

政府からのお知らせを取りまとめた冊子です。

点字・大活字広報誌

ふれあい らしんばん

Vol. 85

.....

令和4年
5月発行

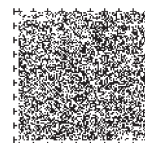


より多くの方に読んでいただくために、
回覧用、貸し出し用としてぜひご活用ください。



政府広報

あしたの暮らしをわかりやすく
内閣府政府広報室



目次

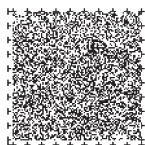
緊急地震速報を聞いたら、
慌てずに身の安全を守る行動を……………1と35

振り込んでしまったお金が返ってくるかも！
振り込め詐欺救済法……………8と42

消費者トラブルで困ったときは、
消費者ホットライン188（いやや!）に
ご相談を！……………17と51

障害者の大切なパートナー
「身体障害者補助犬」……………27と60

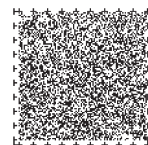
「ふれあいらしんばん第85号」は、
1～34ページまでを点字、35～68ページまでを
大活字にて表示しています。



緊急地震速報を聞いたら、 慌てずに身の安全を守る行動を

.....

地震は、いつ、どこで起きるかわかりません。気象庁では、強い揺れから身を守る行動をとってもらうために、「緊急地震速報」を発表しています。緊急地震速報から強い揺れがくるまでの時間はわずかしかなかったりありません。緊急地震速報の報知音が聞こえたとき、即座にどのような行動をとればよいか、様々なシーンでの具体的な対処法をご紹介します。普段の生活を思い描きながら、自分に置き換えて、緊急時の行動を考えてみましょう。

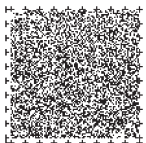


.....

Q. 緊急地震速報とは、どのような情報ですか？

A. 地震による強い揺れに備えて、身を守るための警報です。最大震度5弱以上が予想される時に、震度4以上の揺れが予想される地域に対して発表されます。緊急地震速報が発表されると、各自治体に設置されている防災行政無線や、テレビ・ラジオのほか、スマートフォンや携帯電話から、専用の報知音とともに警報が届く仕組みになっています。緊急地震速報が発表されてから揺れがくるまではわずかな時間しかありませんが、とっさに身を守る行動がとれれば、被害を減らすことができます。

.....



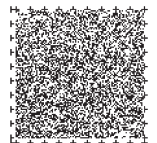
.....

**Q. 緊急地震速報の報知音が聞こえたら、
どうすればいいですか？**

A. 報知音が聞こえたらすぐに強い揺れがくると
思って、即座に身を守る行動をとってください。
状況に合わせて、慌てずに行動することが肝心
です。適切な行動は、その時、その場所に
応じて異なります。

【家庭では】

大きな揺れがあると、家具が倒れたり物が落ちてきたりします。頭や首を保護し、丈夫な机の下など安全な場所に避難しましょう。慌てて外に飛び出さないこと、また、無理に火を消しにいかないようにしましょう。扉を開けて、避難経路を確保することも意識しましょう。

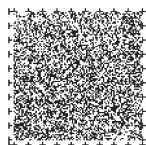


【屋外では】

ブロック塀や自動販売機などが倒れてきたり、ビルの壁や看板、割れた窓ガラスが落ちてきたりします。カバンなどで頭や首を保護して、倒れてきそうな物や落ちてきそうな物からすぐに離れましょう。丈夫そうなビルのそばなら、ビルの中に避難した方が安全な場合もあります。山やがけの近くでは、落石やがけ崩れにも注意して、できるだけその場から離れてください。

【乗り物の中では】

鉄道やバスに乗車中の時は、つり革や手すりにしっかりつかまり、揺れに備えましょう。エレベーターに乗っている時は、最寄りの階で停止させて、すぐに降りてください。

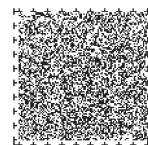


【人が大勢いる施設では】

施設の係員の指示に従いましょう。指示がない時は、その場で頭や首を保護し、揺れに備えて安全な姿勢をとってください。照明など吊り下がっている物の下は危険なので避けましょう。慌てて出口や階段に駆け出したりしないよう、落ち着いて行動しましょう。

日頃から、いろいろな場所で地震が起こったときのことをイメージし、「今、ここで、緊急地震速報を聞いたらどう行動すべきか」を考える習慣をつけましょう。

.....

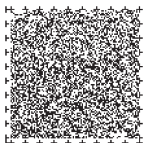


.....

Q. その他、日頃の備えで大事なことはありますか？

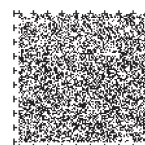
A. 揺れに対する備えとして、寝室や居間など室内のよくいるところに、物が落ちてこない、倒れてこない、移動してこない、安全なスペースをつくっておきましょう。家具には、転倒防止対策をしておき、ガラスには飛散防止フィルムを貼っておくなど、安全対策をしておいてください。

また、いざ報知音が鳴ったときに、それが緊急地震速報かどうか分からなくては素早く対応することができません。あらかじめどのような報知音かを確認しておきましょう。気象庁のホームページでは、報知音を紹介しています。「緊急地震速報を見聞きしたときは」で検索してみてください。



緊急地震速報が発表されてから地震による強い揺れがくるまで、長くても数秒から数十秒しかありません。その短い時間の中に身を守る行動をとる必要があります。そのためにも、日頃から訓練をしておくことがとても大切です。訓練によって、わずかな時間でも身を守る行動ができるようになります。周囲の状況に応じて身の安全を確保するためにも、積極的に訓練を行いましょう。

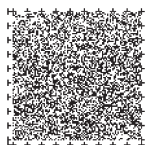
気象庁のホームページには、緊急地震速報や訓練について詳しく知ることができるページがあります。「気象庁 緊急地震速報」で検索してみてください。



振り込んでしまったお金が返って くるかも！ 振り込め詐欺救済法

.....

後を絶たない振り込め詐欺。被害に遭った方の被害金回収を図るため、「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律」いわゆる「振り込め詐欺救済法」が2008年6月から施行されています。被害者からの申請により、被害額の全部又は一部を被害回復分配金として受け取ることができる制度です。被害に遭った人は、まず警察に、その後速やかに振込先の金融機関に連絡しましょう。



.....

Q. 振り込め詐欺にはどのような手口がありますか？

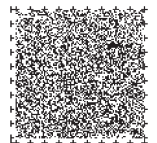
A. 「振り込め詐欺」とは、いくつかの詐欺手口の総称です。

オレオレ詐欺

電話を利用して親族、警察官、弁護士などを装い、親族が起こした事件や事故の示談金などの名目で、お金をだまし取ろうとしてきます。

架空料金請求詐欺

メールや電話で、未払いの料金があるなど架空の事実を口実にお金をだまし取ろうとしてくる手口です。払わなければ裁判になるなどと言われ、払った方がいいと思い込まされてしまいます。



融資保証金詐欺

融資可能とうたった文書を送付するなどして、申し込んできた人から保証金などの名目でお金をだまし取る手口です。

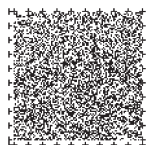
還付金詐欺

自治体や税務署などの公的機関を装い、還付金の受け取りのためと言ってATMの操作を誘導し、お金を振り込ませるなどの手口です。

.....

Q. 被害に遭わないためには、
どうしたらいいですか？

A. 振り込め詐欺の特徴として、「すぐに支払わないと大変なことになる」と急がせて、ゆっくり考える時間を与えないようにするという点が挙げられます。被害に遭わないためには「すぐに



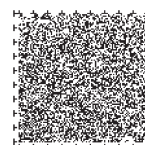
振り込まない！一人で振り込まない！」ということが大切です。お金を振り込むような要求に対しては、事実関係を確認するとともに、一人で考え込まずに身近な人に相談しましょう。

.....

Q. 万が一、振り込んでしまった場合はどうすればいいですか？

A. 振り込め詐欺の被害に遭った場合は、すぐに警察と振込先の金融機関に連絡をしてください。振り込んでしまったお金を取り戻せる可能性があります。

.....

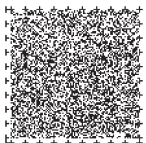


.....

Q. 振り込んでしまったお金が返ってくるかもしれないのですか？

A. 振り込め詐欺救済法により、振り込んだ口座を凍結して、その口座の残高や被害額に応じ、被害額の全部又は一部を「被害回復分配金」として、受けとれる可能性があります。ただし、犯人が口座からお金を引き出してしまった後では、残金が少なく、取り戻せるお金はほとんどなくなってしまいます。お金を振り込んでしまった場合は、まず警察に、その後速やかに振込先の金融機関に連絡し、振り込んだ口座の凍結を求めることが大切です。

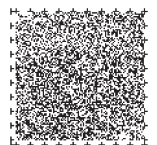
.....



.....

Q. すぐにお金が戻ってくるのですか？

A. 実際に支払いを受け取るまでには、口座の権利を失わせる手続が開始されてから少なくとも半年以上かかるのが一般的です。被害者が被害回復分配金の支払いを受け取るには、被害者から振込先の金融機関への申請が必要になります。その後、金融機関において必要な手続が行われた上で、申請者に被害回復分配金が支払われます。また、被害者に支払われる額は、振込先口座が凍結されたときの残高が上限となります。そのため、振込先口座の残高が振り込んでしまった金額より少ない場合、被害を回復できるのは、被害総額の一部となります。なお、被害者が複数いた場合には、被害者各々の被害額と振込先口座の残高に応じて分配されることとなります。

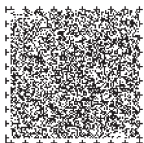


.....
Q. 申請はどのようにすればよいですか？

A. 振込先の金融機関に被害を申し出た方には、金融機関から個別に申請期間が連絡されます。申請期間中に、申請書と必要な資料を添付して振込先の金融機関に提出してください。詳しくは、申請を行う金融機関にお問い合わせください。

.....
Q. 実際に、どのくらい被害者の元にお金が返ってきているのですか？

A. 2008年の制度開始以降、被害者への返金の累計額は、2021年3月末時点で約173億円となっています。

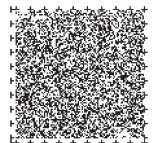


.....

Q. この制度は、いわゆる振り込め詐欺での被害だけが対象ですか？

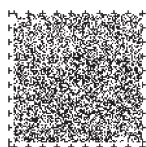
A. ヤミ金融や未公開株詐欺なども、振り込みによる被害が発生した場合は、振り込め詐欺救済法の対象となります。

.....



振り込め詐欺の手口もどんどん巧妙になってきています。最近では、「払いすぎた社会保険料が還付される」などとかたる還付金詐欺など、その時々
の社会情勢の変化に応じた振り込め詐欺が発生しています。ATMでお金が返ってくることはありませんので注意してください。まずは詐欺被害に遭わないことがいちばん。「すぐに振り込まない！一人で振り込まない！」ことが重要です。万が一、お金を振り込んでしまったときや、被害に遭ったと気づいたときには、いち早く警察と振込先の金融機関に届け出てください。

振り込め詐欺救済法について、もっと詳しく知りたい方は金融庁のホームページでもご案内しています。「振り込め詐欺 金融庁」で検索してください。



消費者トラブルで困ったときは、 消費者ホットライン188（いやや!） にご相談を！

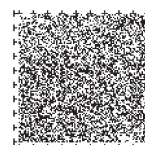
.....

消費者トラブルで困っていることはありませんか？
そんな時は消費者ホットライン188（いやや!）
にご相談ください。最寄りの消費生活センターなどの
消費生活相談窓口へご案内し、専門の相談員がト
ラブル解決を支援します。

.....

Q. 消費者ホットライン188って何ですか？

A. 最寄りの消費生活センターなどをご案内する全
国共通の電話番号です。消費者トラブルなど、
消費生活の中で困ったことや不安なことについ
て相談したいときは、局番なしで3桁の188



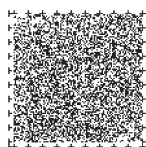
にお電話ください。ガイダンスに従って、自宅の郵便番号を入力すると最寄りの消費生活センターなどの消費生活相談窓口につながります。188番“いやや”と覚えてください。

.....

Q. 「消費生活センター」とは、
どのようなところですか？

A. 消費生活センターでは、商品の購入やサービスの利用に関する契約トラブルなどについて、消費者からの相談を受け付けています。消費生活センターは、全国に約850か所あり、その他、全ての市区町村に消費生活相談窓口が設置されていて、同様の相談を受け付けています。年末年始を除き、原則毎日いずれかの窓口で対応していますので、困ったときはすぐにご相談ください。

.....



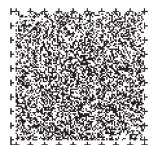
.....
Q. 相談料はかかりますか？

A. 相談は無料です。ただし、188にお電話いただき、相談窓口につながった時点から通話料が発生します。

.....

Q. どんな相談でもいいのですか？

A. 商品、サービスの解約や取消しに関すること、悪質商法や訪問販売、通信販売などでの事業者との契約トラブルに関すること、商品やサービスによってケガをしてしまったといった安全性に関すること、産地の偽装、虚偽の広告など不適切な表示に関する事など、消費生活に関する様々な相談や苦情を受け付けています。消費者トラブルに巻き込まれたときはもちろん、トラブルになっていない場合でも、契約する前

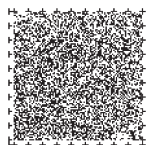


にわからないこと、不安なことなどがあれば、
お気軽にご相談ください。

.....

Q. 相談すると、どのように支援してもらえるのですか？

A. 専門的知識や経験のある相談員が、相談内容を聞き取って解決のためのアドバイスを行います。場合によっては、消費生活センターなどに来てもらい、さらに詳しくお話を聴いて、必要に応じて、弁護士や専門機関などを紹介したり、事業者との間に入って交渉をサポートするなど、トラブル解決に向けて支援を行います。



具体的な相談事例

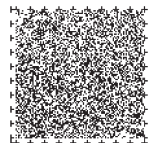
●事例1

相談内容

自宅に「近所で屋根工事をしている」という業者が訪れ、「お宅のアンテナが曲がっているのが見えたので、ついでに無料で点検する」と言われました。点検をお願いしたところ、「他にも屋根に不具合があり、工事した方が良い」、「今日中に契約するなら安くする」と強く勧められ、契約してしまいました。しかし120万円と高額なので解約したいです。

【消費生活センター等の対応】

訪問販売にあたるため、契約書を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフができ

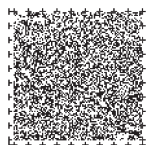


るとアドバイスがありました。相談者がアドバイス通りにハガキでクーリング・オフを申し出たところ、無事に契約が解除されました。もし、クーリング・オフができる期間が過ぎていても、契約の取消しや解除などができる場合もありますので、あきらめずに相談してみましよう。

●事例2

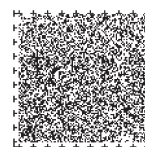
相談内容

SNSの広告を見て、お試しダイエットサプリを申し込んだところ、1回だけの購入のつもりが、2回目、3回目と届き、しかも2回目以降は初回と違い高額でした。業者に問い合わせると、4回目までの購入が条件の定期購入契約だから解約できないと言われましたが、2回目以降の未開封のものは解約したいです。



【消費生活センター等の対応】

インターネット上での定期購入契約では、申込み直前の最終確認画面で、支払い総額など契約の主な内容が全て確認できるようになっていることが求められていますが、この事例では確認できなかったため、消費生活相談員が事業者にこれを指摘し、2回目以降のサプリは解約できることになりました。定期購入の申込みの際には、「1回限りの購入なのか」、「2回目からはいくらなのか」、「解約の方法はどうなっているのか」をしっかりと確認しましょう。また、証拠を残すために、念のため、最終確認画面のスクリーンショットを残しておくことをお勧めします。



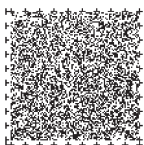
●事例3

相談内容

「国民生活センター〇〇です。示談金〇億〇万円受け渡しの件でご連絡させていただきました」といったメールが届いたので見てみると、過去の詐欺被害の「和解金」を受け取ることができるという内容でした。思いあたることがあったので問い合わせしてみたところ、「和解金」の受け取りには「書類作成費用」が必要なので、電子マネーを購入して、そのIDを伝えるように言われました。不審に思い無視していたのですが、「書類作成費用」を支払わなければ罰則が科せられるなどという脅しのようなメッセージが届いて悩んでいます。

【消費生活センター等の対応】

電子マネーを購入させ、そのIDを聞き出す手

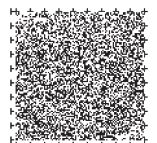


口は、悪質事業者が消費者からお金をだまし取る際の典型的な手口です。公的機関がメールや電話で個人情報を読み出したりすることはありませんので、心当たりがあったとしても、こうした要求には絶対に応じず、相手方とは接触しないようにしましょう。

.....

消費生活センターなどの消費生活相談窓口にご相談したことで、トラブルを解決し、被害を回復できたケースも多くあります。消費者トラブルに巻き込まれたときは、一人で悩まず、まずは消費者ホットライン188（いやや！）にご相談してください。

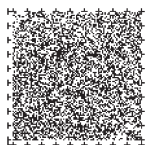
消費者ホットラインについて、もっと詳しく知りたい方は消費者庁のホームページでもご案内しています。「消費者ホットライン」で検索してください。



障害者の大切なパートナー 「身体障害者補助犬」

.....

目や耳、手足に障害のある方をサポートする身体障害者補助犬。常に使用者のそばに寄り添い、自立した生活を支えてくれる大切なパートナーです。補助犬は、使用者の体の一部として活動し、公共施設、交通機関、飲食店、病院、宿泊施設など、いろいろな場所に同伴することが認められています。補助犬のことをもっと知り、理解を広げましょう。



.....

Q. 身体障害者補助犬とは何ですか？

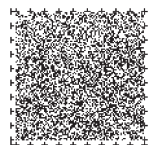
A. 盲導犬、介助犬、聴導犬のことを総称して、「身体障害者補助犬（補助犬）」と呼んでいます。

● 盲導犬

目の見えない人や見えにくい人が安全に歩けるよう、障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角や段差を教えたりします。体に白又は黄色のハーネスという胴輪をつけていて、“盲導犬”と表示しています。

● 介助犬

手や足に障害のある人のために、物を拾って渡したり、指示したものを持って来たり、脱衣の介助などを行います。“介助犬”と表示した胴着をつけています。

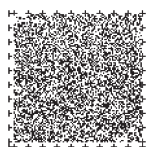


● 聴導犬

耳の聞こえない人や聞こえにくい人に、玄関のチャイム音、メールなどの着信音、赤ちゃんの泣き声、車のクラクションなど生活上必要な音を聞き分けて教えてくれます。“聴導犬”と表示した胴着をつけています。

補助犬は身体障害者補助犬法に基づき、必要な訓練を受けており、国が指定した法人から認定を受けた犬たちです。社会のマナーもちゃんと守れますし、衛生面でもしっかり管理されているので、普通の犬とは違って、使用者と一緒にいろいろな場所に同伴することができます。

.....

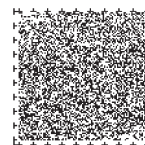


.....

**Q. レストランや病院などどこへでも一緒に
入っていただけるのですか？**

A. 身体障害者補助犬法では、公共施設、公共交通機関、スーパー、レストラン、病院、ホテルなど、不特定多数の人が出入りする施設などに、補助犬同伴の受け入れを義務付けています。しかし残念ながら、レストランやホテルでは、他のお客様への配慮などを理由に、補助犬の同伴を断るという不適切な対応も見受けられるのが現状です。体に不自由を抱える人も補助犬の助けを借りて、他の人と同じように社会に参加できるよう、周りの方々の理解が必要です。

.....

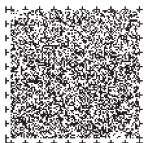


.....

**Q. 補助犬が他の利用者に迷惑をかけてしまう
ような心配はないのですか？**

A. 補助犬はいろいろな場面で適切な行動がとれるよう訓練を受けています。電車、バス、タクシーなどの交通機関では、シートなどを汚さないように足元で静かに待機します。また、商業施設、飲食店、病院、ホテルなど多くの人が入り出す施設では、他の利用者の邪魔にならないよう動線を確認し、おとなしくテーブルの下や椅子の側などで待機しています。うろうろしたり、吠えたりすることはありません。衛生的にも、定期的な予防接種や検診はもちろん、補助犬の体が清潔に保たれ、毛が舞うようなことがないように、毎日のブラッシングと定期的なシャンプーなども使用者が責任を持って行っています。

.....



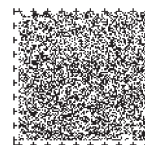
.....
Q. トイレの問題などはないのですか？

A. 食事や水の摂取時刻と量を決め、排せつの時間や健康を管理しています。補助犬の体調に合わせて、指示した場所で排せつするようにマナーを守っています。

.....

Q. 外出時に補助犬と出会った際には、何かしたほうが良いことなどはありますか？

A. 使用者と一緒にいるときの補助犬は、使用者のお手伝いをするという、大切な仕事を担っています。きちんと訓練された犬ですが、仕事中に突然声をかけたり食べ物をあげたりすると、補助犬の気が散って事故の原因にもなりますので、そっと見守ってあげてください。また、使用者の方が困っているようであれば「何かお手伝い



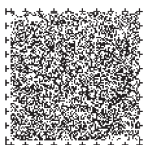
することはありますか？」と声をかけてください。

.....

Q. 勤務先でも受け入れは義務付けられているのでしょうか？

A. 身体障害者補助犬法では、一定規模以上の民間企業では、補助犬の使用を拒んではいけないことになっています。ただし、補助犬の使用によって、業務の遂行に著しい支障を及ぼす恐れがあるなどの、やむを得ない理由がある場合は対象外になります。

.....

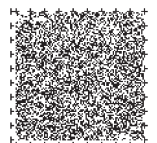


.....

**Q. 補助犬の同伴を断られてしまった際など、
補助犬に関するトラブルなどがあった場合に、
相談できる窓口はありますか？**

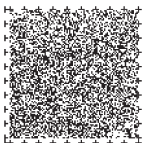
**A. 使用者や受け入れ施設側からのトラブルに対応
する窓口を、各都道府県・政令指定都市・中核
市が担っており、必要に応じて、保健所や人権
擁護機関などの関係行政機関を紹介してくれま
す。**

.....



補助犬は、使用者の自立した生活と社会参加の可能性を広げてくれる大切なパートナーです。障害のある方が日々の暮らしをより良く過ごせるような社会の実現のために、身体障害者補助犬について、皆様のご理解とご協力をお願いします。

もっと身体障害者補助犬について知りたい方は、厚生労働省のホームページで情報を提供しています。「厚生労働省 身体障害者補助犬」で検索してみてください。



この広報誌は、「政府広報オンライン」でも
お知らせしています。
また、音声によるご案内もしています。

● 政府広報オンライン ●

点字・大活字広報誌「ふれあいらしんばん」

ふれあいらしんばん

検索

音声広報CD「明日への声」

明日への声

検索

点字・大活字広報誌

ふれあいらしんばん Vol.85

令和4年5月発行

発行 ● 内閣府政府広報室

制作 ● 高速録音株式会社

