

No.180

(令和6年2月29日発行)
(2024年)

ひょうご発

生活情報レポート

Aらしいふ、

YOUR OWN LIFE

このタイトルには生活、暮らしという意味の「life」のほか、生活のA級ライセンス、暮らしのエースを目指そうという意味が含まれています。

～4月からの新生活を前に知っておくべきポイント～ 18歳・19歳の消費者トラブル

2022年4月1日に成年年齢が18歳に引き下げられてから2年が経とうとしています。成年になると、保護者などの同意なしに様々な契約を一人で行う「自由」が得られますが、その一方で、未成年者取消権による契約の取消しができなくなり、大人としての「責任」が生じます。

社会経験の少ない18歳・19歳の若者は、4月からの新生活で初めて大人としての「自由」と「責任」に直面する方も多いため、消費者トラブルに巻き込まれる心配があります。

そこで、18歳・19歳の方々から相談が寄せられた最近の消費者トラブル(表1)に注目し、新生活でつまづかないためのポイントを解説します。



表1 18歳・19歳の消費者トラブル 受付件数上位4品目 (県内消費生活相談窓口で2023年4月～11月に受け付けた267件から)

順位	商品・サービス名 (相談件数)	相談例
1位	エステティックサービス (35件)	詳しくは次のページで!
2位	出会い系サイト・マッチングアプリ (19件)	詳しくは次のページで!
3位	商品一般 (商品が特定できないもの) (18件)	「『不在で荷物を持ち帰った』との大手配送会社をかたったSMS(※1)が届き、信じ込んで、リンク先の不審なサイトに個人情報を入力してしまった。」(19歳 男性)
4位	化粧品 (13件)	「SNS(※2)広告を見て化粧品を購入。広告には定期購入でないと書いていたはずだが、毎月届く定期購入契約になっていた。解約したいが電話がつかまらない。」(18歳 男性)

(※1)「SMS」とは? ショートメッセージサービスの略で、携帯電話同士で電話番号を宛先にしてメッセージをやり取りするサービスのこと。

(※2)「SNS」とは? ソーシャル・ネットワーク・サービスの略で、人と人との交流をはかるためのインターネット上のサービスのこと。

「エステティックサービス」でのトラブル (18歳・19歳の消費者トラブル第1位)

「3ヶ月前に脱毛エステ店で1年間サービスを受けられるクレジット契約をした。まだ3回しか通っていないのに、エステ店が倒産してしまい、毎月の請求も止まらない。」(19歳 女性)



「『初回限定お試し価格キャンペーン』の広告を見て脱毛エステ店に行ったところ、数十万円のプランを勧誘された。『払えない』と伝えたが、『分割払いなら月々1万円の支払いでOK。今なら初回割引もあり、実質無料で化粧品もついてくる。』と言われ、断り切れず契約してしまった。」(19歳 女性)

ここが大事なポイント！

- 事業者が**倒産**すると、ほとんどの場合、既に支払った代金の**返金は困難**です。**長期間にわたる高額契約は避けましょう！**
- 「体験」「キャンペーン」などの広告にひかれて店舗に行き、断り切れず高額な契約を結んでしまう例が見られます。できるだけ**当日の契約は避け**、慎重に検討しましょう！
- 18歳になると未成年者契約の取消しはできなくなりますが、契約期間が1か月を超え、総額5万円を超えるエステ契約の場合は、**クーリング・オフ**(※3)や**中途解約**ができます。あきらめずにご相談を！

(※3)「クーリング・オフ」とは？ いったん契約の申し込みや契約の締結をした後でも、一定期間は無条件で契約の申し込みを撤回したり、契約を解除できる制度。

「出会い系サイト・マッチングアプリ」でのトラブル (18歳・19歳の消費者トラブル第2位)

「『メッセージ交換だけで報酬がもらえる』という副業のインターネット広告を見つけ、指示されるがまま有料出会い系サイトに登録。『報酬を受ける手続きが必要』『エラーが発生したのもう一度』など、何かと理由をつけて有料でのメッセージ交換を何度も指示され、報酬を得どころか課金を繰り返してしまった。」(18歳 女性)



ここが大事なポイント！

- 「メッセージ交換だけで報酬が」、「スマホだけで稼げる」など、**簡単に稼げることを強調するネット上の広告**や、知らない相手から**メールやSNS**で誘われるもうけ話などは、**うのみにしない**ようにしましょう！
- SNSから出会い系サイト・アプリなど、**別の連絡手段に誘導された場合には注意**しましょう！
- ネット上で知り合った相手が本当に信用できるか慎重に判断し、安易に**個人情報など大事な情報を教えない**ようにしましょう！
- トラブルに巻き込まれた際には早めにご相談を！ネット上でやりとりした内容は**スクリーンショットなどで保存**しておく**と大事な証拠**になります。

～他にはどんな「消費者トラブル」が？～

ボイスドラマで「断る勇気」を手に入れよう!

18歳になり、成人を迎えたばかりの兄妹・

田真玲 爽 (cv.梶裕貴)と田真玲 瑠奈 (cv.優木かな)。

大学生になった2人の周りには甘い誘惑がいっぱい。しつこい誘いや強い押しに流されずに断ることができるのか!? あなたも一緒に考えてみよう。

※ 声優さんの声が聴けるのは2024年3月28日まで

ボイスドラマはココから!



～これって消費者トラブル?～

迷った時、困った時は「とりあえず」消費生活センターへ相談を!

消費生活センターって?

- 県や市町が設置する下記の相談窓口のことで。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、迷ったり困ったりした時は気軽にご相談**ください。1日でも早い対応が大切です。
- 全国共通の電話番号「188」(いやや)にお電話いただくと、最寄りの消費生活センターにつながります。電話のほか、消費生活センターにお越し頂いてのご相談にも対応します。**相談は無料。秘密は守られます。**

消費者行政の推進に係る県・市町合同による首長表明

兵庫県と県内市町は全国に先駆けて、消費生活相談や消費者教育・啓発など消費者行政に力を入れてきました。県民の皆様の安全で安心な消費生活の実現を図るため、今後も県・市町協働で消費者行政を推進していきます。

兵庫県知事、神戸市長、姫路市長、尼崎市長、明石市長、西宮市長、洲本市長、芦屋市長、伊丹市長、相生市長、豊岡市長、加古川市長、赤穂市長、西脇市長、宝塚市長、三木市長、高砂市長、川西市長、小野市長、三田市長、加西市長、丹波篠山市長、養父市長、丹波市長、南あわじ市長、朝来市長、淡路市長、宍粟市長、加東市長、たつの市長、猪名川町長、多可町長、稲美町長、播磨町長、市川町長、福崎町長、神河町長、太子町長、上郡町長、佐用町長、香美町長、新温泉町長

● 市町の相談窓口 ●

<神戸・阪神>

神戸市消費生活センター 078-371-1221
 尼崎市消費生活センター 06-6489-6696
 西宮市消費生活センター 0798-64-0999
 芦屋市消費生活センター 0797-38-2034
 伊丹市立消費生活センター 072-775-1298
 宝塚市消費生活センター 0797-81-0999
 川西市消費生活センター 072-740-1167
 三田市消費生活センター 079-559-5059
 猪名川町消費生活相談コーナー 072-766-1110

<東播磨>

あかし消費生活センター 078-912-0999
 加古川市消費生活センター 079-427-9179
 高砂市消費生活センター 079-443-9078
 稲美町消費生活センター 079-492-9151
 播磨町消費生活センター 079-435-1999

西脇市消費生活センター 0795-22-3111
 三木市消費生活センター 0794-82-2000
 小野市消費生活相談コーナー 0794-63-1000
 加西市消費生活センター 0790-42-8739
 加東市消費生活センター 0795-43-0502
 多可町消費生活センター 0795-32-3322

<中播磨>

姫路市消費生活センター 079-221-2110
 神河町住民生活課 0790-34-0963
 市川町住民環境課 0790-26-1011
 神崎郡消費生活中核センター (福岡町生活科学センター内) 0790-22-4977

<西播磨>

相生市消費生活センター 0791-23-7149
 たつの市消費生活センター 0791-64-3250
 赤穂市消費生活センター 0791-43-7067
 宍粟市消費生活センター 0790-63-2225
 太子町生活環境課 079-277-1015

上郡町消費生活センター 0791-52-1115
 佐用町消費生活センター 0790-82-0670

<但馬>

豊岡市消費生活センター 0796-21-9001
 養父市消費生活センター 079-662-3170
 朝来市消費生活センター 079-672-6121
 香美町消費生活センター 0796-36-1941
 新温泉町消費生活センター 0796-92-2070
 たじま消費者ホットライン 0796-23-1999

<丹波>

丹波篠山市消費生活センター 079-552-1186
 丹波市消費生活センター 0795-82-0996

<淡路>

洲本市消費生活センター 0799-22-2580
 南あわじ市消費生活センター 0799-43-5099
 淡路市消費生活センター 0799-64-0999

● 県の相談窓口 ●

消費生活総合センター 078-303-0999
 但馬消費生活センター 0796-23-0999

- 消費者ホットライン「188」は、お近くの消費生活相談窓口につながる全国共通の電話番号です。
- 土日祝日についても、市区町村や都道府県の消費生活センター等が開所していない場合には、国民生活センターで相談の補完をするなど、年末年始(12月29日～1月3日)を除いて、原則毎日ご利用いただけます。



Focus!

くらしを安全に

リチウムイオンバッテリー搭載製品の事故

スマートフォンやモバイルバッテリーなど、様々な機器に使われているリチウムイオンバッテリー。充電して繰り返し使用でき、小型で大容量という特徴がある一方で、異常発熱や発火など様々な事故も起きています。リチウムイオンバッテリーの事故例と事故防止のためのポイントを紹介します。

1 事故の概要

【事例①】

かばんに入れていたモバイルバッテリーが発火し、製品と周辺を焼損する火災が発生した。

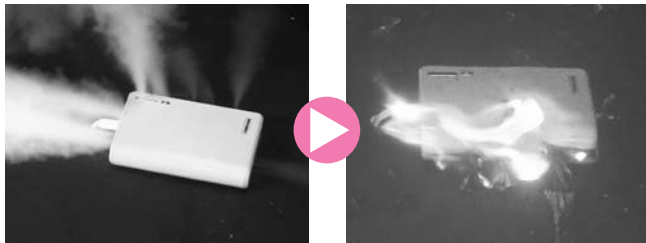


写真1 【NITEの再現実験】充電していたモバイルバッテリーから発火

【事例②】

転倒した際、ポケットに入れていたスマホが発熱・発火し、火傷を負った。



写真2 スマートフォンをポケットに入れて転倒しているイメージ例

2 事故の原因

【事例①】

モバイルバッテリーに搭載されていたセルに金属片の混入や電極板の不良等の不具合品が混入していたため、内部ショートが生じて異常発熱し、焼損したものです。当該製品は事故発生日の一カ月前にリコールを開始していました。

【事例②】

スマホをポケットに入れた状態で転倒したため、衝撃により、内部ショートが生じて異常発熱し、焼損したものです。

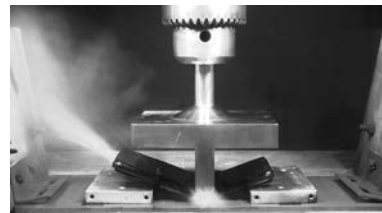


写真3 スマートフォンに圧力をかける再現実験の様子 ※実際に事故の発生した製品ではありません

3 事故防止のために

◎リコール情報を確認しましょう！

◎以下に該当する場合は、使用を中止して、購入店又は製造・輸入事業者の修理窓口に相談しましょう！

- ・充電できない。 ・充電中に以前よりも熱くなる。
- ・外装が膨張し、変形している。バッテリーパックが膨張している。
- ・落とす、ぶつけるなどで強い衝撃を与え、一部が変形している。
- ・不意に電源が切れる。

◎捨てる際は、分別方法などを含め、各自治体の指示に従い正しく捨てましょう！

本内容は、(独)製品評価技術基盤機構(NITE)の下記ホームページより、引用・抜粋・転載したものです。

「リチウムイオンバッテリー搭載製品の事故」【<https://www.nite.go.jp/data/000086395.pdf>】・【<https://www.nite.go.jp/data/000096593.pdf>】

『ごみ捨て火災』、被害は100億円超え！～充電式電池は正しく捨てましょう～【<https://www.nite.go.jp/jiko/chuikanki/press/2023fy/prs230629.html>】

「消費生活情報プラザ」をご活用ください！

県立消費生活総合センター内の「消費生活情報プラザ」は気軽に消費者問題を学べる交流の場です。

- 消費者問題に関係する書籍の閲覧
 - 消費者問題に関わるグループの打合せや講座の開催
- など、消費者力アップを目指した活動に気軽にご活用ください！（お問い合わせ：078-302-4001）

Aらいふ 兵庫県立消費生活総合センター 相談啓発部 学習交流推進課

〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2

TEL：078-302-4001

(消費生活相談) 078-303-0999

① 消費生活総合センターホームページ

<https://www.seiken.server-shared.com/>

② 兵庫県安全安心な消費生活推進本部X(旧 Twitter)

<https://twitter.com/hyogoshohi>

●Aらいふへのご意見、ご感想はメール、ファックスでも

E-mail: shohi_sogo@pref.hyogo.lg.jp

FAX：078-954-5640



①HP

②X

05民◎2-006A4