

# くらしの広場

[広域版]

徳島市 石井町 神山町 佐那河内村の相談窓口

発行 徳島市消費生活センター

令和8年1月号(奇数月発行) No.273

主な  
内容

1 P : 高齢者サポートサービスの契約トラブル  
2 P : そのセキュリティ警告画面・警告音は  
偽物です! サポート詐欺に注意

3 P : ご存じですか…キャッシュレス決済  
相談窓口から…テレビショッピングの消費者トラブル  
4 P : くらしの危険…知らずに使うと危険!  
最新のリコール情報をチェック

## 高齢者サポートサービスの契約トラブル

近年、高齢者の単独世帯が増加傾向にあるなか、家族や親族に代わって高齢者の身元保証、日常生活の支援、死後の事務などを行う「高齢者等終身サポートサービス」が広がっています。一方で、「契約内容をよく理解できていないにもかかわらず、高額な契約をしてしまった」「解約時の返金額に納められない」といった相談が寄せられています。事業者によって提供されるサービスの内容や料金体系などはさまざまです。

契約する前に、サービス内容や支払総額、解約条件をよく確認しましょう。契約内容がよく理解できなければその場で判断せず、周囲の人に相談するなどして、十分に検討しましょう。その際には、国の「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」のチェックリストなども参考にしてください。

### 相談事例

折込チラシを見て、高齢者の生活支援などをしてくれる事業者と契約をした。サービス内容は身元保証、生活支援、葬送支援で、代金は約190万円だった。勧誘時に「190万円以外にお金はいらぬ」と言われていたので、ここからサービス代金が支払われるという認識だった。ところが、サービスを利用するとその都度代金を請求され、解約したいと言うと、半分しか返せぬと言われた。(80歳代)

見守り新鮮情報 第511号 独立行政法人 国民生活センター



## 高齢者等終身サポート事業者ガイドライン

内閣府をはじめとする各省庁の連名で、2024年6月、「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」が公表されました。このガイドラインは、高齢者サポートサービスの契約トラブルが増えるなか、事業者が遵守すべき法律や留意事項を整理して策定されました。そして、事業の特徴を踏まえて事業者が適正にサービスを提供し、利用者が安心して事業者を選択できる基準をチェックリストとともに示しています。

ガイドラインでは、以下の点を重視しています。

- 契約内容が分かりやすく説明されているか
- 支援体制や緊急時の対応がしっかりしているか
- 個人情報や財産の取り扱いが適切か

消費者庁 高齢者等終身サポート事業者  
ガイドライン チェックリスト▶



そのセキュリティ  
警告画面・  
警告音は偽物です！

## サポート詐欺に注意

### 相談事例

パソコンでネットを利用中に突然警告音が鳴り、「ウイルスに感染しています。カスタマーサポートまで電話してください」という警告画面が表示された。電話をすると、外国人らしき人が出て、パソコンを確認するために遠隔操作ソフトをインストールするよう指示された。そして、3年間のサポート代金5万円を電子マネーで支払うように言われ、コンビニで指定された電子マネーを購入し、シリアルナンバーを伝えてしまった。(70歳代 男性)



### 【サポート詐欺の手口】

- 偽のセキュリティ警告画面や警告音で恐怖をあおり、電話をかけさせようとしています。
- 電話をかけると「サポートの必要性がある」と告げられ、有料サポート契約を勧められます。
- 有料サポートのほか、セキュリティソフトを装って遠隔操作ソフトなどのインストールを促されます。インストールしてしまうと、アカウントを乗っ取られ、不正送金の被害にあうおそれがあります。
- 支払方法は、クレジットカード決済や各種ギフトカード、コンビニ決済、電子マネーなどが使われます。

### 【被害にあったら】

偽警告画面が表示されたら、下記の方法でブラウザを終了させましょう。閉じることができない場合は、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」に問い合わせてください。(☎03-5978-7509 平日10時～12時、13時30分～17時)

また、表示された電話番号に連絡し、指示されて遠隔操作ソフトを入れてしまった場合は、アンインストールする必要があります。少しでも不安や疑問があるときは、すぐに消費生活センターにご相談ください。

## 偽のセキュリティ警告画面を消す方法

#### ■簡単な方法

まずこの方法を試してください。

- ① **Esc** を2～3秒間押下します。(長押し)
- ②偽の警告画面がひと回り小さい表示になり、ウィンドウの右上に『閉じるボタン』(×)が表示されるので、クリックしてください。

#### ■強制再起動による方法

左の操作で消せない場合に、試してください。遠隔操作中の場合はこの方法を推奨しません。

- ① **Ctrl** と **Alt** と **Delete** を同時に押下します。
- ②画面右下の『電源ボタンアイコン』(🔌)をクリックして『再起動』を選択してください。

ご存じ  
ですか

## キャッシュレス決済

キャッシュレス決済とは、お札や小銭などの現金（キャッシュ）を使用せずにお金を払うことです。クレジットカード、交通系電子マネーやQRコード決済（いわゆる〇〇ペイ）などもキャッシュレス決済にあてはまります。

経済産業省によると、消費者が年間に支払った金額のうちキャッシュレス決済で支払われた比率は、令和6年には42.8%、決済額は初めて140兆円を超えました。

### <キャッシュレス決済のメリット>

- 現金を持ち歩かなくてもすむ  
(銀行やATMでの出金の手間が減る)
- 会計にかかる時間が短縮する
- 送金手数料がかからないものもある
- ウェブ上で決済可能で、自由な場所で買い物ができる
- 取引履歴が確認できるため、現金よりも簡単に買い物情報を記録し管理できる
- ポイントが貯まったり、キャッシュバックされるものもある

### <利用する際の注意点>

何種類ものカードやスマホ決済を使用すると管理が難しくなります。自分の消費スタイルに合ったものを2、3種類程度に絞って利用しましょう。ID・パスワードは他人に知られないようしっかり管理し、ワンタイムパスワードや生体認証（指紋や顔）は、安全性を高める効果が大きいので、積極的に利用しましょう。

相談窓口  
から

## テレビショッピングの 消費者トラブル

Q

テレビショッピングで有名人が集音器（片耳1万円）を紹介しており、この人が良いと言うなら信用できると思ったので電話をかけた。すると、オペレーターから、両耳セットと修理保証を勧められ、結局、2万2000円で申し込んだ。

しかし、かかりつけの耳鼻咽喉科で集音器が必要かどうかを診察してもらったところ、「今は不要」と言われた。注文をキャンセルしたいが、業者名や電話番号が分からない。どうすればよいか。（80歳代 女性）

A

消費生活センターには、テレビショッピングに関する消費者トラブルが寄せられており、契約当事者は70歳以上の相談が約8割弱を占めています。相談事例では、「購入したが、よく考えたら不要だった」とのほか、定期購入やイメージ違いなどがあります。また、「高齢者が次々と購入してしまう」といった、家族や見守り関係者からの相談もみられます。

### 【消費者へのアドバイス】

- テレビ広告の情報だけでなく、電話口でも商品についてよく確認しましょう。
- 返品・解約条件を確認しましょう。
- 意図せず定期購入になっていないか確認しましょう。
- 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、消費生活センターにご相談ください。

くらしの豆知識

## 海洋生分解性プラマーク

海洋生分解性プラマークは、一般社団法人日本バイオプラスチック協会（JBPA）が運営する識別表示制度です。海洋中で微生物などの働きにより最終的に水と二酸化炭素に分解されるプラスチック製品に付与されるマークで、海洋環境の保護を目的としています。



生分解性プラ

## くらしの危険

# 知らずに使うと危険！ 最新のリコール情報をチェック

事業者が製品の回収、交換、修理などの正措置（いわゆる「リコール」）を実施することがあります。これは、何らかの欠陥、不具合などにより安全上の問題が生じるおそれのある製品や、消費者が安全に使用するために予防的措置が必要な製品に対して行うものです。

リコール対象製品による事故は毎年報告されているので、定期的に最新のリコール情報を確認するようにしましょう。

### 【リコール情報サイト】



### 消費者ニュース

## ネット通販の冬物商品セール 「模倣品」「粗悪品」にご注意！

冬の時期には、SNS 広告や動画サイト内の広告など、さまざまな広告媒体でダウンジャケットやヒーターなどの冬物商品に関する広告が多く表示されるようになります。

しかし、有名ブランドや大手電機メーカーの正規品であるかのような表示をする、悪質な通販サイトもみられます。外国から模倣品や粗悪な商品が届き、事業者と連絡がつかないというトラブルにつながるおそれもあります。大幅な割引や極端に安価なセール広告には注意をしましょう。

### 注文前に必ずチェック！

- サイト内の日本語が正しく表記されていない
- ブランド、メーカー品の価格が不自然に安い
- 大手電機メーカーの製品を連想させる表記
- サイト上に事業者の連絡先が明確でない
- 無関係な住所や電話番号などを記載
- キャンセル、返品、返金のルールに記載がない

## 1月の【くらしの講座】

### テーマ 「特殊詐欺の被害と対策について」

日時 1月26日(月)  
13:30～14:30

場所 アミコビル 4階  
活動室3

講師 徳島中央警察署  
生活安全課 豊田充洋さん

定員 28人(先着順)  
☎088-625-2326



## 2月の【くらしの講座】

### テーマ 「相続について」

日時 2月23日(月)  
13:30～14:30

場所 アミコビル 4階  
活動室3

講師 法テラス徳島  
副所長 司法書士 高岡俊成さん

定員 28人(先着順)  
☎088-625-2326



上記のテーマで講座を開催します。  
受講される方は、電話でお申し込みください。  
受講は無料です。

徳島市 石井町 神山町 佐那河内村にお住まいの方の  
相談窓口 **徳島市消費生活センター**  
〒770-0834 徳島市元町1丁目24番地  
アミコビル3階

消費生活相談 ☎ **088-625-2326**  
FAX **088-625-2365**  
開館日 平日(火曜日除く)・土・日曜日  
相談受付時間 午前10時～午後5時  
閉館日 火曜日・祝日・年末年始