

第43回 城西大学公開講座

最近の消費者被害について

2024年9月10日

川辺 英一郎

消費者被害

- 消費者被害（消費者事故/消費者トラブル）と呼ばれるもののは、大きくわけて2つのタイプがある
 - 生命・身体に被害が及ぶもの（事故によって消費者の安全を損なうもの）
 - 財産に被害が及ぶもの（消費者の取引の健全性を損なうもの）
- 本日は、お金に関する被害を中心に話をすすめる
- 日本の法律では、原則、取引をする人の間で、売買する物・サービス、価格、数量、その他の条件を自由に決められる
- しかし、消費者を守るため、通常の企業同士の商取引とは異なる規制や仕組みが設けられている
 - （例）クーリング・オフ（Cooling Off：頭を冷やす）
訪問販売・電話勧誘販売などで購入した場合、通常8日以内なら、書面・インターネットで通知すれば契約を解除でき、手数料・違約金は取られない
（店舗販売、通信販売などでは原則できない。また、消耗品などのできない商品もある。通常、クーリング・オフできるかの説明がある）

消費者保護の理由

- 消費者と事業者には、**情報力と交渉力**に大きな差があるため、消費者が対等な立場で、よく考えて納得して取引ができるようにするため
 - 消費者はすべての商品やサービスについて詳しいわけではない
 - 消費者は健全に判断できない場合もある
 - 交渉するには、時間、費用、精神的な負担が生じる→消費者の立場を強めないと（法的に微妙なグレーゾーンも含めて）悪質事業者が増加しかねない
- 各省庁とも消費者保護に力をいれている一方、悪質事業者の手法は日々変化
- 消費者トラブルをなるべく早く・低コストで相談・解決するための組織も整備
 - 企業のお客様相談窓口
 - 県や市町村の**消費生活センター**
 - 民間団体や弁護士会のADR（裁判外紛争解決手続）機関→近年、法務省の認証ADR制度ができ、消費者被害だけでなく、労働、金融、住宅、知的財産などのADRの利用が可能になっている（[かいけつサポート](#)）
*法テラス（どのような相談解決方法・機関があるか教えてくれる）

消費生活センターとPIONET

- 県や市町村に設置されている[消費生活センター](#)は、電話や対面で消費者トラブルの相談を無料で行ってくれる組織（電話で[188](#)にかけると最寄りのセンターにつながる）
- 国民生活センターとは、全国の消費生活センターを支援する国の組織
 - 消費生活センターが行う相談についての助言・研修
 - PIONETを使った消費者被害の動向の把握
 - 商品が日常的な使用法で危険性があるかのテスト
 - 消費者被害に関するADR
- **PIONET**（パイオネット）

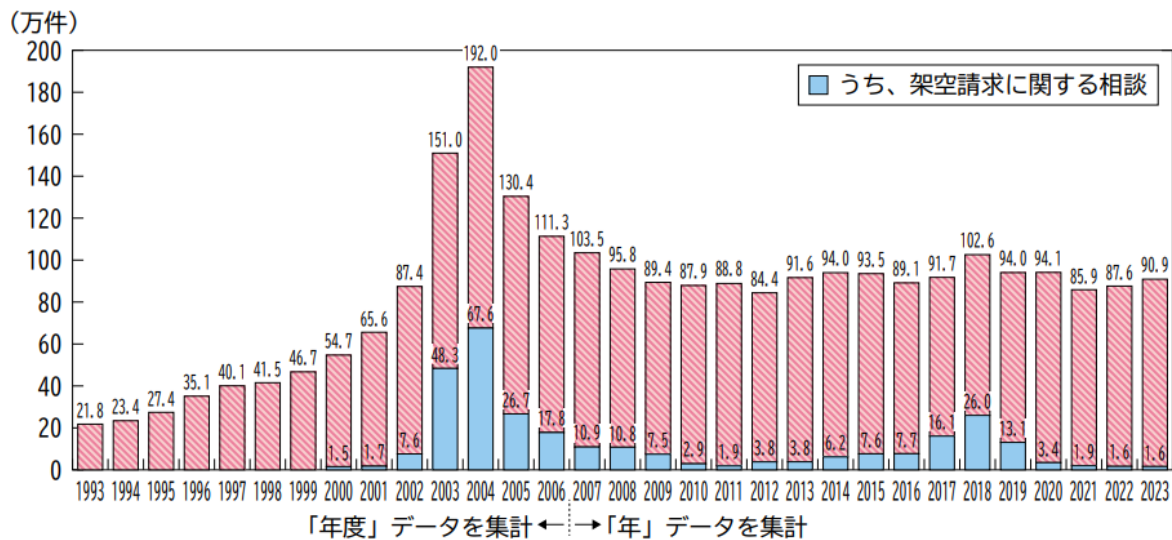
全国の消費生活センターをオンラインで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース。消費生活センターの端末からアクセスすることで、消費者被害の事例や解決例を参照できる

 - 消費生活センターにおける相談に活用（解決するための参考）
 - 消費者政策の企画（立法・規制）や法執行（個別の事件の端緒情報）に活用
 - 消費者への注意喚起

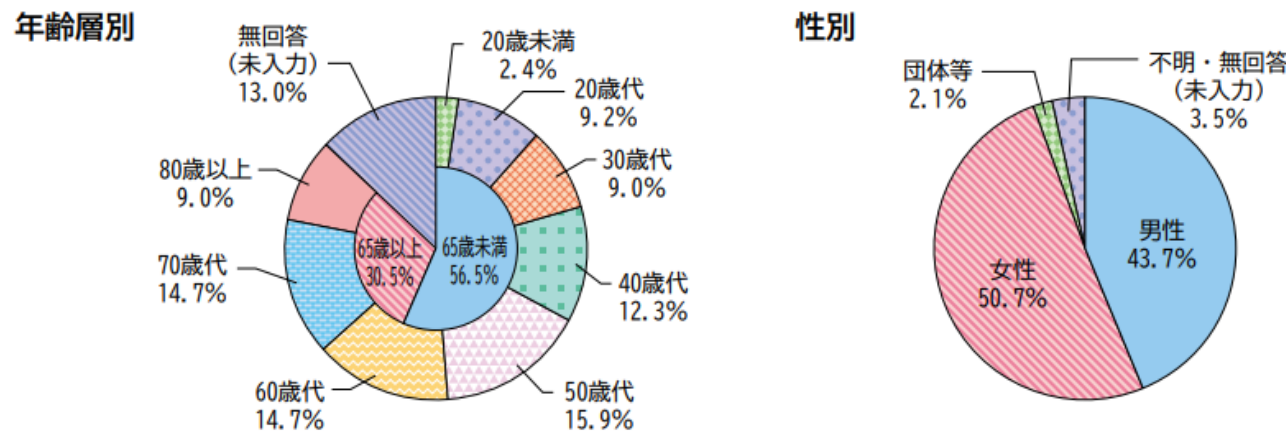
消費者トラブルの現状

- 件数は近年90万件前後で推移。20年前に急増した架空請求（身に覚えのない代金の請求）は、2018年ごろ一時的に増加したが、最近は落ち着いている
- 年齢別では65歳以上も3割を占め、性別ではやや女性が多い
- 金額は65歳以上のほうが大きい

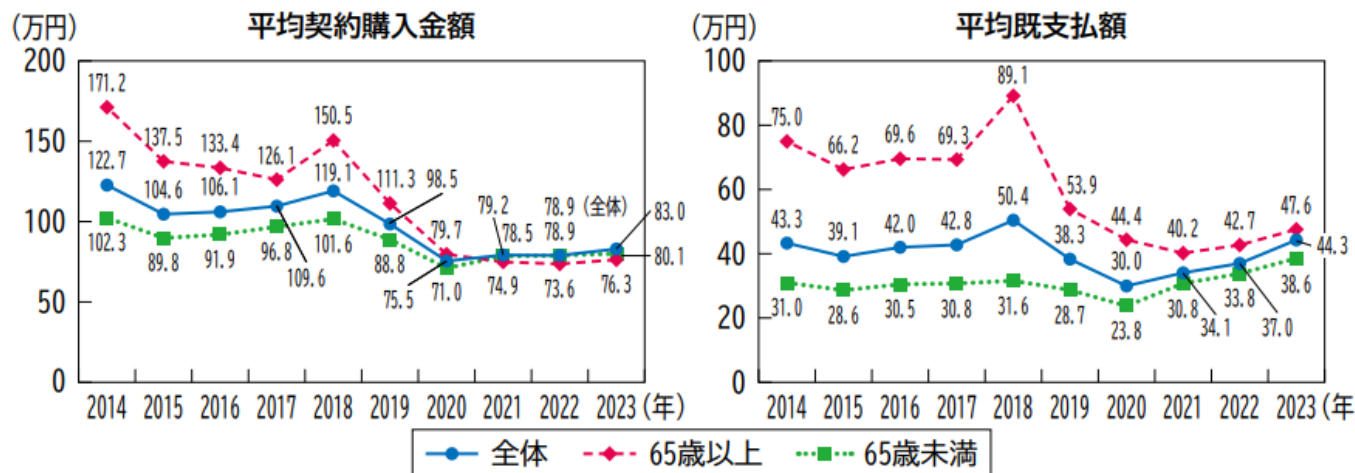
図表 I-1-3-1 消費生活相談件数の推移



図表 I-1-3-2 消費生活相談の契約当事者の属性 (2023年)



図表 I-1-3-4 平均契約購入金額・平均既支払額の推移 (年齢層別)

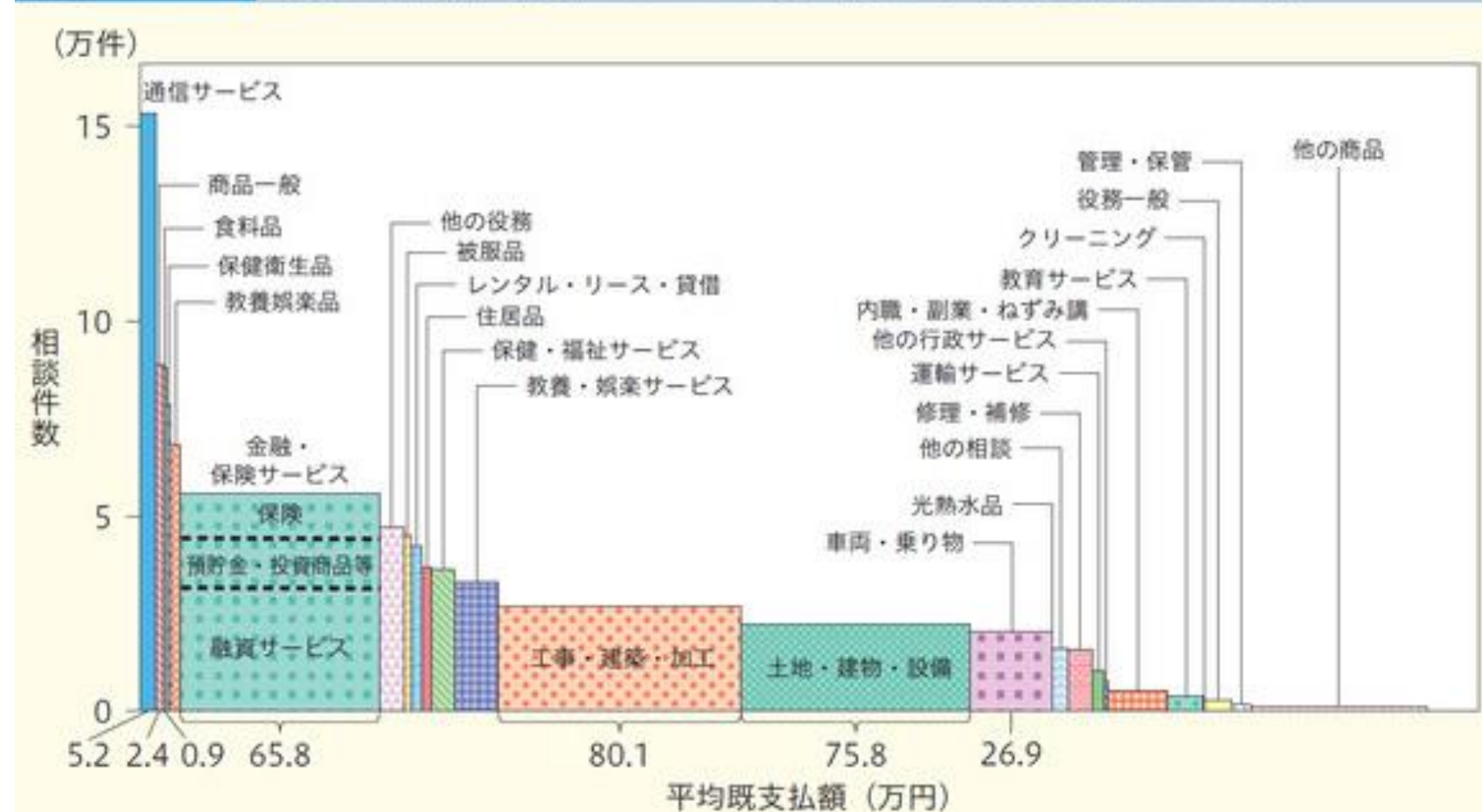


(出所) 消費者庁「令和6年版消費者白書」

消費者トラブル（商品・サービス別）

- 件数では、通信サービス（デジタルコンテンツ）、食料品（健康食品）、保健衛生品（化粧品）が多い。商品一般は架空請求が含まれる
- 平均金額では、工事・建築・加工（リフォーム・屋根工事）、土地・建物・設備（給湯器・太陽光パネル）、金融・保険サービス（ローン）が大きい

図表 I-1-3-2 消費生活相談の商品・サービス別の件数・平均既支払額（2020年）



(出所) 消費者庁「令和3年版消費者白書」

消費者トラブル（若者）

若い世代では、男女ともに、出会い系、内職・副業が多く、20代になると、賃貸アパート、ローン、役務その他サービス（コンサルティングなど）も増える

- 男性は、10代はインターネットゲーム、20代は自動車も多い
- 女性は、脱毛エステが、どの年代も1位

図表 I-1-3-9 若者の消費生活相談の商品・サービス別上位件数（年齢区分別・2023年4-12月）

| 男性 | | | | | | | | |
|--------|---------------|--------|-----|-------------|--------|-----|-------------|--------|
| 15-19歳 | | 20-24歳 | | 25-29歳 | | | | |
| 順位 | 商品・サービス | 件数 | 順位 | 商品・サービス | 件数 | 順位 | 商品・サービス | 件数 |
| 総件数 | | 5,230 | 総件数 | | 13,016 | 総件数 | | 13,754 |
| 1 | インターネットゲーム | 611 | 1 | 賃貸アパート | 776 | 1 | 賃貸アパート | 1,432 |
| 2 | 商品一般 | 342 | 2 | 商品一般 | 744 | 2 | 商品一般 | 770 |
| 3 | 出会い系サイト・アプリ | 248 | 3 | 他の内職・副業 | 612 | 3 | フリーローン・サラ金 | 679 |
| 4 | 役務その他サービス | 156 | 4 | フリーローン・サラ金 | 588 | 4 | 医療サービス | 514 |
| 5 | アダルト情報 | 141 | 5 | 役務その他サービス | 578 | 5 | 普通・小型自動車 | 463 |
| 6 | 他の内職・副業 | 135 | 6 | 出会い系サイト・アプリ | 467 | 6 | 役務その他サービス | 448 |
| 7 | 他の健康食品 | 132 | 7 | 普通・小型自動車 | 426 | 7 | 他の内職・副業 | 349 |
| 8 | 他の娯楽等情報配信サービス | 122 | 8 | 医療サービス | 346 | 8 | 修理サービス | 257 |
| 9 | 賃貸アパート | 110 | 9 | 金融コンサルティング | 310 | 9 | 出会い系サイト・アプリ | 234 |
| 10 | 普通・小型自動車 | 94 | 10 | 脱毛エステ | 282 | 10 | 電気 | 223 |
| 10 | 脱毛エステ | 94 | | | | | | |

| 女性 | | | | | | | | |
|--------|-------------|--------|-----|-------------|--------|-----|-------------|--------|
| 15-19歳 | | 20-24歳 | | 25-29歳 | | | | |
| 順位 | 商品・サービス | 件数 | 順位 | 商品・サービス | 件数 | 順位 | 商品・サービス | 件数 |
| 総件数 | | 5,758 | 総件数 | | 18,273 | 総件数 | | 17,257 |
| 1 | 脱毛エステ | 763 | 1 | 脱毛エステ | 3,606 | 1 | 脱毛エステ | 2,454 |
| 2 | 商品一般 | 286 | 2 | 他の内職・副業 | 1,220 | 2 | 賃貸アパート | 1,369 |
| 3 | 他の内職・副業 | 247 | 3 | 商品一般 | 847 | 3 | 他の内職・副業 | 815 |
| 4 | 他の健康食品 | 237 | 4 | 賃貸アパート | 802 | 4 | 商品一般 | 813 |
| 5 | 出会い系サイト・アプリ | 185 | 5 | 役務その他サービス | 754 | 5 | 役務その他サービス | 522 |
| 6 | 医療サービス | 166 | 6 | 医療サービス | 490 | 6 | 医療サービス | 472 |
| 7 | コンサート | 148 | 7 | 出会い系サイト・アプリ | 471 | 7 | フリーローン・サラ金 | 368 |
| 8 | インターネットゲーム | 127 | 8 | 金融コンサルティング | 405 | 8 | 出会い系サイト・アプリ | 295 |
| 9 | 賃貸アパート | 106 | 9 | フリーローン・サラ金 | 402 | 9 | 金融コンサルティング | 268 |
| 10 | 役務その他サービス | 91 | 10 | 電気 | 274 | 10 | スポーツ・健康教室 | 218 |

黄色：娯楽に関するもの
 緑色：借金に関するもの

黄緑色：暮らしに関するもの
 青色：自動車に関するもの

紫色：内職・副業
 ピンク色：美容に関するもの

消費者トラブル（高齢者）

高齢者では、商品一般、IT関連（携帯、光ファイバー、役務その他サービス）、健康食品が多い

- 75歳以上は男女ともに屋根工事、修理サービスが増える

- 女性は65歳～74歳では化粧品が多い

図表 I-1-3-11

高齢者の消費生活相談の商品・サービス別上位件数(年齢区分別・2023年4-12月)

| 男性 | | | | | | | | | |
|--------|-------------|--------|--------|-------------|--------|-------|-------------|--------|--|
| 65-74歳 | | | 75-84歳 | | | 85歳以上 | | | |
| 順位 | 商品・サービス | 件数 | 順位 | 商品・サービス | 件数 | 順位 | 商品・サービス | 件数 | |
| | 総件数 | 50,277 | | 総件数 | 36,753 | | 総件数 | 10,986 | |
| 1 | 商品一般 | 5,797 | 1 | 商品一般 | 4,773 | 1 | 商品一般 | 1,194 | |
| 2 | 役務その他サービス | 1,865 | 2 | 役務その他サービス | 1,747 | 2 | 屋根工事 | 504 | |
| 3 | 他の健康食品 | 1,557 | 3 | 携帯電話サービス | 1,113 | 3 | 他の健康食品 | 460 | |
| 4 | フリーローン・サラ金 | 1,293 | 4 | 屋根工事 | 1,080 | 4 | 役務その他サービス | 398 | |
| 5 | 携帯電話サービス | 1,256 | 5 | 他の健康食品 | 1,067 | 5 | 携帯電話サービス | 347 | |
| 6 | 光ファイバー | 1,146 | 6 | 修理サービス | 922 | 6 | 修理サービス | 341 | |
| 7 | 修理サービス | 1,044 | 7 | 光ファイバー | 836 | 7 | 新聞 | 330 | |
| 8 | アダルト情報 | 1,020 | 8 | 金融関連サービスその他 | 713 | 8 | 電気 | 208 | |
| 9 | 屋根工事 | 954 | 9 | 電気 | 674 | 9 | 光ファイバー | 199 | |
| 10 | 金融関連サービスその他 | 861 | 10 | フリーローン・サラ金 | 655 | 10 | 金融関連サービスその他 | 190 | |

| 女性 | | | | | | | | | |
|--------|------------|--------|--------|-----------|--------|-------|-----------|--------|--|
| 65-74歳 | | | 75-84歳 | | | 85歳以上 | | | |
| 順位 | 商品・サービス | 件数 | 順位 | 商品・サービス | 件数 | 順位 | 商品・サービス | 件数 | |
| | 総件数 | 50,385 | | 総件数 | 42,456 | | 総件数 | 14,214 | |
| 1 | 商品一般 | 5,564 | 1 | 商品一般 | 4,972 | 1 | 商品一般 | 1,355 | |
| 2 | 他の健康食品 | 1,366 | 2 | 他の健康食品 | 1,393 | 2 | 他の健康食品 | 655 | |
| 3 | 乳液 | 1,294 | 3 | 携帯電話サービス | 1,211 | 3 | 新聞 | 580 | |
| 4 | 役務その他サービス | 1,234 | 4 | 修理サービス | 1,144 | 4 | 修理サービス | 431 | |
| 5 | 携帯電話サービス | 1,224 | 5 | 屋根工事 | 1,000 | 5 | 屋根工事 | 423 | |
| 6 | 化粧クリーム | 1,210 | 6 | 役務その他サービス | 995 | 6 | 健康食品（全般） | 294 | |
| 7 | 養毛剤 | 1,096 | 7 | 新聞 | 884 | 7 | 携帯電話サービス | 293 | |
| 8 | 修理サービス | 1,021 | 8 | 乳液 | 730 | 8 | 役務その他サービス | 265 | |
| 9 | ファンデーション | 874 | 9 | 養毛剤 | 655 | 9 | 魚介類（全般） | 208 | |
| 10 | フリーローン・サラ金 | 779 | 10 | 電気 | 629 | 10 | 電気 | 205 | |

黄色：通信サービスに関するもの

緑色：健康食品

ピンク色：化粧品

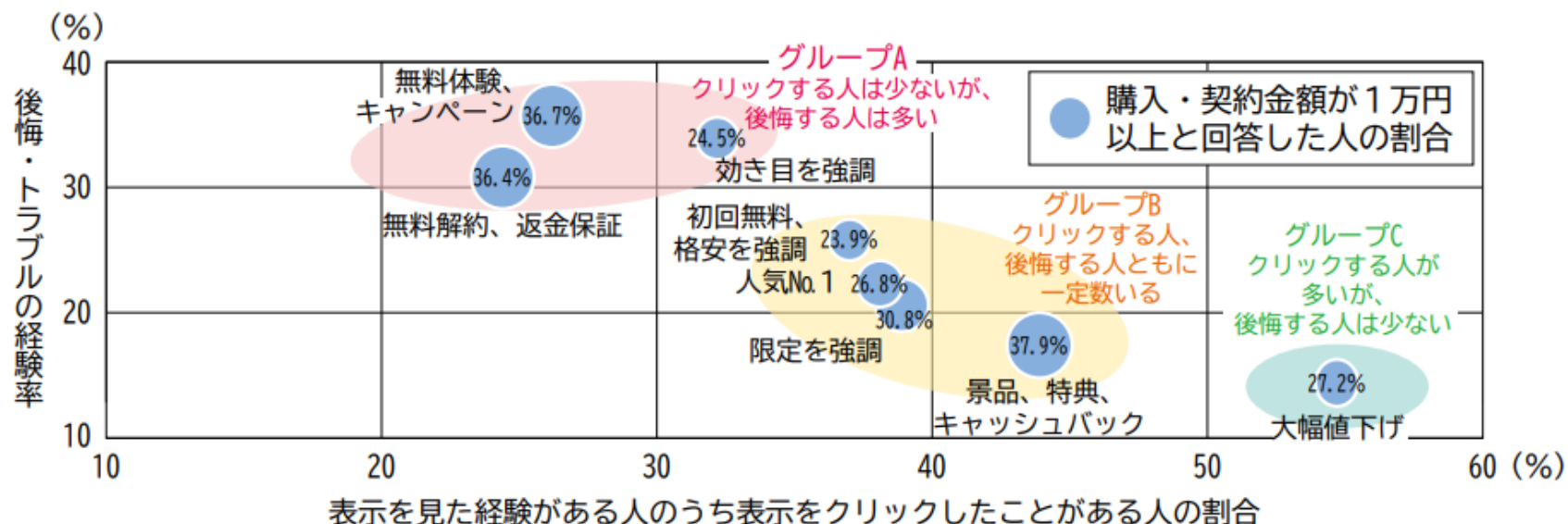
紫色：屋根工事

青色：金融に関するもの(借金やクレジットカードを含む。)

デジタル化による新たな課題

- 人間は様々な心理バイアス(考え方のくせ)を持ち、そこを利用した販売方法が考案されてきた
- その場合、消費者の満足度を高めるような結果とならないこともある

【図表1】表示をクリックしたことがある人の割合と後悔・トラブルの経験率の関係（表示内容別）



(出所) 消費者庁「令和6年版消費者白書」

- デジタル技術の進展により、事業者の都合のよい方向に消費者を誘導する仕組みが開発されている（**ダーク・コマーシャル・パターン**）
 (例)「都合のよい選択肢を目立たせる」「あと何分のカウントダウン」「登録は簡単だが、解約は手間がかかる」「最終段階で新しい料金・条件が発生」など
- さらに、AIを使って個人の嗜好・行動を分析し、「おすすめ」を提案することで事業者の有利な方向に誘導することも可能になってきてきている

→現在、必ずしも違法ではないが、世界的に対応が検討されている

最近の消費者被害の事例

一国民生活センターHP「高齢者の消費者被害」より一

屋根工事（相談事例）

- 「**屋根瓦がずれている**のが見えた」と来訪した業者との契約をクーリング・オフしたい。
- 実家の父がずれた瓦の写真を見せられ修理工事の契約をしたがキャンセルできるか。
- 屋根や外壁、床下等の修繕を次々と勧誘され契約した。
- 「**近所で工事している**」と言うので点検を依頼したが、近所の工事はうそだった。
- ドローンで撮影したという写真を見せられ契約したが解約したい。

屋根工事の点検商法のトラブルが増えています —典型的な勧誘トークを知っておくことで防げます！—

こんなトークにご注意を！！

「近所の工事のご挨拶に来ました」
「屋根が浮いているみたいです。親切
無料で点検してあげます」

安心

「このままだと台風が来たら雨漏りしますよ」
「瓦が飛んで近所の人にも迷惑が…」

そんな…雨漏りする前に早く修理しないと…

お得

「この場で契約するなら特別に安くしますよ」
「保険金を使って修理すればいいじゃないですか」



**悪質な業者は点検後に
不安をあおり、巧みなトーク
で契約させようとしています！**

【知っておいて！トラブル回避のポイント！】

- ・突然訪問してきた業者には安易に点検させない
- ・すぐに契約せず、複数社から見積りを取るなど十分に検討する
- ・保険金を利用できるというトークには気を付ける
- ・クーリング・オフや契約の取消しができる場合もある
- ・困ったときは最寄りの消費生活センター等に相談

給湯器（相談事例）

- ガス会社だと思い点検を依頼し給湯器交換の契約をしたが、高額だった。
- **自治体から委託**されたという業者の点検後に温水器の交換が必要と言われた。
- 今なら割引できると言われ契約したが、不審に思ったので解約したい。
- **無料点検**と言われ依頼したが、新しい給湯器への交換を勧められて契約したので解約したい

独立行政法人
国民生活センター
2024年2月

給湯器の点検にご注意ください —70歳以上の高齢者を中心にトラブル急増！—

給湯器の無料点検です！

このままでは壊れるので
今交換の方がいいですよ

今なら割引します

無料ならお願いしようかしら

焦って契約したけど
よく考えたら高額だわ…
本当に交換が
必要だったのかしら

【トラブル回避のポイント！】

- 電話や訪問で点検を持ち掛ける業者には**安易に点検させない**
- 点検を断りたいときはドアを開けずインターホン越しに断る
- その場では契約せず、十分に比較・検討する
- 不安や迷いがあれば、すぐに消費生活センター等に相談

訪問購入（相談事例）

- 困っている人の役に立つと言われ訪問を承諾したが、とにかく家に上がろうとする。
- 断ってもしつこく勧誘され、長く話し込んで個人情報話を話してしまった。
- 皿だけのはずが、売るつもりのない貴金属まで強引に買い取られてしまった。
- 断っても **しつこく居座られ、二束三文で貴金属を買い取られて**しまった。
- クーリング・オフ後返品してもらったが、指輪が2つ足りない。

不要なお皿の買い取りの**はずが**、 **大切な貴金属**も強引に買い取られた！

—訪問購入のトラブルが増えています—

【事例1】

突然自宅に電話があり、「皿1枚だけでもいいので」と食い下がられしかたなく訪問を承諾した。訪問を受けた際「鑑定してあげるから」などと言われ、結局売るつもりのない貴金属まで強引に買い取られてしまった。
(70歳代 女性)



【事例2】

「不用品を買い取る」という電話だったのに、「貴金属はないか」「査定だけでも」と長時間居座られ、根負けして貴金属数点を約1万円で売ってしまった。冷静に考えると1万円は安い。取り戻したい。(60歳代 女性)



👉ここが問題！訪問購入のトラブル！

- 「なんでもいいから不用品はないか」「被災地支援に協力してほしい」など、あの手この手で心理的ハードルを下げて来訪の承諾を得ようとする手口が見られます。
- 売るつもりがなかった物品も強引に買い取られる事例が目立ちます。



👉トラブルに遭わないためのポイント！

- 買い取りの勧誘を承諾していない貴金属の売却を迫られたら、きっぱり断りましょう。
- クーリング・オフ期間内は、購入業者に物品の引き渡しを拒むことができます。期間内は物品を渡さないことも一つの手です。

パソコンの警告（相談事例）

- パソコンでインターネットを利用中に突然、**大音量の警告音が鳴り「ウイルスに感染した可能性がある」と警告画面**が表示された。マイクロソフト社を名乗る電話番号の表示があったので電話をしたところ、外国人らしき人が出て、遠隔操作ソフトをインストールするよう指示され、パソコン内を遠隔操作で見てもらった。相手から「最近、銀行の取引をしたか」と聞かれたので、「インターネットバンキングを利用した」と告げると、ログインするよう指示された。パソコンの修理代として100円を請求されたので、インターネットバンキングの画面で送金額を100円と入力したはずが、**遠隔操作によって「0（ゼロ）」を追加され、100万円に変更され送金**されてしまった。

70歳以上で大幅に増加！

パソコンで警告が出たらサポート詐欺に注意！

最近の新たな手口 “インターネットバンキング”で送金を指示される！？

もしもし、突然音が鳴って
パソコンが使用できなくなりました🔊

あなたのパソコンを確認します
遠隔操作ソフトをインストールしてください

☐ ~遠隔操作中~ ☐

インターネットバンキングにログインして
サポート費用を送金してください

あれ？サポート費用100円のはずが
100万円の送金になってる！？

高額送金に！

電話をかけない！ 遠隔操作ソフトをインストールしない！ 契約しない！
不安に思った場合は、消費者ホットライン「188」へ！

2024.03 独立行政法人 国民生活センター

SNSをきっかけとした投資（相談事例）

- 母から相続した資産で投資をしようと考えていたところ、**有名経済評論家が主催する投資相談のSNS広告**が表示され、100万円が1億円になったとの体験談が掲載されていたので興味を持ち、メッセージアプリへ登録した。すると有名経済評論家のアシスタントを名乗る人からメッセージが届き、海外株が短期で値上がりすると投資話を持ちかけられた。有名経済評論家が言うことなら信用できると思い100万円を振り込んだ。すると後日「100万円では利益が少ない。追加で100万円を振り込むように」とメッセージが届き、別の銀行口座へ振り込んだ。
- 1週間後、「もっと利益が高い投資がある。経済評論家の先生へメッセージを送ってください」と連絡があり、別の銀行口座へ750万円と50万円を振り込んだ。さらにその2週間後、短期投資の話を持ち掛けられて250万円を2回、計500万円を新たな指定口座へ振り込んだ。
- その後、運用状況で確認すると6,000万円の利益があったので資金を引き出したいと申し出たところ、出金手数料900万円と、運用している海外の株式市場に税金1,300万円を支払わないと出金できないと言われた。

SNSをきっかけとして、著名人を名乗る、つながりがあるなどと
勧誘される金融商品・サービスの消費者トラブルが急増
— いったん振込してしまうと、被害回復が困難です！ —

【要注意】投資詐欺、偽広告の可能性があります！！

有名な投資家や経済学者等、本人に無断で写真や氏名等を使用した勧誘の可能性があります

絶対
今すぐ
買え！
100倍株
ご紹介！

個人投資家

投資
グループに
無料で参加！

有名社長

友達登録は
こちら

緊急提言

経済学

他のSNSへ誘導し、金銭を騙し取るケースがあります。

✓ **SNS上で勧誘を受けた場合は、まず疑ってみるようにしましょう！**
→ SNS上には消費者を信用させるために著名人の画像を無断で掲載しているものがあります。安易に信じるとトラブルに巻き込まれる可能性があります。

✓ **振込先が個人名義の口座であれば絶対に振り込まない！**
→ 通常の株やFX取引で、個人名義の口座に入金させることはありません。指定された口座が個人名義の場合は詐欺です。絶対に振り込まないでください。

✓ **被害回復が難しいため、安易に投資資金を振り込むことは控えましょう！**

定期購入（相談事例）

- SNSで**初回980円**のダイエットサプリの広告を見てクレジットカード払いで注文した。その後商品が届き、中身を確認したら6箱入っていて、代金も約2万円になっていた。1箱のみ980円で注文したつもりだったが、**申し込む際に「期間限定クーポンプレゼント」を選択したことで、約2万円の商品が3カ月ごとに届く定期購入**になっていたようだ。次回以降は解約したいが、事業者の電話番号にかけてもつながらない。どうしたら解約できるか。
- SNSの広告に「白髪が目立たなくなる」とあるのを見て、事業者の販売サイトに進み、育毛エッセンスをコンビニ後払いで申し込んだ。**支払代金が約2,000円であり、いつでも解約可能な定期購入**と思っていたが、事業者より商品発送メールが届き、後払い事業者から3本で約1万6,000円の請求メールが届いた。あまりに高額なことに驚き、販売サイトの事業者に電話したところ、「5回継続が条件のコース（支払総額約6万7,000円）を申し込んでいるので解約はできない。どうしても**解約したい場合は、2回目の代金を支払った上で違約金約2万5,000円を支払う**ことになる」と言われた。そのような契約を結んだ覚えはない。違約金を支払わずに2回目までで解約したい

（出所）国民生活センターHP「高齢者の消費者被害」

「最終確認画面」チェックリスト

インターネット通販では、申込み前に「**最終確認画面**」をスクロールして契約条件を最後まで必ず確認してください！

※注文直後に表示された「割引クーポン」等の利用時にも再度しっかり確認しましょう

- 定期購入が条件**になっていませんか？
 - （定期購入が条件になっている場合）継続期間や購入回数が決められていませんか？
 - 支払うことになる総額**はいくらですか？
 - 解約の際の**連絡手段**を確認しましたか？
 - 「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」など、**返品特約や解約条件**を確認しましたか？
 - お届け予定日**や、**利用規約**の内容を確認しましたか？
- ※上記の契約条件が記載されている画面は**スクリーンショット**で保存しましょう。

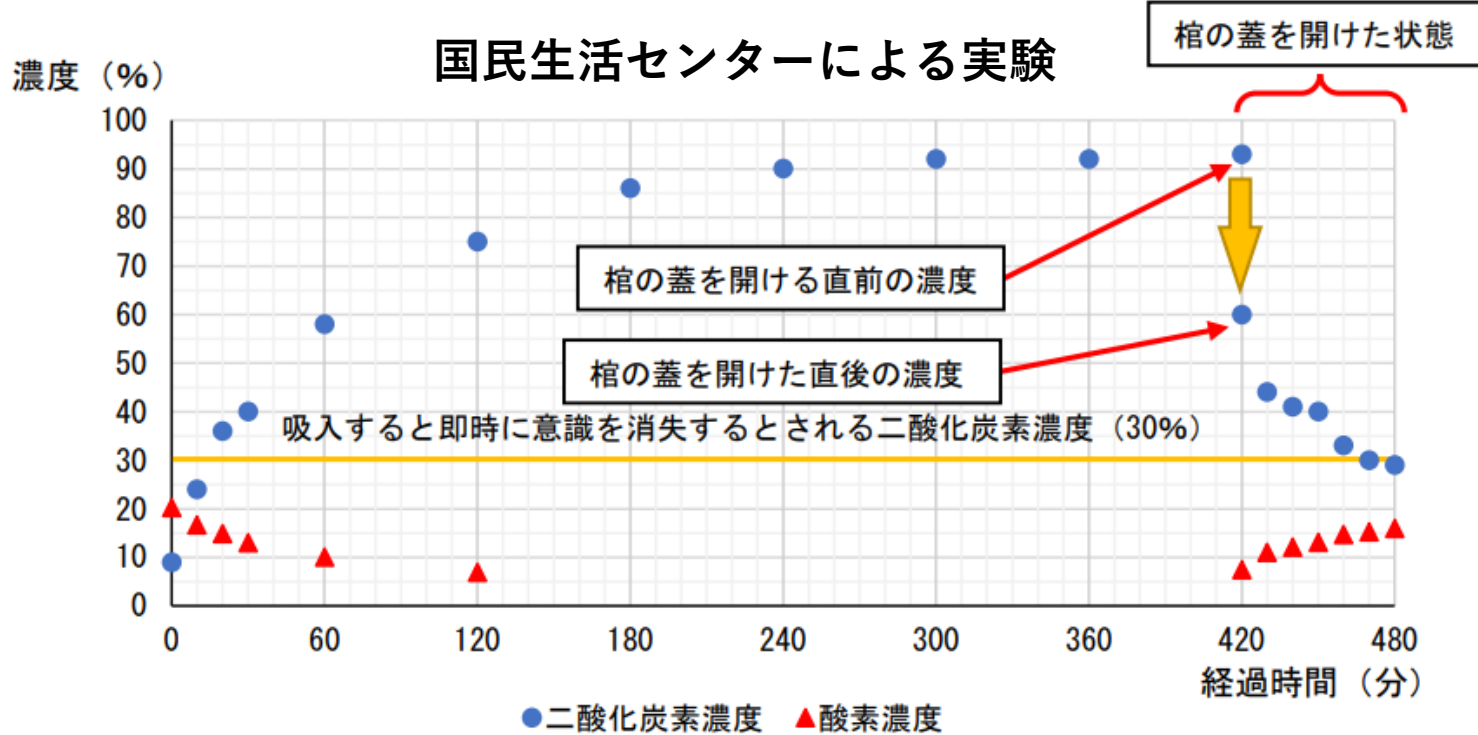
未成年者の場合は以下の点も確認してください

- 販売サイトに「**法定代理人の同意を得ている**」の**チェック欄**があった際は、**同意を得てチェック**を入れていますか？
- 年齢や生年月日を**成人であると偽らず、正確に入力**して申し込んでいますか？

不安に思った場合は、消費者ホットライン「188」へ！

棺内のドライアイス（事故事例）

- 葬儀場において、ドライアイスを敷き詰めた棺桶の小窓を開けたそばで、意識不明の状態で見送られ、搬送先の病院で死亡した。
- 自宅において、ドライアイスで敷き詰めた棺桶内に顔を入れた状態で発見され、死亡が確認された。



※ このテスト結果は今回の条件によるもの。

図8. 蓋を開けた状態の棺内の二酸化炭素及び酸素濃度の推移

(出所) 国民生活センターHP「高齢者の消費者被害」

見守り 新鮮情報

事例1 葬儀場において、ドライアイスで敷き詰めた棺桶の小窓を開けたそばで、意識不明の状態で見送られ、搬送先の病院で死亡した。
(70歳代)



事例2 自宅において、ドライアイスで敷き詰めた棺桶内に顔を入れた状態で発見され、死亡が確認された。
(60歳代)

**顔を入れないで！
棺内のドライアイスで
二酸化炭素中毒**

ひとこと助言



- ご遺体の安置の際に棺内に置かれたドライアイスによる二酸化炭素中毒と疑われる死亡事故が起きています。ご遺体に話しかけたりする際は、棺内にたまって高濃度となった二酸化炭素を吸い込まないようにしましょう。
- 棺は密閉されているわけではないため、棺内の二酸化炭素は室内に漏れ出ています。十分な換気を行きましょう。
- 通夜から告別式の間、ご遺族等が寝ずの番(線香番)を行うことがありますが、なるべく複数人で見守りましょう。飲酒して酔った状態で棺に近づくのはやめましょう。
- 棺の近くにいる気分が悪くなったなら、すぐに換気の良い場所に移動しましょう。症状があれば医療機関を受診し、緊急性が高い場合は119番通報しましょう。
- 棺の窓やふたの開閉等で不明なことがあれば、葬儀業者に確認しましょう。

本日はこれでおしまいです

消費者トラブルでお困りになったら、お住まいの市町村の消費生活センターにご相談をお考えください

ご清聴ありがとうございました