

K O B E ぐらしのレポート 8月号

『納得』できなかつたら、 ハッキリ、断りましょう！！

【あんしんすこやかセンターから寄せられた情報事例】

介護サービス利用者より、「日曜日に洗面所のお湯が出なくなり、業者を呼び修理をしてもらったところ、修理代金は20万円かかり、手元にあった5万円を支払った。残金は、一人で銀行に行けないので、明日の昼から業者と一緒に行ってお金をおろすことになった。」と連絡があった。

さらに利用者から話を聞くと、「日曜日で水道局が休みと思い、冷蔵庫に貼っていたマグネット式の広告に書かれた業者に連絡をして来てもらった。水道管がさびているので20万円ほどかかると言われ、高いと思ったが了承してしまった。」

<消費者へのアドバイス>

トラブルは突然やってきます。「いざというとき、どこに相談したらいいかを知っておく」ようにしましょう。今回のような水まわりのトラブルが起こったときは、
『神戸市水道局 水道修繕受付センター ☎ 0120-976-194 (24時間・365日)』
へお電話ください。

「契約」は法律上の権利・義務が生じる行為です。有効に成立した契約を後からなかったことにすることは原則できません。一方で、契約は「する」も「しない」も自由です。「来てもらったから…」と情に流されることもありますが、納得できなければ、「ハッキリ断る」ことになんの遠慮もいらないのです。断っているのにしつこく勧誘されたりしたときには、すぐに神戸市消費生活センター（☎078-371-1221）にお電話を！



○神戸市あんしんすこやかセンターとは？

神戸市あんしんすこやかセンターは、高齢者の介護や見守りなどに関する相談窓口である「地域包括支援センター」の愛称です。

社会福祉士、保健師または看護師、主任ケアマネジャー、地域支え合い推進員を配置し、概ね中学校区に1か所の割合で設置されています。

○消費生活マスターとは？

消費生活マスターは、多様化・複雑化する消費者問題に対応するため、神戸市が養成した消費者問題の解決方法の提案ができる人材です。



あんしんすこやかセンター

【あんしんすこやかセンターから寄せられた情報事例】

あんしんすこやかセンターに、高齢者からこんな電話がかかってきました。

1～2ヶ月前に、業者の名前は忘れたが老人ホームの入所について電話があった。その時は「いらない」と言って電話を切った。

そして、今日、D社より「L社（実在する老人ホーム等を運営している会社）が大阪と神戸に建設を予定している施設の購入予

定者名簿にあなたの名前が載っている」と電話があった。その高齢

者が、すでに断った旨の話をするも、D社は「一千万円の権利書を欲しがるので、その権利書を当社が購入して、他の人に譲りたい」と言ってきた。その後も何度か電話があり「明後日、権利書が届く日が分かるので、その日を教えて欲しい」と言われた。

その高齢者は何かおかしいと思い、すぐに、あんしんすこやかセンターへ連絡した。



<消費生活マスターからのアドバイス>

この相談された高齢者は、幸い被害に遭いませんでした。

しかし、実際には、詐欺犯にだまされて、老後資金を失うケースが報告されています。

「名義貸し」によるトラブル回避など名目で、高齢者宅に公的機関職員や警察官等をかたり電話するという手口が後を絶ちません。

まず、その手口について、ご紹介します。

①老人ホーム等の職員を名乗る人物から「新規建設する老人ホームの優先権が当たりました。あなたが権利を使用しないなら、他に欲しがっている方に名義を貸してください。」と勧誘され、「名義だけならいいですよ。」と承諾してしまう。

②後日、弁護士を名乗る人物から「名義貸しは犯罪なので、逮捕されます。解決金を支払わないと刑務所に行くこととなりますよ。」と言われ、お金を振り込んでしまう。

それでは、この場合、どうすればよかったのでしょうか。



①「名義を貸してください」と言われても「いいですよ」と承諾しない！

②勝手に名義が使われても、逮捕されることは絶対にありませんので、言われるがまま、お金を振り込まない！

不審な電話があったときは、一人で判断しないで、家族や近所の人、警察や消費生活センターに相談しましょう。

お断りします

- ☎ # 9 1 1 0 （警察相談専用電話）

犯罪や事件の発生には至っていないものや、お急ぎではない警察への相談は、最寄りの警察署のほか警察相談専用電話# 9 1 1 0をご利用ください。事件・事故の発生など緊急の場合は1 1 0番におかけください。

◆◆◆ 平成30年度版消費者白書より ◆◆◆

6月に平成29年に全国の消費生活に寄せられた相談件数が発表されました。相談件数は、約91.1万件で、前年より約1.9万件増加しています。中でも、販売購入形態に分類すると、「インターネット通販」の割合が全体の26%を占め、1位となっています。

インターネット通販を利用して、トラブルが起きた場合、支払ったお金を取り戻すことは簡単ではありません。そんなトラブルに巻き込まれないよう気をつけるポイントを確認しておきましょう。



<注文する前に確認しておくこと>

1. 支払金額には「商品代金」以外に「送料」や「決済手数料」などがかかる場合がありますので、**いくら支払うことになるか必ず確認**しましょう。
2. クレジットカードが使えなかったり、コンビニで支払えなかったり、**代金の支払方法は、会社ごとに異なります**ので、注意が必要です。
3. 思っていた色じゃなかった、不良品だったなど、購入した商品を返品することも考えられますので、**返品する場合の条件やそれにかかる費用のことも確認**しておきましょう。
4. 代金を払ったのになかなか商品が届かないと、イライラしますよね。そんな時には購入先に問い合わせる必要が出てきますので、**事前に商品の配達時期の確認**しておきましょう。また、**問い合わせ先は「電話番号」だけでなく「住所」や「メールアドレス」なども確認し、プリントアウトして保存しておく**ようにしましょう。

消費生活マスターからのひとことメモ

地震に豪雨…このところ自然災害で大変な思いをされている方が多いと思います。

このような時は、被災地でなくても、災害を口実にした悪質な勧誘が増加するので注意が必要です。

<修理・リフォームの勧誘>

大雨の後に、悪質な業者は、家屋の状態を「無料で点検する」と言って業者が訪ねてきて見た後、「このままだと雨漏りがするので、すぐに修理しないと！」と消費者の不安をあおります。これは**今すぐ契約をさせようとする手口の1つ**です。

こんな時は、すぐに承諾して契約せず、家族や知人、公的機関に相談したり、他の業者に見積りしてもらってからでも遅くはありません。

<公的機関を騙る寄付金や義援金を募る電話・個別訪問>

人の善意を利用する悪質な詐欺です。基本的に、公的機関が**電話や訪問で義援金を募ることはありません**。個別団体への寄付は信頼のおける団体かどうか、確認してからにしましょう。



◆◆市長からのメッセージ◆◆



久元 喜造

2017年度に消費生活センターに寄せられた消費生活に関する相談は、前年度に比べて減少しているものの11,737件ありました。

相談の傾向として、不当請求に関する相談が多い「インターネット関連サービス」や定期購入に関する相談が多い「健康食品」などの相談事例が上位となっています。

また、最近では、実在する企業名を騙ったメールや公的機関を名乗るハガキを送りつけ、実際には支払う必要のない金銭を請求する「架空請求詐欺」に関する相談が急増しています。

消費者を取り巻く環境は、日々変化しています。神戸市では、消費生活に関する相談の約30%を占める高齢者に対する消費者トラブル対策を、警察とも連携を図り、地域の皆さまや高齢者を見守る方々の協力も得ながら進めてまいります。

さらに、2022年には成人年齢の引き下げもあることから、高齢者だけでなく若年者に対しても消費者教育や情報発信を進めるなど、今後も市民が安全で安心してくらす社会の実現に引き続き取り組んでまいります。



悪質商法の被害や契約トラブルなど、消費生活に関する相談はこちらへ

◆神戸市消費生活センター◆

《 電話相談（相談専用電話） 》 月曜日～金曜日 8:45～17:30

☎ 188

（消費者ホットライン）

（平日は078-371-1221でもつながります）

土曜日 10:00～16:00

日祝日 10:00～16:00（東京）独立行政法人国民生活センター



《 来訪相談 》 神戸市中央区橋通3-4-1 神戸市立総合福祉センター5階
月曜日～金曜日（年末年始・祝日を除く） 8:45～17:00

《 電子メール相談 》

<http://www.city.kobe.lg.jp/life/livelihood/lifestyle/seikatujouohu/denshisoudan/index.html>

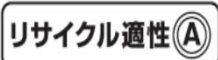
神戸市消費生活センターのホームページより相談入力フォームへ。

初回のみ受付。継続相談は電話または来所をお願いします。

《 Facebook 》

消費生活センターの取り組み、イベント、講座情報などを発信していますので、ぜひご覧ください。

<https://www.facebook.com/kobeshiminseikatsu>



この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

平成30年7月発行

K O B E ぐらしのレポート8月号 神戸市広報印刷物登録 平成30年度第90号-4(B-1類)