

よこすか

くらしのニュース

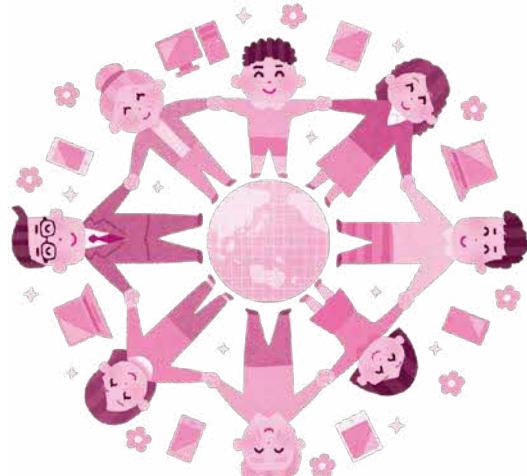
2023
NO.156

- ◆高齢者とそのまわりの方に気を付けてほしい消費者トラブル 1～3 頁
- ◆消費生活に関する相談窓口のご案内 4 頁

発行
横須賀市消費生活センター
横須賀市本町 2 丁目 1 番地
横須賀市立総合福祉会館 2 階
電話 046-821-1312
相談 046-821-1314
FAX 046-821-1315

高齢者とそのまわりの方に 気を付けてほしい消費者トラブル

今回のくらしのニュースは、横須賀市消費生活センターや各地の消費生活センターに寄せられたご相談、また、国民生活センターのこれまでの公表資料などから、高齢者と、高齢者を見守る方々に向けて、今、特に気を付けてほしい消費者トラブルをまとめました。



1. 住宅修理

◆事例

- ・「自宅の屋根や外壁が壊れているなどと言って来訪した事業者と高額な住宅修理工事の契約をしてしまった」、「トイレなどの水回りの修理をインターネットで探した事業者に依頼したら高額な料金を請求され

た」という相談がみられます。

- ・「近所の工事ついでにお宅の屋根が壊れているのが見えたので無料で点検してあげる」などと親切を装ったり、「今直さないと大変なことになる」などと不安をあおるような勧誘をされたりすることがあります。

◇アドバイス

- ・複数の事業者から見積もりを取り、まわりの人の意見も聞きながら、比較検討しましょう。
- ・契約をせかされたり、次々に高額な修理工事を提案されたりしても、必要がなければきっぱり断りましょう。



2. スマホのトラブル

◆事例

- ・スマートフォンやインターネットを利用する高齢者が増えている一方で、「スマートフォンの操作がうまくできない」「思いがけない高額な料金を請求された」という相談がみられます。



◇アドバイス

- ・自分が契約したい機器の操作方法やプラン内容を確認し、理解してから契約しましょう。
- ・通信契約を解約する場合の条件についても、事前によく確認しましょう。

3. パソコンのサポート詐欺

◆事例

- ・「パソコンのセキュリティ警告画面や警報音をきっかけに事業者に連絡したら、高額なセキュリティソフトや遠隔サポートの料金を請求された」という相談がみられます。



◇アドバイス

- ・警告画面や警報音が鳴っても、表示された連絡先に慌てて連絡してはいけません。
- ・セキュリティソフトを入れアップデートを実施するなど、日頃からセキュリティ対策を心掛けましょう。
- ・通信契約や賃貸借契約などの際に、なんらかのサポート契約と一緒に結んでいるこ

とがあります。不要なサービスを契約していないか、よく確認しましょう。

4. 不安や同情につけこむ勧誘

◆事例

- ・「このままだと家が壊れる」などと不安をあおったり、「契約を取れないとクビになる」、「コロナ禍で業績が苦しい」などと同情を引いたり、親切にしてもらったので契約を断るのは相手に悪いと思わせたりして、高額な商品を買わせようとしてくる事業者がいます。

◇アドバイス

- ・一時の感情に流されず、自分に本当に必要なものかどうか、冷静に判断しましょう。
- ・契約する気がなければきっぱり断りましょう。相手に悪いなどと感じる必要はありません。

5. にせメール・にせSMS

◆事例

- ・「利用した覚えのないサービスの利用料を支払えというメールが届いた」、「宅配業者から、荷物を預かっているというSMSが届いた」、「公的機関に似た名前で、還付金が受け取れるというメールが届いた」などといった相談がみられます。

◇アドバイス

- ・利用した覚えのないサービスの利用料などを請求されても、相手には連絡しない、支払わないようにしましょう。
- ・SMSやメールに記載されているURLには安易にアクセスしないようにしましょう。
- ・何かあった時に備えて、請求メールは保管しておきましょう。
- ・行政機関や公的機関の名前で、「還付金があるので受け取ってほしい」などという電子メールや電話が来ることがあります。行政機関がそのような電子メールや、ATMへ誘導するような電話をすることはありません。還付金の話が本当かどうかは、直接行政機関に自分で確認しましょう。



【困ったときは】

契約について不安に思ったり、トラブルにあったりした場合には、できるだけ早くお住まいの地域の消費生活センター等に相談しましょう。消費者トラブルはひとごとではありません。自分は大丈夫と思いこまでも、日頃からいろいろな消費者トラブルについて知っておきましょう。また、消費生活センター等へは家族やホームヘルパー、地域包括支援センターなどの職員からでも相談することができます。被害の拡大を防

ぐために、身近な高齢者がトラブルにあっているのではないかと気づいた場合は、できるだけ早く相談してください。高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、身近にいる家族など、まわりの方が日頃から本人の生活や言動、態度などの様子を見守り、変化にいち早く気付くことがとても重要です。不審な電話や訪問を受けた時の対応、どこに相談したらよいかなどについて、話し合っておきましょう。



(参考) 独立行政法人国民生活センター 令和4年9月14日

高齢者とそのまわりの方に気を付けてほしい消費者トラブル 最新10選

【イラスト提供：神奈川県2013、いらすとや】

消費生活に関する相談窓口のご案内

横須賀市消費生活センター（横須賀市にお住まいの方のみ）

相談受付時間：月曜から金曜（年末年始・土・日・祝休日を除く）
午前9時～午後4時

電話番号：046-821-1314

※土曜日・夜間のご相談は

かながわ中央消費生活センターへ

相談受付時間：月曜から金曜
(年末年始・祝休日を除く)
午前9時30分～午後5時
土曜日
午前9時30分～午後4時30分

電話番号：045-311-0999

