

くらしのサポーター

徳島県消費生活センター

通信

2021
3月号

No.173

「保険金を使って住宅を修理しませんか」がきっかけでトラブルに！ — 高齢者からの相談が増加しています —

全国の消費生活センター等には、「火災保険などの損害保険を使って自己負担なく住宅の修理ができる」や「保険金が出るようサポートするので住宅修理をしないか」など「保険金を使える」と勧誘する住宅修理サービスに関する相談が多く寄せられています。

<相談事例>

- ・申込時に手数料に関する説明がない
- ・クーリング・オフをしたところ、手数料は支払うようにいわれた
- ・保険金が少なくすぐに工事を頼めないと言ったら違約金を請求された
- ・保険金が支払われた後、事業者が修理工事を始めない
- ・うその理由で保険金を請求すると言われた
- ・修理の必要がないのに、不具合があるかのように言われた



消費者庁イラスト集より

<消費者へのアドバイス>

自然災害による住宅の損害が、火災保険の補償対象になる場合があることを利用して、最終的に住宅修理工事や保険金請求サポート等を契約させるのが目的です。

◎「保険金を使って自己負担なく住宅修理ができる」と勧誘されてもすぐに契約をしないこと

修理をキャンセルした時の違約金や保険申請サポート費用等の名目で、高額な請求を受ける可能性があります。

◎保険契約の内容や必要書類を確認し、まず保険会社に相談すること

修理費用が保険の適用対象となるかなど、自身が加入している保険会社に確認し、慌てずに複数の業者から工事の見積もりを取って検討すると良いでしょう。

◎うその理由で保険金を請求することは絶対にやめること

詐欺に該当する場合があります。

◎不安に思った場合やトラブルになった場合は早めに消費生活センター等に相談すること

【国民生活センターより】

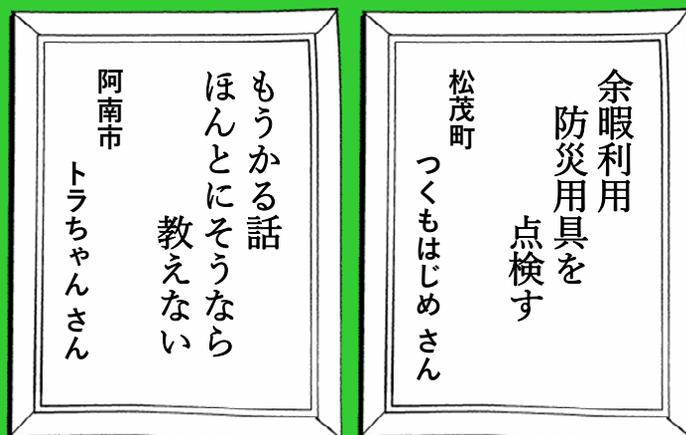
困ったとき、心配になったときは、
消費者ホットライン

い や や

 188

最寄りの消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内し、消費生活相談の最初の一歩をお手伝いします。

くらサポ川柳



クーリング・オフできるの？

<相談事例>

・一週間前に夫が店舗で補聴器を購入したが、家で使ってみると聞こえづらいと言う。調整してもらったが改善しないので、クーリング・オフしたい。できるだろうか。（当事者：80歳代 男性）

<消費者へのアドバイス>

◎クーリング・オフは、訪問販売や電話勧誘等、事業者側からの不意打ち的な勧誘により契約した場合等に、一定の期間内であれば無条件で申し込みの撤回や契約を解除できる制度です。クーリング・オフ可能な取引の対象は法律等で決められています。

◎店舗での購入は、クーリング・オフできません。

◎インターネット通販などの通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。返品可否や条件についての特約があれば、それに従います。特約がない場合には8日以内（商品を受け取った日を含む）であれば返品できますが、商品の返品費用は消費者負担です。

◎よく分からないときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。消費者庁イラスト集より

クーリング・オフ



その使い方で大丈夫？コンタクトレンズで眼障害の恐れも

<相談事例>

・目がぼやける、充血、涙っばい、目やに、ゴロゴロするといった症状があったため、眼科を受診すると、角膜に傷ができ炎症を起こしていた。眼科を受診せずに個人輸入代行サイトで購入した未承認のカラーコンタクトレンズの使用が原因だと言われた。（当事者：女性 大学生）

<消費者へのアドバイス>

◎コンタクトレンズを購入する際は、眼科を受診し、眼科医の処方に従ったレンズを選びましょう。

◎コンタクトレンズの使用法、使用期限を守り、レンズケアが必要なものについては、正しくケアを行うことも大切です。これらを怠ると重篤な眼障害を引き起こすこともあります。

◎目に異常を感じたら、すぐに使用をやめ眼科を受診しましょう。また、3カ月に1回は定期検査を受けましょう。

◎個人輸入のコンタクトレンズは、日本で安全性が確認されたわけではありません。安易に購入しないようにしましょう。



消費者庁イラスト集より

【国民生活センターより】

《コラム》消費者法務専門員について ～県消費者法務専門員：中川まな美（弁護士）～

私は、平成29年9月から、徳島県庁の消費者政策課で、消費者法務専門員として、1週間に2日、勤務しています。

私は、普段は、徳島市内の法律事務所で弁護士の仕事をしています。消費者行政の担当課で弁護士が勤務しているのは、消費者行政に注力している徳島県ならではの、全国でもめずらしいと思います。

私が消費者法務専門員としてどんな仕事をしているかという、県内の消費者センターの相談員の方々から寄せられた相談にお答えしたり、特商法・景表法の行政処分に関する検討をしたりなどです。また、最近徳島県で成立した犯罪被害者等支援条例についても、弁護士としての立場から、内容を検討するなどしました。

消費者問題については、私よりも消費者センターの相談員の方々の方がよっぽど知識を持っていて、私が教えていただくことがとても多いです。ただ、相談員と弁護士では、得意な分野が微妙に違って、事案による住み分けがあると考えています。例えば、クーリングオフ事案とか、クレジットカード会社との交渉等については、弁護士よりも相談員の方が慣れていて、どんどん処理していただきます。けれども、被害金額がものすごく高額な場合等には、被害にあった方に弁護士費用を出していただくことになっても、弁護士が手紙を書いたり訴訟を起こしたりして対応した方がいいと思います。

これからも、相談員の方々とは協力し、色々教えていただいて、少しでも徳島県の消費者行政の力になればと考えています。

偽警告表示 プリペイド型電子マネーで支払わせる手口に注意

<相談事例>

・突然、警告がパソコン画面いっばいに表示された。慌てて表示された連絡先に電話すると「パソコンが汚染されており、緊急を要する。電話を切らずにプリペイド型電子マネーで2万円を支払え」と指示された。すぐにコンビニで2万円分購入し、番号を伝えたが「番号が間違っている。再度2万円分購入してきて」と言われ、再度購入し番号を伝えた。翌日「さらに2万円支払えば4万円返金する」と意味の分からないことを言われた。
(当事者：60歳代 女性)



<消費者へのアドバイス>

◎プリペイド型電子マネー（以下「電子マネー」という。）での支払いを指示する詐欺的な手口として「パソコンやスマートフォンに突然偽の警告画面を表示して慌てさせ連絡させる」というものが出てきています。

◎カード番号だけで利用できる電子マネーは、番号を一度相手に伝えてしまうとお金を取り戻すことは非常に困難です。絶対に番号を伝えてはいけません。

◎セキュリティ対策には、あらかじめ信頼できるセキュリティソフトをインストールしておく等の対応を行い、見慣れない警告画面の指示に従ってはいけません。

◎対処に困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等や、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）の情報セキュリティ安心相談窓口にご相談したり、IPAのホームページを参考にしたりしましょう。

独立行政法人情報処理推進機構（IPA）情報セキュリティ安心相談窓口

電話：03-5978-7509

受付時間：10:00～12:00, 13:30～17:00 土日・祝日・年末年始は除く

メールアドレス：anshin@ipa.go.jp

【国民生活センターより】

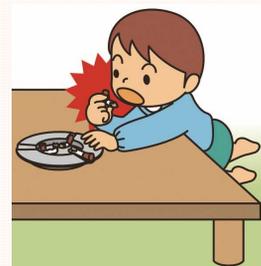
乳幼児のたばこの誤飲に注意しましょう！

－加熱式たばこは紙巻たばこより誤飲しそうなった割合が高く、より注意が必要です－

家庭内における、乳幼児のたばこの誤飲実態を把握するため、消費者庁でアンケート調査を実施しました。

【調査結果のポイント】

- ・保護者が喫煙する家庭の2割で、乳幼児がたばこや吸い殻を口に入れた又は入れそうになったことがある
- ・乳幼児が誤飲しそうなった割合は、加熱式たばこの方が高かった
- ・誤飲しそうなった年齢は0～2歳が多い
- ・3割近くの家庭でたばこや灰皿が乳幼児の手が届く所に置かれている
- ・約5割の保護者が乳幼児の前で喫煙している
- ・テーブルの上のたばこや灰皿にあった吸い殻を口にしている乳幼児が多い



消費者庁イラスト集より

子どもが誤ってたばこを食べたり、ニコチンが溶け出した液体を飲んだりすると中毒を起こす危険性があります。子どもがたばこや吸い殻を誤飲することがないように、周囲の大人が以下の点に注意することが必要です。

【アドバイス】

- ・家では禁煙を心掛け、子どもの目の前でたばこを吸わないようにしましょう。
- ・子どもの手の届く場所にたばこや灰皿などを置かないようにしましょう。
- ・飲料の缶やペットボトルを灰皿代わりに使用することはやめましょう。

※たばこが浸っていた液体を飲んだ場合、普段と違う様子がある場合は、何も飲ませず、直ちに医療機関を受診しましょう。

【消費者庁より】

くらしのコラム

敷居が高い
～謙遜語ではない～

新聞で話題になった“敷居が高い”は、辞書によると「相手に不義理をしていて、その家に入りにくい」や「不義理や不真面目なことがあって、その家に行き難い」の意味である。

だが、私のような下々の民には、ありえないことだが、何かの縁で上級の料亭やレストランに誘われる、「いやー、敷居が高くて」と断る。そんな場所では何を食べても味わう余裕がないのである。

目上の人が集まる会に恐れ多くて私のような下品な、仕立てのスーツを着ている中へ、首吊りのブレザーの服では、とても私には、参加できません、と、いわば、謙遜や卑下で使う言葉になっていた。

この間違いは私だけではなくて、ある意味ホットもした。

くらしのサポーター 三原茂雄

絵てがみ



くらしのサポーター 福谷洋介

くらしのサポーターの皆様の投稿大歓迎！

くらサポ川柳への投稿，地域のイベント宣伝や 活動報告など，掲載したいことがありましたら，お気軽におたずねください！

お問い合わせ先：徳島県消費者情報センター

〒770-0851 徳島市徳島町城内2番地1 とくぎんトモニプラザ 5階

・相談電話 ☎ 088-623-0110 ・啓発受付 ☎ 088-625-8285

・事務担当 ☎ 088-623-0612 ・ファクシミリ ㊟ 088-623-0174

【電子メール】 t-shouhi@mail.pref.tokushima.jp

【ホームページ】 <https://www.pref.tokushima.lg.jp/shohi/>

