

ふくい

気をつけよう！
見守ろう！

の消費生活

消費生活センターにお気軽にご相談ください

事業者との契約や悪質商法による被害、商品の購入や品質、サービスに対する疑問など消費生活に関する相談をお受けしています。不安なことや判断に困ったら、お気軽にご相談ください。国家資格をもった消費生活相談員がみなさんと共に考え、解決するためのお手伝いをします



ネットで注文した商品が届かない！



お試しサンプルを申し込んだら、翌月、同じ商品が届いた



製品のトラブルについてメーカーに問い合わせたが、対応に納得がいかない



不用品を買い取ります！と言われたけど…

相談の秘密は固く守ります。電話相談のほか、来所面談やオンラインでも相談に応じています。

県消費生活センターでは、消費生活に関する情報提供や商品テスト、消費者講座の開催も行っています。詳しくは当センターのホームページをご覧ください。(P8)

「気をつけよう！見守ろう！ふくいの消費生活」はこちらからダウンロードできます→



目次

- 訪問業者による消費者トラブルにご注意を！！ 2、3
- あなたは大丈夫？長期使用製品事故 4
- 非純正バッテリーパックの事故 5
- 消費生活センターに寄せられた相談を紹介します 6
- 消費者契約法が改正されました／消費生活出前講座のご案内 7
- 専門家による消費生活相談会／消費生活センターのご案内 8

訪問業者による消費者トラブルにご注意を!!

高齢者の方は、ご自宅にいる時間が多く、訪問販売や訪問購入、電話勧誘販売の消費トラブルに遭われる割合が高くなっています。

訪問による勧誘では、よく考える余裕もなく、検討の機会もないままに契約をしてしまいがちです。強引な勧誘や長時間に及ぶ勧誘、ウソの説明、説明不足など非常に悪質なケースもみられます。

その場で契約することは避け、ご家族の方などと相談し、本当に必要かどうか慎重に判断しましょう。

相談事例 1

「電気料金が安くなるプランをご存知ですか。」と電話があり、見積りは無料というので訪問を承諾した。訪れた業者から、80万円の電気温水器を勧められ、説明されるままに契約をしてしまった。しかし、同様の商品が家電量販店で20~30万円で販売されていることが分かったので、解約したい。



相談事例 2

「洋服や靴、バッグなど不用品はないか。何でも買い取る。」と業者から電話があり、来訪を承諾した。準備していた洋服や靴を出したが、それは買い取ってくれなかった。そして、金や宝石など貴重品を見せてほしいとしつこく居座られ、安値で買い取られてしまった。



訪問販売について知ろう!

訪問販売は、トラブルが生じやすいため、勧誘や販売の方法について法律で細かく定められており、違反した場合、行政処分の対象になることがあります。次の決まりを守らない業者には、特に警戒しましょう。

氏名等の明示義務

勧誘の前に、会社名、訪問の目的、商品・サービスの内容を明らかにしなければならないことになっています。

再勧誘の禁止

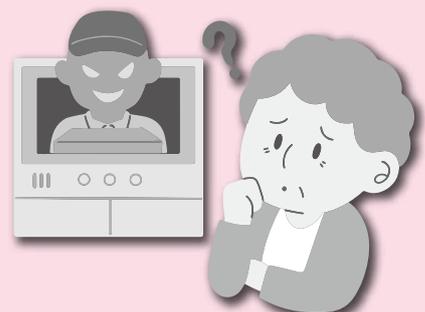
断った人に勧誘を継続したり、再度勧誘したりすることは禁止されています。

書面交付義務(交付日からクーリング・オフ期間がスタート)

契約内容や条件などを記載した書面を交付しなければならないことになっています。

不実告知、威迫・困惑などの禁止

勧誘時に虚偽の説明をしたり、脅したり困惑させたりする行為は禁止されています。



トラブルに遭わないために

●きっぱりと断りましょう。

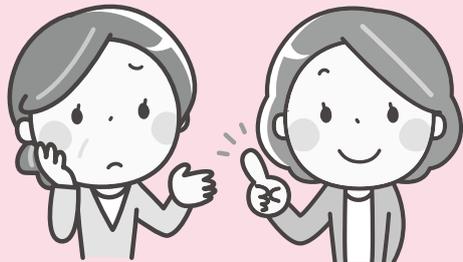
- 1 法律で、事前に承諾のない訪問は禁止されています。訪問したいという電話には慎重に対応しましょう。
- 2 必要な場合は、早いうちに「いりません」「お断りします」とはっきり伝えましょう。
- 3 業者の訪問を承諾した場合は、一人で対応しないようにし、家族・知人などに同席してもらいましょう。

●その場で契約しない。

必ず誰かと相談し、日を改めてから回答するようにしましょう。

●契約をするときは、必ず契約書面を受け取る

契約内容に問題がないかよく確認し、心配な時は相談できる人に早めに見てもらいましょう。8日以内なら、クーリング・オフで無条件で契約を解除できるなど、すぐ対応すれば解決できる可能性が高まります。



不本意な契約をしてしまったときは

消費者被害救済の方法について、主な例を紹介します。

●クーリング・オフを利用する

訪問販売の場合、契約書等の書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフ（無条件で契約を解除）が可能です。

●不当な勧誘による契約の取り消し

勧誘の際に虚偽の説明をしたり（不実告知）、帰ってほしいと言ってもしつこく勧誘を続けたり（不退去）して契約した場合、取り消しできる場合があります。

災害に便乗した悪質商法に気をつけて！

大雪などの災害があった後には、「屋根等壊れたところはないか」と言って訪問し、「雪で壊れたことにして保険を利用すれば、自己負担なく修理できる」などと、工事や保険手続き代行の契約をせまる業者とのトラブルが発生することがあります。

★安易に訪問を了承したり、その場ですぐ契約・申込みをしないようにしましょう。

★複数の業者から見積もりを取ったり、家族・知人に相談したりするなど、工事の必要性について慎重に確認しましょう。

★うその理由で保険金を請求することはできませんので注意してください。

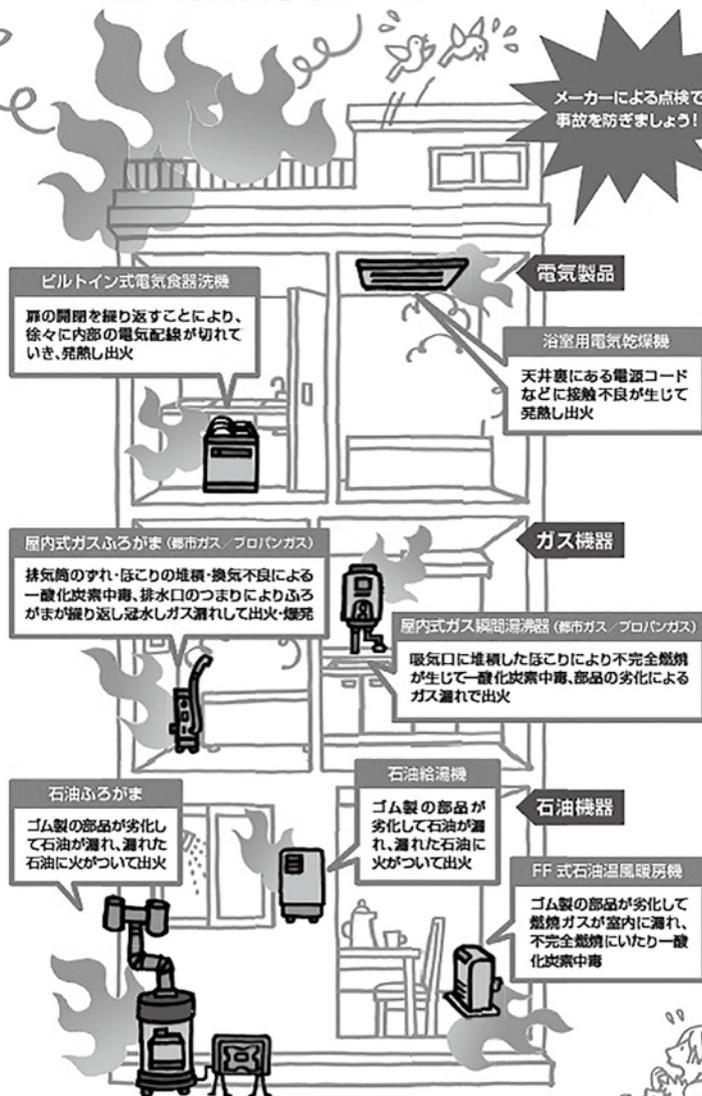


あなたは大丈夫？長期使用製品事故

製品事故を防ぎ、長く安全に使うために

長期使用製品安全点検・表示制度

経年劣化が原因で
こんな重大製品事故*が起っています！



*重大製品事故とは、死亡、重傷、一酸化炭素中毒、火災、後遺障害事故など危害が重大な事故のことをいいます。(『消費生活用製品安全法』による定義)

使用年数を考えて
製品の劣化に注意して
事故を予防しましょう！

1 長期使用製品安全点検制度

長期使用製品安全点検制度は、製品を購入した所有者に対して、メーカーや輸入業者から点検時期をお知らせし、点検を受けていただくことで、事故を防止するための制度です。

2 長期使用製品安全表示制度

経年劣化による重大事故の発生率は高くはないものの、事故件数が多い製品で、日常的な手入れと観察により、所有者が事故の兆候を見つけることができる製品が対象です。

対象製品には、設計上の標準使用期間と経年劣化についての注意喚起等が表示されています。

(平成21年(2009年)4月1日以降に製造・輸入された製品が対象となります)

長期使用製品安全表示制度

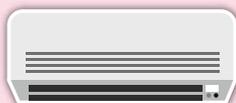
表示制度の対象製品



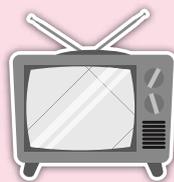
扇風機



換気扇



エアコン



ブラウン管
テレビ



2槽式洗濯機



全自動洗濯機

参考：消費者庁

非純正バッテリーパックの事故 安さの裏に潜む非純正バッテリーの危険性 ～発火の事故多発！～

非純正バッテリーによる事故が多く発生しています。

独立行政法人製品評価技術基盤機構<NITE(ナイト)>に通知のあった製品事故情報では、2017年から2021年の5年間に非純正バッテリーの事故が134件。

これらの事故はすべて製品や周囲が焼損した事故です。直近の3年間は事故数も多く、毎年家屋の全焼事故が発生しています。多くの事故は使用中や充電中に発生していますが、特に最近では充電後に置いていただけで発火に至った事故も報告されています。

非純正バッテリーの中には純正バッテリーよりも多くのリスクを抱えているものがあることを認識してください。

リチウムイオンバッテリーが使用されているものが多く、内部に可燃性のガスなどが含まれているため、一度事故が起きると火災といった大きな被害に発展しやすく、購入の際には注意が必要です。



非純正のバッテリーには様々なリスクが存在します

★抱えるリスク

- 純正品と比べ、設計不良で異常発生時に安全保護装置が作動しないリスクが高い。
- 純正品と比べ、品質管理が不十分な場合があり、普通に使っても事故に至るリスクが高い。
- 事故が発生した際、取り付けた機器のメーカーの対応や補償を受けられない場合がある。
- リサイクルルートが確立されていないなど、廃棄が困難な場合がある。



参考：独立行政法人製品評価技術基盤機構
リチウムイオンバッテリー 3 「非純正バッテリーパックの事故」より

消費生活センターに寄せられた相談を 紹介します

1 霊感商法、契約は慎重に

相談事例

体の調子が悪いので病院に行ったが、悪いところはないと言われた。体に憑いた霊が原因だと思い、インターネットの除霊サイトにメールで申し込んだら『顔写真で除霊する。料金は2万円』と返信があった。写真と2万円を送ったが体の調子は変わらない。返金を求めても返信がない。

他にも「SNSで知った占いサイトで3万円の除霊を依頼したが効果がない」「占いサイトで開運のためと言われ次々お金を払ったが、だまされた」などの事例があります。

アドバイス

霊感商法には除霊や祈祷サービスの他に開運と称する商品を次々と売りつける手口もあります。今回の場合は、インターネットでサービスを購入したため通信販売になります。通信販売にはクーリング・オフが適用されません。広告表示に問題がない限り、事業者の特約に従うことになります。

ただし、霊感等による知見を用いた告知や虚偽の説明を受けたり、脅されたりした場合には、不当な契約として取り消しができることがあります。

お金を多く払うことで体の調子が良くなったり、運が開けたりするわけではありません。契約する前に慎重に考えましょう。

2 マルチ商法 友達を紹介すれば儲かる！

相談事例

先輩に「簡単にもうかる話がある。化粧品セットを購入し、人にも勧めて契約されればマージンが入る」と誘われ、30万円の化粧品セットを契約した。しかし、友人を誘っても誰も契約してくれないので、解約したい。



アドバイス

マルチ商法とは商品やサービスを契約し、次は自分がその勧誘者となって紹介料等の報酬を得るという仕組みをいいます。友人を誘えば、その人との関係も壊れてしまいます。勇気を出して断りましょう。

マルチ商法は、契約書を受け取ってから20日間以内であれば、クーリング・オフにより無条件で契約を解除できます。今回は幸い、クーリング・オフの期間内だったので無条件で解約できました。