

消費生活センターニュース

# 消費者 ひろば



高槻市立消費生活センター

ご注意!消費者のみなさん

楽しいテレビショッピング!でもトラブルには気を付けて!

消費生活センターからのお知らせ

ご注意!市内で特殊詐欺被害が急増中!

令和3年度消費生活相談概要

子どもを事故から守る!子ども安全情報

除菌剤・消毒剤の誤飲や、目に入る事故に注意しましょう



オレオレ詐欺や  
還付金詐欺などの  
特殊詐欺  
にご注意ください!

「おかしいな?」と思ったら、まずお電話を!

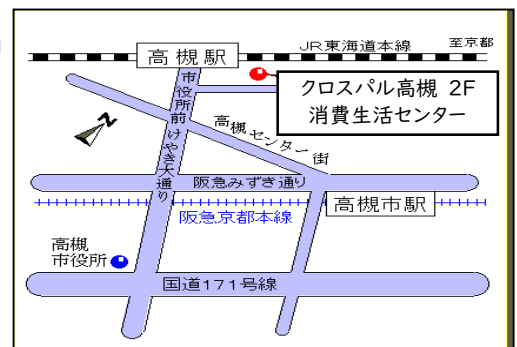
高槻市立消費生活センター

相談専用ダイヤル

072-682-0999

消費者ホットライン

188  
いやや!  
お住まいの市町村の  
消費生活相談窓口を  
ご案内します



〒569-0804 高槻市紺屋町1-2 クロスパル高槻2F

開館日:月~金曜日 9:00~12:00/13:00~17:00

(祝日・年末年始を除く)

# 楽しいテレビショッピング! でもトラブルには気を付けて!

皆さんはテレビショッピングはお好きですか?家に居ながらにして魅力的な商品を次々と紹介してくれるテレビショッピングやラジオショッピングは楽しいですね。

しかし、テレビショッピングでもトラブルになることがあります。ちょっとしたコツを知っておくとトラブルに巻き込まれにくくなります。



消費者庁イラスト集より

## こんな相談がありました

### 相談事例1

テレビショッピングを見てトレーニングマシンを購入した。商品到着後、電源を入れて使ってみたがうまく使えない。返品したいと申し出たら、一度電源を入れたものは返品不可だという。使ってみないとわからないのに、返品できないのはおかしいと思う。



テレビショッピングを含む通信販売には、クーリング・オフ制度はなく、販売店が定めた返品条件に従うことになります。電化製品の場合、通電すると不良品以外は返品不可のケースがほとんどです。

### 相談事例2

テレビショッピングを見て拡大鏡を電話で注文した。その際に「目にいいサプリメントもありますよ」とオペレーターに言われ、よくわからなかったものの、勧められるままに注文した。商品が届いて請求書を見ると、拡大鏡よりもサプリメントのほうが高い。そんなに高い価格と言われた覚えがない。



商品を注文するときの電話で、お得だと言われて定期コースを勧められたり、他の商品を勧められたりすることがあります。オペレーターが説明していても、消費者の印象には残っていないことがほとんどです。

## 安全にテレビショッピングを楽しむために

- **本当に欲しいものですか**  
「先着〇名」「〇分以内だけ」などと急かされても、冷静に判断しましょう
- **疑問点はありませんか**  
手にとって見るができないので、疑問点があれば申込む前に確認しましょう
- **返品はできますか**  
返品ができたとしても、さまざまな条件が付けられています。使用後も返品できるかなど、具体的に返品条件を確認しましょう
- **追加のコースや商品は必要ですか**  
申込みの電話口で他の商品や違うコースを勧められることがあります。説明をよく聞き、少しでも不安であれば、断りましょう

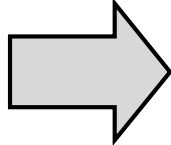
# ご注意!市内で特殊詐欺被害が急増中!

特殊詐欺とは、電話やメール等で親族や公共機関の職員を名乗って被害者を信じ込ませ、現金やキャッシュカードをだまし取ったり、医療費の還付金が受け取れる等と言ってATMを操作させ、犯人の口座に送金させる犯罪の事です。

## 高槻市内の特殊詐欺被害総額

令和3年 | 月から | 2 月まで

約 8千万円



令和4年 | 月から 6 月まで

約 1億6千万円

半年で  
約2倍!

“だましのプロ”の手にかかると、冷静な判断ができなくなってしまう、被害にあうケースが増えています。次はあなたが狙われるかもしれません。

まずは、ご家族や知り合いの方と一緒に、被害から身を守る「3つの“ない”」を徹底しましょう。

### 3つの“ない”が合言葉!

- 突然のお金の話は信じ“ない”
- 「今すぐ」とせかされてもあわて“ない”
- 所持金・貯金・カード番号は教え“ない”



## 令和3年度消費生活相談概要

苦情相談の多い商品やサービスの上位10項目

順位	相談内容	件数
1	商品一般(※1)	270
2	化粧品	132
3	役務その他(開錠サービス、インターネット相談サービス等)	125
4	移动通信サービス(携帯電話、スマートフォンサービスへの加入、利用等)	120
5	他の教養・娯楽(スポーツ施設利用、インターネットゲーム等、他の教養・娯楽の分類に該当しないサービス)	106
6	インターネット通信サービス(プロバイダの遠隔操作等)	88
7	集合住宅(賃貸アパート、新築分譲マンション等)	81
8	健康食品	75
9	娯楽等情報配信サービス(音楽配信サービス、動画配信サービス、アダルト情報等)	73
10	戸建住宅(屋根工事、増改築工事、新築建売住宅等)	70

令和3年度の相談件数は、苦情相談2,540件、問合せ337件、要望0件、合計2,877件で、前年度に比べて463件(13.9%)減少しました。

相談内容別で見ると、SNSの広告で見た化粧品やサプリメントの定期購入がやめられない。2回目が高すぎるなどといった相談が引き続き多数、寄せられています。

(※1) 商品の相談であることが明確であるが、その商品を特定できない、または特定する必要のない相談

## 除菌剤・消毒剤の誤飲や、目に入る事故に注意しましょう

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、日常的に除菌剤や消毒剤などを使用する状況が続いています。日本中毒情報センターや消費者庁・国民生活センターには、自宅や店舗等での事故に関する相談が多数寄せられています。

### 誤飲の事故

成分や量によっては、誤飲するとひどい中毒症状が出る場合があります。病院を受診するかなど判断に迷った場合は、中毒110番(※)に相談することもできます。

(※)公益財団法人 日本中毒情報センター 中毒110番電話サービス

大阪中毒110番(365日 24時間対応)072-727-2499

- 外出先で人と会って話していた。ふと子どもを見ると、除菌剤のボトルと蓋を手に持って苦しそうな顔をしていた。飲んだ量はわからなかったが、通院が必要となった。(1歳)
- 携帯用の容器に詰め替えて使用していた除菌アルコールジェルが30ml程度減っていた。子どもが保護者に抱きついた際、口からアルコール臭がしたため誤飲を疑い、救急外来を受診した。検査をして異常はなかったものの、点滴を行った。その後、自宅にて経過観察となった。(2歳)

### 目に入る事故

目に入ると、刺激があり、皮膚の弱い部分に付着すると、炎症を起こすこともあります。目に入った場合は、目をこすらないように注意して、直ちに洗眼してください。

- 店舗のスタンド型のアルコール消毒剤で保護者が消毒した際、近くにいた子どもが突然「目が痛い」と言った。その場でタオルで拭いたが、その後再び目を痛がったため受診した。特に異常はなかった。(2歳)
- 買い物中に店舗の噴射状のアルコール消毒剤が顔面にかかった。まぶたや頬が赤くなったので、店舗と帰宅後に水で顔を洗い病院を受診した。特に異常はなかった。(2歳)



## 事故を防ぐために

- ご家庭では、除菌剤や消毒剤は子どもの手の届かないところに保管しましょう
- 携帯用の容器で持ち歩く場合は、幼い子どもが簡単に取り出せないように、かばんの中に入れておくなどの工夫をしましょう
- 設置型の消毒液ディスペンサーは、子どもが近づかないように注意しましょう。特に自動で薬液が噴射されるタイプのは、子どもが興味本位で触らないように言い聞かせましょう。使用する際は、そばに人がいないことを確かめ、噴射方向を確認してから使用しましょう