

No.170

(令和2年10月31日発行)
(2020年)

ひょうご発

生活情報レポート

Aらしい、

YOUR OWN LIFE

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

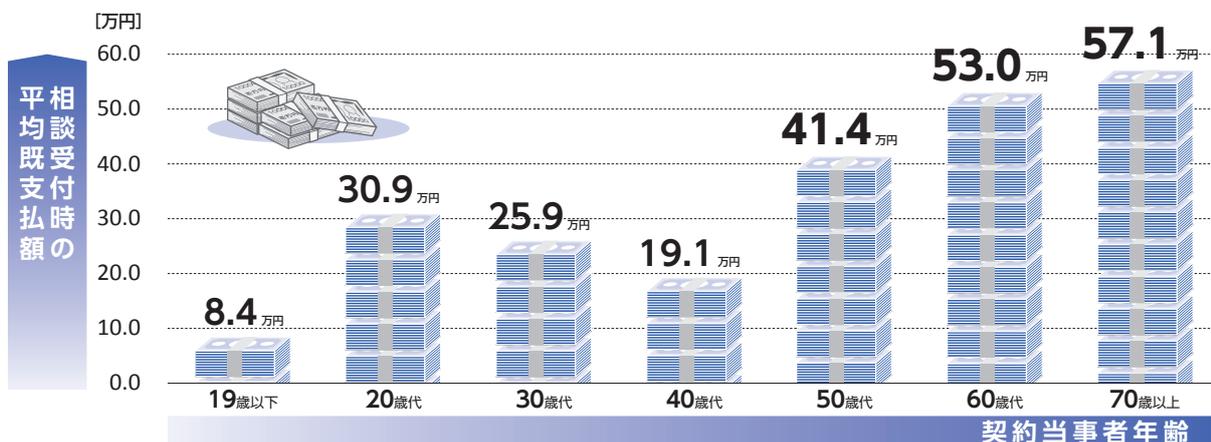
STOP

ご高齢の方や周りの方はご注意を！

～高齢者が巻き込まれた最近の相談例～



消費生活センターなどの消費生活相談窓口では、事業者との間に生じた商品やサービスに関するトラブルについての苦情や問合せ、要望などの相談を受け付けています。契約前のアドバイスや、契約後に発生した問題からの救済など、相談される内容やタイミングも様々です。なるべく早い段階での相談が解決につながりやすいものの、既に相手方にお金を支払った後でトラブルに気づき、相談をいただく場合も多くみられます。特に、高齢になるほど、高額な支払いをした後での相談が目立ちます(☒)。そこで、トラブルの未然防止と早い段階での相談につながるよう、高齢の方から寄せられた相談の中から、代表的な事例と注意点を紹介します。



☒ 契約当事者年代別の平均既支払額 (県内消費生活相談窓口受付分2020年4月～8月)

新型コロナウイルス感染症に便乗？

注文した覚えのないマスクが届いた！

宅配便で荷物が届いたので開けてみると一箱50枚入りのマスクが入っていた。家族の誰も注文した覚えがないし請求書も同封されていない。

どうすればいいのか？



- ☑ 宅配業者等にマスクの受け取り拒否をしましょう！
- ☑ 代金引換であってもお金は払わないで！
- ☑ 送り主に連絡する必要はありません！
- ☑ 送りつけられたマスクは使用しないで14日間保管すると自由に処分できる場合があります！
- ☑ 事前に電話勧誘があり承諾していた場合でも、クーリング・オフできる場合があります。まずは消費生活センターにご相談を！

広告には安い基本料金しか書いていなかったのに…

トイレの修理で高い料金を請求された！

トイレが詰まったので、冷蔵庫に貼ってあった「水回りのトラブル〇〇円～」とのマグネット広告の電話番号に修理を依頼した。やって来た作業員から「この作業だけでは詰まりが取れない」と数万円かかる追加作業を次から次へと勧められ、最終的に30万円も請求された。いくらなんでも高すぎないか。



- ☑ 水道の水漏れやトイレの詰まりの際も、焦らずに止水できるよう、止水栓（バルブ）の位置を確認しておきましょう！
- ☑ まずは止水しておき、後で複数社から見積もりを取り、周りの人にも相談して、サービス内容や料金を十分に検討しましょう！（見積もりは有料の場合もあるので事前に確認を！）
- ☑ 既に修理業者を呼んだ場合でも、料金やサービス内容に納得できない場合は、きっぱりと契約を断りましょう！
- ☑ 返金につながる場合もありますので、あきらめず消費生活センターにご相談を！

大々的に「お試し価格」をうたうものの・・・

翌月からは高額に!しかも毎月届く契約だった!

インターネット広告で、「お試し価格500円」との酵素食品の宣伝を見て、一度試してみようと思い注文した。しかし、翌月も同じ商品が届き、今度は1万円を請求され驚いた。よく確認すると、4回の継続購入が条件の定期購入契約となっており、さらに、2回目以降は通常価格の1万円ずつかかると記載されていた。



- ☑ テレビショッピングやインターネット通販などで、低価格を前面に押し出す宣伝がみられますが、「初回」「モニター」「お試し」などの表現があれば、定期購入の可能性があります。継続契約か? 支払い総額は? 契約期間は? 解約や返品は可能か? など、大事な条件は申込内容の最終確認画面などで注文前によく確認しましょう!
- ☑ トラブルに備えて、注文内容や事業者への連絡履歴などの記録を保存しておきましょう!
- ☑ 返金につながる場合もありますので、あきらめず消費生活相談窓口にご相談を!

「もう支払ったし・・・」、「何日も前の契約だし・・・」とあきらめずご相談を!

下記の消費生活相談窓口では、トラブル解決のための助言を行うだけでなく、相手事業者との交渉のお手伝い(あっせん)や、より適切な窓口の紹介も行います。

「もう支払ったし・・・」、「何日も前の契約だし・・・」、「自分のミスだから仕方がないか・・・」などとあきらめず、まずはご相談ください。

ご相談は、相談者自身の被害回復に役立つだけでなく、注意情報への活用、事業者の指導・処分、法整備などを通じて、他の方への被害拡大防止にも役立ちます。

● 市町の相談窓口 ●

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
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
姫路市消費生活センター	079-221-2110
神戸市川辺区消費生活課	0790-34-0963
神戸市東灘区消費生活課	0790-26-1011
神崎郡消費生活センター (福崎町生活科学センター内)	0790-22-4977
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
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
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。



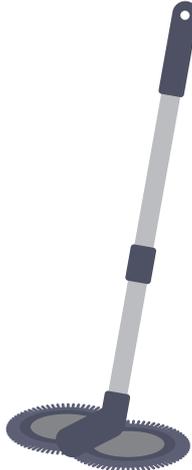
充電中の電化製品から突然発火！

身の回りの持ち運びができる電化製品には、使い切りタイプの一次電池（乾電池、ボタン電池等）を使用する製品の他に、充電できる二次電池（充電式電池）を内部に搭載した製品があります。この充電式電池を用いた電化製品について、「充電中に発火した」といった相談が、県内の消費生活相談窓口に寄せられています。

二次電池（充電式電池）を使用した 充電式電化製品の例

携帯電話（スマートフォン）、ノートパソコン、モバイルバッテリー、手持ち扇風機、掃除機、電動アシスト自転車、電動工具 等

1. 相談事例

充電式の回転モップ（）を洗面所のコンセントで充電していた。約3時間後に突然大きな音が出たので見ると、回転モップのハンドル部から火が出ており、服で叩き消した。

発火の原因

苦情品の回転モップはハンドル部が溶け（）、内部にあった充電式電池（リチウムイオンバッテリー）2本のうち1本が破裂し、内部の電極が噴出していました（）。

事故当時、充電に使用されていたACアダプターは、本体への差込口の形状が同じ他社製の掃除機用のもので、苦情品付属の純正品と比べ、充電時に約4倍の電圧がかかる状態でした。

発火の原因は、充電中に製品自体に大きな電圧がかかったことや、充電式電池内部の異物等による内部ショートが考えられましたが、製品の焼損がひどく、原因は特定できませんでした。

図 苦情品のイメージ

写真1 ハンドルの焼損

写真2 焼損した充電電池

2. 充電式電化製品を取り扱う際の注意点

充電式電池を使用した電化製品を取り扱う際は、以下の点に注意しましょう。

- (1) 発熱・発火等の異常に気づくことができる（注意が及ぶ）場所で充電しましょう。
- (2) 必ずメーカー指定の充電器を使いましょう。
- (3) 充電式電池を落下させる等、大きな衝撃を与えないようにしましょう。また、充電中に触れないほど熱くなる場合は使用を中止しましょう。
- (4) 充電式電池を交換する場合は、必ずその製品の「純正品」や「メーカー指定品」を使いましょう。
- (5) モバイルバッテリー等でリコールを行っている製品もありますので、消費者庁「リコール情報サイト」や事業者のホームページを確認しましょう。

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に、気軽に消費者問題を学べる交流の場「消費生活情報プラザ」がオープンしました。

●消費者問題に関する書籍の閲覧 ●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ツイッター
<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



②Twitter

02企②-029A4