



# くらしのフレッシュ便

広島県生活センター

## 相談ファイル

### ～次々と商品を契約させられた高齢者のトラブル～ ＜被害にあわないためには周囲の人の協力が必要＞

#### ＜相談内容＞

一人暮らしをしている母が、数年間に床下換気扇、除湿剤、床下補強材などを複数の業者から次々と契約させられていることがわかった。母は物忘れがあり、契約時の事情がよくわかっていない。家を探したら、合計で約220万円もの契約書が出てきて、未払いのものも100万円近くある。これ以上支払えないが、どうしたらよいか。（契約当事者 70歳代女性、相談者 50歳代女性）

#### ＜アドバイス＞

業者が、一人の消費者をターゲットにして、何度も訪問したり、その情報が流れて複数の業者が、入れ替わり立ち代り訪問する「次々販売」が行われることがあります。

一人暮らしや夫婦だけの高齢者に対して、必要のないものを過量に契約させるため、契約金額も高額になり、被害は深刻です。

今回の相談については、「過量かつ不必要な契約であること、契約時、当事者の判断力が衰えていたこと」を業者に伝えて交渉するよう助言しました。センターでも斡旋し、今後の支払金の一部は免除になりましたが、全面解約は困難でした。

こうした被害にあわないためには、一人暮らしや夫婦だけの高齢者に対する家族や地域の人たちの見守りが一番です。遠く離れた家族に連絡を取ったり、近所に見知らぬ人が出入りしているのを見かけたら、声を掛け合いましょう。

また、住宅工事などについては、本当に必要な工事かどうか工務店等に相談し、複数の業者から見積りを取るなど慎重に検討しましょう。



## 情報ファイル

### ～乳幼児の誤飲にご注意～

国民生活センターの「危害情報システム」には、協力病院から10歳未満の子どもが誤飲等した事故報告が、ここ5年間で2,714件も寄せられています。

内容を見ると、年齢は0～1歳に集中しており、生後6ヶ月を過ぎるころから、急増しています。事故原因となったものは、タバコが最も多く、次いで医薬品、ビー玉・おはじき等の玩具で、中には重篤な事故も発生しています。

#### 【アドバイス】

- 1 口に入りそうなものは、床から1m以上の高さに片づける。  
(子どもは、テーブルクロスを引っ張ったり、踏み台を使って手にとることもあるので、そのようなことができないよう気を配る。)
- 2 兄姉に玩具など使用後はすぐ片付けるよう言い聞かせる。
- 3 ジュースの缶を灰皿代わりにするなど、まぎらわしい使い方はしない。
- 4 安全に配慮した商品等を利用する。  
(誤飲チェッカー、玩具安全基準を満たした玩具、乳幼児難開封性容器等)



## 消費生活相談状況(3月) ※5月27日現在確定分

3月中に、県内の相談窓口で受け付けた消費生活相談は、2,933件ありました。

架空請求や不当請求の相談が依然として多く寄せられています。3月は、引っ越しの時期であったためか、レンタル・リース（賃貸住宅退去時の修繕代や敷金の返還）に関する相談が増加しています。主な苦情相談は次の表のとおりです。

### 3月の苦情ワースト5

順位	商品・サービス	相談件数	主な相談内容
1	情報提供サービス	885	携帯電話に送られてきたURLをクリックしたら、いきなり登録になり、情報料を請求された。など
2	商品一般	372	債権回収業者から、葉書で身に覚えのない商品の請求があった。など
3	融資サービス	239	DM葉書を見て、借金一本化を申し込んだところ、保証金の前払いを求められたが信用できるか。など
4	レンタル・リース	91	賃貸住宅を退去するが、修繕費がかかるので敷金は返金できないと言われた。など
5	電報・電話	89	訪問販売で電話回線使用料が安くなると言われ、契約したが、必要ないので解約したい。など

## ～お知らせ～

### 消費者啓発講座

日時	場所	対象	講師
6月7日(火) 13:30～15:00	世羅町 黒川公民館	高齢者	元広島県立生活センター 消費生活相談員 立花 清治
6月7日(火) 13:40～15:00	三原市 久井支所	民生委員	センター職員
6月21日(火) 14:40～16:10	三次市 三次看護専門学校	新入生	消費生活アドバイザー 大牟田絢子
6月24日(金) 10:00～11:00	府中市 上下公民館	高齢者	センター職員

## 広島県消費生活情報のホームページ

お住まいの市町の相談窓口を分かりやすく案内するほか、相談事例や解決策などを掲載しています。どうぞ御活用ください。

<http://www.pref.hiroshima.jp/shohiseikatsu/index.html>

### 広島県生活センター (環境生活部管理総室消費生活室)

〒730-8511 広島市中区基町10-52 県庁農林庁舎1階  
消費啓発グループ TEL 082-513-2731