

見守り 新鮮情報

通信販売は クーリング・オフ できません

インターネット通販で靴を
購入した。大きめのサイズを
注文したが履いてみると窮屈
だった。返品したいと
メールしたところ「返品
できない。利用規約にも
書いてある」との返事だった。
確かに利用規約には返品
不可の記載があったので
「それならクーリング・
オフしたい」と伝えたが
「通信販売にはクーリ
ング・オフの適用は
ない」と回答が来た。

(60 歳代)



ひとこと助言

購入の際は
利用規約を確認!



見守るくん

- インターネット通販やテレビショッピングなどの通信販売には、法律上のクーリング・オフ制度はありません。返品の可否や条件についての特約があればそれに従うことになります。
- 特約がない場合は、商品を受け取った日を含む8日以内であれば、消費者が送料を負担し返品できます。返品が可能な場合でも、返品期限が設けられている場合があります。商品を受け取ったらすぐに中身を確認することが大切です。
- 通信販売で購入する際は、事前に返品ができるかどうかや返品が可能な場合の条件などをよく確認しましょう。
- 困ったときは、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（消費者ホットライン 188）。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第471号（2024年1月16日）発行：独立行政法人国民生活センター

消費生活トラブルは、
ひとりで悩まず、相談しよう！

消費者ホットライン
188（いやや）

岩手県立県民生活センター【消費生活相談電話】019-624-2209
平日9:00~17:30、土日10:00~16:00（年末年始・祝日休み）



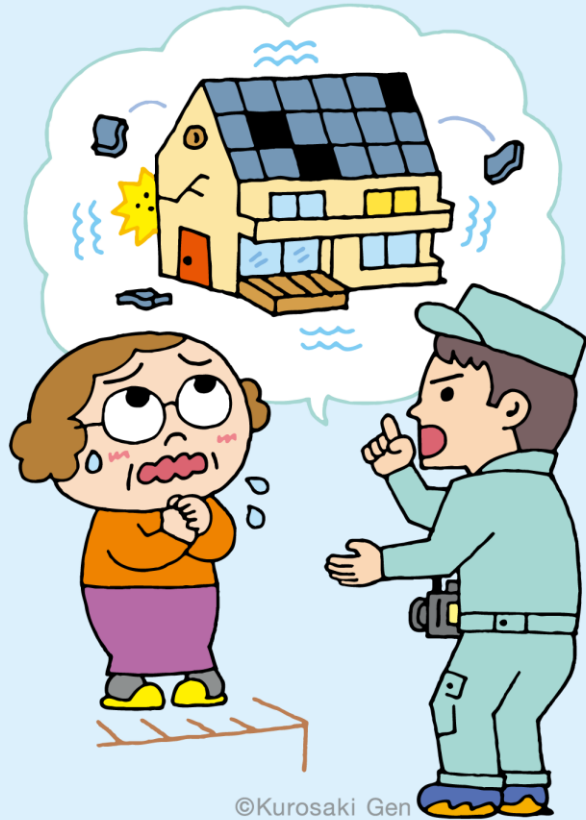
見守り 新鮮情報

震災に便乗した 悪質商法に注意

事例1 見た目では**自宅**に被害はないが、**訪問**してきた工業者に「このままでは**危ない**。**すぐに工事**が必要だ」と言われた。

事例2 「**保険金**を使えば**タダで住宅修理**ができる」と言われたが本当か。

事例3 **市役所を名乗り**、**義援金**を集めると訪問されたが信用できるか。



©Kurosaki Gen

ひとこと助言

- 地震等の災害が起こると、その際の混乱や被災者を支援したいという気持ちにつけ込んだ便乗商法と疑われる相談が寄せられます。今後、トラブルが広がる可能性がありますので、注意が必要です。
- 住宅修理等の勧誘をされてもその場ですぐに契約せず、複数の事業者から見積もりを取ったり、周囲に相談したりした上で慎重に契約しましょう。頼んでもいないのに押しかけてきて、しつこく勧誘する事業者には特に注意してください。
- 「保険金が使える」と言われてもその場ですぐに契約せず、加入先の保険会社や保険代理店に相談してください。
- 公的機関が、電話や訪問等で義援金を求めることはありません。募っている団体等の活動状況や用途をよく確認しましょう。
- 困ったときは、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（消費者ホットライン 188）。

気をつけて！



見守るくん

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第472号（2024年1月16日）発行：独立行政法人国民生活センター

消費生活トラブルは、
ひとりで悩まず、相談しよう！

消費者ホットライン
188（いやや）

岩手県立県民生活センター【消費生活相談電話】019-624-2209
平日9:00~17:30、土日10:00~16:00（年末年始・祝日休み）



見守り 新鮮情報

パソコン使用中に「ウイルスに侵された」と警告画面が出て動かなくなった。大手ソフトウェア会社のマーク等とともに電話番号が表示されたので信用し、電話をすると「遠隔操作で復旧させるのにサポート契約が必要」と言われた。その契約のためにはコンビニで電子マネーを購入し番号の入力が必要とのことで、5万円分購入し入力した。しかし「入力間違いで無効になった」などと言われ、何度も購入と番号の入力をさせられ、結局約60万円も支払ってしまった。
(80歳代)



その警告画面は偽物! サポート詐欺に注意

ひとこと助言

- インターネット利用中に、突然警告画面や警告音が出たら、慌てず、まずは偽物ではないかと疑いましょう。表示された電話番号には絶対に連絡しないでください。自分で判断できない場合は、周りの人に相談しましょう。
- 指示されるままに遠隔操作ソフトのインストールに同意したり、サポート契約等の支払いのためにと、プリペイド型電子マネー等の購入を求められても応じてはいけません。
- 契約や解約について困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等(消費者ホットライン 188)に、警告画面の消去方法などの技術的な相談については、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ください。

まず
偽物と疑おう



見守るくん

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
<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/>
電話：03-5978-7509
メールアドレス：anshin@ipa.go.jp

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第473号(2024年1月30日)発行：独立行政法人国民生活センター

消費生活トラブルは、
ひとりで悩まず、相談しよう!

消費者ホットライン
188 (いやや)

岩手県立県民生活センター【消費生活相談電話】019-624-2209

平日9:00~17:30、土日10:00~16:00(年末年始・祝日休み)



見守り 新鮮情報

「**排水管の高圧洗浄**が3千円」と書かれた**投げ込みチラシ**を見て、電話で**依頼**した。作業が行われたが約4万円を請求され、**仕方なく支払った**。その後同じ業者が訪れ

「**汚水升を変えた方がよい**」と言われ、見積書を出された。**契約してしまった**が、約22万円と**高い**のでクーリング・オフしたい。

(70歳代)



格安の排水管高圧洗浄 サービスのはずが… 思いがけない高額請求に

ひとこと助言

無理にその場で判断しないで



見守るくん

- 低価格を強調した広告を見て、排水管の高圧洗浄を依頼したところ、業者からさらなる点検や工事を勧誘され、高額な費用を請求されたという相談が寄せられています。
- 点検や工事に関する専門的な技術や知識がない消費者が、突然提案された作業の料金や内容の妥当性を判断することは難しいため、無理にその場で判断しようとせず、少しでも違和感を覚えたときは作業を断るようにしましょう。
- 地域の工務店など、安心して依頼できる事業者の情報を日ごろから集めておきましょう。
- クーリング・オフができる場合がありますので、困ったときは、早めに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(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第474号 (2024年2月6日) 発行：独立行政法人国民生活センター

消費生活トラブルは、
ひとりで悩まず、相談しよう！

消費者ホットライン
188 (いやや)

岩手県立県民生活センター【消費生活相談電話】019-624-2209

平日9:00~17:30、土日10:00~16:00 (年末年始・祝日休み)



見守り 新鮮情報

父が亡くなり、**家族葬の価格が手ごろだと**
広告をしている葬儀社に安置してもらい、
葬儀の見積もりも**依頼**した。広告では「家族葬
約 40 万円から」とあったが、プランナーだとい
う担当者に「お宅はこのプランではできません」と
言われ、**オプションを追加されて**
いった。価格表等は担当者の

手元があり、私たちには
よく見えなかった。

合計額が 300 万円近
なり驚いていると、家族葬
250 万円のセットプランを
勧められ、仕方なく契約
した。広告とは異なる
高額費用に不満だ。

(60 歳代)



©Kurosaki Gen

もしもの時に 慌てないように! 葬儀サービスのトラブル

ひとこと助言

広告を
うのみにしないで



見守るくん

- 広告を見て価格が手ごろなのでその葬儀社に依頼したが、オプション等を付けられ、結局高額となり納得できないという相談が寄せられています。
- 葬儀は規模によっては数百万円と高額になるにもかかわらず、検討や準備のための時間がありません。そのため事前の情報収集が大切です。事前相談なども利用し、あらかじめ希望するおおまかな内容を決め、依頼する葬儀社を見つけておくと落ち着いて準備することができます。
- 広告に表示された料金でサービスを受けられるとは限りません。葬儀社との打ち合わせは複数人で受け、見積書をよく見て、不明な点は確認しましょう。
- 困ったときは、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(消費者ホットライン 188)。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第475号(2024年2月14日)発行：独立行政法人国民生活センター

消費生活トラブルは、
ひとりで悩まず、相談しよう!

消費者ホットライン
188 (いやや)

岩手県立県民生活センター【消費生活相談電話】019-624-2209

平日9:00~17:30、土日10:00~16:00(年末年始・祝日休み)



見守り 新鮮情報

クリーニング 受け渡し時には 必ず状態を 確認しましょう!

ジャンパーを**7カ月前**に**クリーニング**に出した。すぐに引き取ったが、でき上がりの**状態を確認せず**にクローゼットに**しまい**、先月着ようとしたら、ジッパーの布地が引きつって着られる状態ではなかった。クリーニング店に伝えると「**6カ月も過ぎてから苦情**を言われても、引き取った後の事故によるものかクリーニング時の処理の仕方の問題かどちらか**分からない**」と言われた。(70歳代)

よく確認しよう!



©Kurosaki Gen

ひとこと助言

●クリーニングによるトラブルは、複数の要素が重なって発生することもあるため原因の特定が難しく、時間が経つと解決がより難しくなります。クリーニングに出す時、受け取る時には、必ず衣類の状態や処理方法を店舗側と一緒によく確認しましょう。

●「クリーニング事故賠償基準」を使用してトラブルの対処をする店舗もありますが、使用していない店舗もあります。利用する店舗のルールを確認しましょう。

●「クリーニング事故賠償基準」に基づき賠償される場合は、購入時からの経過月数などが勘案されるので、購入時の金額が戻ってくるわけではありません。

●困ったときは、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(消費者ホットライン 188)。

*「クリーニング事故賠償基準」は、Sマーク(「クリーニング業に関する標準営業約款」の登録店)、LDマーク(クリーニング生活衛生同業組合の加盟店)のある店舗が使用しています。

確認しよう



見守るくん

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第476号(2024年2月20日)発行：独立行政法人国民生活センター

消費生活トラブルは、
ひとりで悩まず、相談しよう!

消費者ホットライン
188 (いやや)

岩手県立県民生活センター【消費生活相談電話】019-624-2209

平日9:00~17:30、土日10:00~16:00(年末年始・祝日休み)

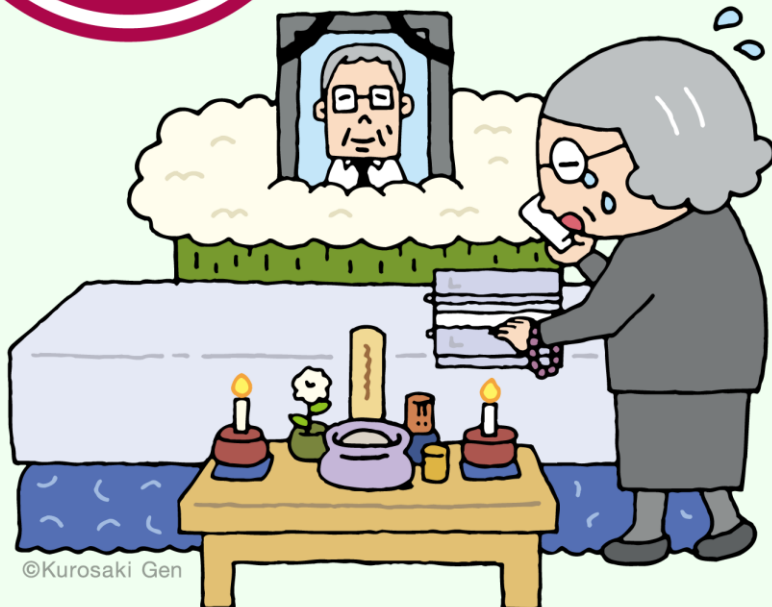


見守り 新鮮情報

事例1 葬儀場において、ドライアイスを敷き詰めた**棺桶の小窓を開けたそばで、意識不明**

の状態で発見され、搬送先の病院で死亡した。

(70 歳代)



©Kurosaki Gen

事例2

自宅において、ドライアイスで敷き詰めた**棺桶内に顔を入れた状態**で発見され、死亡が確認された。

(60 歳代)

顔を入れないで！ 棺内のドライアイスで 二酸化炭素中毒

ひとこと助言

棺の中に
顔を入れないで！



見守るくん

- ご遺体の安置の際に棺内に置かれたドライアイスによる二酸化炭素中毒と疑われる死亡事故が起きています。ご遺体に話しかけたりする際は、棺内にたまって高濃度となった二酸化炭素を吸い込まないようにしましょう。
- 棺は密閉されているわけではないため、棺内の二酸化炭素は室内に漏れ出ています。十分な換気を行いましょう。
- 通夜から告別式の間、ご遺族等が寝ずの番(線香番)を行うことがありますが、なるべく複数人で見守りましょう。飲酒して酔った状態で棺に近づくのはやめましょう。
- 棺の近くにいて気分が悪くなったら、すぐに換気の良い場所へ移動しましょう。症状があれば医療機関を受診し、緊急性が高い場合は119番通報しましょう。
- 棺の窓やふたの開閉等で不明なことがあれば、葬儀業者に確認しましょう。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第477号 (2024年3月5日) 発行：独立行政法人国民生活センター

消費生活トラブルは、
ひとりで悩まず、相談しよう！

消費者ホットライン
188 (いやや)

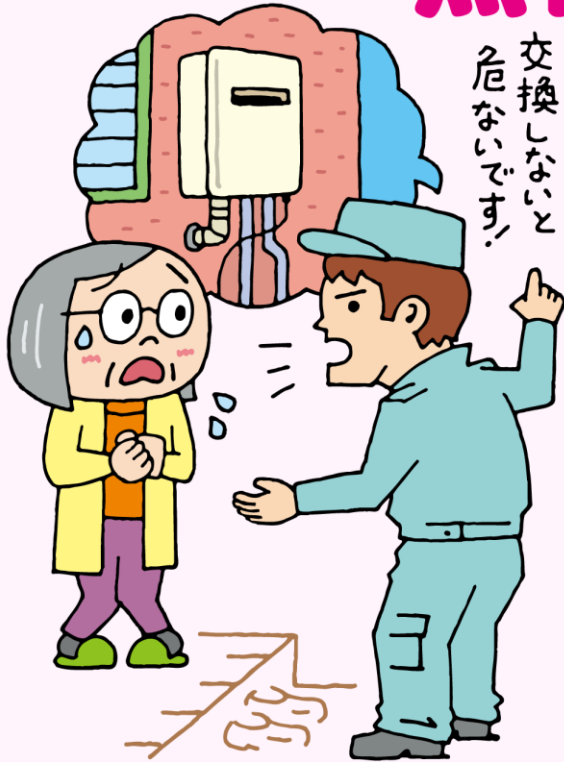
岩手県立県民生活センター【消費生活相談電話】019-624-2209

平日9:00~17:30、土日10:00~16:00 (年末年始・祝日休み)



見守り
新鮮情報

不安をあおって 契約させる 給湯器の 点検商法に注意



すぐに
交換しないと
危ないです!

数日前、いきなり業者が訪問し「ガス給湯器の点検に回っている」と言われたので話を聞いてしまった。業者は道路から給湯器を見た様子で「**すぐに交換しなければ危ない**」と言ってきた。最近交換したばかりなので不審に思ったが、もし不具合がありお風呂にも入れなくなったら**大変**だと思い、**承諾**してしまった。費用は約50万円だという。**高額だし不審**なのでこの契約をやめたい。

(70歳代)

©Kurosaki Gen

ひとこと助言

その場ですぐに
契約しないで



見守るくん

- 点検を口実に訪問し、消費者の不安をあおるなどして新たに製品を購入させる手口です。安易に点検に応じないようにしましょう。
- 点検後に製品の購入を勧められても、その場ですぐに契約しないようにしましょう。不安な場合、本当に交換が必要か契約先のガス事業者やメーカー等に相談しましょう。
- 購入する場合は、複数社から見積もりを取ることが大切です。
- 給湯器は、長期間の使用により重大な事故が起こる可能性もあります。業界団体等では、10年を目安に信頼できる事業者による点検や取り替えを推奨しています。
- 契約してしまっても、クーリング・オフができる場合があります。困ったときは、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(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第478号 (2024年3月12日) 発行：独立行政法人国民生活センター

消費生活トラブルは、
ひとりで悩まず、相談しよう！

消費者ホットライン
188 (いやや)

岩手県立県民生活センター【消費生活相談電話】019-624-2209
平日9:00~17:30、土日10:00~16:00 (年末年始・祝日休み)



見守り 新鮮情報

事例1 宅配業者名で **SMS** が届いた。ちょうど荷物が届く予定だったので、SMSに書かれていた **URL** を **クリック** して、記載されていた指示どおりに、**ID** や **パスワード** 等を入力した。しかし、その後11万円を **不正利用** されていたことが分かった。(60歳代)

事例2 スマートフォンに「ETCカードを更新するように」との **メール** が頻繁に入るようになった。所有しているクレジットカード会社発行のETCカードの手続きが必要なのかと思い、**URL** を開いて **メールアドレス** や **パスワード**、**クレジットカード番号** 等を入力した。その後、カード会社に連絡をすると **覚えのない決済** があり、1万2千円が使用されていた。(70歳代)



SMSやメールでの フィッシング詐欺に注意

ひとこと助言

正規のサイトから
アクセスしよう



見守るくん

- 実在する組織をかたるSMSやメールを送信し、IDやパスワード、暗証番号、クレジットカード番号等、個人情報を詐取したうえ、クレジットカード等を不正利用するフィッシングに関する相談が多く寄せられています。
- 記載されているURLにはアクセスせず、事前にブックマークした正規のサイトや正規のアプリからアクセスするようにしましょう。
- フィッシングサイトに個人の情報を入力してしまうと、クレジットカードや個人情報を不正利用されるおそれがあります。絶対に入力してはいけません。情報を入力してしまったら、同じIDやパスワード等を使っているサービスを含め、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。
- IDやパスワード等の使い回しを避けることで被害の拡大を防ぐことができます。
- 困ったときは、すぐに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(消費者ホットライン 188)。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第479号 (2024年4月11日) 発行：独立行政法人国民生活センター

消費生活トラブルは、
ひとりで悩まず、相談しよう！

消費者ホットライン
188 (いやや)

岩手県立県民生活センター【消費生活相談電話】019-624-2209

平日9:00~17:30、土日10:00~16:00 (年末年始・祝日休み)



見守り
新鮮情報

国産果実の はずが外国産… 果実加工品の 通販サイトに注意

これって
外国産…



事例1 SNSで広告を見た
サイトで**国産**の
ドライいちごを**注文**したが、
届いた商品**は外国産**で粒も
広告に比べて**小さかった**。業者に
電話をしたが繋がらない。(60歳代)

事例2 SNSで広告を見た
サイトで国内の
有名店の**国産干し柿**が6割引き
で出ていたので**注文**した。今日、
代引きで届いたが、中身は
外国産の偽物だった。(70歳代)

ひとこと助言

サイトの表示を
よく確認!



見守るくん

- 通販サイトで国産果実を使用した加工品を注文したが、届いた商品が外国産だったなどという相談が寄せられています。このようなサイトは、商品の産地を偽る悪質サイトの可能性があります。
- 支払ってしまうと返金は非常に困難です。サイト内に販売業者の所在地や連絡先が表示されているか、価格が異常に安くないか、日本語が不自然でないかなどに注意しましょう。
- 支払いが代引きの場合、送り状の「依頼人」を確認し、注文した販売業者と違ったり、不審な点がある場合は、代金を支払わず、商品の受け取りを拒否しましょう。
- 不安を感じたり、困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等に早めにご相談ください(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第480号(2024年4月25日)発行：独立行政法人国民生活センター

消費生活トラブルは、
ひとりで悩まず、相談しよう!

消費者ホットライン
188 (いやや)

岩手県立県民生活センター【消費生活相談電話】019-624-2209

平日9:00~17:30、土日10:00~16:00(年末年始・祝日休み)





自転車等のヘルメットを 着用して安全を 守りましょう

マーク表示のある
ヘルメットを使用しよう!



©Kurosaki Gen

ヘルメットをせずに自転車で走行していたところ、カギに付けていたキーホルダーが後車輪に入り込み、コントロールを失って停車中の自動車にぶつかった後、自転車ごと溝に転落した。自力で保護者に連絡後、救急搬送された。左顔面に擦り傷あり。CTでは左眼窩底(ひだりがんかてい) ふきぬけ骨折があり、その日に入院した。

(当事者：18歳)

ひとことアドバイス

- 2023年4月1日からすべての自転車利用者に、2023年7月1日から特定小型原動機付自転車(いわゆる電動キックボード等)の利用者に、ヘルメット着用が努力義務化されました。安全のため着用するよう努めましょう。
- ヘルメットは、安全が確認されたJIS、SG、JCF、CE(ただしEN1078に限る)、CPSC等の規格等への適合を示すマークのあるものを使いましょう。頭の形は人によって異なります。実際にかぶって合っているかを確認するとよいでしょう。
- 額が出すぎたり、斜めにかぶったり、あごひもが緩かったりすると、頭部を保護できません。取扱説明書を読んで正しく着用しましょう。
- 1歳未満の子どもにヘルメットを適切に着用させることは困難です。1歳未満の子どもを連れているときは、自転車以外の移動方法を検討しましょう。



さぼーとくん

発行：独立行政法人国民生活センター

本文イラスト：黒崎 玄

消費生活トラブルは、
ひとりで悩まず、相談しよう！

消費者ホットライン
188 (いやや)

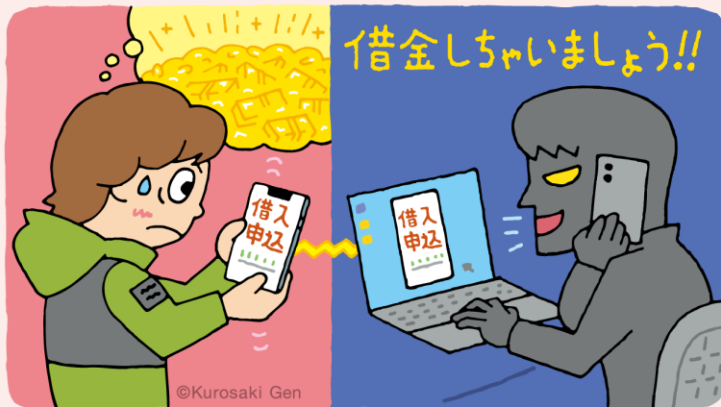
岩手県立県民生活センター【消費生活相談電話】019-624-2209
平日9:00~17:30、土日10:00~16:00(年末年始・祝日休み)



遠隔操作アプリを悪用して 借金をさせる副業や 投資の勧誘に注意!

事例

バイトを探しており「スマートフォンからスタンプを送信するだけで日給5万円」と記載のあるサイトから登録した。後日、担当者から電話があり「予想収益100万円」とする約70万円の副業のサポートプランを勧められた。「先行投資」と言われ、貸金業者3社から30万ずつ借金する方法を提示された。遠隔操作アプリを



インストールさせられ、私のスマートフォンの画面が共有された状態となり、インターネット上で各社に借金を申し込んだ。家族に反対されたため、借金の申し込みを撤回したい。
(当事者：学生)

ひとことアドバイス

- 遠隔操作アプリとは、自分のスマートフォンやパソコンに遠隔地の第三者が接続して、両者が画面を共有しながら遠隔操作を行うアプリのことです。パソコンメーカーや通信事業者がユーザーサポートを行う場面等で利用されます。
- 副業や投資の勧誘では、支払いのために借金をさせられる場合があり、最近では、遠隔操作アプリを悪用して借金をさせるケースが目立っています。
- 事業者は、遠隔操作アプリを悪用し、消費者のスマートフォンの画面を見ながら、お金の借り方について細かく指示を出します。事業者から「説明のために必要」などと遠隔操作アプリをインストールするよう指示されても、安易にインストールするのは避けましょう。
- 簡単に稼げるよううまい話はありません。「簡単に稼げる」「もうかる」ことを強調する広告をうのみにしたり、借金してまで契約したりしないようにしましょう。
- 困ったときは、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(消費者ホットライン188)。

さぼーとくん



発行：独立行政法人国民生活センター

本文イラスト：黒崎 玄

消費生活トラブルは、
ひとりで悩まず、相談しよう!

消費者ホットライン
188 (いやや)

岩手県立県民生活センター【消費生活相談電話】019-624-2209

平日9:00~17:30、土日10:00~16:00(年末年始・祝日休み)





学生に広がる投資やもうけ話に注意

事例

友人に「会わせたい人がいる」と誘われ、喫茶店で会うことになった。同席した男性から、投資について説明を受け、その学習教材が入ったUSBメモリの購入を勧められた。代金は約60万円で、購入するかどうか答える前に消費者金融で借金して支払うことを勧められた。断り切れずに、その場でウェブ上で借り入れの手続きを行い支払った。さらに友だちを勧誘して

契約させると紹介料として5万円もらえると言ったが、自分には投資も勧誘もできないと思うので、クーリング・オフしたい。
(当事者：学生)



©Kurosaki Gen

ひとことアドバイス

- 入学を機に始まった新生活で交友範囲が広がる中で、友人や先輩、SNSやサークルで知り合った人に、投資やもうけ話を持ち掛けられることがあります。これらの勧誘の特徴として、誰かを勧誘すれば報酬がもらえるマルチ取引(連鎖販売取引)に該当するものもあります。
- お金がないと言うと、消費者金融などで借金して支払うよう言われることもあります。借金してまでの契約は絶対にしないでください。
- 友人・知人を勧誘することで人間関係が破たんしたり、金銭トラブルが生じたりすることもあります。断りにくい状況でもはっきりと断りましょう。
- 要件を満たせば、クーリング・オフや中途解約ができる場合があります。困ったときは、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(消費者ホットライン188)。



さぼーとくん

発行：独立行政法人国民生活センター

本文イラスト：黒崎 玄

消費生活トラブルは、
ひとりで悩まず、相談しよう！

消費者ホットライン
188 (いやや)

岩手県立県民生活センター【消費生活相談電話】019-624-2209
平日9:00~17:30、土日10:00~16:00(年末年始・祝日休み)





ペダルなし二輪遊具による坂道の事故に注意



©Kurosaki Gen

事例

ペダルなし二輪遊具で車道の端を走っていた。坂道を下ったところで縁石に乗り上げ、排水溝のふたの上に前のめりに転倒した。額を3針縫い、頭蓋骨骨折のため、7日間入院となった。ヘルメットは着用していなかった。

(当事者: 4歳)

ひとことアドバイス

- ペダルなし二輪遊具は、自転車に乗る前にバランス感覚を養う幼児用遊具です。地面を蹴って走行し、足を使って減速するためブレーキがついていないものもあります。
- ペダルなし二輪遊具は、坂道や交通のひんぱんな道路などでの使用は禁止されています。坂道を滑走してしまった場合、傾斜によっては短い距離でも大人が追いつけない速度になります。坂道では絶対に使用させないようにしましょう。
- 転倒した際の頭部への衝撃やけがを減らすため、ヘルメットを必ず着用させましょう。さらに、プロテクターなどの保護具も併用させるとよいでしょう。
- 子どもだけで使用せず、必ず保護者が立ち会い、慣れた場所でも子どもから目を離さないようにしましょう。

さぼーとくん



発行: 独立行政法人国民生活センター

本文イラスト: 黒崎 玄

消費生活トラブルは、
ひとりで悩まず、相談しよう!

消費者ホットライン
188 (いやや)

岩手県立県民生活センター【消費生活相談電話】019-624-2209

平日9:00~17:30、土日10:00~16:00 (年末年始・祝日休み)

