

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

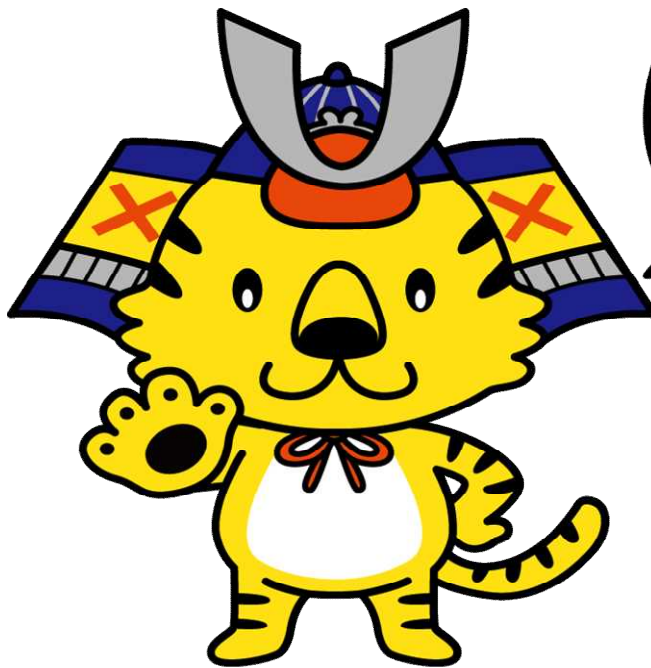
ご注意!消費者のみなさん

身に覚えのない商品が届いたらどうする?

令和4年度上半期消費生活相談概要

子どもを事故から守る!子ども安全情報

コンセントでの感電事故に注意!



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

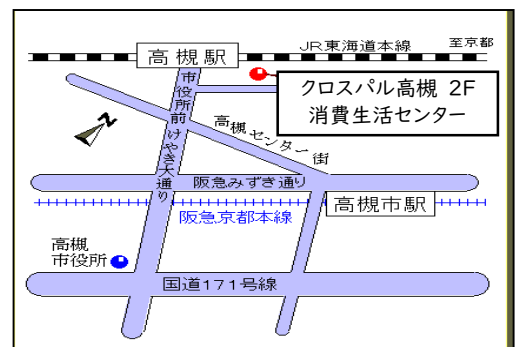
いやや!

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)



ご注意!消費者のみなさん

身に覚えのない商品が届いたらどうする?

これから年末にかけ、クリスマスなどでお届け物が多くなる季節です。消費生活センターには、身に覚えのない荷物が届き困っている、というご相談が寄せられています。



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

海外からの荷物がポストに入っていたので開けてみると、小さなバッグで、自分も家族も全く注文した覚えのないものだった。何もかも外国語で書かれていてわからない。

相談事例2

有名ネットショップから宅配便が届いたので開けてみると、ワインだった。しかし、注文した覚えがなく、送り主もわからない。

事例1・2ともに、本人もご家族も注文した覚えがなく、送り主は不明で請求書は入っていませんでした。そのため、いわゆる“送り付け商法”（※）にはあたりませんでした。事例1については、しばらく様子を見ることにし、事例2については、発送元に送り主の確認をしてもらったところ、離れて暮らすご家族からのプレゼントだとわかりました。



身に覚えのない商品が届いた場合は、まずは受け取らないことが一番です。受け取りの際には、自分や家族が注文したものか、ひと呼吸おいて確認しましょう。受け取り拒否し、持ち帰ってもらうときには、送り状に記載された内容を控えておきましょう。

海外から覚えがないものが届いたときには

海外からの商品が届く事例は代金を請求されることはまずなく、業者の意図が不明な場合がほとんどです。しばらくは保管し、送り付け商法の考え方に準じて処分できる可能性があります。

贈り物をする人へのアドバイス

せっかくのプレゼントが、送り主がわからないために相手を不安にさせてしまうことがあります。プレゼントを贈る場合は、相手を大切に思う気持ちが届くよう、送り主名を明記して送るようにしましょう。相手に事前にメールや電話で贈ったことを知らせておくと、より安心です。

※ 送り付け商法とは

送り付け商法とは、注文していない商品が一方的に送られてきて代金を請求されるものです。一方的に送られてきた商品は、直ちに処分が可能です。また、事業者から金銭を請求されても支払いは不要で、誤って支払ってしまった場合も返金請求ができます。

直ちに処分してもよいとはいえ、間違えて届けられていて、あとから相手に返還を求められたり、相談事例2のようにプレゼントの可能性もあるので、消費生活センターではしばらく様子を見るようアドバイスしています。

<参考> 消費者庁 HP 「身に覚えのない自分宛の商品が届いたあなた
その商品、直ちに処分できます!支払も不要です!」

令和4年度上半期消費生活相談概要

令和4年度上半期(4月~9月)の相談件数は、苦情相談1,246件で、前年同時期に比べて21件(1.7%)減少しました。

相談内容別で見ると、通信販売での化粧品や健康食品の「定期購入」に関する相談が引き続き多く寄せられています。

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(※)	140
2	化粧品	89
3	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)	53
4	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)	48
5	集合住宅(賃貸アパート、新築分譲マンション等)	44
6	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)	42
7	インターネット通信サービス (プロバイダやインターネット回線契約)	39
8	健康食品	36
8	戸建住宅(屋根工事、増改築工事等)	36
10	他の教養・娯楽(出会い系サイト、インターネットゲーム等)	34



消費者庁イラスト集より

※ 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

解約できない!? 「定期購入トラブル」

定期購入に関するご相談は、年代を問わず多く寄せられています。

また最近では、「いつでも解約可能」などと表示されているにもかかわらず、2回目以降を解約しようとしたところ、相手の業者と電話が繋がらない、解約に応じてもらえないといった相談も増加しています。

相談事例

クーポン利用でコース変更になった!?

スマホで「定期縛りなし」「初回1,980円」という美容液を定期コースの広告を見て注文し、初回の商品が届いた。2回目以降の解約を申し出たところ、「特別割引クーポンを利用された際に、4回(総額4万円)の購入が必要な定期購入コースに変更して注文されているため、解約できない」と説明された。確かに、注文完了直後にクーポンが表示されて利用したが、コースが変更されているとは思わなかった。(40歳代・女性)

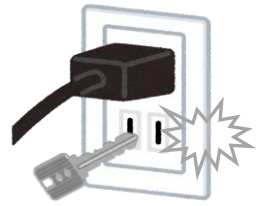
トラブルにあわないために

「いつでも解約可能な定期購入」を申し込んだ前後でクーポンが表示され、利用したところ、注文内容が「複数回の購入が条件の定期購入」に変更されていたというケースがあります。

クーポンを利用する際の「最終確認画面」でも、定期購入の条件が変更になっていないか、2回目以降の分量や代金などの販売条件を必ず確認しましょう。

コンセントでの感電事故に注意!

消費者庁・国民生活センターには、子どもがヘアピンなどの身近にある金属をコンセントに差すなどして感電した事故の情報が寄せられています。



- 子どもがコンセントにヘアピンを差し、ビリッと音がして火花が散った。左手の親指から薬指の先にやけどを負った。心電図や循環器に異常は見られなかったが、通院して様子を見ることとなった。(4歳)
- コンセントに両手で装飾用針金入りモールを入れてしまい、ショートして両手の親指、人差し指、中指をやけどし、水ぶくれになった。不整脈などは見られなかった。(5歳)
- 突然バーンと音がして、焦げ臭いにおいがしたので見てみると、子どもが尻もちをついた様子だった。右手に金属製のおもちゃのネックレスを持っており、一部が焦げていた。手と顔の皮膚の一部がただれるやけどを負ったが、不整脈などは見られなかった。コンセントとプラグの隙間にチェーンを巻き付けて遊んでいたようだ。(4歳)

金属製の物をコンセントに入れたり、コンセントとプラグの間に差し込んでしまうと、発生した火花によりやけどを負ったり、電流が流れて体の中の組織を損傷することがあります。電流が体内を流れると、心臓の動きに影響を及ぼし致命傷となる可能性もあります。

また、肌が濡れていると、体に電気が通りやすくなるため、唾液や汗で濡れた子どもの手でコンセントやプラグを触ることは非常に危険です。



事故を防ぐために

- ヘアピン、針金、クリップ、チェーン、鍵、硬貨など金属製の物は、子どもの手の届かないところに保管しましょう
- 使用していないコンセントには、いたずら防止用のコンセントキャップなどを取り付けましょう。コンセントキャップは外れにくく、子どもの興味を引かない形状や色のものを選び、子どもが誤飲してしまわないように注意してください。コンセント全体を覆い、容易に取り外せないタイプのコンセントカバーを用いるとより安全です。

<参考> 子ども安全メール from 消費者庁
2021年10月18日 Vol.568 「コンセントでの感電事故に注意!」

消費者庁では、「子どもを事故から守る!プロジェクト」として、さまざまな取組を実施しています。その取組の一つとして、メール配信サービス「子ども安全メール from 消費者庁」にて、子どもの思わぬ事故を防ぐための注意点や豆知識をお届けしていますので、是非ご活用ください。