

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

テレビショッピングに関するトラブル
～テレビ広告だけでなく、注文電話でもよく確認を～

製品安全情報

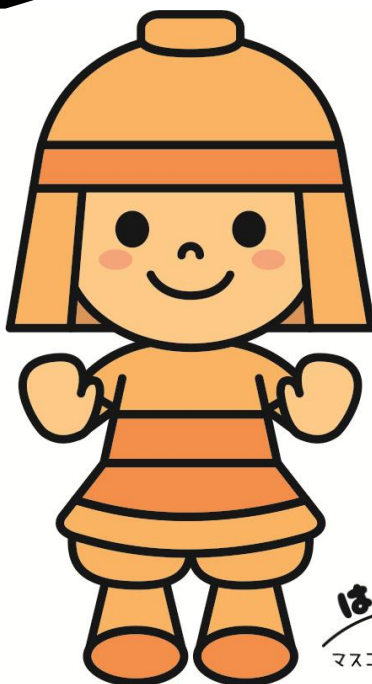
リチウムイオン電池使用製品による発火事故に注意！

消費生活センターからのお知らせ

特殊詐欺急増中！対策できていますか？

令和7年度上半期消費生活相談概要

STOP!



はにたん
高槻市
マスコットキャラクター

特殊詐欺

お買い物やサービスのトラブル ご相談ください

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

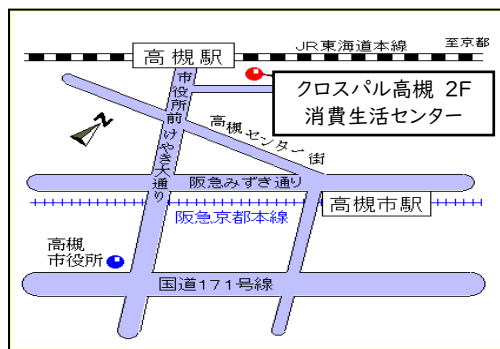
188
いやや！

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)



ご注意！消費者のみなさん

テレビショッピングに関するトラブル

～テレビ広告だけでなく、注文電話でもよく確認を～



テレビショッピングは様々な商品を電話などで簡単に購入でき便利ですが、実物を確認することができません。広告の表示時間も限られていて見返すことが難しく、解約条件などを見逃している場合もあり、消費者トラブルが絶えません。特に高齢者にとっては身近で便利なものなので、トラブルの相談が目立ちます。

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で冷風扇を購入したが、広告のような冷たい風もでないし、勢いも弱すぎるので返品したいが、できないと言われた。（80歳代・男性）



通信販売にはクーリング・オフ制度はなく、業者の販売条件が返品不可であれば返品できないことを説明。家族と相談し、このまま使用することになった。

相談事例2

テレビショッピングで化粧品をお試しとして購入。1回だけのはずが同じものがまた届いた。解約のため電話を入れたが、つながらない。（80歳代・女性）



消費生活センターから業者に電話をかけたところつながり、2回目以降の解約を受けてくれた。

相談事例3

妻あてに化粧品が届いたが妻は注文していないという。以前にも同様のことがあった。妻には認知症の症状があるが解約できるだろうか。（妻80歳代）



相手はテレビショッピングの業者であった。消費生活センターから電話を入れ、事情を伝えたところ、着払いで返送、解約できた。また、今後妻からの注文があっても対応しないしてほしいと伝えた。

事例のように購入した商品のイメージが当初と異なる、サイズや使用感があわない、解約返金ができないという従来のトラブルのほかに、最近では、相談事例2のように気が付くと定期購入になっていたという相談が増加しています。また、相談事例3のように契約者本人が契約したことを覚えておられず、すでに支払いが滞納になっていたケースも少なくありません。

トラブルにあわないために

- テレビ広告の情報だけでなく、電話での申込時に商品についてよく確認しましょう
- 返品・解約の可否と条件を確認しましょう
- 意図せず定期購入になっていないか、確認しましょう

テレビ広告上だけでなく、申込みの際の電話口で定期購入を勧められる場合もあるので、不要であればきっぱりと断りましょう。

リチウムイオン電池使用製品による発火事故に注意！

リチウムイオン電池は、モバイルバッテリーやスマートフォンのほか、ワイヤレスイヤホン、スマートウォッチ、携帯用扇風機など日常生活で身に着けたり、持ち歩いたりする様々な製品に使用されています。

消費者庁には、これらのリチウムイオン電池使用製品についての発熱・発火等の事故情報が寄せられています。

ワイヤレスイヤホンの事故事例



- 4年前に購入したワイヤレスイヤホンが充電後に発火し、一緒にかばんに入れていた水筒などを焦がした。
- ワイヤレスイヤホンを使っていたら爆発し、首をやけどして衣服が少し焦げた。

スマートウォッチの事故事例



- ネット通販で購入したスマートウォッチが充電中に熱で溶けた。
- スマートウォッチを腕につけたまま寝ていたところ、深夜に突然発火して、腕にやけどをし、シーツが焦げた。

携帯用扇風機の事故事例



- パソコンの USB ポートに接続し使用していた携帯用扇風機が突然火柱を上げ発火した。
- かばんに充電済みの携帯用扇風機を入れていたところ、かばんから煙が出てきて異臭があった。慌ててとりだしたところ、発火した。

リチウムイオン電池使用製品の取扱いを誤ると、リチウムイオン電池の破損等により発熱・発火といった事故につながる危険性があります。

リチウムイオン電池使用製品の使用に当たっては、発熱・発火等事故が発生する危険性を常に意識するとともに、次のような点に注意しましょう。

リチウムイオン電池使用製品を使用する際のチェックポイント

- ☑ 強い衝撃や圧力を加えないようにする
- ☑ 高温になる場所では使用・保管しないようにする
- ☑ 充電は、安全な場所で、なるべく起きている時に行う
- ☑ 異常を感じたら使用を中止する
- ☑ 発火した時はまず安全を確保し、できれば大量の水で消火する
- ☑ 製品情報、リコール情報を確認する
- ☑ 公共交通機関では、持ち込みルールを守る



特殊詐欺 急増中！ 対策できていますか？

固定電話の対策

1. 家にいるときも、留守番電話に設定

留守番電話に吹き込まれたメッセージを確認して、知り合いならば電話にできるようにしましょう。

2. 迷惑電話防止機能のついた電話機・対策機器を使う

消費生活センターで対策機器の無料貸出しを申込受付中です（65歳以上対象）

3. 発信者番号表示サービスを使う

相手の電話番号が表示されることで、知らない番号にでないことができます。
通常は有料ですが、NTT西日本との契約で、70歳以上の方は申請すれば無料になります。

4. 国際電話の休止手続き

最近の詐欺電話の多くは国際電話からかかっています。国際電話が不要な方は、お近くの交番または高槻警察署で休止手続きができます。

携帯電話・スマホの対策

1. 「誰から」の着信か まずは表示を確認！

2. 知らない番号からの電話には でない！かけ直さない！

3. メールやSNSの リンクはクリックしない

偽メール・ニセサイトは本物そっくり。見た目で判断できません！

4. 確認するときは 公式HP・アプリから

利用しているサービスの公式HP・アプリはあらかじめ登録しておきましょう。

令和7年度上半期消費生活相談概要

令和7年度上半期（4月～9月）の相談件数は、苦情相談1,566件で、前年同時期に比べて181件（13.1%）増加しました。

固定電話や携帯電話に、実在の会社や公的機関を名乗り、「2時間後に停電する」「電話を止める」「法的措置をとる」などと言う不審な電話が自動音声でかかってきた、といった相談が増加しています。

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(※)	206
2	役務その他(開錠サービス、占い、インターネット相談サービス等)	83
3	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)	59
4	化粧品	56
5	集合住宅(賃貸アパート、新築分譲マンション等)	54
6	健康食品	52
7	電報・固定電話(自動音声による不審電話入電)	51
8	他の教養・娯楽(出会い系サイト、インターネットゲーム等)	41
9	紳士・婦人洋服	40
10	インターネット通信サービス(プロバイダの遠隔操作等)	37

※ 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

