

見守り 新鮮情報

2019年4月号



兄が亡くなったため、スマートフォンで検索して見つけた遺品整理事業者に來てもらい、見積もりを出してもらった。事業者から、「今日決めてもらったら安くなる」、「早く決めれば早く始められる」などと言われたので、その場で約32万円の契約をして、手持ちの2万5千円を支払った。「週明けから準備を始める」と言っていたのに、その後、なかなか作業を始めてくれない。

(60歳代 女性)

遺品整理サービス 契約内容をよく確認

ひとこと助言



- 遺品整理サービスに関する料金や作業内容は事業者により様々です。必ず複数の事業者から見積もりを取り、料金や契約内容を比較しましょう。
- 「今なら安くなる」などとせかされても、その場ですぐに契約してはいけません。家族や周囲の人に相談することも大切です。
- 契約する際には、改めて作業日、作業内容、追加料金やキャンセル料等を含む料金について確認しましょう。
- 残しておきたいものまで処分されてしまうケースもあります。残しておくものと処分するものを明確に分けておきましょう。
- 困ったときは、お住まい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)。

本文イラスト：黒崎玄

発行：独立行政法人国民生活センター

悪質商法の被害や契約トラブルに遭うなど、消費生活に関する相談は

★お住まいの自治体の消費生活センターへ★

尼崎市消費生活センター 電話：06-6438-0999 受付時間：9:00～12:00、13:00～16:00
伊丹市消費生活センター 電話：072-775-1298 受付時間：9:00～12:00、13:00～16:15
宝塚市消費生活センター 電話：0797-81-0999 受付時間：9:00～12:00、12:45～16:00
※いずれも、相談受付は、月～金曜日(祝・休日、年末年始を除く)

見守り 新鮮情報

2019年5月号



所得は？
一人暮らし？

「アポ電」かも… 知らない番号からの 電話に出るのは危険

事例1 テレビの制作会社を名乗る人から電話があり、「所得は500万円より上ですか」などと聞かれたが、「答えられない」と言って電話を切った。後日警察の協力団体を名乗る者から、「テレビ番組に関して電話がなかったか。捜査で押収した名簿に名前が登録されている」という電話があった。(70歳代 女性)

事例2 消防署の職員を名乗る人の電話で、「一人暮らしか」と聞かれ、「はい」と答えてしまった。「災害時にすぐに救助できるように確認している」と言われたが不審だ。(女性)

ひとこと助言



- 実在する機関や企業、家族をかり、家族構成や資産状況等を聞き出すとする「アポ電」と思われる電話に関する相談が寄せられています。
- 着信番号通知や録音機能を活用し、誰からの電話が分かった上で電話に出るなどしてトラブルを避けましょう。
- 心当たりのない着信に出てしまった場合も、「〇〇です」と自分の名前を名乗らないことが大切です。家族構成や資産状況を聞かれたら、会話を続けず、すぐに電話を切ってください。
- 特に高齢者等に対しては、家族はもちろん地域でも、身近な人を見守り、様子の変化などに気をつけましょう。
- 不審な電話があったら、すぐに警察や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」)。

本文イラスト：黒崎玄

発行：独立行政法人国民生活センター

悪質商法の被害や契約トラブルに遭うなど、消費生活に関する相談は

★お住まいの自治体の消費生活センターへ★

尼崎市消費生活センター 電話：06-6438-0999 受付時間：9:00～12:00、13:00～16:00
伊丹市消費生活センター 電話：072-775-1298 受付時間：9:00～12:00、13:00～16:15
宝塚市消費生活センター 電話：0797-81-0999 受付時間：9:00～12:00、12:45～16:00
※いずれも、相談受付は、月～金曜日(祝・休日、年末年始を除く)

見守り 新鮮情報

2019年6月号

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、操作の様子を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」)。

本文イラスト：黒崎玄

発行：独立行政法人国民生活センター

悪質商法の被害や契約トラブルに遭うなど、消費生活に関する相談は

★お住まいの自治体の消費生活センターへ★

尼崎市消費生活センター 電話：06-6438-0999 受付時間：9:00～12:00、13:00～16:00
伊丹市消費生活センター 電話：072-775-1298 受付時間：9:00～12:00、13:00～16:15
宝塚市消費生活センター 電話：0797-81-0999 受付時間：9:00～12:00、12:45～16:00
※いずれも、相談受付は、月～金曜日(祝・休日、年末年始を除く)

見守り 新鮮情報

2019年7月号

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)



ひとこと助言



- 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。
- 事業者と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)。

本文イラスト：黒崎玄

発行：独立行政法人国民生活センター

悪質商法の被害や契約トラブルに遭うなど、消費生活に関する相談は

★お住まいの自治体の消費生活センターへ★

尼崎市消費生活センター 電話：06-6438-0999 受付時間：9:00～12:00、13:00～16:00
伊丹市消費生活センター 電話：072-775-1298 受付時間：9:00～12:00、13:00～16:15
宝塚市消費生活センター 電話：0797-81-0999 受付時間：9:00～12:00、12:45～16:00
※いずれも、相談受付は、月～金曜日(祝・休日、年末年始を除く)

見守り 新鮮情報

2019年8月号

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

注意してね



見守るくん

- 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也不要です。
- 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日目を除く)

本文イラスト：黒崎玄

発行：独立行政法人国民生活センター

悪質商法の被害や契約トラブルに遭うなど、消費生活に関する相談は

★お住まいの自治体の消費生活センターへ★

尼崎市消費生活センター 電話：06-6438-0999 受付時間：9:00~12:00、13:00~16:00

伊丹市消費生活センター 電話：072-775-1298 受付時間：9:00~12:00、13:00~16:15

宝塚市消費生活センター 電話：0797-81-0999 受付時間：9:00~12:00、12:45~16:00

※いずれも、相談受付は、月～金曜日(祝・休日、年末年始を除く)

見守り 新鮮情報

2019年9月号

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)

慌てないで！ 災害後の住宅修理トラブル

ひとこと助言

日ごろから
情報収集



見守るくん

- 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)。

本文イラスト：黒崎玄

発行：独立行政法人国民生活センター

悪質商法の被害や契約トラブルに遭うなど、消費生活に関する相談は

★お住まいの自治体の消費生活センターへ★

尼崎市消費生活センター 電話：06-6438-0999 受付時間：9:00~12:00、13:00~16:00

伊丹市消費生活センター 電話：072-775-1298 受付時間：9:00~12:00、13:00~16:15

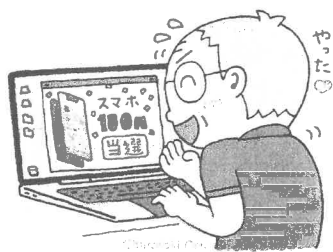
宝塚市消費生活センター 電話：0797-81-0999 受付時間：9:00~12:00、12:45~16:00

※いずれも、相談受付は、月～金曜日(祝・休日、年末年始を除く)

見守り 新鮮情報

2019年10月号

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

安易に
入力しないで



見守るくん

- 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う場合は、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)。

本文イラスト：黒崎玄

発行：独立行政法人国民生活センター

悪質商法の被害や契約トラブルに遭うなど、消費生活に関する相談は

★お住まいの自治体の消費生活センターへ★

尼崎市消費生活センター 電話：06-6438-0999 受付時間：9:00~12:00、13:00~16:00

伊丹市消費生活センター 電話：072-775-1298 受付時間：9:00~12:00、13:00~16:15

宝塚市消費生活センター 電話：0797-81-0999 受付時間：9:00~12:00、12:45~16:00

※いずれも、相談受付は、月～金曜日(祝・休日、年末年始を除く)

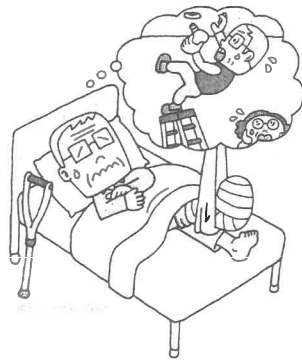
見守り 新鮮情報

2019年11月号

入院することも！ 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)



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。

本文イラスト：黒崎玄

発行：独立行政法人国民生活センター

悪質商法の被害や契約トラブルに遭うなど、消費生活に関する相談は

★お住まいの自治体の消費生活センターへ★

尼崎市消費生活センター 電話：06-6438-0999 受付時間：9:00~12:00、13:00~16:00

伊丹市消費生活センター 電話：072-775-1298 受付時間：9:00~12:00、13:00~16:15

宝塚市消費生活センター 電話：0797-81-0999 受付時間：9:00~12:00、12:45~16:00

※いずれも、相談受付は、月～金曜日(祝・休日、年末年始を除く)

※消費者ホットライン：局番なしの『188』

見守り 新鮮情報

2019年12月号

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!!



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。

本文イラスト：黒崎 玄

発行：独立行政法人国民生活センター

悪質商法の被害や契約トラブルに遭うなど、消費生活に関する相談は

★お住まいの自治体の消費生活センターへ★

尼崎市立消費生活センター 電話：06-6438-0999 受付時間：9:00~12:00、13:00~16:00
伊丹市立消費生活センター 電話：072-775-1298 受付時間：9:00~12:00、13:00~16:15
宝塚市消費生活センター 電話：0797-81-0999 受付時間：9:00~12:00、12:45~16:00

※いずれも、相談受付は、月～金曜日(祝・休日、年末年始を除く)

※消費者ホットライン：局番なしの「188」

見守り 新鮮情報

2020年1月号

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けど火が消えず、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)



©KURASAKI GEN

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気をつけてください。仏壇やコンロ等の奥のものを取るときは、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。

本文イラスト：黒崎 玄

発行：独立行政法人国民生活センター

悪質商法の被害や契約トラブルに遭うなど、消費生活に関する相談は

★お住まいの自治体の消費生活センターへ★

尼崎市立消費生活センター 電話：06-6438-0999 受付時間：9:00~12:00、13:00~16:00
伊丹市立消費生活センター 電話：072-775-1298 受付時間：9:00~12:00、13:00~16:15
宝塚市消費生活センター 電話：0797-81-0999 受付時間：9:00~12:00、12:45~16:00

※いずれも、相談受付は、月～金曜日(祝・休日、年末年始を除く)

※消費者ホットライン：局番なしの「188」

見守り 新鮮情報

2020年2月号

叔母が、「通帳に3千円しか残ってあらず
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
『はい』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)



©KURASAKI 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



●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な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いき、貯蓄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。

本文イラスト：黒崎 玄

発行：独立行政法人国民生活センター

悪質商法の被害や契約トラブルに遭うなど、消費生活に関する相談は

★お住まいの自治体の消費生活センターへ★

尼崎市立消費生活センター 電話：06-6438-0999 受付時間：9:00~12:00、13:00~16:00
伊丹市立消費生活センター 電話：072-775-1298 受付時間：9:00~12:00、13:00~16:15
宝塚市消費生活センター 電話：0797-81-0999 受付時間：9:00~12:00、12:45~16:00

※いずれも、相談受付は、月～金曜日(祝・休日、年末年始を除く)

※消費者ホットライン：局番なしの「188」

見守り 新鮮情報

2020年3月号

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



よく確認
しよう

●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から含めて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相談ください(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：黒崎 玄

発行：独立行政法人国民生活センター

悪質商法の被害や契約トラブルに遭うなど、消費生活に関する相談は

★お住まいの自治体の消費生活センターへ★

尼崎市立消費生活センター 電話：06-6438-0999 受付時間：9:00~12:00、13:00~16:00
伊丹市立消費生活センター 電話：072-775-1298 受付時間：9:00~12:00、13:00~16:15
宝塚市消費生活センター 電話：0797-81-0999 受付時間：9:00~12:00、12:45~16:00

※いずれも、相談受付は、月～金曜日(祝・休日、年末年始を除く)

※消費者ホットライン：局番なしの「188」