

芳賀地区消費生活センターだより 第23号

給湯器や分電盤の点検商法に注意!

～高齢者が狙われています～

点検商法とは、「点検」を口実に電話や訪問で業者の勧誘を受け、問題がないのに「このままだと危険」「今すぐ交換が必要」などと不安をあおり、設備や工事契約を勧誘する商法です。中には、自治体や電気・ガス会社からの委託を受けたなどと、身分を偽ったり、相場以上の高額な工事代金を請求されるなど、悪質なケースがみられます。

〈給湯器〉

「自治体から依頼されて、給湯器の無料点検を行っています」という電話があり、点検に来てもらった。点検後、業者から給湯器が古く交換時期と説明され、50万円の工事契約をした。家族に相談すると高額だと反対され、工事をやめたい。

〈分電盤〉

電力会社から委託を受けているという業者から電話があり、分電盤の点検を勧められ了承すると業者が来訪した。分電盤を点検後「古いのですすぐに交換しなければ漏電して火事になる」と言われた。今までトラブルはないが何十年も交換していないため、交換工事を20万円で契約し工事を行った。その後電力会社に確認すると、委託業者ではないことが分かった。高額で必要のない工事ではなかったか。



【被害にあわないために】

- 電話や訪問で、知らない業者から「点検」を持ち掛けられたら注意しましょう。
「点検」だけで終わりません。「すぐに交換しないと危険」などと不安をあおり、高額な給湯器や分電盤の交換工事を契約させることが目的です。
- 専門の知識がなければ判断できないことが多いので、その場ですぐに契約してはいけません。
業者から、「早く交換した方がいい」などと契約を急がされても、その場ですぐに契約せず、家族に相談したり、信頼できる業者に確認してもらうなどしてから判断しましょう。

【契約をやめたいときは】

- 訪問販売に該当する場合は、契約書面を受け取った日から 8 日以内であれば、工事が始まってもクーリング・オフができます。
- クーリング・オフ期間を過ぎていても、勧誘方法や契約の状況によっては、取消しができる場合があります。あきらめずに消費生活センターに相談してください。

益子町 茂木町 市貝町 芳賀町 在住の方の相談窓口

芳賀地区消費生活センター ☎0285-81-3881

相談時間 月曜～金曜日 午前9時～12時、午後1時～4時（祝日・年末年始を除く）

所在地 益子町益子2030（益子町役場敷地内庁舎東側）

消費者ホットライン ☎188（いやや）

身近な消費生活相談窓口につながる全国共通3桁の電話番号です。原則毎日利用できます。

土日祝日は国民生活センターにつながります。午前10時～午後4時（年末年始を除く）



みなさんの「見守り」で 高齢者を消費者被害から守りましょう！

高齢者を狙った悪質商法や詐欺の被害が後を絶ちません。消費生活センターに寄せられる相談は氷山の一角です。高齢者の消費者被害は、自覚されないまま誰にも相談されずに深刻化する可能性があります。こうした被害を未然に防ぎ、適切に対応するためには、家族や周囲の方々の協力やサポートが不可欠です。

なぜ高齢者は悪質業者に狙われるのでしょうか？

① 高齢者の3つの不安「お金」「健康」「孤独」

経済的な不安、健康の不安、ひとりぼっちで頼る人がいない不安など、悪質業者は高齢者特有の大きな不安につけ込み言葉巧みに近づいてきます。



② だまされたことに気づきにくい

「私はだまされない」という高齢者でも、話をよく確かめると必要のない商品が契約させられている場合があります。悪質業者の手口は巧妙で、やさしく親切にすることで高齢者を取り込んでしまいます。そのため高額な契約をしたとしても、自分がだまされたとは気づきにくいのです。



③ 被害にあっても誰にも相談しない

被害にあったと自覚している方でも、被害にあったことを恥ずかしく思い、家族に迷惑をかけたくない、だまされた自分が悪いと自らを責めたり、誰にも相談しない傾向があります。また、悪質業者から口止めされていることもあります。



④ 高齢者は自宅に一人が多い

ひとり暮らしや夫婦のみで暮らす高齢者が増え、家族と同居の場合でも、日中は一人きりで、家にいることが多い高齢者は、訪問販売や電話勧誘の被害に遭いやすいのも特徴です。



⑤ 老後の蓄えが狙われる

高齢者は老後の資金を有しています。判断力が衰えていることもあり、悪質業者に狙われます。

高齢者を消費者被害から守るために

消費者被害に
「気づき」



本人に
「声をかける」



相談窓口
「つなぐ」

高齢者の消費者被害を防ぐためには、身近な家族や周囲の方々が日頃から本人の様子を見守り、ちょっとした変化にいち早く「気づき」、被害を発見したときは相談機関に「つなぐ」ことが重要になっています。消費者被害の未然防止・早期発見にご協力ください。

気づきのチェックポイント

こんな様子が見られたら、消費者被害に巻き込まれているおそれがあります

自宅等の様子

- ☐ 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はないか
- ☐ 家に見慣れない物、未使用の物が増えていないか
- ☐ 契約書、名刺などがいないか、不審な工事の形跡はないか

本人の様子

- ☐ 定期的にお金をどこかに支払っている様子はないか
- ☐ 生活費が不足したり、お金に困っている様子はないか
- ☐ 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

高齢者の変化に気づいたら

「もしかして」と気づいたときは、本人に声をかけ、相談窓口につなぎましょう

1. 声かけ

少しでも変化に気づいたら「どうかされましたか?」「何かお困りのことはありませんか?」など、さりげなく声をかけて、世間話の中で自然に聞くとよいでしょう。

どうかされましたか?



2. 事実確認

具体的に何があったのか、本人の意思を尊重しながら、ゆっくり話を聞きましょう。経緯を確認し、契約書などの書面を探しておくことも大切です。確認できた内容をメモなどに残しておきましょう。

もしも認知症の症状があると感じたときは、**地域包括支援センター※**に相談しましょう。
※介護・医療・福祉を中心に、高齢者等が安心して暮らすためのサポートをする機関で、市町村が運営しています。

3. 専門機関につなぐ

消費者被害にあっていたり、様子がおかしいなと思ったら、本人の意思を確認し、すぐに**消費生活センター**への相談を勧めてください。

もし高齢者本人が相談を望まない場合は、家族や周囲の方々が高齢者の見守りを継続してください。

消費生活センター

相談は原則として本人（契約者）からお受けしていますが、本人の体調や、状況により難しい場合は、ご家族や介護・見守りをされている方からの相談も受け付けいたします。相談いただければ、問題解決のための助言や情報提供、必要に応じて事業者とのあっせん交渉を行い、被害回復や未然防止、拡大防止を図ります。被害なのか判断に迷う場合もアドバイスできることがあります。何かあればすぐに消費生活センターへご相談ください。



今から始める「デジタル終活」

～デジタル遺品を引き継ぐために生前から準備しましょう～



スマートフォンやパソコンの中には、持ち主しか見ることのできない情報が記録されています。インターネット上に保有していた銀行預金や株式、電子マネー、クラウドに保管した資料や写真、定額で利用の音楽や動画配信サービス契約など、持ち主が亡くなるとデジタル遺品となり、遺族が契約内容の確認や解約をしたくても、ID、パスワードが分からず、手続きに困る事態が発生しています。

事例1

亡くなった夫のパソコンを開こうと、思いつくパスワードを何度も入力しているうちに、初期化されてしまい、結局何も見るができなくなった。



アドバイス

パソコンやスマホのパスワードがわからない場合、ロックを解除することは非常に困難です。設定によっては、パスワードを複数回間違えると、初期化（消去）する機能がある端末があります。憶測での入力は3回程度に留めるのが安全です。なお、ロックの解除を専門家に依頼することもできますが、高額な費用がかかる場合があります。

事例2

先日父が亡くなった。父が契約していた電子書籍のサブスクリプション契約（定額制サービス）を解約したいがID、パスワードがわからないため手続きができない。

アドバイス

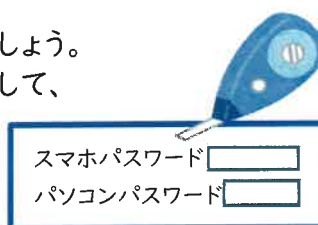
サブスクリプション契約は、本人が亡くなっても個別に解約するまで、毎月請求が続きます。ID、パスワードがわからない場合、契約先事業者の特定ができれば、遺族から連絡することで、解約に応じてもらえるケースが多くみられます。



「デジタル終活」の始め方

対策1

万が一の際に遺族がスマホやパソコンのロック解除ができるようにしておきましょう。パスワードは、名刺大の厚紙に記載の上、修正テープを重ね貼りしマスキングして、自身の財布や通帳等に挟んで保管しましょう。必要な際に、マスキング部分をコインなどで削れば確認できます。



対策2

ネット上の資産（銀行口座、証券、株式等）やサブスクリプション契約のように、オンライン上で契約するサービスは、契約書がメール等で交付され、契約者以外からは見えにくい特徴があります。契約しているサービス名・ID・パスワードをリスト化し、日頃から整理しておきましょう。

対策3

エンディングノートの活用も検討しましょう。エンディングノートは、自分自身に何かあったときに備え、家族が様々な判断や手続きを進める際に必要な情報を残すためのノートです。スマホ、パソコンのパスワードや契約中のサービスの整理に活用しましょう。



対策4

スマホのソフトウェア提供事業者は、アカウントの保有者が亡くなった場合に、誰がそのアカウントでアクセスできるようにするのかを設定できるサービスを提供しています。事前に設定しておくことで、遺族が持ち主のアカウントにアクセスでき、デジタル遺品を確認しやすくなります。