

ふくい

気をつけよう！
見守ろう！

の消費生活

高齢者の消費者トラブル
見守りの必要性

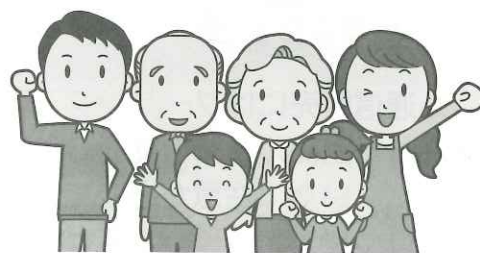
近年、福井県消費生活センターに寄せられる相談のうち、約4割が高齢者の方からの相談です。県内において、高齢者が悪質業者の標的となっていることは明らかです。

高齢者の消費者トラブルの中には、高齢者の不安をあおり、判断能力の低下につけ込んで、不要で高額なものを売りつける悪質なもののほか、架空請求、振り込め詐欺などの特殊詐欺があります。

このような高齢者の消費者トラブルを未然に防止するためには、高齢者ご本人が気をつけるだけでなく、ご家族をはじめ、周囲の方々が高齢者を見守ることも重要になってきます。

以下のような変化が見られた場合、高齢者が消費者トラブルに巻き込まれている可能性があります。消費生活センターへの相談を勧めてください。また、高齢者ご本人からの相談が難しい場合は、周囲の方々が消費生活センターに連絡してください。

- ☑ 宅配便や郵便物が頻繁に届いている
- ☑ 見知らぬ業者がよく出入りしている
- ☑ 不自然なリフォームを繰り返している
- ☑ 明らかにお金に困っている様子が見られる
- ☑ 見慣れない商品や名刺、パンフレットがある
- ☑ 開けていない段ボール箱がたくさんある
- ☑ 同じような商品が必要以上にある



「気をつけよう！見守ろう！ふくいの消費生活」はこちらからダウンロードできます→

目次

- 便利なネット通販…でも、こんなトラブルが！ 2
- 高齢者の家庭内事故／消費者トラブル10選／シニア時代の交通安全 3、4
- 食物アレルギーについて 5
- 県消費生活センター・商品テストについて 6
- 受講生大募集！くらしの講座／エシカルチャレンジ2023 7
- 専門家による消費生活相談会／消費生活センターのご案内 8

便利なネット通販…でも、こんなトラブルが！

事例1

インターネット通販で洋服を注文してみた。しかし、届いた商品はイメージと違っていたため、これはクーリング・オフしたいが、できるか？



回答

インターネット通販など通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。

返品が可能かどうかは、ショップサイト上に表示されている「返品の可否と返品可能な場合の条件（返品特約）」をよく確認しましょう。



事例2

「初回お試し価格500円」という化粧品を、インターネットの販売サイトで購入したが、1か月後、また商品が届いた。それで定期購入になっていると気づき、業者に解約したい旨の連絡をしたが、「発送日の10日前までに解約の申し出がないと解約できない」と言われた。2回目以降の商品価格は高額なため、早く解約したい。



回答

いったん注文してしまうと、簡単に解約はできないので注意が必要です。このケースではサイトに定期購入であることや、解約条件が明記されていました。ネット広告では「初回無料」、「お試し」などの情報が強調されていますが、注文前に、商品の総額や返品・解約条件をよく確認しましょう。

アドバイス

◆通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。返品は各々の販売サイトで決められた返品ルールに従うことになります。返品不可の表示がある場合は基本的に返品できないため注意が必要です。注文前に販売サイトの契約の詳細な内容や返品のルールについてよく確認してから申し込むようにしましょう。

◆近年、高齢者のインターネットに関する消費者トラブルが増加傾向にあります。高齢者ご本人の注意も必要ですが、周囲の方々も高齢者の方を見守ることがトラブル防止に効果的です。

◆また、昨年度から成年年齢が引き下げられたため、18歳になった若者は「未成年取消権」が行使できません。インターネット上での様々な契約、高額な買い物は安易にキャンセルできないので注意が必要です。若者本人だけでなく、ご家族をはじめ、周囲の人々で若者を見守りましょう。



注意喚起

高齢者の家庭内事故(ころぶ・つまずく・おぼれる)

つまずいて・ひっかかって・すべってころぶ
たった一度の転倒で寝たきりになることも。

1 高齢者にとっての転倒の危険性は？

- 1 転倒・転落は骨折や頭部外傷等の大けがにつながりやすく、それが原因で介護が必要な状態に
- 2 骨折の症状が軽くても若いときに比べると回復に時間がかかる
- 3 転倒による不安や恐怖 → 何事にも意欲がわかず → 気力がなくなる → 活動性が低下 → 転倒リスクの増加を招く → 悪循環



2 転倒の主な原因は？

- 1 加齢による身体機能の低下
- 2 病気や薬の影響
- 3 運動不足



3 家庭内で転倒事故の起こりやすい箇所は？

- 1 居室・寝室
- 2 玄関・勝手口等
- 3 廊下・階段・縁側・通路
- 4 トイレ・洗面所・浴室
- 5 台所・調理場・ダイニング・食堂

転倒のおよそ6割は自宅！
身近な場所に転倒リスクがあり。
高齢者の生活環境を確認 少しでも危険を減らし、
大けがに至らない工夫を！

4 対策

【居室・寝室】

- ・コードの配線は歩く動線避ける（壁をはわせるか、部屋の奥にまとめる）
- ・引っ掛けしやすいカーペットやこたつ布団の使用を控える
- ・めくれやすいカーペットの下には滑り止めを敷く

【廊下・階段・玄関】

- ・手すりをつける
- ・玄関マットの下には滑り止めを敷く
- ・転倒の原因になる滑りやすい靴下やスリッパは使用しない
- ・足元がよく見えるよう照明を明るくする

【浴室】

- 1 椅子に座って着替える
- 2 入口の段差が高い場合は、すのこやスロープで段差を小さくする
- 3 すべりにくい床材にするか、すべり止めマットを敷く
- 4 手すりをつける



政府広報オンライン（たった一度の転倒で寝たきりになることも。転倒事故の起こりやすい箇所は？）を加工して作成。

高齢者とそのまわりの方に気を付けてほしい消費者トラブル 最新10選

- ①屋根や外壁、水回りなどの“住宅修理”
- ②保険金で住宅修理できると勧誘する“保険金の申請サポート”
- ③“インターネットや電話、電力・ガスの契約切替”
- ④“スマホ”のトラブル
- ⑤健康食品や化粧品、医薬品などの“定期購入”
- ⑥パソコンの“サポート詐欺”
- ⑦“架空請求”、“偽メール・偽SMS”
- ⑧在宅時の突然の“訪問勧誘、電話勧誘”
- ⑨“不安をあおる、同情や好意につけこむ勧誘”
- ⑩便利でも注意“インターネット通販”



消費者庁イラスト集より

シニア時代の交通安全

運転が不安になってきたシニアドライバーやそのご家族へ 運転免許証の「自主返納」について考えてみませんか？

病気や年齢などにより運転に不安のある方、運転をしなくなった方は、本人の申請により運転免許の全部取消又は一部取消ができます。
また、希望により運転経歴証明書の申請をすることができます。
申請場所や受付時間、申請に必要な書類、要件等の詳細は、各警察署、運転免許センターにお問い合わせ下さい。



※高齢免許返納者サポート制度とは？

運転免許証を自主返納した高齢者の方が、運転経歴証明書を提示することで様々なサービスを受けられる制度です。交通事業者・市町・企業・団体によるサービスがあります。
運転免許を自主返納した高齢者本人だけでなく、その同行家族もサービスの一部を受けられるようになります。

受付場所	受付曜日・時間
福井県運転者教育センター 【春江】 坂井市春江町針原58-10 0776-51-2820 【丹南】 越前市余田町2-1-1 0778-21-3613 【奥越】 大野市南新在家32-1-4 0779-66-7700 【嶺南】 三方上中郡若狭町倉見1-51 0770-45-2121	1 全部取消し (1)平日：午前10時～午前11時 午後2時～午後3時 (2)日曜（予約制） 第1日曜日は嶺南、 第2～第5日曜日は春江で受付 ※代理申請も可能です。詳しくは左記センターにお問い合わせください。
住所地を管轄する警察署 (分庁舎を含む)	2 一部取消し 平日：午前8時30分～午前11時 午後1時～午後3時
	3 全部取消し 平日：午前8時30分～午後3時

※高齢免許返納者サポート制度もご利用ください

食物アレルギーについて

食物アレルギーとは、食物を摂取した際、身体が食物に含まれるたんぱく質等（以下「アレルゲン」という。）を異物として認識し、自分の体を過剰に防御することで不利益な症状を起こすことです。

主な症状は「かゆみ・じんましん」、「唇の腫れ」、「まぶたの腫れ」、「嘔吐」、「咳・ぜん息（ゼイゼイ・ヒューヒュー）」などです。「意識がなくなる」、「血圧が低下してショック状態になる」などの重篤な症状を呈する場合もあり、最悪の場合、死に至ることもあります。

食物アレルギーは、人によってその原因となるアレルゲンと、その反応を引き起こす量が異なります。

また、同一人であっても体調によって、その反応も変わります。



アレルギー物質を含む食品の表示

食物アレルギーをもつ消費者の健康危害の発生を防止するため、容器包装された加工食品について、含まれるアレルギー物質の表示を義務付けています。

表示が義務づけられている（表示を推奨する）アレルギー物質は？

必ず表示される8品目 (特定原材料)	えび、かに、くるみ、小麦、そば、卵、乳、落花生（ピーナッツ）
表示が勧められている20品目 (特定原材料に準ずるもの)	アーモンド、あわび、いか、いくら、オレンジ、カシューナッツ、キウイフルーツ、牛肉、ごま、さけ、さば、大豆、鶏肉、バナナ、豚肉、まつたけ、もも、やまいも、りんご、ゼラチン

食物アレルギーをもっている方に気をつけていただきたいこと

【A.表示の対象】

A-1.対象となる品目（アレルギー物質）は上記28品目に限られています。

特定原材料に準ずるもの（表示を奨励する20品目）については、表示が義務づけられていないため、表示されていない場合があります。

A-2.アレルギー物質の表示は、他の表示より文字を大きくしたり、文字

の色を変えることができるようになっています。（全ての食品にアレルギー物質が強調して表示されているわけではありません。）



【B.表示されない場合】

B-1.店頭で量り売りされている惣菜、パン、注文を受けてから作られるお弁当、レストランのような飲食店のメニューやお品書きなどには、特定原材料などは必ずしも表示されていませんので、ご注意ください。

【C.その他】

C-1.原材料表示欄外に注意喚起が記載されている食品もあります。

C-2.「〇〇は使用していません」は、必ずしも原材料に「〇〇が含まれていない」ことを意味するものではありません。コンタミネーション*などにより、アレルギー物質が混入することも考えられます。

*和訳すると「汚染」という意味になります。食品業界では、食品を製造・加工する際に微生物汚染や異物混入のことをいいます。

福井県消費生活センター 商品テスト業務のご紹介

県消費生活センターでは、

- 苦情品の原因究明のためのテスト
 - 市販品の価格や表示、品質等を調査し、その結果を消費者に情報提供する「試買テスト」
 - テスト機器を活用した“実習”と、消費トラブルについての知識を学ぶ“ミニ講義”を組合せた「実習型の消費者講座」
 - 団体等への簡易テスト機器の貸出し
- を行っています。

商品に関する苦情・相談や、講座の申込み、機器の貸出しについて、お気軽にお問合せください。

身近な日用品の試買テストを行いました /

柔軟仕上げ剤 9 商品を調べました



フェイスタオルに、柔軟仕上げ剤を適量（表示されていた量）と3倍量を使用して、単価・タオルのパイル糸の様子・香りの強さなどを比較しました。

テスト結果

- 1回当たり価格は（洗濯機の水量65L）、7.2～38.4円で、5倍以上の価格差がありました。単価が高い商品は、香りが強い傾向がありました。
- タオルのパイル糸（ループ状の糸）の様子を拡大観察した結果、どの商品も柔軟仕上げ剤を使用することで立ち上がりが見られました。なお、使用量による差は見られませんでした。
- モニターによる香りの強さを比較した結果、適量よりも3倍量使用した方が、また、置いた状態よりも振り動かした方の香りが強く感じられました。さらに、香りの良さや持続性をうたう商品は、適量でも香りが強く感じられました。
- タオルの厚みは、3倍量よりも適量使用した方が全体的に高くなることが分かりました。
- 吸水性は、柔軟仕上げ剤の使用量による明確な違いは見られませんでした。

消費者へのアドバイス

- 柔軟仕上げ剤は、適量を守って使用しましょう。
 - ・ 適量を超えて使用するとタオルの柔らかさが低下し、香りが強く残ります。
 - ・ 「多量使用を続けると吸水性が低下する」と、業界団体（日本石鹼洗剤工業会）やメーカーのウェブサイトを示されています。これは、主成分である界面活性剤の分子構造によるものです。

詳しくはホームページ（<https://www.pref.fukui.lg.jp/doc/shohic/shibai04.html>）に掲載していますので、ぜひご覧ください。

柔軟仕上げ剤などの香りで頭痛や吐き気がするという相談があります。自分にとって快適な香りでも、困っている人もいることをご理解ください。香りの感じ方には個人差があります。香り付き製品のご使用に当たっては、周囲の方にもご配慮ください。



受講生大募集！



くらしの講座

参加費 無料 定員 各回50名(先着順)

最新の消費生活の問題について学び、豊かな消費生活をおくりましょう！

会場 福井県民生協 本部センター（福井市開発5丁目1603）

※すべてオンライン(Zoom)でも配信します

申込締切 各講座の3日前（※定員になり次第締切ます）

開催日時	講座テーマ・講師
9月30日(土) 10:00～11:30	物価高に負けない家計管理 ～物価が上がる中、家計を見直して豊かに暮らしましょう！～ 講師：家計の見直し相談センター 代表 藤川 太 氏
11月4日(土) 10:00～11:30	知っておきたい！新たな遺伝子組換え表示制度 ～「遺伝子組み換えではない」表示の条件を知っていますか？～ 講師：至学館大学 健康科学部 名誉教授 小塚 諭 氏
11月18日(土) 10:00～11:30	落語で学ぶ 消費者トラブルあれこれ ～ネット・訪問販売・カードなど様々なトラブルを防ごう！～ 講師：はやおき亭 貞九郎 氏

お申込み・お問い合わせ

公益社団法人ふくい・くらしの研究所 〒910-0842 福井市開発5丁目1603番地
[電話]0776-52-0626 [受付時間]平日9:00～18:00 [URL]<http://www.kuranavi.jp/>
※講座は、福井県が公益社団法人ふくい・くらしの研究所に委託して実施しています。

エシカル・チャレンジ2023

公式インスタグラムまたはツイッターをフォローして、「エシカル消費に関するクイズ」に答えよう。正解者の中から抽選で、エシカルな福井県産品（3,000円相当）をプレゼント！

① 開催期間・景品(各応募期間10名にプレゼント)

- 令和5年9月10日(日)～10月10日(火)…新米 いちほまれ
- 令和5年11月10日(金)～12月10日(日)…セルブ商品・あんぼ柿&いちごジャム等詰合せ
- 令和6年1月10日(水)～2月10日(土)…アップサイクルクラフト・穀物袋のトートバッグ2種

② 応募方法

- ①公式インスタグラムまたはツイッターをフォローする。
- ②応募フォームからクイズの答え、必要情報を入力する。



@ethical_fukui をフォローしてね♪フォローをしていない方は抽選対象外となります。

▼詳細・応募はこちらから

エシカルチャレンジ
公式Instagram



エシカルチャレンジ
公式Twitter



消費生活トラブルに関する

専門家による相談会

無料

要予約

開設時間 / 14:00~16:00

9~11月の開設日

分野	9月		10月		11月	
福井弁護士会 (法律)	5日(火)	県消費生活センター	4日(水)	県消費生活センター	7日(火)	県消費生活センター
	14日(木)	県嶺南消費生活センター	12日(水)	県嶺南消費生活センター	9日(木)	県嶺南消費生活センター
	20日(水)	県消費生活センター	17日(火)	勝山市消費者センター	15日(水)	県消費生活センター
司法書士(法律)	28日(木)	県嶺南消費生活センター	26日(水)	県嶺南消費生活センター	30日(木)	県嶺南消費生活センター

※事前に申込みが必要です。申込受付は、県・県嶺南消費生活センターまでご連絡ください。
市町の相談窓口で開催の場合は、その開催市町でも予約できます。

消費生活のご相談は... **土日も相談を受け付けています**

新型コロナウイルス感染症対策にご協力をお願いします。



福井県消費生活センター

〒910-0858 福井市手寄1丁目4-1 (AOSSA7階)

☎ 0776-22-1102

FAX 0776-22-8190

受付時間 / 9:00~17:00 (祝日・年末年始は休館)

(※県嶺南消費生活センターは第3日曜日が休館です)

福井県嶺南消費生活センター

〒917-0069 小浜市小浜白鬚112 (白鬚業務棟3階)

☎ 0770-52-7830

FAX 0770-52-7831

オンラインでも受け付けています
(事前申し込みが必要です)。

ホームページ
<https://www.pref.fukui.lg.jp/doc/shohic/index.html>

フェイスブック
<https://www.facebook.com/pref.fukui.cac/>

福井県 消費生活 検索

靈感商法・開運商法に関するご相談は、
法テラス・靈感商法等対応ダイヤル

☎ 0120-005931

日本司法支援センター

※市消費者センター、町相談コーナーでも相談を受け付けています。

消費者ホットライン **188**
局番なし

福井県消費生活センターや市消費者センターなどの相談窓口につながります。音声ガイダンスが流れますが、操作が分からない場合はそのままお待ちいただければつながります。

※携帯電話からの通話は無料通話の対象外です

発行

福井県防災安全部県民安全課

〒910-8580 福井市大手3丁目17-1

☎0776-20-0287 FAX0776-20-0633



@AnshinFukui

安全安心ふくい
ツイッター

消費に関する安全安心の
情報を発信しています。
ぜひ、フォローしてくだ
さい。

発行日 / 令和5年9月