

ふくい

気をつけよう！  
見守ろう！

## の消費生活

高齢者等の消費者トラブル  
声をかけてみましょう

高齢者など配慮が必要な方の様子の変化に気づいたら、「お節介」だとためらわずに、さりげなく声をかけ、何があったのか事実を確認してみましょう。

このとき、消費者トラブルにあったことに気づいていなかったり、「迷惑をかけたくない」と隠そうとする本人の心情を思いやって、矢継ぎ早な質問や「なぜこんなことをしたの」と否定する口調にならないよう配慮しながら、焦らずに本人のペースにあわせて状況を聞きましょう。世間話をしながら尋ねてみるなど、場面に応じた自然な会話の流れを工夫するとよいでしょう。

声かけをする中で消費者トラブルに巻き込まれている可能性が見受けられたら、最寄りの消費生活センターへの相談を勧めてください。

## さりげない声かけの一例

お元気が  
ないようですが…これは、  
新しく買った  
ものですか？よいお天気ですね。  
お出かけですか？

## 相手に寄り添った声かけの一例

一緒に調べて  
みましょう。だれか  
相談できる方は  
いますか？

参考：「高齢者・障がい者の消費者トラブル 見守りガイドブック」(消費者庁)

## 目次

- インターネットによる消費者トラブルに注意！ ..... 2・3
- 冬に多い高齢者の事故に注意！ ..... 4・5
- くらしのレスキューサービスに関する消費者トラブルに注意！／雪の季節に向けて少しずつ備えを！／  
歩行型ロータリ除雪機を使用する方へ ..... 6
- 多重債務者無料相談会／エシカル消費 ..... 7
- 専門家による消費生活相談会／消費生活センターのご案内 ..... 8

# インターネットによる消費者トラブルに注意！

コロナ禍によって外出の機会が減ったこともあり、高齢者の方がインターネットを使って買い物をしたり、サービスを利用したりする機会が増えています。それに伴って消費者トラブルの相談も増えています。

## ◆「お試し」だけのつもりが「定期購入に」

### 事例

サプリメントの「お試し500円」という広告を見て注文した。後日、また商品が届き、約6,500円の請求書が入っていた。驚いて事業者にお問い合わせると、「5回商品購入することが条件の契約だ」と言われた。500円のお試しのみのつもりで注文した。注文時の最終確認の画面にも金額について記載はなく、「定期購入が条件」と知らなかった。こんなに高額になるなら解約したい。



### アドバイス

- ◆詳細な契約内容は、「お試し価格」などの目立つ表示から離れた場所に表示されていたり、小さい字で書かれていたりすることがあるため、申し込む前に画面の隅々まで見るなど注意が必要です。
- ◆「解約の申し出は次回発送日の○日前まで」などと解約条件が定められている場合も多くあります。注文する際には、解約条件などの契約内容をしっかりと確認しましょう。

## ◆サブスクリプション・サービス(定額サービス)

### 事例

昔の映画が見られるというので、「1週間無料体験」の動画視聴のサービスを申し込み、利用のためのアプリをダウンロードした。体験期間後申込みの手続きをせずアプリを削除したので退会したつもりだったが、継続になっていて料金を請求された。



### アドバイス

- 「サブスクリプション(以下、「サブスク」)」とは、定額の料金を支払うことにより、契約期間中は商品やサービスを購入しなくても自由に利用することができるサービスのことです。(動画・音楽の見放題・聴き放題、専門家相談、服のレンタルなど)
- 一般的に、一度契約をすると解約しない限り自動的に継続されます。また、契約期間中は、全く利用していなくても料金が発生します。
- ◆「無料体験」「無料トライアル」の広告・表示をきっかけにサブスクを申し込む際には、契約・解約条件をよく確認してから契約しましょう。
  - ◆申し込み時の登録情報は解約手続きに必要なになりますので忘れないようにしましょう。
  - ◆利用していないサブスクの支払いがないか、クレジットカード等の明細は毎月確認しましょう。

## ◆突然の請求画面

### 事例

インターネット検索をしていたら、突然アダルトサイトにつながり、「登録完了」と表示され、30万円請求された。画面に相手の連絡先が表示されたまま消えない。

### アドバイス

有料サイトに登録したと利用者に思わせて不当な請求をする、「ワンクリック請求」の手口と考えられます。インターネット上の契約では、事業者が必要な措置を講じていない場合（契約が成立する前に、契約内容を確認できる画面を設けていないなど）、消費者は錯誤（勘違い）による契約の取消しを主張できます。料金を請求されても支払う必要はありません。

◆サイトへ接続しただけでは、相手に個人情報を知られることはありません。あわてて相手に連絡すると、新たな個人情報を知られかねません。請求には応じず放置しましょう。

◆請求画面が消えない場合は、以下のページを参照してください。

IPA ワンクリック請求被害への対策

検索

※IPA：独立行政法人情報処理推進機構

◆ゲーム、芸能情報、占いなどのサイトからアダルトサイトに誘導されるケースもあるため、インターネットの閲覧中は安易なクリック（タップ）をしないよう注意しましょう。



## 通信販売には、クーリング・オフの適用はありません

インターネット通販などの通信販売はお店に出向かなくても商品・サービスが購入でき、無数の商品の中から選択することができるので大変便利です。しかし、「注文した後に気が変わった」、「実物が思ったようなものでなかった」などの理由で返品を申し出て、トラブルになるケースがみられます。

通信販売の場合は、消費者から申込み、業者が承諾（受付通知）した時点で契約が成立し、互いに権利と義務が発生しているため、消費者の都合で一方的に取り消すことはできません。

法律では、業者に返品に応じることを義務付けていませんが、申込画面に「返品特約（返品できる条件）」を掲載するよう定めているので、消費者がその情報を確認し、了解したうえで申込む必要があります。なお、返品特約の表示がない場合は、商品到着後8日間以内に消費者の送料負担による返品が可能です。

通信販売は、顔の見えない相手との取引であり、現物を確認せずに申込むので、申込む前に、業者の情報（連絡先、支払方法等）や、返品の可否・返品の条件などをよく確認しましょう。

# 冬に多い高齢者の事故に注意！

## 入浴中の事故

11月26日は「いい風呂の日」です。これから冬が過ぎるまでの間は、家の中でも冷え込みや温度差が生じやすく、事故が起こりやすい季節です。

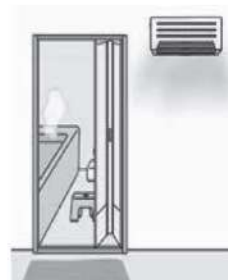
安全に入浴するためのポイントを確認しておきましょう。



## 入浴中の事故を防ぐためのアドバイス

### ■入浴前に脱衣所や浴室を暖めておきましょう

- 寒暖差で急激に血圧が変動すると意識を失うことがあります。
- 脱衣所や浴室に暖房設備がない場合は、お湯が沸いたらかき混ぜて蒸気を立て浴槽の蓋を外しておく、シャワーで給湯する等温度差が少なくなるよう工夫を。
- 血圧の変動を抑えるため、かけ湯を入念に。



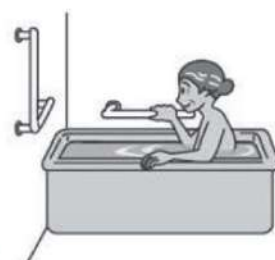
### ■湯温は41度以下、湯につかる時間は10分までを目安に

- 42度で10分入浴すると体温が38度近くに達し、意識がなくなって溺れることがあります。



### ■浴槽から急に立ち上がらないようにしましょう

- 急に立ち上がると体にかかっていた水圧がなくなり、圧迫されていた血管が一気に拡張するため、脳が貧血状態になり一過性の意識障害を起こすことがあります。手すりや浴槽のへりを使ってゆっくり立ち上がるようにしましょう。



### ■食後すぐの入浴や、飲酒・医薬品服用の後の入浴は避けましょう

- 食後すぐや飲酒後は血圧が下がるため、入浴を避けましょう。
- 体調の悪い時や、医薬品の服用後も同様です。



### ■入浴する前に同居者に一声掛けて、意識してもらいましょう

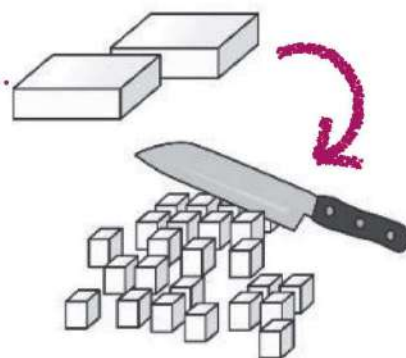
- 同居者は、高齢者の入浴開始の時間を覚えておき、入浴時間が長い、音がしない、突然大きな音がしたなど何か異常に気付いたらためらわずに声をかけましょう。



## 年末年始の餅による窒息事故

お正月の縁起物としてお餅を食べる高齢者が多いためか、餅による窒息事故の半分近くが1月に発生しており、特に正月三が日に多くなっています。

お雑煮等で、餅を久しぶりに食べる場合が多いと思いますが、ふだん食べていないものは注意が必要です。加齢に伴って噛む力や飲み込む力が衰えています。小さく切って、少量ずつ食べましょう。



食べやすい大きさ

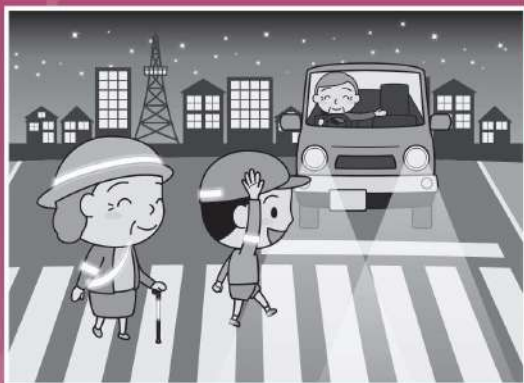
### ❗餅を食べる際の注意点

- ✔餅は、小さく切り、食べやすい大きさに。
- ✔お茶や汁物などを飲み、喉を潤してから食べましょう。  
(ただし、よく噛まないうちにお茶などで流し込むのは危険です。)
- ✔一口の量は無理なく食べられる量にしましょう。
- ✔ゆっくりとよく噛んでから飲み込むようにしましょう。
- ✔高齢者が餅を食べる際は、周りの方も食事の様子に注意を払い、見守りましょう。



参考：消費者庁

## 日が暮れるのが最も早くなる時期です 反射材を身につけて自分の身を守りましょう



日が暮れた後は、車から歩行者が見えにくくなります。  
交通事故を防ぐため、

- ▼暗くなる前に用事をすませて帰宅
- ▼反射材やLEDライトを身に付け自分の存在を目立たせる
- ▼ドライバーは早めのライト点灯、こまめなハイビームへの切り替え



にご協力ください



## くらしのレスキューサービスに関する 消費者トラブルに注意！



急にトイレなどの水回りや鍵の修理が必要になり、広告を見て業者に依頼したところ、思いもよらぬ高額な請求をされるといったトラブルが発生しています。

### アドバイス

- ※緊急時に備え、あらかじめ信頼のおける地域の業者を調べておくで安心です。
- ※広告の金額で修理できるとは限りません。依頼する際に出張料、見積料、キャンセル料などについても確認し、作業に取り掛かる前に作業内容とおおよその料金について確認しましょう。
- ※実際に現場をみてもらうと、予定以上の作業が必要になる場合がありますが、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。
- ※料金や作業内容に納得できない場合は、作業終了後でもその場での支払いは断り、納得してから支払うようにしましょう。
- ※広告と実際の請求額が大きく異なる場合はクーリング・オフ等が適用できる可能性があります。もよりの消費生活センターに相談してください。

## 雪の季節に向けて少しずつ準備を！

令和3年1月の豪雪のような災害が起きると、物流が止まったり、外出できなくなったりで、数日間は食品や生活必需品が手に入りにくくなります。ふだんから何日か分の買い置きをして備えるようにしておきましょう。

- 1 普段食べている食材を多めに買い置きしておく
- 2 普段の食事を使う
- 3 食べた分を買い足して補充する



蓄える⇒食べる⇒補充する⇒を繰り返しながら常に一定量の食品が備蓄されている状態を保つので、「ローリングストック法」と呼ばれています。

災害時には、食べなれたものや好物があると落ち着くことができます。キャンプや山登りなどのアウトドアでも活用できますので、ローリングストック法を日常生活の一部に取り入れてみましょう。

また、乳幼児や高齢者、持病・アレルギーのある方は、粉ミルク・離乳食、レトルトのおかゆや介護食品（スマイルケア食）、アレルギー対応食などを備蓄しておきましょう。

なお、カセットコンロやカセットボンベなどもあわせて用意すると、非常時でもお湯を沸かしたり、温めたりと、食事の選択肢を拡げることができます。

詳しくは [災害時に備えた食品ストックガイド\(農林水産省\)](#) [検索](#)

## 歩行型ロータリ除雪機を使用する方へ



- 定期点検を行い、安全装置が正常に動作するか確認しましょう。
- 安全装置であるデッドマンクラッチをひもで縛るなど固定して無効化すると、万が一の場合にすぐ除雪機を止めることができず、大変危険です。無効化は、絶対にしないようにしましょう。
- エンジンをかけたまま、投雪口やオーガ（雪を取り込む装置）に手を近づけないようにしましょう。雪が詰まった場合は、エンジンを止めて雪かき棒を使用しましょう。

詳しくは [消費者庁 除雪機の使用時の事故に注意しましょう！](#) [検索](#) ※わかりやすい動画が見られます。 出典：消費者庁

# 多重債務者無料相談会

きちんとした手続きをとれば、多重債務は解決できます。一人で悩まず、お気軽にご相談ください。  
弁護士または司法書士が法律相談に応じます。(事前にお電話で予約をお願いします)

<b>県嶺北 会場</b> <b>日時</b> 11月13日(土) 10:00~12:00 13:00~15:00 <b>場所</b> 福井県消費生活センター (AOSSA 7階) <b>受付</b> ☎0776-22-1102 <b>開催済</b>	<b>福井市 会場</b> <b>日時</b> 11月15日(月) 14:00~16:00 <b>場所</b> 福井市消費者センター (フェニックス・プラザ1階) <b>受付</b> ☎0776-20-5070 <b>開催済</b>
<b>小浜市 会場</b> <b>日時</b> 11月26日(金) 17:00~19:00 <b>場所</b> 小浜市消費生活相談室 (小浜市役所4階) <b>受付</b> ☎0770-53-1140	<b>大野市 会場</b> <b>日時</b> 11月26日(金) 18:00~20:00 <b>場所</b> 大野市消費者相談センター (大野市役所1階) <b>受付</b> ☎0779-64-4831
<b>県嶺南 会場</b> <b>日時</b> 11月28日(日) 10:00~12:00 13:00~15:00 <b>場所</b> 福井県嶺南消費生活センター (白鬚業務棟3階) <b>受付</b> ☎0770-52-7830	<b>あわら 会場</b> <b>日時</b> 12月1日(水) 14:00~16:00 <b>場所</b> あわら市消費者センター (あわら市役所) <b>受付</b> ☎0776-73-8017
<b>敦賀市 会場</b> <b>日時</b> 12月3日(金) 10:00~12:00 <b>場所</b> 敦賀市役所 4階 401会議室 <b>予約</b> 敦賀市消費生活センター <b>受付</b> ☎0770-22-8115	<b>坂井市 会場</b> <b>日時</b> 12月4日(土) 10:00~12:00 <b>場所</b> 坂井市消費者フェスタ会場内 (ゆりの里公園ユリーム春江パソコン研修室) <b>予約</b> 坂井市消費者センター <b>受付</b> ☎0776-50-3029
<b>勝山市 会場</b> <b>日時</b> 12月16日(木) 14:00~16:00 <b>場所</b> 勝山市役所 1階 相談室 <b>予約</b> 勝山市消費者センター <b>受付</b> ☎0779-88-8103	※秘密は厳守しますので安心してご相談ください。 主催：県 福井弁護士会 福井県司法書士会／開催市

## エシカル消費 ①人や社会への配慮

エシカル消費とは、人・社会、地域、環境に配慮した商品・サービスを選んで消費することを通じて、よりよい社会を目指すことです。今回は『人・社会に配慮』した消費の具体例をご紹介します。

### 国際フェアトレード認証商品

生産者の生活を保障する価格や安全な労働環境、適正な農薬使用などの国際フェアトレード基準が守られた製品には、「国際フェアトレード認証ラベル」がついています(コーヒー、カカオなど)。認証製品の購入は、開発途上国の生産者の持続可能な生産と生活の支援につながります。



国際フェアトレード認証ラベル



ホームページはこちら

エシカル消費についてもっと詳しく知りたい場合は、「消費者庁エシカル消費特設サイト」をチェックしてみましょう。

### セルプ商品

セルプとは、自助自立を意味する英語“SELF HELP”からの造語です。障がいをもつ方々が作ったセルプ商品等の購入・利用は、障がいをもつ方々の支援と自立への後押しになります。



### 寄附付き商品

売り上げの一部を、環境保全や被災地の応援、発展途上国の支援にあてる寄附付き商品があります。

気軽に買えるお菓子などについている場合があるので、意識してみましょう。



売上金の■%を○○の支援のため寄附しています

消費者庁 エシカル消費 **検索**

消費生活トラブルに関する

# 専門家による相談会

無料

要予約

開設時間 / 14:00~16:00

## 12~1月の開設日

分野	12月		令和4年1月		令和4年2月	
福井弁護士会 (法律)	7日(火)	県消費生活センター	11日(火)	県消費生活センター	1日(火)	県消費生活センター
	9日(木)*	敦賀市消費生活センター (0770-22-8115)	13日(木)	県嶺南消費生活センター	10日(木)	県嶺南消費生活センター
	15日(水)	県消費生活センター	19日(水)	県消費生活センター	16日(水)	県消費生活センター
司法書士(法律)	23日(木)	県嶺南消費生活センター	27日(木)	県嶺南消費生活センター	24日(木)	県嶺南消費生活センター
(一社)ECネットワーク (インターネット)	-	-	27日(木)	県消費生活センター	-	-
福井県建築士会(建築)	-	-	-	-	21日(月)	県消費生活センター

事前に申込みが必要です。申込受付は、県・嶺南の消費生活センターまでご連絡ください。  
※12月9日(木)の申込受付は、開催場所の市でもできます。

消費生活のご相談は...

土日も相談を受け付けています

新型コロナウイルス感染症対策にご協力をお願いします。



## 福井県消費生活センター

〒910-0858 福井市手寄1丁目4-1 (AOSSA7階)

☎ 0776-22-1102

FAX 0776-22-8190

## 福井県嶺南消費生活センター

〒917-0069 小浜市小浜白鬚112 (白鬚業務棟3階)

☎ 0770-52-7830

FAX 0770-52-7831

受付時間 / 9:00~17:00 (祝日・年末年始は休館)

※嶺南消費生活センターは第3日曜日が休館日です



ホームページ

<http://www.pref.fukui.lg.jp/doc/shohic/index.html>

福井県 消費生活 検索



フェイスブック

<https://www.facebook.com/pref.fukui.cac/>

※市消費者センター、町相談コーナーでも相談を受け付けています。

消費者ホットライン **188**  
局番なし

福井県消費生活センターや市消費者センターなどの相談窓口につながります。音声ガイダンスが流れますが、操作が分からない場合はそのままお待ちいただければつながります。  
※携帯電話からの通話は無料通話の対象外です

発行

## 福井県安全環境部県民安全課

〒910-8580 福井市大手3丁目17-1

☎0776-20-0287 FAX0776-20-0633



安全安心ふくい  
ツイッター

消費に関する安全安心の情報を発信しています。ぜひ、フォローしてください。

@AnshinFukui

発行日 / 令和3年11月