



2025.2.1 No.229 2・3月号

# くらしの情報とやま



トピックス P2 高齢者に多い消費者トラブルと声掛けのポイント

発行／富山県生活環境文化部県民生活課・富山県消費生活センター <https://www.pref.toyama.jp/1731/kurashi/seikatsu/shouhiseikatsu/1731/index.html>

## ショッピングセンターで「ウォーターサーバーと水を無料で提供する」と勧誘され契約したが、解約するには高額な解約料がかかることが分かった…。

相

談

一昨日、ショッピングセンターのイベントスペースで、「ウォーターサーバーと水を無料で提供する」と勧誘されました。話を聞くと、サーバーは無料レンタルだが、水は2回目から20リットルで月5,000円かかるとのこと。断り切れずに契約しましたが、これだけの量の水を消費するのは難しいし高額なので解約しようと思いました。契約書には5年しばりの契約とあり、1年未満で解約する場合は数万円の解約料がかかるとありました。解約したいのですが、解約料は支払えません。どうしたらよいでしょうか…。 (20代 女性)

回

答

ショッピングセンター等商業施設内の特設ブースやイベントスペースで勧誘され、契約後に、「解約を申し出たら、勧誘時に説明がなかった違約金を請求された」「ウォーターサーバーのレンタル契約を結んだと思っていたが、購入契約となっていた」などといった相談が寄せられています。

○契約書にはクーリング・オフ※の記載があったため、クーリング・オフ通知を出されるよう助言しました。

(※)契約書面を受け取った日から一定期間内であれば、無条件で契約解除ができる制度。

○不意に声をかけられ、冷静に判断できないまま勧誘さ

れたり、契約内容について十分な説明がないケースが多くみられます。トラブルにならないよう次のポイントにご注意ください。

- ☑ そのサーバーは「レンタル」ですか？「購入」ですか？
- ☑ 月々の支払額と契約期間の総額はいくらですか？
- ☑ 解約料や違約金、残債について確認しましたか？
- ☑ 販売員の説明は契約書の内容と一致していますか？
- ☑ 複数の事業者の機器や価格、サービス内容を比較・検討しましたか？

こんなに水を使うかな…？



不安に思ったり、万一トラブルにあったら、早めに市町村相談窓口や県消費生活センターに相談ください。(消費者ホットライン 局番なし「188 (いやや)」)

## 注意喚起！

## ホコリも積もれば事故となる ～配線器具の掃除・チェックもお忘れなく～

NITE (ナイト) に通知があった製品事故情報では、2019年度から2023年度までの5年間の配線器具※1の事故153件のうち、調査が完了した事故の中で、事故に至った要因として使い方や設置状況が関係しているものが約4割となっています。ほこりがたまっていたなど、掃除をおろそかにし

ていたことによる事故も発生しています。

このような事故を防ぐため、大掃除を行う際には、配線器具周りも掃除するとともに、使い方や設置状況などに問題がないか改めて確認しましょう。日頃の生活でも意識するようお願いします。

### ■配線器具の事故を防ぐためのお掃除・チェックのポイント

- 電源プラグ及び電源タップは小まめに掃除し、水分がかからないようにする。
- 電源プラグが変形していないか確認する。
- 電源コードを引っ張る、机や椅子の脚で踏むなど、無理な力が加わった形跡を確認する。
- 接続可能な最大消費電力を超えて使っていないか確認する。
- 異常発熱や異臭など、異変を見つけたら直ちに使用を中止する。

(※1) 本資料ではコンセント、マルチタップ、延長コード及びテーブルタップを対象とする。

(※2) 付着したほこりや水分によりトラッキング（電気の通り道）が生成され、異常発熱する現象。

詳しくは、独立行政法人製品評価技術基盤機構 (NITE) のホームページをご覧ください。  
<https://www.nite.go.jp/data/000156042.pdf>



ほこり等の付着によりトラッキング現象※2が生じてコンセントが発火

## 【事例1】定期購入

SNSで初回980円のサブリの広告を見て注文した。商品が届き中身を確認したら6箱入っており、代金も2万円になっていた。1箱のみ980円で注文したつもりだったが、2万円の商品が3か月ごとに届く定期購入になっていた。次回以降解約したいが、事業者には電話してもつながらない。

## アドバイス

注文する前に「最終確認画面」をスクロールして、次の事項をしっかりと確認し、その画面をスクリーンショットで保存しましょう。

- ☐ 定期購入が条件になっていませんか？
- ☐ (定期購入が条件になっている場合) 継続期間や購入回数が決まっていますか？
- ☐ 支払うことになる総額はいくらですか？
- ☐ 解約の際の連絡手段を確認しましたか？
- ☐ 「解約・返品できるか」や「解約・返品できる場合の条件」などを確認しましたか？
- ☐ お届け予定日や利用規約の内容を確認しましたか？

## 【事例2】リフォーム工事

屋根が雨漏りしたため事業者に見てもらったところ「腐っている部分がある」と言われた。見積額が450万円と高額だったが「職人がそろっており工事が早く済む」と言われたため契約し、半額程度の前金を支払ったが、足場を組んだ後になって「職人の手配ができず工事は約半年後になる」と告げられた。解約を申し出ると解約料がかかると言われ、納得できない。



## アドバイス

- ・ 契約前に複数業者から見積もりを取り、費用や工期等について十分検討しましょう。
- ・ 高額な費用の全額前払いは避け、完成後の支払いを主体とした契約にしましょう。
- ・ 工事が遅延した場合の補償の規定等が契約書にあるか確認しましょう。

## 【事例3】メールやSMSでのフィッシング詐欺

自分が利用している銀行からスマートフォンにメールが届いた。利用制限を告げる内容が記載されていたので、リンク先のURLをタップし、口座番号やパスワードを入力した。後日ATMから出金しようとしたところ、別の銀行口座に送金され残高ゼロになっていることが分かった。



## アドバイス

- ・ 日頃利用している事業者からのメールやSMSを見るとときでも、まずフィッシング詐欺を疑い、記載されたリンクにはアクセスしないようにしましょう。
- ・ フィッシングサイトにアクセスしてしまっても、個人情報は絶対入力しないようにしましょう。
- ・ フィッシングサイトにID、パスワード、口座番号、クレジットカード番号等の個人情報を入力してしまった場合は、すぐに変更し、クレジットカード会社や金融機関等に連絡しましょう。
- ・ 事前にブックマークした正規のURLやアプリからアクセスするようにしましょう。
- ・ クレジットカードやキャリア決済、インターネットバンキングの利用明細は、こまめに確認しましょう。

## 「いつもと違うな」と思ったら、 こんな声かけをしてみましょう



## 消費者問題に関する2024年の10大項目

国民生活センターでは、毎年、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談の特徴的なものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表しています。

2024年は、能登半島地域で1月に発生した地震や9月に発生した豪雨など、各地で度重なる自然災害が発生し、これに関連した「災害便乗商法」に係る消費者トラブルのほか、紅麹サプリによる健康被害、越境消費者相談及び訪日観光客消費者ホットラインへの相談件数増、サポート詐欺、訪問購入をきっかけとした犯罪まがいの事例などに注目が集まりました。

- ◆能登半島地震や度重なる豪雨など、自然災害相次ぐ 「災害便乗商法」も発生
- ◆紅麹を原料とするサプリによる健康被害拡大 健康被害情報の報告を義務化
- ◆越境消費者相談の件数が大幅増 インバウンドの回復に伴い「訪日観光客消費者ホットライン」への相談も増加
- ◆害虫・害獣駆除やロードサービスなどの想定外の高額請求にかかるトラブルが若い年代で増加
- ◆サポート詐欺 高齢者のトラブルが後を絶たず
- ◆「スキマ時間に気軽に稼げる」などとうたう副業に関する相談が増加
- ◆「訪問購入」に関するトラブルの相談、引き続き多く寄せられる 中には犯罪まがいの事例も
- ◆消費生活用製品安全法等の改正 海外から直接販売される製品の安全確保や子ども用の製品による事故の未然防止に対応
- ◆「ステマ広告規制」 措置命令相次ぐ
- ◆集団的消費者被害回復訴訟に関し、初の最高裁判所判決が出される

詳しくは、独立行政法人国民生活センターのホームページをご覧ください。

[https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20241211\\_2.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20241211_2.html)

# カスタマーハラスメントを知っていますか？

たとえば

- ・ 過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるもの
  - ・ 主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、主張方法に問題があるものが考えられます。
- 暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。



## 意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、次の3ポイントを参考にしてみてください。

1

### ひと呼吸、置こう！

怒りに任せた発言は逆効果。  
ひと呼吸おいて冷静に。従業員も同じ「人」として、お互い尊重し合うことが大切です。

2

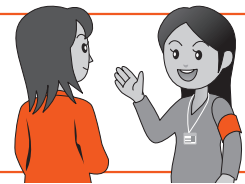
### 言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう！

返品したいのか、解約したいのか、またその理由を明確に、丁寧に伝えることが重要です。

3

### 事業者の説明も聞きましょう！

上手なコミュニケーションが解決への糸口に。  
一方的に主張するだけでなく、事業者の説明も聞きましょう。



従業員、事業者も頑張っています。意見の伝え方には留意しましょう。

## 消費生活に関するご相談は、市町村相談窓口、県消費生活センターへ

富山市消費生活センター（CiCビル内）

..... ☎076-443-2047

高岡市消費生活センター ..... ☎0766-20-1522

魚津市 市民課 ..... ☎0765-23-1003

氷見市 市民課 ..... ☎0766-74-8010

滑川市 生活環境課 ..... ☎076-475-2111（代）

黒部市消費生活センター ..... ☎0765-54-3198

砺波市消費生活センター ..... ☎0763-33-1153

小矢部市 生活環境課 ..... ☎0766-67-1760（代）

南砺市消費生活センター ..... ☎0763-23-2035

射水市消費生活センター ..... ☎0766-52-7974

舟橋村 総務課 ..... ☎076-464-1121（代）

上市町 町民課 ..... ☎076-472-1111（代）

立山町 住民課 ..... ☎076-462-9915

入善町 住民環境課 ..... ☎0765-72-1824

朝日町 住民・子ども課 ..... ☎0765-83-1100（代）

朝日町 社会福祉協議会 ..... ☎0765-83-0576

◆富山県消費生活センター〈県東部にお住まいの方〉

富山市湊入船町6番7号（富山県民共生センター内）

消費生活相談 ..... ☎076-432-9233

消費者金融・多重債務相談 ..... ☎076-433-3252

【開所時間】月曜・水～金曜 8:30～17:00

火曜 8:30～19:00

※但し、偶数月：第1・2週、奇数月：第2週の延長相談は電話のみ

土曜・日曜・祝日・年末年始は休み

◆富山県消費生活センター高岡支所〈県西部にお住まいの方〉

高岡市御旅屋町101（御旅屋セリオ5階）

消費者相談、消費者金融・多重債務相談

..... ☎0766-25-2777

【開所時間】月曜～金曜 8:30～17:00

土曜・日曜・祝日・年末年始は休み

◆富山県消費者協会（富山県民共生センター内）

..... ☎076-432-5690

【開所時間】土曜 9:00～15:00

土曜日が祝日・年末年始の場合は休み

**消費者ホットライン 局番なし ☎188（いやや!）**

最寄りの市町村の消費生活相談窓口や県消費生活センターにつながります。  
受付時間は、相談窓口ごとに異なります。

県消費生活センターの電子申請による相談受けは  
こちらから⇒

