

# くらしの安全安心だより

発行/佐賀県 くらしの安全安心課・佐賀県消費生活センター (TEL: 0952-25-7059 佐賀市天神三丁目2-11アバンセ3階)

## みんなで防ごう、高齢者の消費者トラブル！

県消費生活センターには、70歳以上の高齢者から「点検業者の訪問によるトラブル」、「化粧品の定期購入トラブル」などについての相談が多く寄せられています。

高齢者の消費者トラブルを未然に防止するためには、日ごろから周囲の人の見守りが大切です。

### 点検業者の訪問によるトラブル

- ◆ 「屋根瓦がずれているのが見えた」と来訪した業者との契約をクーリング・オフしたい。
- ◆ 「近所で工事している」と言うので点検を依頼したが、近所の工事はうそだった。
- ◆ 屋根や外壁、床下などの修繕を次々と勧誘され、契約した。



#### ⚠️ トラブル回避のために…

- ✓ 突然訪問してきた業者には安易に点検させないようにしましょう。
- ✓ 「保険金を利用できる」という話には気をつけましょう。
- ✓ 複数の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。

### 化粧品の定期購入トラブル

- ◆ テレビショッピングを見て、「初回限定価格」の言葉に惹かれ、「お試し」のつもりで化粧品を購入したが、実は定期購入だった。解約したい。



#### ⚠️ トラブル回避のために…

- ✓ テレビショッピングなどの通信販売には、クーリング・オフ制度の適用がありません。
- ✓ 「定期購入が条件である」ことや「解約・返品できないこと」などの表示が分かりにくい場合もあります。申し込みの際は、契約内容や解約条件をよく確認しましょう。

## 高齢者の消費者トラブルを防ぐための見守りチェックリスト

### 家の様子について

- 家に見慣れない人が出入りしていないか
- 不審な電話のやり取りがないか
- 家に見慣れないもの、未使用の物が増えていないか
- 見積書、契約書などの不審な書類や名刺などがいないか
- 家の屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の形跡はないか
- カレンダーに見慣れない事業者名などの書き込みがないか

### 本人の様子について

- 定期的にお金をどこかに支払っている形跡はないか
- 生活費が不足したり、お金に困っていたりする様子はないか
- 何かを買ったことを覚えていないなど、判断能力に不安を感じることはないか

## 消費生活センターへご相談ください

消費生活センターでは、**消費者と事業者とのトラブル**について専門の相談員が対応します。行政サービスなので相談は「**無料**」、相談内容や個人情報などの秘密は守られます。

消費生活センターへは、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。

身近な高齢者がトラブルに巻き込まれているのではないかとしたら、

**消費生活センター**や消費者ホットライン「**188**」に、できるだけ早く相談しましょう。



相談内容上位3件		主な内容
1	商品一般	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 身に覚えのない料金を請求される不当・架空請求</li> <li>◎ 注文していない不審な商品が届く</li> <li>◎ 「+18～」の表示で海外から電話やショートメッセージが届く</li> </ul>
2	土地・建物・設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 賃貸住宅に関する契約トラブル</li> <li>◎ 外壁塗装工事、修理に関すること</li> <li>◎ 空調、給湯設備に関すること</li> </ul>
3	保健衛生品	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 定期購入で育毛剤・化粧品を購入したが解約したい</li> <li>◎ 高額な磁気ネックレスを契約したが、クーリング・オフしたい</li> </ul>

## 架空請求トラブル

利用した覚えのない請求（架空請求）が全国的に横行しています。これらは何らかの名簿を入手した悪質業者が、根拠のない請求の電話やメールを大量に送ったものと思われます。

### 【事例】

- 携帯電話に大手電話会社の関連会社を名乗る着信があり、「未納料金が発生している」と伝言が残っていた。覚えがなく、不審なので、無視してよいか。
- スマートフォンに「アプリの料金が未払いになっている。法的措置に移る」と非通知の電話があり、個人情報伝えてしまった。
- 国税庁をかたる納税督促のようなメールが自宅のパソコンに届いている。未払いはなく、不審だ。どう対応したらよいか。
- 通信会社を名乗るショートメッセージで通信料を請求され、コンビニでプリペイド型電子マネーを購入し、番号を伝えた。よく考えたら不審なので、返金して欲しい。



### みなさまへのアドバイス

- ✓ 「期日までに連絡するように」と書いてあっても、絶対に連絡してはいけません。
- ✓ 「訴訟を起こす」「弁護士対応になる」と不安をあおるようなことが書かれていても、利用した覚えがなければ、無視しましょう。
- ✓ 「裁判所からの支払督促」かどうかは、書類の真偽の判断が難しいので、**放置せず**、すぐに**消費生活センターに相談**することが重要です。
- ✓ 証拠は保管しておきましょう。
- ✓ 悪質な取り立ての場合は、警察に届けましょう。



# 知ってる？「消費期限」と「賞味期限」

- 書いてある保存方法はちゃんと守ろう！
- 袋や容器を開けたら「消費期限」や「賞味期限」に関係なく早めに食べきろう！



さが食育キャラクター たべんぼくん

## ●消費期限とは？

「安全に食べられます」という期限を示しています。おもに、お弁当やおかずなど、いたみやすい食品につけられます。期限が過ぎる前に食べてしまいましょう。

◆たとえばこんな食べものです。



パック入りの肉や魚



調理パンや  
サンドイッチなど



お弁当など



ケーキなど

## ●賞味期限とは？(おいしい目安)

「品質が保たれ、おいしく、安全に食べられます」という期限を示しています。消費期限に比べ、いたみにくい食品につけられます。

期限が過ぎてもすぐに食べられなくなるわけではありませんが、早いうちに食べましょう。

◆たとえばこんな食べものです。



乳製品（チーズなど）



カップめん



スナック菓子



ハム・ソーセージ



缶詰



レトルト食品

## 「くらしの出前講座」講師派遣のご案内

無料

消費者トラブルの未然防止のために出前講座の講師を無料で派遣しています。地域の勉強会や団体の研修会、学校における消費者教育の学習の際にぜひご利用ください。

### 老人会・町内会 などの集まりに

「高齢者を狙う悪質商法の手口とその対処法」

「被害が発覚した際の対処法」



### 学校の授業や PTAの研修会などに

「若者のための契約やクレジットの基礎知識」

「スマートフォンやインターネットトラブルの対処法」



### 民生委員 ケアマネージャーなど 福祉関係者の研修会に

「障がい者や高齢者の消費者トラブル対処法」

見守りのポイントなど



お問い合わせ 佐賀県 くらしの安全安心課

TEL : 0952(25)7059

✉ : kurashianzen@pref.saga.lg.jp

◆申込書などの詳細はホームページをご覧ください。

佐賀県消費生活センター

検索

契約や悪質商法におけるトラブルなど、どこに相談してよいか分からない場合は、一人で悩まずに、消費者ホットライン188番をご利用ください。

◆消費者ホットライン  
局番なし「<sup>いやや!</sup>188」に TEL



自動音声に従うと、お近くの相談窓口につながります

◆消費者ホットライン 局番なし「<sup>いやや!</sup>188」

一人で悩まず  
まずは相談!

『泣き寝入りは超いやや!  
(188)』で覚えてね



たまさけないちゃん

## 消費者ホットラインについてよくある質問

- どんな内容でも相談できるの?
  - 受け付けている相談の例
    - ・ 契約に関する事業者とのトラブル
    - ・ 悪質商法、訪問販売・通信販売などにおける事業者とのトラブル
    - ・ 製品・食品やサービスによる事故
    - ・ 産地の偽装、虚偽の広告などの不適切な表示に伴う事業者とのトラブル など
  - 専門の相談窓口をご紹介する相談の例
    - 人権相談、労働問題の相談、公害苦情相談、感染症などの健康に関する相談、行政相談 など
- 通話料金はいくらかかるの?
 

おかけになる電話回線の種類によって異なります。窓口へおつなぎする前には「〇〇秒ごとに、およそ〇〇円」という料金のアナウンスが流れますので、ご確認ください。  
※相談は無料です。
- この番号にかけないといけないの?
 

直接、お住まいの近くの消費生活センターに電話相談することもできます。

## 佐賀県消費生活センター

TEL:0952(24)0999 FAX:0952(24)9567

✉ :shouhisoudan@pref.saga.lg.jp

市町相談窓口一覧 (令和5年4月1日現在)

相談窓口	電話番号	相談日
佐賀市消費生活センター	0952(40)7087	月～金
唐津市消費生活センター	0955(73)0999	月～金
鳥栖市消費生活センター	0942(85)3800	月～金
多久市 市民生活課	0952(75)6117	月・水・木
伊万里市消費生活センター	0955(23)2136	月～金
武雄市消費生活センター	0954(23)9500	月～金
鹿島市 商工観光課	0954(63)3412	月・金
小城市消費生活センター	0952(72)5667	月・火・水・金
嬉野市 観光商工課	0954(42)3310	火
(塩田庁舎)		
(嬉野庁舎)		

土日祝日(年末年始を除く)も受付

【相談時間】9:00～17:00 相談無料

※詳細な経緯などをお聞きすることから  
終了時刻の30分前までにお電話ください

相談窓口	電話番号	相談日
神崎市 商工観光課	0952(37)0107	火・金
吉野ヶ里町 商工観光課	0952(37)0350	木
基山町 住民課	0942(85)8171	金
上峰町 総務課	0952(52)2181	第2・第4火
みやき町 産業支援課	0942(96)5545	月・水
玄海町 住民課	0955(52)2157	金(4回/月)
有田町 住民環境課	0955(46)2114	火・木
大町町 企画政策課	0952(82)3112	水(2回/月)
江北町 地域振興課	0952(86)5615	火(3回/月)
白石町 商工観光課	0952(84)7123	木(4回/月)
太良町 企画商工課	0954(67)0312	水

消費生活情報は県ホームページでご覧いただけます!!

佐賀県庁ホームページから、「暮らし・子育て」⇒「消費生活・食生活」とお進みください。  
トラブル情報やイベントのお知らせ、消費者教育の活動状況などを発信しています!  
ぜひ、ご覧ください。

佐賀県 消費生活・食生活 🔍

