

No.173

(令和3年10月31日発行)
(2021年)

ひょうご発

生活情報レポート

Aらしいふ、

YOUR OWN LIFE

このタイトルには生活、くらしという意味の「life」のほか、生活のA級ライセンス、くらしのエースを目指そうという意味が含まれています。

～「不安」や「焦り」で、つつい…～ 高齢者が高額な代金を支払った事例



消費生活センターでは、様々な消費者トラブルの解決のお手伝いを行っています。

早い段階での相談がトラブルの解決につながりやすいのですが、既に相手方にお金を支払った後でトラブルに気づき、相談をいただく場合も多くみられます。特に、高齢の方は、高額な支払いをした相談が目立ちます (図)。

そこで、トラブルの未然防止と早い段階での相談につながるよう、高齢の方が焦って高額を支払いをしてしまった事例と注意点をご紹介します。

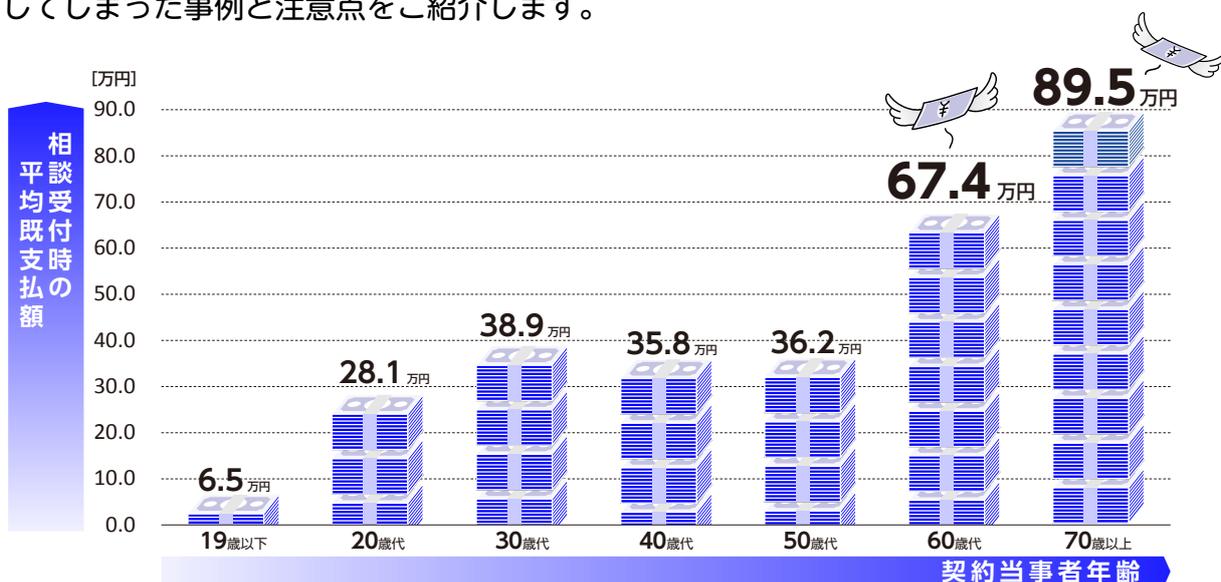


図 相談前に支払っていた平均額 [契約当事者年代別]
(県内の消費生活相談窓口で2021年4月～8月に受け付けた相談から)

暮らしのレスキューサービスでの高額請求

広告には安い基本料金しか書いていなかったのに・・・

トイレ修理で予想以上に高い料金を支払った！

トイレが詰まったので、インターネットで見つけた修理業者に修理を依頼した。やって来た作業員から「この作業だけでは詰まりが取れない」と数万円かかる追加作業を次から次へと勧められた。高いとは思ったが、その都度了承し、最終的に40万円を現金で支払った。(80歳代 男性)



カギの解錠だけを依頼したのに・・・

カギの交換工事で予想以上に高い料金を支払った！

玄関のドアのカギが開かなくなったので、電話帳で見つけた修理業者に解錠を依頼した。やって来た作業員は、解錠しようともせず、「カギ自体を交換する工事に11万円かかる」と言った。高いと思ったが、現金で支払った。(80歳代 女性)

どんな不安や焦りが・・・

「すぐに直さないと大変！」 「自分では対処法がわからない！」
「相場がわからない！」 「せっかく呼んだのに途中でやめられたくない！」

ポイント

兵庫県マスコット
はばタン



【水漏れやトイレの詰まりなど】

- 焦らずに止水できるよう、普段から止水栓（バルブ）の位置を確認しておきましょう！

【カギの不具合など】

- 家族で合鍵の保管について確認し、鍵のメーカーや型番もチェックしておきましょう！

【共通】

- まずは応急処置をしておき、後で複数社から見積もりを取り、周りの人にも相談して、サービス内容や料金を十分に検討しましょう！（見積もりは有料の場合もあるので事前に確認を！）普段から住宅メーカーや施工業者等に緊急時の対応について相談しておくとう安心です。
- 納得できない料金やサービス内容を提示された場合は、きっぱりと契約を断りましょう！
- 返金につながる場合もありますので、あきらめず消費生活センターにご相談を！

セキュリティサポートをかたる高額請求

インターネット利用中の警告表示に驚いて電話したら・・・

サポート会社の指示に従い高い料金を支払った！

昨年インターネット利用中に「セキュリティに問題。すぐに電話を！」との警告画面が表示され、焦って電話をかけた。電話相手は遠隔操作で警告画面を消してくれたので、サポート代金5万円を振り込んだ。今日、同じサポート会社から「サポートを継続しますか？解約には解約料3万円が必要です」と電話があり、指示どおりコンビニで電子マネーを買い、番号を伝えた。その後、「入金確認できなかった。再度買ってきてほしい」と電話があり、怪しいと気付いた。(70歳代 男性)



どんな不安や焦りが・・・

「すぐに直さないと大事なデータや個人情報が出てしまう！」
「遠隔操作してもらわないと自分では対処法がわからない！」

ポイント



兵庫県マスコット
はばたん

- 実際には異常がないのに警告表示で不安をあおり電話をかけさせる事業者がみられます。決して電話をかけないでください！
- クレジットカード情報は入力しないでください！入力した場合、クレジットカードでの請求が続く場合がありますので、放置せず消費生活相談窓口にご相談を！
- 偽警告画面かどうか判断が難しい場合はIPA安心相談窓口 (<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/>) へご相談ください。

「もう支払ったし・・・」、「何日も前の契約だし・・・」とあきらめずご相談を！

ご相談は、相談者自身の被害回復に役立つだけでなく、注意情報への活用、事業者の指導・処分、法整備などを通じて、**他の方への被害拡大防止にも役立ちます。**

● 市町の相談窓口 ●

神戸市消費生活センター 078-371-1221
 尼崎市消費生活センター 06-6489-6696
 西宮市消費生活センター 0798-64-0999
 芦屋市消費生活センター 0797-38-2034
 伊丹市立消費生活センター 072-775-1298
 宝塚市消費生活センター 0797-81-0999
 川西市消費生活センター 072-740-1167
 三田市消費生活センター 079-559-5059
 猪名川町消費生活相談コーナー 072-766-1110
 あかし消費生活センター 078-912-0999
 加古川市消費生活センター 079-427-9179
 高砂市消費生活センター 079-443-9078
 稲美町消費生活センター 079-492-9151

播磨町消費生活センター 079-435-1999
 西脇市消費生活センター 0795-22-3111
 三木市消費生活センター 0794-82-2000
 小野市消費生活相談コーナー 0794-63-1000
 加西市消費生活センター 0790-42-8739
 加東市消費生活センター 0795-43-0502
 多可町消費生活センター 0795-32-3322
 姫路市消費生活センター 079-221-2110
 神河町住民生活課 0790-34-0963
 市川町住民環境課 0790-26-1011
 神崎郡消費生活中核センター 0790-22-4977
 (福崎町生活科学センター内)
 相生市消費生活センター 0791-23-7149
 たつの市消費生活センター 0791-64-3250
 赤穂市消費生活センター 0791-43-7067

宍粟市消費生活センター 0790-63-2225
 太子町生活環境課 079-277-1015
 上郡町消費生活センター 0791-52-1115
 佐用町消費生活センター 0790-82-0670
 豊岡市消費生活センター 0796-21-9001
 養父市消費生活センター 079-662-3170
 朝来市消費生活センター 079-672-6121
 香美町消費生活センター 0796-36-1941
 新温泉町消費生活センター 0796-92-2070
 たじま消費者ホットライン 0796-23-1999
 丹波篠山市消費生活センター 079-552-1186
 丹波市消費生活センター 0795-82-0996
 洲本市消費生活センター 0799-22-2580
 南あわじ市消費生活センター 0799-43-5099
 淡路市消費生活センター 0799-64-0999

● 県の相談窓口 ●

消費生活総合センター 078-303-0999
 但馬消費生活センター 0796-23-0999

- 消費者ホットライン「188」は、お近くの消費生活相談窓口につながる全国共通の電話番号です。
- 土日祝日についても、市区町村や都道府県の消費生活センター等が開所していない場合には、国民生活センターで相談の補完をするなど、年末年始(12月29日～1月3日)を除いて、原則毎日ご利用いただけます。



夏から秋にかけては、台風シーズンですが、近年は、台風の大型化や激甚化、頻発化している豪雨災害もあり、停電時における小型発電機の使用による一酸化炭素（CO）中毒、雨漏りや浸水、落雷によりダメージを受けた家電製品による火災事故が発生しています。また、災害時以降の停電が復旧した際に事故が発生する場合があります。

2011年度から2020年度までの10年間に製品評価技術基盤機構（NITE）に通知された製品事故情報において、誤使用・不注意を原因とする小型発電機の一酸化炭素中毒による事故が12件（うち死亡事故5件）ありました。災害時に活躍が期待される製品の誤った使用により、死亡事故が発生するおそれもあります。

1 災害「復旧時」の製品事故を避けるためのポイント

- 災害により、水がかかったり水に浸かったりしたガス・石油機器や電気製品は、そのまま使用しないでください。内部に水が残っていたり、水に混ざった泥や塩分などの異物が浸入して付着したりすることで、使用再開時に不完全燃焼や火災を引き起こすおそれがあります。
- 近くの落雷で、動作しなくなったり、動作に異常が生じたりした電気製品は、使用を中止し、電源プラグを抜くか、分電盤のブレーカーを切って下さい。雷による大電流が建物内の配線に流れ込むことで電気製品が損傷し、使用再開時に損傷箇所が発火に至るおそれがあります。
- 機器や製品の使用を再開する場合には、外観や動作の異常だけでなく、異音・異臭がないかを慎重に確認し、正常に動作しない場合や異音・異臭があった場合には、直ちに使用を中止し、メーカーや販売店にご相談ください。



災害で水に浸かった家電製品による事故発生のイメージ画像

2 災害時に活躍が期待される製品で気を付けるポイント

- 小型発電機は、一酸化炭素発生による中毒のおそれが高いため、屋内では絶対に使用せず、屋外の風通しの良い場所で使用してください。
- カセットこんろ全体を覆うような大きな鍋や鉄板を使用したり、カセットこんろを2台以上並べたりして使用しないでください。カセットボンベが過熱され、破裂するおそれがあります。
- モバイルバッテリー、ポータブル電源に強い衝撃を与えないでください。リチウムイオンバッテリーが内蔵されている場合、外部から強い衝撃があると内部ショートして発火するおそれがあります。

以上、(独)製品評価技術基盤機構 2021年8月26日公表資料抜粋・転載 <https://www.nite.go.jp/jiko/chuikanki/press/2021fy/prs210826.html>

※県内の消費生活センターにも「モバイルバッテリーから発火した」という相談が入っています。製品の取扱説明書をよく確認のうえ、ご注意ください。

「消費生活情報プラザ」をご活用ください！

県立消費生活総合センター内の「消費生活情報プラザ」は気軽に消費者問題を学べる交流の場です。

●消費者問題に関係する書籍の閲覧 ●消費者問題に関わるグループの打合せや講座の開催
など、消費者力アップを目指した活動に気軽にご活用ください！（お問い合わせ：078-302-4001）

Aらいふ 兵庫県立消費生活総合センター
相談啓発部 学習交流推進課

〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2
TEL: 078-302-4001

(消費生活相談) 078-303-0999

- ① 消費生活総合センターホームページ
<https://www.seiken.server-shared.com/>
- ② 兵庫県安全安心な消費生活推進本部ツイッター
<https://twitter.com/hyogoshohi>

●Aらいふへのご意見、ご感想はメール、ファックスでも
E-mail: shohi_sogo@pref.hyogo.lg.jp
FAX: 078-954-5640



①HP ②Twitter

03企②-025A4