題点の整理等を行うため、お住まいの自治体の**消費生活センター**等に相談しましょう(消費者ホットライン 188)。

# 消費生活センター 一人で悩まず、 気軽に相談を

消費者トラブルの解決のためには、できるだけ早く消費生活センターに相談することが大切です。消費生活センターがどのようなところかをご紹介します。

## Q1 どのような内容を相談できますか？

「商品やサービスの契約で事業者とトラブルになった」「製品を使ってけがをした」などの、消費生活に関する**消費者と事業者間のトラブル**について相談できます。消費生活相談員が、事業者との自主交渉の方法や具体的な解決策などについて助言します。ケースによっては交渉の手伝い(あっせん)をすることもあります。

一人で悩まず  
気軽に相談!!



©Kurosaki Gen

## Q2 事前に準備しておくといものはありますか？

契約書等の関係書類やトラブルに至った状況についてのメモ、トラブルが起きた物の写真などを用意しておくといでしょう。

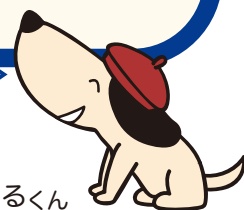
## Q3 どこに電話をすればよいですか？

局番なしの「**188**」におかけください。お近くの消費生活センター等につながります。

## Q4 料金はかかりますか？ また、秘密は守られますか？

相談は**無料**ですが、通話料金がかかります。消費生活相談員には守秘義務がありますので安心してご相談ください。

早めにね!



見守るくん

\*寄せられた相談情報は、個人を特定できる情報を除いてデータ化され、統計処理を行ったうえで消費者への注意喚起や法改正の基礎資料に使われるなど、消費者被害の未然防止・拡大防止に大きな役割を果たしています。

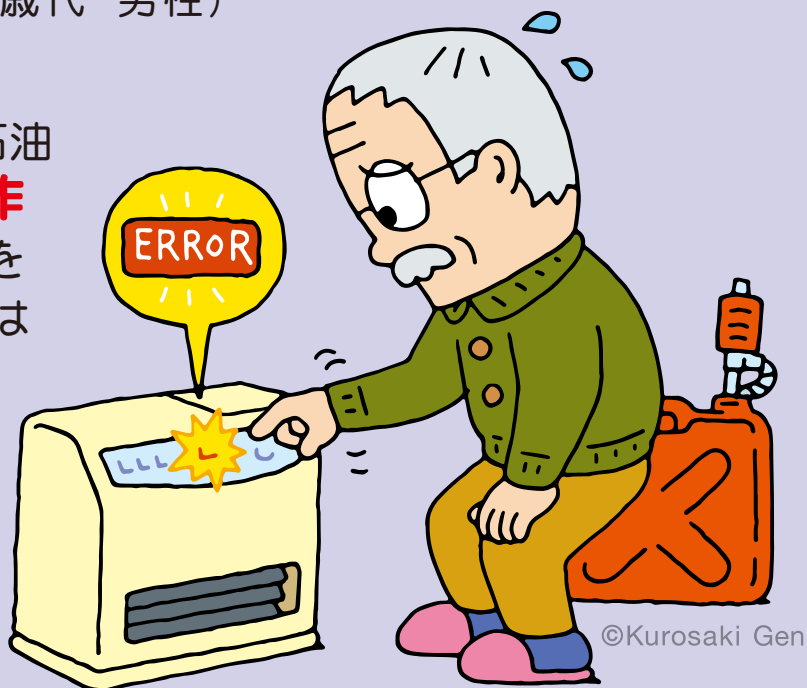
## 見守り 新鮮情報

### 事例1

新しく購入した石油ファンヒーターに、**保管していた灯油**を入れたところ、**エラー表示**が出た。メーカーからは、「灯油に水分が含まれておりエラー表示が出た。部品交換が必要」と言われた。  
(70歳代 男性)

### 事例2

先日購入した石油ストーブに、**昨シーズンの残りの灯油**を入れて火をつけた。その日は点火できたが、二日後には**つかなくなった**。メーカーには、「灯油が古かったからではないか」と言われた。  
(60歳代 女性)



# 暖房器具に**昨シーズン**の 灯油を使わないで

## ひとこと 助言



見守るくん

昨シーズンの  
灯油を  
使わないで

- 灯油は、保管中に日光や熱により変質したり、水や異種の油などが混入したりして「不良灯油」になることがあります。不良灯油を暖房器具に使用すると煙が出たり緊急消火ができなくなったりするなど、故障の原因になります。
- 昨シーズンのものなど、変質の可能性がある灯油は使用しないでください。
- 暖房器具を片付けるときは、取扱説明書に従って内部に灯油を残さないように処理してから保管することが大切です。
- 灯油はそのシーズン中に使い切りましょう。

## 見守り 新鮮情報

頼れる親族がいない中、知人から紹介され、身元保証サービスや死後の事務手続きを代行する事業者と**サポート契約**をした。

「明日どうなるか分からない。一刻も早く

預託金 **100万円**を支払う

ように」と事業者から

**急がされている**が、

契約内容の詳細な**説明**を  
**受けていない**。

どうしたらよいか。

(60歳代 女性)

急いで支払いを!!



©Kurosaki Gen

# 高齢者サポートサービス 契約前に十分な検討を

## ひとこと助言

自分の希望を  
しっかり伝えて



見守るくん

- 身元保証や日常生活の支援、死後事務等を行う高齢者サポートサービスは、事業者によって提供されるサービスの内容や料金体系が様々です。契約をする際は、自分がどのようなサービスを望んでいるのかを明確にし、事業者にしっかりと伝えることが大切です。
- 契約内容や料金体系などをよく確認し、理解できなければその場で判断せず、周囲の人に相談するなどして、十分に検討しましょう。
- 自治体が高齢者支援のサービスを実施している場合もあります。お住まいの地域で提供されているサービスについても調べてみましょう。
- 困ったときは、早めにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン 188)。



## 見守り 新鮮情報

**事例1** 仏壇のりんごを取ろうとしたら、**ろうそく**の**火**が**右袖**に燃え移った。すぐに上着を脱いだ**火**が消えず、背中**の**ほうまで燃え広がった。**上半身**に**やけど**を負い入院となった。(80歳代 女性)

**事例2** 湯を沸かそうとコンロに鍋をかけた**ら**、隣の**コンロ**の**火**が**ベスト**に着火し炎が上がった。妻がすぐ気づきタオルで火を消したが、溶けた繊維で妻が**指**に**やけど**をした。  
(被害者:70歳代 女性)



# 衣服に火がつく！ 着衣着火に注意

## ひとこと助言



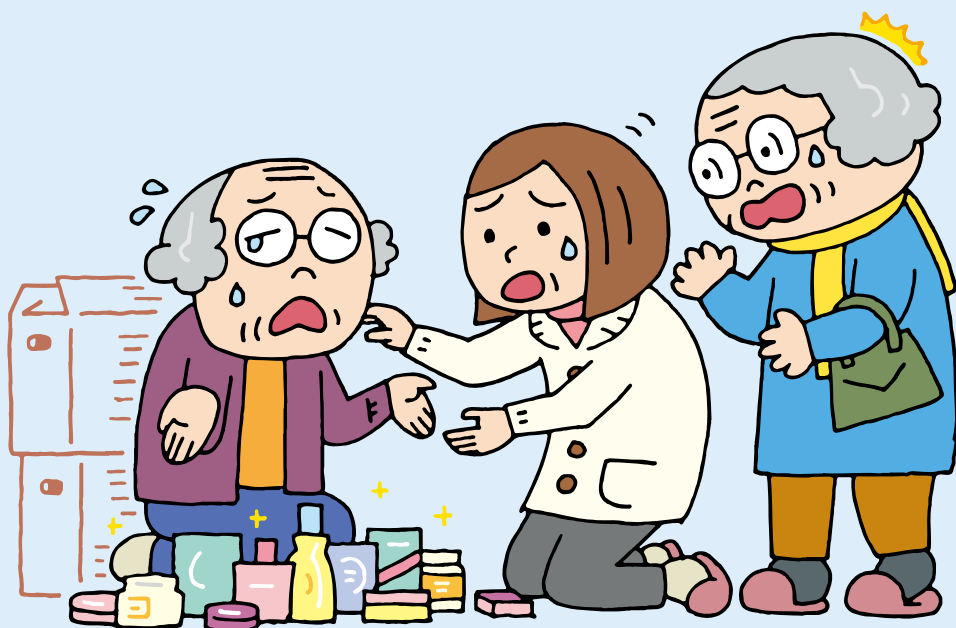
気を  
つけてね

- ろうそくやコンロの火が衣服に燃え移ると大変危険です。身近な火気の取り扱いには十分に注意し、火に近づきすぎないように気をつけてください。仏壇やコンロ等の奥のものを取る時は、必ず火を消してから行いましょう。
- 袖や裾が広がっているデザインの衣類やスカーフ、ストールなどは、火を使う際は身に着けないようにしましょう。
- もし衣服に火が着いてしまったら、脱ぐ、たたく、水をかけるなどしてすぐに消火しましょう。

## 見守り 新鮮情報

叔母が、「通帳に3千円しか残っておらず**生活費が無くなった**」と私の母に相談してきた。母と一緒に叔母の家に行くと、**化粧品が山のように**あった。書類等を調べると、**長期間**に渡って契約していたようで、**約5百万円**も支払っていた。叔母に

よると、担当から「こちらが質問すること全てに『ハイ』とだけ言うように」と言われ、契約を**強要**されていたという。  
(当事者: 80歳代女性)

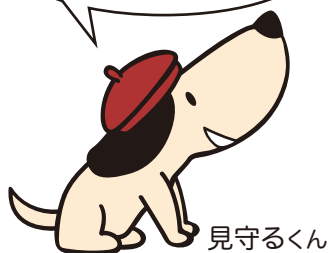


©Kurosaki Gen

# 深刻な高齢者の消費者被害 見守りで防止しましょう

## ひとこと助言

様子に気をつけて



見守るくん

- 高齢者が長期間に渡って、大量の商品を購入させられていたという相談が寄せられています。周囲の人が気付いたときには高額支払い後だったというケースも見られます。
- このような被害を防ぐには、家族や周囲の人が、日ごろから高齢者の様子に気をつけることが大切です。離れて暮らしている場合は、なるべく頻りに連絡を取っておき、帰省の際などには不審な書面や、大量の商品、困っている様子等がないか確認するようにしましょう。
- 少しでも気になることがあれば、本人から詳しく話を聞き、早めにお住まいの自治体の**消費生活センター**等に相談しましょう(消費者ホットライン188)。家族や周囲の方も相談できます。

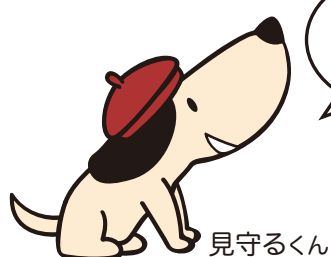
# まつ毛美容液 目の痛みや 契約トラブルも

ネット通販で、**まつ毛美容液**を購入した。1回目はお試し価格で安かった。使い始めて10日ほど経つと**目の周り**が**腫れて**きたので皮膚科を受診したところ、アレルギーと診断された。2回目の商品が届いたので**解約**の連絡をすると、1回目のお試し価格と通常価格との**差額約1万円**を支払うよう言われた。(60歳代 女性)



©Kurosaki Gen

## ひとこと助言



見守るくん

気をつけてね

- 「まつ毛美容液」を使用して、まぶたなど、肌に赤み、かゆみ、痛み、腫れなどの異常や、目に痛みや違和感があらわれたときには、すぐに使用を中止し、症状によっては皮膚科や眼科を受診しましょう。その際、商品を持参するとよいでしょう。
- ネット通販の場合、1回だけのつもりで購入したものの定期購入となっていて、トラブルが生じているケースも多くあります。購入の条件等詳細をよく確認することが大切です。
- 困ったときは、早めにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン 188)。

## 見守り 新鮮情報

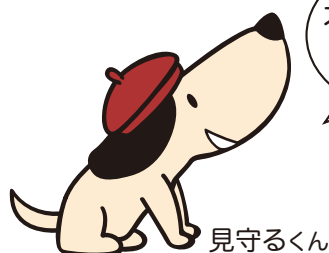
# 家電量販店で カードが使われた!? 不審な電話に注意

家電量販店を名乗り、「あなたの**キャッシュカード**が使われている」と電話があった。その後、**預金保険機構**というところから電話があり、カードの**暗証番号**を伝えた。するとさらに**警察**からも電話で、「犯人を捕まえた。利用停止にするので、**預金保険機構**の人が**カードを取りに行く**」と言われ、受け取りに来た**預金保険機構**の職員を名乗る人に**キャッシュカードを渡した**。確認したら**口座**から**50万円**引き出されていた。(80歳代 女性)



©Kurosaki Gen

## ひとこと助言



見守るくん

不審な電話は  
すぐ切って

- 家電量販店や百貨店などが、直接顧客に対して「店頭であなたのカードが別の人に使われている」などと電話をすることはありません。このような電話があったらすぐに切りましょう。
- 警察や公的機関、金融機関の職員等が、電話で暗証番号を聞くことや、カードを預かりに行くことはありません。絶対に他人にキャッシュカード等を渡したり、暗証番号を教えたりしないようにしましょう。
- 少しでも怪しいと思ったら、すぐに最寄りの警察やお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください。(消費者ホットライン188)。

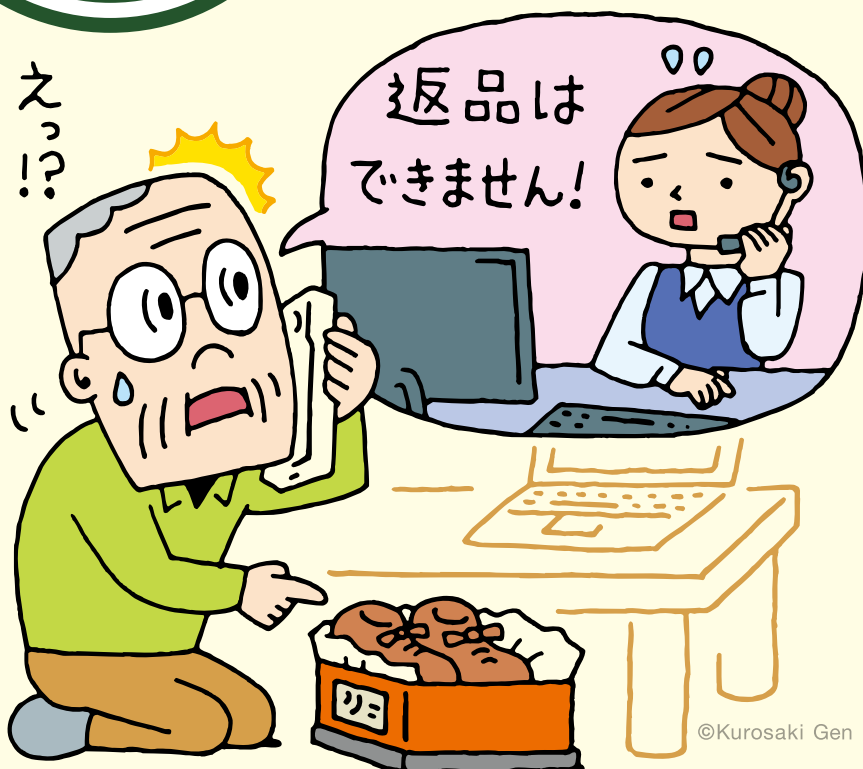


## 見守り 新鮮情報

ネット通販で靴を購入した。  
サイズが小さかったので交換を  
希望したが、合うサイズがなく、  
「返品はできない」

と言われた。  
注文前に、「返品  
できない」との  
**表示**は目に入  
らなかった。  
**クーリング・  
オフ**できない  
のか。

(80歳代 男性)



# えっ! 通信販売 クーリング・オフできないの?

## ひとこと助言



- 通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。返品については事業者が決めた特約(返品特約)に従うことになります。
- 「返品特約」が定められていない場合、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば、消費者が送料を負担し返品できます。
- 通信販売で、商品等を購入する際は、事前に返品の可否や返品・交換が可能な場合の条件などをよく確認しましょう。
- よく分からない場合は、早めにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン 188)。

# スチームクリーナー でやけど 取り扱いに気をつけましょう



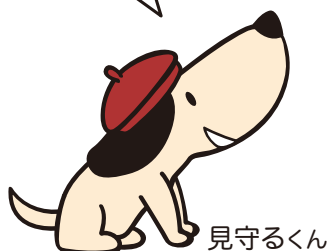
©Kurosaki Gen

スチームクリーナーを使った後、**収 納**する際に本体とホースの間から出た**蒸 気**がかかって手首を**や け ど**した。冷やしたが痛みが引かないので病院に行った。

(60歳代 女性)

## ひとこと助言

注意が必要!



見守るくん

- スチームクリーナーによるやけど等の事故が報告されています。スチームクリーナーは、高温の蒸気を発生する製品のため、製品自体にも熱くなる部分があるので、取扱いには注意が必要です。
- 運転停止後もしばらくは製品が高温になるほか、内部に高温・高圧の蒸気が残っている場合もあります。給水や収納は製品が冷えてから慎重に行いましょう。
- 装着部からスチームが噴き出すなどして、事故につながる恐れがあります。取扱説明書をよく読み、部品を正しく装着し、ゴム手袋等の保護具を着用して使用しましょう。
- 購入する際は、安全機能が付いた製品やSマーク（電気製品認証協議会が推奨する電気製品に関する安全基準に適合していることを示すマーク）付き製品等も参考に選ぶのもよいでしょう。

## 見守り 新鮮情報

インターネット通販で、「初回300円、〇日間  
**解約保証**」と表示されたダイエットサプリメント  
を注文した。効果を感じられなかったので、解約  
保証期間内に**解約を申し出る**と、「4カ月  
以上の定期購入が条件の契約と  
なっている

ので、解約には  
4カ月後に連絡が必要」  
と言われた。「〇日間  
解約保証のはずだ」と  
言うと、「その場合は  
**通常価格**1万5千円  
の**支払い**が必要」との  
回答だった。そのような  
規約はページのかなり  
**下部**まで見ないと  
分らなかった。

(60歳代 男性)

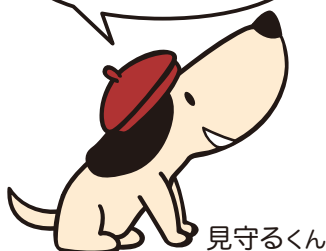


©Kurosaki Gen

# 「解約保証」のはずが… 定期購入トラブルに注意

## ひとこと助言

しっかり確認



見守るくん

- 商品を購入する際には、目立つように表示されている「初回 300 円」「初回実質 0 円(送料のみ)」といった価格等だけでなく、定期購入が条件となっていないか、定期購入の場合の継続期間や支払うことになる総額等、契約内容をよく確認しましょう。
- 継続期間が定められていない場合でも、解約に当たって「次回発送日の〇日前までに申し出が必要」のように申請期間に制限がある、通常価格を支払う必要がある等、条件が定められているケースがみられます。解約・返品可否や条件をしっかりと確認しましょう。
- 困ったときは、早めにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン 188)。

## 見守り 新鮮情報

**事例1** 火災警報器から「**火事です**」との**異常音**が作動してびっくりした。引きひもを引っ張ると音は止まった。タバコは吸わないし、**煙も出ていなかった**。  
(80歳代 男性)

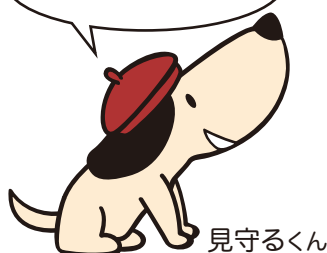
**事例2** 早朝、急に自宅の**火災警報器**が**鳴り出した**。**火の気はなく**大丈夫だったが、あまりに**大きな音**で困った。また鳴ったらどうすればよいか。  
(70歳代 女性)



# 住宅用火災警報器の 寿命は10年が目安です

## ひとこと助言

定期的に点検を!



見守るくん

- 住宅用火災警報器(以下、警報器)は、火災をいち早く察知するためとても有用ですが、故障や電池切れ等により正常に作動していない場合もあります。いざというときに備え、警報器を定期的に点検することが大切です。
- 警報器の寿命は10年が目安とされています。本体に記載されている製造年等を確認し、寿命を経過したものは交換しましょう。
- 高所の警報器を点検・交換する際は、転倒・転落に十分注意しましょう。不安な場合は無理をせず、周囲の人などに依頼することも検討しましょう。
- 警報器の点検方法や、鳴ってしまったときの止め方等については、取扱説明書やメーカーのホームページ等で確認しておきましょう。



## 見守り 新鮮情報

**事例1** 突然自宅を訪問してきた業者から、「**新型コロナウイルス**流行拡大の影響で金の相場が上がることは**間違いない**。すぐに**金を買う権利**を申し込んだほうがいい」と**勧誘**された。(80歳代 男性)

# 新型コロナウイルス 正確な情報をもとに 冷静な対応を

**事例2** 業者から「**新型コロナウイルス**の感染を防ぐために、**行政からの委託で消毒**に回っている」と電話があった。翌日も同じ業者から電話があり「**新型コロナウイルス**感染防止の資料を**持参**したい」と言われた。(80歳代 女性)



©Kurosaki Gen

## ひとこと助言



見守るくん

- 新型コロナウイルスに便乗した消費者トラブルの相談が寄せられています。
- 行政から委託されたという業者などからの怪しい電話や訪問、心当たりのない送信元からの怪しいメール・SMSなど、怪しい・おかしいと思うものには反応しないようにしましょう。
- 少しでもおかしいと感じた場合や、トラブルに遭った場合は、早めにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン 188)。
- 今後、新たな手口が現れる可能性があります。国民生活センターでは新型コロナウイルスに関連した情報発信を行っています(「国民生活センター コロナ」等で検索)。根拠のないうわさなどに混乱せずに、正確な情報に基づいて冷静に対応することが大切です。

## 見守り 新鮮情報

知人に「呉服店に行けば**何かもらえる**」と誘われ、出向いたところ、6人くらいの**店員に囲まれて**反物を体に合わせられた。着物はほとんど着ないので**断ったが**、「セットで買うと20万円値引きする」と言われた。**さらに断ると**別室に案内

され、「お金が無い」と言っても、

「**ローン**を組める」などと

**しつこく勧められた。3時間以上も勧誘**

され、仕方なく**約60万円**の着物セットを20回の分割払いで購入してしまった。

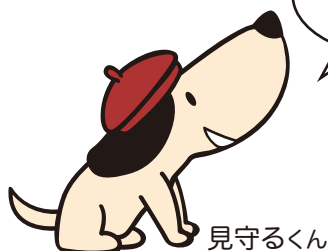
(70歳代 女性)



©Kurosaki Gen

## 安易な気持ちで行かないで 着物の強引な勧誘に注意

### ひとこと助言



見守るくん

きっぱりと  
断ろう

- 親しい人からの誘いでも、行った先で強引な勧誘を受けることがあります。安易な気持ちで行くのは要注意です。
- 「お金が支払えない」と断ると、借金や分割クレジット払いを持ちかけられ、断る理由を封じられてしまうことがあります。望まない契約ならば、「いりません」「やめます」とだけ伝え、きっぱりと断りましょう。
- それでも契約してしまった場合やトラブルに遭ってしまったときは、早めにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン 188)。