

# No.167

(令和元年10月31日発行)  
(2019年)

ひょうご発

生活情報レポート

# Aらしい、

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。

## 高齢者がお金を支払った後でトラブルに気付く例

～気をつけるポイントは？～

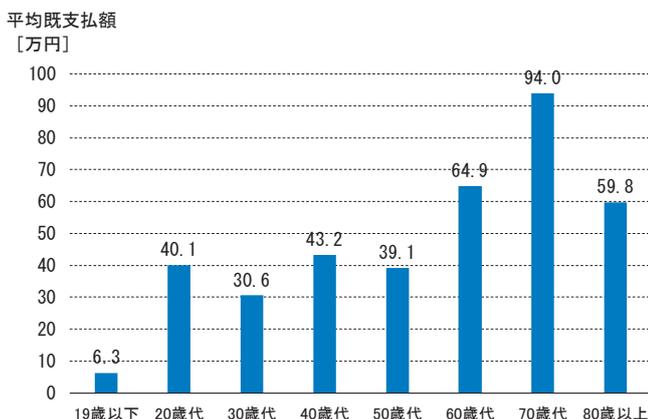


消費生活相談窓口寄せられる消費者トラブル関連相談には、相談前に既に相手方にお金を支払っている場合が多くみられ、特に、高齢者の高額な支払いが目立ちます。高齢者がお金を支払ったトラブル事例の代表的なものを紹介し、注意すべきポイントを解説します。

### 相談前に既に支払っていた平均金額は70歳代で94万円

2019年4月～7月に県内の消費生活相談窓口寄せられた消費者トラブル関連相談のうち、既に相手方にくらかでも支払っていたものを対象に、平均支払額を年代別に示しました（**グラフ1**）。高齢になるほど平均支払額が高くなる傾向がみられ、70歳代では94万円の達しています。

既に支払った後で相談が寄せられたトラブルについて、70歳以上で多かった品目を見てみると、「修理サービス」、「健康食品」、「デジタルコンテンツその他」の順でした（**表1**）。



**グラフ1** 契約当事者年代別の平均既支払額  
(県内消費生活相談窓口受付分2019年4月～7月)

**表1** 70歳以上の消費者トラブルのうち既に支払った後で相談があったもの上位3位

(県内消費生活相談窓口受付分2019年4月～7月)

消費者トラブル対象品目	平均既払額 (円)	件数	割合 (%)
修理サービス	276,241	43	8.1
健康食品	55,747	33	6.3
デジタルコンテンツその他*	318,096	21	4.0
70歳以上総合	808,653	528	100.0

\*インターネット情報サービスのうち、「アダルト情報サイト」、「オンラインゲーム」、「出会い系サイト」を除いたもの

## 高齢者が支払った後にトラブルに気付く相談事例

表1の上位3品目について、代表的な相談事例とそれぞれの注意すべきポイントを示します。

### 修理サービス から

予想以上に高い料金を請求された  
トイレの詰まり修理

トイレが詰まったので焦ってしまい、置いていたマグネット広告を見て、修理業者を電話で呼んだ。来た作業員からは、「なかなか詰まりが取れない」と言われ、数万円かかる様々な追加作業を次から次に勧められたが、直して欲しい一心で、言われるがままに了承した。作業が終わって、最終的に30万円かかると言われたが、それほどの大金は手元になかったため、銀行に行って預金を下ろして支払った。後で家族から高すぎると言われた。



消費者庁イラスト集より

### ポイント



- ① 水道の水漏れやトイレの詰まりの際も、**焦らずに止水**できるよう、**止水栓（バルブ）の位置を確認**しておきましょう！
- ② まずは①で止水しておき、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！）
- ③ 既に修理業者を呼んだ場合でも、料金やサービス内容に納得できない場合は、**きっぱりと契約を断り**ましょう！
- ④ 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相談窓口にご相談を！**

### 健康食品 から

お試し購入のつもりが  
定期購入だった健康食品の通信販売

インターネット広告で、「お試し価格500円」との酵素食品の宣伝を見て、一度試してみようと思い注文したところ、数日後に商品が届いた。しかし、翌月も同じ商品が届き、今度は1万円を請求され驚いた。よく確認したところ、4回の継続購入が条件の定期購入契約となっており、さらに、2回目以降は通常価格の1万円ずつかかると記載されていた。



### ポイント



- ① テレビショッピングやインターネット通販などで、低価格を前面に押し出す宣伝がみられますが、「初回」「モニター」「お試し」などの**表現**があれば、**定期購入の可能性**があります。継続契約か？支払い総額は？契約期間は？解約や返品は可能か？など、大事な**条件は申込内容の最終確認画面などで注文前によく確認**しましょう！
- ② トラブルに備えて、注文内容や事業者への連絡履歴などの**記録を保存**しておきましょう！
- ③ 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相談窓口にご相談を！**

## デジタルコンテンツその他から

警告表示につられてダウンロードさせられた  
有料セキュリティソフト

パソコンでインターネットを利用していたら「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たので、焦って電話をかけた。電話応対した外国人風の女性から、「すぐに有料ソフトのダウンロードが必要」と言われ、指示どおりにクレジットカード情報を入力し、約4万円の支払手続きをした。後でメーカーに問い合わせたら、不要なソフトだったとわかった。



### ポイント



- ① 実際には**異常がないのに**、パソコンに問題があるような**警告表示で不安をあおり**電話をかけさせる海外事業者がみられます。**決して電話をかけず、クレジットカード情報など大事な情報は入力しない**ようにしましょう！
- ② このようなセキュリティソフトは**継続的な契約**になっているものも多く、**解約しない限りクレジットカードでの請求が続く**場合があります。**放置せず消費生活相談窓口にご相談を！**

## 「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！

下記の消費生活相談窓口では、トラブル解決のための助言を行うだけでなく、相手事業者との交渉のお手伝い（あっせん）や、より適切な窓口の紹介も行います。

特に高齢の方は、「もう支払ったし…」、「何日も前の契約だし…」、「自分のミスだから仕方がないか…」などとあきらめる方も多いたりますが、あきらめず、まずはご相談ください。

**ご相談は、相談者自身の被害回復に役立つだけでなく、消費者向け注意情報への活用、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を防ぐためにも役立ちます。**

### ●市町の相談窓口●

神戸市消費生活センター	078-371-1221	西脇市消費生活センター	0795-22-3111	太子町生活福祉部生活環境課	079-277-1015
尼崎市立消費生活センター	06-6438-0999	三木市消費生活センター	0794-82-2000	上郡町消費生活センター	0791-52-1115
西宮市消費生活センター	0798-64-0999	小野市消費生活相談コーナー	0794-63-1000	佐用町消費生活センター	0790-82-0670
芦屋市消費生活センター	0797-38-2034	加西市消費生活センター	0790-42-8739	豊岡市消費生活センター	0796-21-9001
伊丹市立消費生活センター	072-775-1298	加東市消費生活センター	0795-43-0502	養父市消費生活センター	079-662-3170
宝塚市消費生活センター	0797-81-0999	多可町消費生活センター	0795-32-3322	朝来市消費生活センター	079-672-6121
川西市消費生活センター	072-740-1167	姫路市消費生活センター	079-221-2110	香美町消費生活センター	0796-36-1941
三田市消費生活センター	079-559-5059	神河町住民生活課	0790-34-0963	新温泉町消費生活センター	0796-92-2070
猪名川町消費生活相談コーナー	072-766-1110	市川町住民環境課	0790-26-1011	たじま消費者ホットライン	0796-23-1999
あかし消費生活センター	078-912-0999	神崎郡消費生活中核センター		丹波篠山市消費生活センター	079-552-1186
加古川市消費生活センター	079-427-9179	(福崎町生活科学センター内)	0790-22-4977	丹波市消費生活センター	0795-82-0996
高砂市消費生活センター	079-443-9078	相生市消費生活センター	0791-23-7149	洲本市消費生活センター	0799-22-2580
稲美町消費生活センター	079-492-9151	たつの市消費生活センター	0791-64-3250	南あわじ市消費生活センター	0799-43-5099
播磨町消費生活センター	079-435-1999	赤穂市消費生活センター	0791-43-7067	淡路市消費生活センター	0799-64-0999
		宍粟市消費生活センター	0790-63-2225		

### ●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** (お近くにある相談窓口につながります)



## 消費生活情報プラザオープン！

県立消費生活総合センター内に、気軽に消費者問題を学べる交流の場「消費生活情報プラザ」がオープンしました。

●消費者問題に係る書籍の閲覧 ●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)

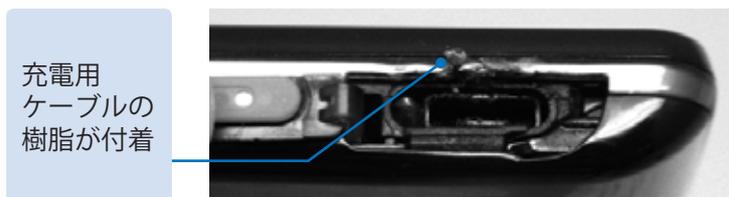
## テスト&リサーチ

# スマートフォンが充電中に異常発熱 ~充電用ケーブルとの接続部分に液体・異物が付着~

スマートフォンは、近年幅広い世代に普及していますが、県内消費生活相談窓口には「充電中にスマートフォンと充電用ケーブルとの接続部分（図1）が異常発熱した。」等、充電時の安全性に関する相談が寄せられています。

### 1. 相談事例

就寝時にスマートフォンを充電した。翌朝、ゴムの焼けたようなにおいで目を覚ますと、スマートフォンから白い煙が出ていた。充電用端子の周辺は非常に熱くなっており、コネクターの樹脂が付着していた。（60歳代、男性）



写真\* スマートフォン側の充電用端子の周辺 ※類似事例から引用



図1 スマートフォンと充電用ケーブルの接続部分

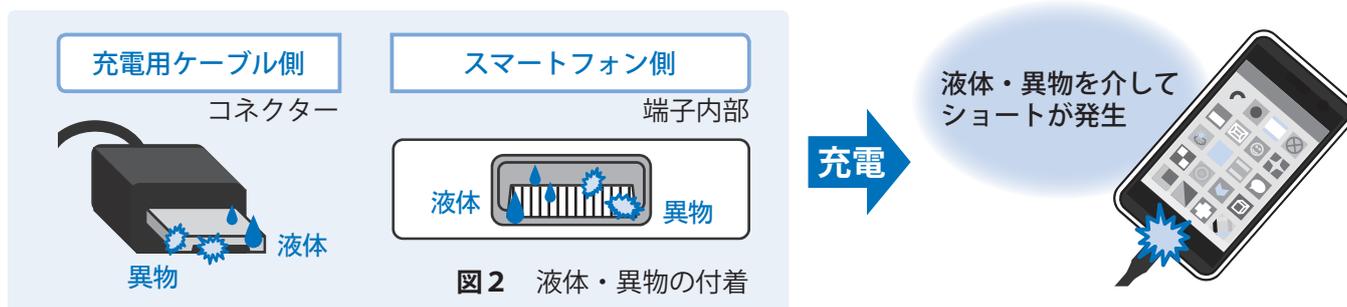
#### 推定原因

スマートフォンの接続端子（充電・データ通信兼用）や充電用ケーブルのコネクターに、塩分を含む異物（汗、飲用水等）が付着した状態で充電したため、ショートし、異常発熱したと考えられます。

### 2. 充電時の異常発熱を防止するために

スマートフォンや充電用ケーブルを取り扱う際は、下記の点に注意しましょう。

- (1) スマートフォンの接続端子や充電用ケーブルのコネクターに、導電性の液体（汗、飲料水等）や異物（細かな食品カス、ホコリ等）を付着させないようにしましょう（図2）。導電性の液体・異物が付着した状態で充電すると、接続箇所ですhortし、異常発熱や発煙、焦げ等が発生する恐れがあります。



- (2) 充電用ケーブルのコネクターの接続方向を確認しましょう。接続方向を間違えてコネクターを無理に差し込むと、コネクター内の金属部品が変形し、異常発熱につながります。
- (3) 充電用ケーブルのコネクターに変形等がある場合は使用しないでください。コネクター内部の部品が破損し、充電時に異常発熱する場合があります。

**Aらいふ** 兵庫県立消費生活総合センター  
研修広報部 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

●消費生活総合センターホームページもご覧ください

<https://www.seiken.server-shared.com/>

●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: 078-302-4002

01企②-032A4