

***** ◇◆ 目次 ◆◇ *****

- 1 消費生活センター開設のお知らせ（中津市・臼杵市）
- 2 ご注意！新生活の消費者トラブル
- 3 アイネスからのお知らせ

■ 中津市消費生活センターと臼杵市消費生活センターが開設しました！

中津市と臼杵市では、この4月1日から、消費生活相談窓口が消費生活センターに生まれ変わりました。

【中津市消費生活センター】

- 所在地 中津市豊田町14番3 中津市役所商工振興課内
- 相談日時 月～金曜日 8:30～17:00（祝日、年末年始を除く）
- 相談専用電話 0979-22-1120
<http://www.city-nakatsu.jp/docs/2014040200090/>

【臼杵市消費生活センター】

- 所在地 臼杵市大字臼杵72番1 臼杵市役所市民課4番窓口
- 相談日時 月～金曜日 8:30～17:00（祝日、年末年始を除く）
- 相談専用電話 0972-63-8953
<http://www.city.usuki.oita.jp/article/2014032600013/>

県内市町村の相談窓口は …

<http://www.pref.oita.jp/site/syohi/soudanmadoguchi.html>

■ ご注意！新生活の消費者トラブル

入学、進級や就職により、親元を離れて一人ぐらしを始めたこの時期に気をつけたいのが、インターネットのワンクリック詐欺やマルチ商法的勧誘などの消費者トラブルです。若い方々が陥りやすいトラブルをご紹介します。ご家族や学校・企業の方もご覧下さい。

ワンクリック請求

パソコンやスマートフォン、携帯電話のアダルトサイトで画面をクリックした途端に、高額な料金を請求されるものです。

〈事例1〉無料だと思って見ていたアダルトサイトで、年齢を尋ねられたので「18歳以上」をクリックしたら、いきなり9万円の請求画面が表示され、画面が貼り付いて消えない。

〈事例1～その後〉請求に応じてお金を払ったが、請求が止むどころか、関係する業者から次々に請求され、請求額も大きくなって、最後には80万円払えと言われた。

〈事例2〉占いやゲームから、いつのまにかアダルトや出会い系のサイトに誘導されてしまい、高額の請求を受けた。

【アドバイス】

- 画面上に「請求を無視すると訴訟する」などと表示されたり、脅迫めいたメールが来ることもあります。分かりやすい有料表示や契約内容を確認・訂正できる画面がなければ、支払う必要はないと考えられます。
- アダルトサイトにアクセスし年齢確認画面をクリックしても、IPアドレスが業者に知られるだけで、住所や電話番号などの個人情報まで相手には分かりません。
- あわてて自分から業者に連絡してはいけません。業者に連絡しても問題が解決するどころか、会話中に氏名や勤務先等の個人情報を業者に知られるおそれがあります。
- 請求画面が貼り付いて消えない時などは「消費者ネットトラブル相談窓口」にご相談ください。
http://www.hyper.or.jp/staticpages/index.php/net_trouble

インターネット通販トラブル

インターネットを利用した通信販売に伴うトラブルです。

〈事例1〉インターネット通販で注文した商品の返品を申し出たら、クーリング・オフはできないと言われて受け付けてもらえなかった。

〈事例2〉海外ブランドのバッグやスニーカーをインターネット通販で申し込み、代金を振り込んだのに、商品が届かない。(他には…すぐに壊れた。縫製が悪く模倣品のようだ。)

【アドバイス】

- 通信販売ではクーリング・オフによる返品はできませんが、返品できるかどうかを広告に記載しなければなりません。利用の前に確認しましょう。
- 日本語で商品名を検索しても、検索サイトで表示されるのが、国内の販売店とは限りません。検索結果に海外の悪質通販サイトが混入していることがあります。気づかずに利用し、代金を振り込んで、トラブルになっています。
- トラブルの際に、海外の悪質通販サイトは、連絡先が実在しない等から返金や商品交換を求めることはほぼ不可能です。海外の悪質サイトに注文しないことが大切です。

〈海外悪質サイトの見抜き方〉

- ・ 運営者の氏名、住所、電話番号の記載なし～連絡手段がメールのみは危険
- ・ 正規販売店の販売価格より、極端に値引き

- ・日本語の表現が不自然～機械翻訳のようなおかしい文章
- ・支払方法が銀行振込みのみ～クレジットカードが利用できないケースが多い

デート商法トラブル

サイトや電話等により異性に近づき、親しくなったところで、相手の恋愛感情を利用して、高額な商品売りつけるものです。

〈事例1〉知らない女性から電話があり、話すうちに会う約束をした。約束の場所に行くと女性の他に男性もあり、二人からしつこく勧められ数十万円のアクセサリーを買わされた。

〈事例2〉サイトで知り合った男性から誘われて出かけた。途中で宝石の展示会に連れて行かれ、高額な指輪を買うように勧められた。嫌われたら困るので契約したが、解約したい。

【アドバイス】

- 親しく連絡をしてきたり、優しく接してくるのは商品を買りたいがためです。見知らぬ異性からの電話やメールには、特に注意をしてください。
- 20歳を超えると未成年者取消ができなくなるため、特に、20代前半の若者が狙われやすくなっています。
- 契約書を受け取った日を含めて8日以内であればクーリング・オフが可能です。経過後でも、書面の不備や、販売方法に問題がある場合は解約できる場合があります。

マルチ商法トラブル

新規加入者を加入させたり、自分が誘った加入者が商品を購入することに、自分の利益が得られるなどと勧誘するものです。

〈事例1〉先輩から、「会員になり、人を勧誘するとポイントが得られる」と誘われ、登録料・利用料を支払って契約したが解約したい。

〈事例2〉大学のサークルの友人に「入れば人脈が広げられる組織がある」と誘われ、借金して高額の専用ソフトを購入してしまった。解約したい。

【アドバイス】

- 就職難などに悩む学生を勧誘し、商品等の購入契約を結ばせようとしています。友人からの誘いであっても、必要のない場合はきっぱりと断りましょう。
- まわりの友人を勧誘することにより、友人関係を壊してしまうおそれもあります。
- 消費者金融等で借金をさせて支払わせるケースも見られますが、安易に借金すると多重債務などに陥る危険性があります。
- 契約後一定期間内（マルチ商法は20日間～店舗での契約も対象）は、クーリング・オフが可能です。

一人暮らしを狙った訪問販売トラブル

一人暮らしを狙って訪問し、布団の販売、新聞購読、インターネットの回線契約など様々な商品の販売やサービスの契約を持ちかけるものです。

〈事例1〉クリーニング割引券を配りたいと見知らぬ業者が夜に訪問してきた。玄関に入れると、布団を見せてくれと言われ、見せるとカビが生えているとのことで、数十万円の布団を購入するよう3時間以上勧められた。業者に早く帰って欲しくて契約したが、解約したい。

〈事例2〉ドアを開けたら、景品の洗剤や米を渡された。しつこい勧誘に根負けし、半年後からの新聞購読を契約したが、解約したい。

【アドバイス】

- 無料や割引など様々に業者は誘ってきます。知らない人は玄関に入れない、また、街角で声をかけられても、安易に誘いには乗らないことが大切です。
- 断るのに理由はいりません。不要な誘いにはきっぱりと断りましょう。また、その場ですぐ契約せず、冷静に考えることが大切です。
- 訪問販売の場合、契約書面を受け取ってから8日以内は、クーリング・オフが可能です。
- 半年先等の新聞契約の場合、解約しようとしてもクーリング・オフの期間が過ぎているので、無条件での解約は難しくなります。先の見通せる範囲で契約するようにしましょう。

お困りの際の相談先

「クレジットカードを作ればアルバイト代を払うと言われた。作ったカードを渡してしまったら、買い物やキャッシングをされたようで、請求された」など、この他にも様々な相談が寄せられています。

不審なことや困ったことがあれば、ひとりで悩まず、市町村の相談窓口やアイネスにご相談下さい。クーリング・オフ期間経過後でも、勧誘等に問題があれば、解約交渉が可能です。

お住まいの地域の相談窓口に、ご本人から相談いただくのがルールですが、次の番号で、全国どこからでも、お近くの市町村や県の窓口につながり、市内料金で相談できます。

《消費者ホットライン：0570-064-370》

☆ アイネスの相談窓口 ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ 消費生活等相談（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ 消費生活特別相談

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ 食品表示110番（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30

- 相談電話：097-536-5000

☆ メルマガバックナンバー（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

http://cms.ncsv.pref.oita.jp/soshiki/detail.php?lif_id=235347

☆ メルマガ登録者を募集しています！

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp（メルマガ専用アドレス）
=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（県消費生活センター）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

Facebook：<https://www.facebook.com/oita.iness>

E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp
=====

◇◇◇ アイネス消費生活情報 No.109 2014.4.21 ◇◇◇

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（県消費生活センター）

***** ◇◆ 目次 ◆◇ *****

- 1 消費生活啓発講座の講師を派遣します
- 2 消費税の転嫁、広告・宣伝、総額表示、便乗値上げに関する相談窓口
- 3 アイネスからのお知らせ

■ 消費生活啓発講座（出前講座）の講師を派遣します

アイネスでは、消費生活に関する知識や情報を学習するための講座を実施しています。地域の集まりや、学校の生徒やPTAの集まり、職場研修など、様々なテーマ、年代に応じた講座を用意しており、県内どこでも、人数の多少にかかわらず出かけていきます。講師の派遣料や交通費、資料代は無料です。お気軽にお申し込みください。

● 連絡先 097-534-4034

● 講座のテーマ

- ★ 講師「ライク渡辺」さんの大分弁の講座が好評です。
 - ・悪質商法撃退講座
 - ・消費者トラブルの現状と対処法
 - ・悪質商法対策ゲーム
- ★ 消費者トラブル未然防止関係以外の講座も用意しています。
 - ・食品の表示と安全
 - ・くらしの安全 など

詳しいご案内、講師の派遣申請書(様式)などは、こちらをご覧ください。

<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/manabu.html>

■ 消費税の転嫁、広告・宣伝、総額表示、便乗値上げに関する相談窓口

4月からの消費税率引上げに関する相談・情報受付窓口をお知らせします。

●政府共通の相談窓口・・・消費税価格転嫁等総合相談センター（電話又はメール）

<http://www.tenkasoudan.go.jp/>

- ・専用電話：0570-200-123
- ・受付時間：土日・祝日を除く9：00～17：00（4月は土曜日も受付）

●消費者庁の便乗値上げ情報・相談窓口（電話）

- ・専用電話：03-3507-9196
- ・受付時間：土日・祝日を除く9：00～17：00（4月は土曜日も受付）

●県の相談・情報受付窓口（電話）

- ・受付時間：土日・祝日を除く8：30～17：15
- *総合のお問い合わせ窓口（税務課 ☎ 097-506-2384）
- *個別のお問い合わせ先
 - ①建設業、浄化槽工事業、解体工事業（土木建築企画課 ☎ 097-506-4516）
 - ②宅地建物取引業（建築住宅課 ☎ 097-506-4682）
 - ③不動産鑑定業（都市計画課 ☎ 097-506-4651）
 - ④上記①～③以外の業種で買ったたき等の転嫁拒否に関するもの
（商業・サービス業振興課 ☎ 097-506-3281）
 - ⑤上記①～③以外の業種で転嫁阻害表示、消費税の表示に関するもの
（消費生活・男女共同参画プラザ ☎ 097-534-2038）

*詳しくは…

<http://www.pref.oita.jp/soshiki/11500/syouthizeitenkataisaku.html>

県は、転嫁拒否等の行為に対する調査・指導権限を有していません（※）ので、違反被疑情報は、権限を有する国の機関に通知します。（※建設業・浄化槽工事業・解体工事業・宅地建物取引業・不動産鑑定業の5業種を除きます。）

不審なことや困ったことがあれば、ひとりで悩まず、市町村の相談窓口やアイネスにご相談下さい。クーリング・オフ期間経過後でも、勧誘等に問題があれば、解約交渉が可能です。

お住まいの地域の相談窓口に、ご本人から相談いただくのがルールですが、次の番号で、全国どこからでも、お近くの市町村や県の窓口につながり、市内料金で相談できます。

《消費者ホットライン：0570-064-370》

☆ アイネスの相談窓口 ※メールやファックスでは受付しておりません。

- ◇ 消費生活等相談（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）
 - ・受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
 - ・相談電話：097-534-0999
- ◇ 消費生活特別相談
 - ・受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
 - ・相談電話：097-534-0999
- ◇ 食品表示110番（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）
 - ・受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
 - ・相談電話：097-536-5000

☆ メルマガバックナンバー（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

http://cms.ncsv.pref.oita.jp/soshiki/detail.php?lif_id=235347

☆ メルマガ登録者を募集しています！

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp（メルマガ専用アドレス）

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（県消費生活センター）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

Facebook：<https://www.facebook.com/oita.iness>

E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

=====

***** ◇◆ 目次 ◆◇ *****

- 1 “アイネス消費者ウィーク2014” を開催します！
- 2 facebookによる情報発信
- 3 アイネスからのお知らせ

■ “アイネス消費者ウィーク2014” を開催します！

アイネスでは、5月の消費者月間にちなみ、県民の皆様に、消費者問題への関心や理解を深めていただくために、「アイネス消費者ウィーク2014」を開催します。

開催期間中は講演会、暮らしに役立つ講座やワークショップなどが行われます。この機会に消費生活について、みんなで楽しく学んでみませんか？参加はすべて無料です。

抽選で県産品がもらえるスタンプラリーも実施します。家族や知り合いの方などお誘い合わせの上、ぜひお出かけください。

- ・ テーマ 「つながろう消費者 ～安全・安心な暮らしのために～」
- ・ 期 間 平成26年5月29日（木）～6月1日（日）
- ・ 場 所 大分県消費生活・男女共同参画プラザ《アイネス》

詳しくは… <http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/syouhigekkan.html>

※ 講演会、講座と大部分のワークショップは**事前申込が必要**です。

主な開催行事

【講演会】〔要事前申込〕

★ 「終活のはなし～相続・贈与・遺言について～」

日時：5月29日（木）13時30分～15時30分

講師：大分県金融広報委員会金融広報アドバイザー 矢野 英昭 氏

※ 講演前に**悪質商法の寸劇**を行います。

【講座】〔要事前申込〕

★ 「あなたも狙われている！特殊詐欺の手口」

日時：5月31日（土）13時30分～14時30分

講師：大分県警察本部 生活安全企画課

【ワークショップ】〔★は要事前申込・■は事前申込不要〕

- 「災害に備える防災用品」
日時：5月30日（金）10時～12時
講師：大分県生活学校運動推進協議会
- 「認知症の暮らしをささえる成年後見人 市民参加で老後の安心」
日時：5月30日（金）10時30分～12時30分
講師：NPO法人 市民後見ささえあい
- ★ 「防災・減災について考えよう（防災食・防災マップ）」
日時：5月30日（金）13時～15時
講師：生活協同組合コープおおいた
- ★ 「暮らしにいかす身近な薬草（山野草）」
日時：5月30日（金）13時～15時
講師：ひびき会

- ★ 「パパ&ママ みんなで 子どものためのおくすり講座」
日時：5月31日（土）10時30分～12時
講師：NPO法人 おくすり研究会

- ★ 「ゲームを通して親子で学ぶ金銭管理」
日時：6月1日（日）10時～12時
講師：グリーンコープ生活協同組合おおいた
対象：小学生低学年と保護者（20組）
- ★ 「かんたんアイスクリームづくり～食品表示を学ぼう～」
日時：6月1日（日）13時30分～15時30分
講師：消費生活・男女共同参画プラザ
対象：小学生と保護者（15組）

【親子教室】 【事前申込不要】

- 「あなただけの貯金箱を作ってみよう！」
日時：6月1日（日）10時～15時
講師：大分県金融広報委員会
対象：小学生と保護者

【パネル展】 団体、グループによるパネル展
開催期間：5月20日（火）～6月3日（火）

- 期間中ウィークご参加の方のために、**無料託児サービス**を行います。
※ 対象：1歳以上就学前のお子様（人数に限りあり）
… 利用を希望される方は、利用日の5日前までにアイネスへお申し込みください。

■ facebookによる情報発信

アイネスでは、消費者被害や被害防止の最新情報、各種イベント情報などについて、随時facebookを通じて情報発信をしています。

URL → <http://www.facebook.com/oita.iness>

〈情報発信する内容〉

- ◆ アイネスや市町村に寄せられた消費者被害に関する最新情報
- ◆ 被害の未然防止のためのアドバイス
- ◆ アイネスが主催する各種イベント 等

〈facebook運用ポリシー〉

アイネスでは、facebookページを通じての情報発信にあたり、利用者の皆様に誤解や混乱が生じないように当ページの運用ポリシーを次のとおり定めます。内容をご確認いただき、同意の上、ご利用ください。

http://www.pref.oita.jp/uploaded/life/272454_311815_misc.pdf

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 消費者ホットライン：0570-064-370 》

☆ 大分県の消費生活相談窓口 ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ 消費生活等相談（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ 消費生活特別相談

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ 食品表示110番（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- ・ 相談電話：097-536-5000

☆ メルマガ登録者を募集しています！

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp (メルマガ専用アドレス)

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp

=====

***** ◇◆ 目次 ◆◇ *****

- 1 梅雨時の事故・トラブル防止
- 2 アイネスからのお知らせ

■ 梅雨時の事故・トラブル防止

大分も梅雨に入りました。今年の梅雨明けは遅くなるとの予報で、雨とすごす時間が長くなりそうですが、雨の日には大きな危険も潜んでいます。

そこで、梅雨時の事故・トラブル防止についてまとめました。

ジャンプ式折りたたみ傘の事故防止

梅雨時には手放せない雨傘ですが、傘のうち、ジャンプ式の折りたたみ傘は、ボタンを押すと自動的に傘が開いて便利な反面、使用中に思わぬ事故が発生しています。

〈事例1〉ジャンプ式の折りたたみ傘が急に開いて、近くにいた人に怪我をさせた。

〈事例2〉ジャンプ式傘を収納する際に、柄の部分が飛び出し、自分の顔に当たって怪我をした。

【アドバイス】

- 傘を開く際には、自分や周囲の人の顔や体に当たらないよう注意しましょう。
- 傘を閉じる際は、中棒がきちんとロックされるまで押し込むことや、誤って開閉ボタンに触れてしまわないように気をつけましょう。
- 詳しくは…http://www.caa.go.jp/safety/pdf/130611kouhyou_3.pdf

また、自転車の傘さし運転は道路交通法で禁止されています。ご注意ください。

この他の、雨の日のヒヤリ・ハット体験と事故防止のためのポイントについては、東京都がまとめています。詳しくは…

<http://www.metro.tokyo.jp/INET/CHOUSA/2013/06/DATA/60n6c100.pdf>

梅雨を彩るアジサイや夾竹桃には毒が

梅雨時の花といえばアジサイですが、アジサイの葉には毒があります。

このため、料理の彩りにアジサイの葉を使用したり、食べたりしないでください。

詳しくは…<http://www.mhlw.go.jp/topics/syokuchu/dl/080818a.pdf>

また、梅雨時から9月にかけて開花し、街路樹などを彩る夾竹桃（キョウチクトウ）には、強い毒性があります。夾竹桃は、枝や葉、花、果実や根にも毒性があるといわれていますので、野外での調理の際に夾竹桃の枝を切って使ったりなどしないよう注意が必要です。

乾燥機や除湿機の事故防止

梅雨時は乾燥機や除湿機の使用機会が増えることから、事故件数も6月から増加する傾向にあります。全国的には平成22年度までの5年間で261件の事故が起きており、火災が32件発生しています。

製品種類別では、電気洗濯乾燥機(65件)、除湿機(62件)、電気衣類乾燥機(48件)、ガス衣類乾燥機(48件)、布団乾燥機(38件)の順で、事故原因では、誤使用・不注意によるものが24%を占めています。

なお、消費者庁のリコール情報サイトでは、最新のリコール情報を取得できます。

<http://www.recall.go.jp/index.php>

例えば、同サイトで「乾燥機」と入力して検索すると、関係するリコール情報が表示され、今年1月以降では次の3件が新たに情報提供されています。

- 株式会社ハーマンが製造した浴室暖房乾燥機 - その他（部品交換）
- 三洋電機株式会社が製造した電気衣類乾燥機 - 点検修理
- 東芝ホームアプライアンス(株)が輸入した電気洗濯乾燥機 - 点検修理

梅雨時の衣類トラブル

梅雨の時期は、雨や湿気、汗など衣類にとっては厳しい時期であり、続いて訪れる夏の暑さや日差しとともに、変色やカビ、破損などの大きな原因となっています。また、保管中の衣類にとっても、虫食いの被害を受けやすくなります。

この時期は汗をかきやすく、衣類に多くの汗が残りますが、ドライクリーニングでは普通の洗濯に比べて落ちにくいいため、残った汗の成分が変色などの原因となることがあります。

【アドバイス】

- 雨や汗に濡れたまま放置すると、臭いや変色の原因となります。また、カビが発生することもあるので、着用後は早めの洗濯が肝心です。
- クリーニングに出す際は、汚れや傷みの箇所などの情報と自分の要望を店側に伝えましょう。特に、汗や尿、食べこぼしなどの汚れは、ドライクリーニングでは落とさきれませんので、汚れの状況を具体的に伝えましょう。
- クリーニングした衣類を受け取ったら、仕上がりをすぐチェックし、変色やほつれなどのトラブルに気づいたら、できるだけ早く店に連絡しましょう。
- クリーニングの受け取り後は、袋・カバーをはずし、日陰で風を通して、クリーニング

溶剤を完全に揮発させてから、収納しましょう。

- 詳しくは、次の国民生活センターのホームページをご覧ください。

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20060804_2.html

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ **市町村の消費生活相談窓口**

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口
に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 **消費者ホットライン：0570-064-370** 》

☆ **大分県の消費生活相談窓口** ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ **消費生活等相談**（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：**097-534-0999**

◇ **消費生活特別相談**

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：**097-534-0999**

◇ **食品表示110番**（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- ・ 相談電話：**097-536-5000**

☆ **メルマガ登録者を募集しています！**

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp **（メルマガ専用アドレス）**

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp

***** ◇◆ 目次 ◆◇ *****

- 1 平成25年度の消費生活相談の状況
- 2 アイネスからのお知らせ

■ 平成25年度消費生活相談の概要

平成25年度にアイネスが受け付けた消費生活相談件数は3,878件で、前年度に比べて2%増加しています。一方、市町村で受けた相談件数は4,481件で、相談体制の充実等もあり19%と大幅に増加しています。

年代別では、70歳以上の相談件数が増加しています。

【相談のあった契約等の当事者の構成】

- ・居住地別：大分市(41%)、別府市(12%)、中津市(6%)、佐伯市(5%)・由布市(4%)、日田市・宇佐市・臼杵市・豊後大野市(3%)の順
- ・職業別：給与生活者(31%)、無職(27%)、家事従事者(14%)、自営・自由業、学生の順
- ・性別：女性(52%)、男性(44%)、不明(4%)
- ・年代別：70歳以上(22%)、60歳代・50歳代(14%)、40歳代(13%)の順

【商品・サービス別の苦情相談ランキング】

《第1位：デジタルコンテンツ》… インターネットを通じての情報提供サービス
…ワンクリック請求や出会い系サイト等で、ここ6年連続で第1位

《第2位：健康食品》… 24年度から急増し、引き続き25年度も大幅に増加

《第3位：サラ金・ヤミ金》… 多重債務やヤミ金融など
… 減少傾向にあるものの、依然として上位に

《第4位：商品一般》…商品（サービス）が特定できないもの
… 注文した覚えのないものが送られてきたため未開封で商品がわからないものや、架空請求等の身に覚えのない請求書が届いた場合など

《第5位：借家・アパート》

《第6位：工事・建築》

《第7位：新聞》

《第8位：インターネット通信サービス》… 光ファイバー等による通信サービスの契約

《第9位：四輪自動車》

《第10位：役務・その他サービス》

… 投資の被害回復、過払い金返還請求の代行サービス、個人情報の削除など

【年代別の苦情相談状況】

- ・ 20歳未満から60歳代までで最も多い相談は、「デジタルコンテンツ」
- ・ 70歳以上で最も多い相談は「健康食品」

年代別にみた苦情相談の多い商品・サービス

順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	健康食品
2	テレビ放送サービス	借家・アパート	借家・アパート	サラ金・ヤミ金	サラ金・ヤミ金	健康食品	商品一般
3	インターネット通信サービス	エステティックサービス	サラ金・ヤミ金	借家・アパート	工事・建築	他の金融関連サービス	新聞
4	かぼん	サラ金・ヤミ金	携帯電話サービス	インターネット通信サービス	借家・アパート	商品一般	工事・建築
5	携帯電話サービス	商品一般	携帯電話	商品一般	健康食品	インターネット通信サービス	ファンド型投資商品

【被害回復の状況】

アイネスに相談があった契約・購入金額の合計額（判明分のみ）は、25年度は16億8千万円となっている。

アイネスでは、一昨年から被害回復金額を集計しており、25年度の被害回復金額（判明分のみ）は1億7千万円にのぼっている。

※詳しくはアイネスのホームページをご覧ください。

… http://www.pref.oita.jp/uploaded/life/265567_361703_misc.pdf

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 消費者ホットライン：0570-064-370 》

☆ 大分県の消費生活相談窓口 ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ 消費生活等相談（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日を除く）9：00～17：30
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ 消費生活特別相談

- 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- 相談電話：097-534-0999

◇ 食品表示110番（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- 相談電話：097-536-5000

☆ メルマガ登録者を募集しています！

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

=====
大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）
〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）
TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684
ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>
E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp
=====

***** ◇◆ 目次 ◆◇ *****

- 1 ボタン電池の誤飲に注意！
- 2 子どもの家庭内事故を防ごう！
- 3 アイネスからのお知らせ

■ ボタン電池の誤飲に注意！

消費者庁では、乳幼児のボタン電池の誤飲に関して注意喚起を行っています。

ボタン電池は誤飲すると危険です！ ボタン電池を飲み込むと、体内で消化管等と接触し、放電により短時間でも潰瘍ができて穴が開くなど重症化し、場合によっては死に至ることがあります。



ボタン電池は、玩具だけでなく、時計、タイマー、LEDライトなど子どもが簡単に手にできる様々な日用品に使われていて、こうした製品で子どもが遊んでいたことによる事故が多数発生しています。

消費者庁の調査では、今年3月末までの4年間で、3歳以下の子どものボタン電池誤飲の事故が91件報告され、そのうち1歳児の誤飲が半数以上の54件を占めています。

一方、乳幼児の保護者に対するアンケートでは、ボタン電池の誤飲によって重症化することを知らない人が多いことがわかりました。

〈事故を防ぐには〉

事故を防ぐため、次のような基本的な注意を徹底するとともに、万一、誤飲した、又はその疑いがある場合は、すぐに医療機関を受診してください。

- どの製品にボタン電池が使われているか、電池蓋が外れやすい状態でないか確認する
- ボタン電池は、絶対に子どもの手の届かないところで保管する

○ 電池交換は子どもの目の届かないところで行う など

詳しくは…（消費者庁ホームページ）

http://www.caa.go.jp/safety/pdf/140618kouhyou_1.pdf

また、ボタン電池に限らず、たばこ、化学物質、動植物の毒等による様々な誤飲や中毒の事故については、公益財団法人日本中毒情報センターの中毒110番・電話サービスの情報提供が受けられます。（事故発生時に限定、情報提供料は無料）

大阪中毒110番 … 072-727-2499 （24時間対応）

<http://www.j-poison-ic.or.jp/homepage.nsf>

■ 子どもの家庭内事故を防ごう！

子どもは、周りの大人から見ると思いがけない行動や反応をすることがあり、その結果としてさまざまな「不慮の事故」に巻き込まれることが少なくありません。

消費者庁等では、13医療機関を対象として、平成22年12月から24年12月までの約2年間で約1万件の事故情報を収集しています。子どもを対象とした医療機関からの事故情報が多く寄せられたことから、年齢別では12歳以下の子どもの事故情報が全体の約8割を占めていました。また、子どもの事故情報のうち3分の2が住居内で発生しています。

- ◆ 乳幼児が転倒し、歯ブラシや耳かきが突き刺さった事故
- ◆ 階段やベットからの転落や風呂場での転倒
- ◆ 暖房器具、炊飯器、滑り台などによるやけど
- ◆ 硬貨、文房具の部品、おもちゃなどが、子どもの口、鼻、耳や眼に
- ◆ お菓子を食べたら酔っぱらった など

国民生活センターでは、子どもの危害・危険情報について、まとめています。

http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/kodomo_jiko.html

〈事故を防ぐための注意点〉

子どもは日々成長・発達し、昨日はできなかったことが今日ではできるようになります。

その過程では必ず事故は発生するということを理解しましょう。

事故の予防に取り組むときには、自分の子どもの月齢や年齢で起こりやすい事故、重症化しやすい事故、発生頻度が高い事故は何なのかを知り、それに対して家庭内の環境設備を整えて予防策をとることが重要です。

- 子どもを高さがある場所に乘せたら目を離さないようにしましょう。柵や囲い等で転落

を防ぎましょう。

- 入浴中は子どもから目を離さないようにしましょう。入浴中以外でも、子どもが風呂場に簡単に近づけないようにしましょう。
- 火や電気等のやけどを負う危険があるものには子どもを近づけないようにしましょう。
- タバコや電池等は子どもの手に触れるところに置かないようにしましょう。
- 商品選びを工夫しましょう。

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ **市町村の消費生活相談窓口**

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口
に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 **消費者ホットライン：0570-064-370** 》

☆ **大分県の消費生活相談窓口** ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ **消費生活等相談**（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：**097-534-0999**

◇ **消費生活特別相談**

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：**097-534-0999**

◇ **食品表示110番**（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- ・ 相談電話：**097-536-5000**

☆ **メルマガ登録者を募集しています！**

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp

***** ◇◆ 目次 ◆◇ *****

- 1 最近の相談事例から
- 2 アイネスからのお知らせ

■ 最近の相談事例から

アイネスに最近寄せられた消費者トラブルについて、ご紹介します。

いずれのケースについても、不安を感じたり、対処に困った場合には、直ぐにお住まいの市町村の消費生活相談窓口やアイネスにご相談下さい。

水の無料モニター

飲料水を無料で送るというもので、送られる量が10リットルなど多いことから、心配になっての相談が多く寄せられています。

〈事例1〉水の無料モニターを勧める電話があり、了承したところ、10リットルを送ると言われて不安になった。断れるだろうか。

〈事例2〉覚えのない業者から無料の水が送られてきた。不審だ。

【アドバイス】

● 今回のケースは、商品を一方的に送り付け、その後料金を請求するものではありませんが、通常の試供品に比べて量が多いため、相談が寄せられているものです。今後勧誘を受けたくないのであれば、次回電話があった際にはっきりと断りましょう。

● 初回が無料又は格安な価格の通信販売でも、その後、通常価格での商品の購入を電話で勧誘されたり、2回目以降の通常価格での定期購入が初回申込の条件となっているなど様々ですので、申込時によく確認することが大切です。

料金未払いがあり裁判所に訴状を申請したというハガキ

国民〇〇相談センターなど中立的な公的機関を思わせる名称のところから「確認通知書」などと記載されたハガキが届いたとの相談です。

〈事例1〉「あなたの利用料金が未払いになっているので、簡易裁判所に訴状を申請したことを通知する。」と書かれたハガキが届いたが、身に覚えがない。どうしたらよいか。

〈事例2〉「民事訴訟裁判通知書」と書かれたハガキが届いた。すぐに連絡するよう書かれているが、連絡した方が良さだろうか。

【アドバイス】

● 過去に利用した業者への料金未支払や契約違反があると思わせ、「裁判になる」、「給料を差し押さえる」などと脅して不安にさせたうえで、中立的な立場でトラブル解決の支援を

するようにみせかけます。消費者が連絡をしてしまうと様々な名目で金銭を要求してきます。

- 利用した覚えがない請求は、決して相手に連絡せず、支払わずに無視してください。
- ハガキや封書のほか、電子メールによる架空請求の場合もありますので、十分に注意してください。

トラブル発生時のネット検索トラブル

アダルトサイトで高額な請求を受けたので、インターネット広告にあった業者に代理交渉を依頼したという相談です。

〈事例1〉インターネットのアダルトサイトで「18歳以上」をクリックしたら、9万円の請求画面が表示され、画面が貼り付いて消えない。ネットで「消費生活センター」を検索し表示されたところに相談したら、そこは興信所のように「5万円でアダルトサイトから連絡が来ないようにする」と言われたが、大丈夫だろうか。

【アドバイス】

- アダルトサイトは、分かりやすい有料表示や契約内容を確認・訂正できる画面がないことから、支払う必要はないと考えられます。
- 業者に連絡してはいけません。サイトにアクセスしただけでは住所や電話番号などの個人情報は相手には分かりませんが、業者に連絡すると、会話中に勤務先等の個人情報等を業者に知られるおそれがあります。
- インターネットで「消費者トラブル」などと検索すると、公的機関に混ざって探偵事務所や興信所等が表示されることがあります。これらの業者は調査は行えても、相手事業者と交渉してトラブルを解決することはできません。
- 請求画面が貼り付いて消えないときは、「ネット安心センター」にご相談ください。
電話番号 097-533-4155 (月～金 9:00～16:00)

<http://www.hyper.or.jp/staticpages/index.php/anshin>

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口
に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 消費者ホットライン：0570-064-370 》

☆ 県の消費生活相談窓口 ※メールやファックスでは受付していません。

◇ 消費生活等相談（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日を除く）9：00～17：30
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ 消費生活特別相談

- 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- 相談電話：097-534-0999

◇ 食品表示110番（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- 相談電話：097-536-5000

☆ メルマガ登録者を募集しています！

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

=====
大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）
〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）
TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684
ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>
E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp
=====

***** ◇◆ 目次 ◆◇ *****

- 1 夏の事故防止
- 2 アイネスからのお知らせ

■ 夏の事故防止

梅雨が上がり、いよいよ夏の到来です。夏は海や山など屋外で過ごす機会も多く、一方、暑さをしのぐためエアコンや扇風機を使用する時間も増えることから、夏特有の様々な事故が起こります。

夏に起こりやすい事故をまとめました。ご注意ください、楽しい夏をお過ごし下さい。

古い扇風機で事故多発

熱中症にならないためにもエアコンや扇風機を適切に使うことは大切ですが、15年以上経過したような古い扇風機では、部品の劣化により発火し、住宅を全焼するなどの事故が多発しており、注意が必要です！

〈事例〉

使用中の扇風機付近から出火して、住宅の一部を焼損した。（平成24年8月・奈良県）

〈原因〉

約20年使用したため部品の劣化により異常発熱し、周囲のホコリ等に着火して発火

〈アドバイス〉

次の症状がある場合は、電源プラグを抜いて、使用を中止して下さい。

- ① スイッチを入れてもファンが回らない、又は、叩くと回り出す。
- ② ファンの回転が遅かったり、不規則だったりする。
- ③ モーター部分が熱い、焦げくさい、又は、異常な音がする。
- ④ コードが折れ曲がったり破損している。

エアコンの事故

NITE⁽¹⁾のまとめでは、エアコンによる事故が全国で347件⁽²⁾発生しています。

※⁽¹⁾独立行政法人製品評価技術基盤機構 ⁽²⁾平成24年度までの5年間の事故件数

〈事例〉

使用中のエアコンから、異音とともに出火した。（平成24年9月・高知県）

〈原因〉

エアコンを使用者自身が洗浄した際に洗浄液が電気部品内に侵入したため、使用中に発火

〈アドバイス〉

エアコンの内部洗浄にあたっては、洗浄剤が電気部品に侵入しないように作業する必要があり、高い専門知識が求められます。洗浄の際は、購入店やメーカーに相談して下さい。

この他にエアコンでは、次のような事故が発生しており、注意が必要です。

- ① 10年以上の長期使用で、室外機の電機部品に絶縁低下や劣化が起こって異常発熱
- ② 室外機にナメクジやムカデなどの小動物が侵入し、基板に接触して発煙
- ③ 電源コードの継ぎ足しなどの不適切な接続による異常発熱
- ④ 電源プラグとコンセントのすきまにホコリがたまって発火

カセットコンロによる事故

夏はバーベキューなど野外でカセットコンロを使って調理する機会も多いと思いますが、カセットコンロの誤った使い方は大事故につながります。

〈事例〉

カセットコンロを2台並べ、その上に鉄板を置いて使用していたところ、ガスボンベが破裂して15人がやけどを負った。

〈原因〉

加熱された鉄板の放射熱によってガスボンベが過熱されたため、爆発が発生

〈アドバイス〉

カセットコンロを2台並べ、その上に鉄板を置いて使用したり、カセットコンロは1台でも、コンロを覆うような大きな鉄板や鍋は使用しないでください。放射熱によりカセットボンベが過熱されて爆発する事故が起きています。



カセットコンロは、この他に次のようなことにも注意する必要があります。

- ① カセットボンベは正しく装着する。
- ② 炭の火おこしに使わない。炭の放射熱によって、ボンベが過熱されます。
- ③ ガスカートリッジ直結型ガスコンロは傾けない。平坦な場所で水平に置く。
- ④ 車内など、高温になるところにカセットボンベを置かない。

冷却グッズによる事故

夏は、冷却パッド、冷却スカーフ、冷却スプレーなどの冷却グッズが人気ですが、使い方を誤るとやけど等の事故につながります。

【 冷却用スカーフ・冷却パッド 】

〈 事例 〉

冷却用スカーフを首に巻いて使用したところ、皮膚炎を発症した。

〈 原因 〉

冷却用スカーフに含まれる成分により、皮膚炎を発症したものと考えられます。

〈アドバイス〉

- 肌に触れる冷却パッドや冷却スカーフを使用すると、まれに体質によってはアレルギー性接触皮膚炎を起こすおそれがあります。使用中、肌に刺激を感じたり、かゆみや不快感等がある場合には、すぐに使用を中止して専門医の診察を受けてください。
- 冷却用品には、防腐剤や保冷剤等さまざまな化学物質が含まれています。破いたり、内容物に触れないようにしましょう。また、初回使用前に洗濯する必要がある製品もあります。取扱説明書を読み、使用方法を守ってください。

【 冷却スプレー 】

〈 事例 〉

冷却スプレーを使用後、たばこを吸うためにライターに点火したところ、周辺を焼損し、手足などにやけどを負った。

〈 原因 〉

室内でライターを点火したため、滞留していたスプレー缶の可燃性ガス（LPガス）に引火して、やけどを負ったものと推定されます。

〈アドバイス〉

- 冷却スプレーには可燃性ガスが含まれています。冷却スプレーを使用した後に、近くでライターやこんろを点火しないでください。可燃性ガスに引火するおそれがあります。特に、車内やテントの中など狭い空間での使用は要注意です。
- 冷却スプレーの噴射時間が長すぎたり、距離が近すぎたりすると、凍傷等のおそれもあります。使用上の注意を守って使用しましょう。

※ 以上は、NITE（独立行政法人製品評価技術基盤機構）の資料から引用

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口
に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 消費者ホットライン：0570-064-370 》

☆ 大分県の消費生活相談窓口

※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ **消費生活等相談**（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ **消費生活特別相談**

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ **食品表示110番**（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- ・ 相談電話：097-536-5000

☆ **メルマガ登録者を募集しています！**

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp

=====

***** ◇◆ 目次 ◆◇ *****

- 1 ご注意！ 新聞購読のトラブル
- 2 アイネスからのお知らせ

■ ご注意！新聞購読のトラブル

配達された新聞を手に取り、最新のニュースに目を通すのが毎朝の楽しみという人も多いと思いますが、新聞の購読契約のトラブルは、ここ6年連続して訪問販売トラブルのトップを占めています。

そこで、新聞の購読契約の注意点についてまとめました。

新聞購読のトラブルは、長期購読契約の解約に関するものが多く、その際、契約時にもらった景品代の返還をどうするかが解決を難しくしています。

特に高齢者から多くの相談が寄せられています。これは、契約期間が終了するまでの間に、入院や介護、死亡などにより購読が続けられなくなったなどによるものです。

〈相談事例〉

- ◆ 5年先までの契約をさせ、解約を希望すると景品代を請求された。
- ◆ 老人ホームに入居するため、契約の解約を申し出ても、解約を認めてもらえなかった。又は、景品を買って返せと言われた。
- ◆ 「いつでも解約できる」と言われ契約したのに、解約を申し出ると解約料を請求された。
- ◆ 購読期間1カ月のつもりで契約したが、購読契約書には3年と書かれていた。
- ◆ アンケート用紙だと言われてサインしたが、実は新聞の購読契約書だった。

新聞購読契約のルール

契約期間を定めて新聞の契約をした場合は、契約が成立しています。クーリング・オフに該当しない限り、契約者が一方的に解約できるわけではありません。

購読契約の際は、契約期間終了まで購読できるか慎重に考え、契約書面の内容をよく確認することが大切です。

購読契約の解約にあたってのルールは、次のとおりです。

ルール1 新聞の訪問販売は、8日間に限りクーリング・オフが適用されます。クーリング・オフは、理由を問わずに無条件で解約できる制度ですが、申出期間が限られています。購読契約をしたものの望まない契約だった場合は、期間内（8日間）に書面でクーリング・オフ通知をすれば解約が可能です。

ルール2 「新聞販売のルール」で、解約に応じる場合を決めています。新聞業界では、「新聞購読契約に関するガイドライン」を定め、次に該当する場合は、解約に応じると決めています。

- ① 威迫や不実告知など、不適切な勧誘があった時
- ② 新聞公正競争規約の上限を超える景品類の提供があった時
- ③ 相手方の判断力が不足している状態で契約した時(認知症の方など)
- ④ 相手方が本人や配偶者以外の名前で契約した時
- ⑤ 購読者の死亡、購読が困難になる病気・入院・転居などをした時
- ⑥ 未成年者との契約であった時

ルール3 以上に該当しない契約の解約は、新聞販売所(店)との話し合いにより解決することになります。

解約の際にトラブルになったなど、お困りの場合は市町村の相談窓口やアイネスにご相談下さい。

景品提供のルール

懸賞や景品の上限額は公正取引委員会の告示で決められており、新聞契約の場合は、契約額の8%又は6ヶ月分の購読料金の8%のいずれか低い金額(月額3,500円の場合の6ヶ月分…1,680円)が景品類の上限になります。

景品につられて契約しないことが、大切です。

【消費者へのアドバイス】

- トラブル防止の観点から長期の契約や、数年先からの契約は避けること
- 不用意にドアを開けない、きっぱりと断る
- サインをする前に購読契約書に記載された契約期間などをよく確認する
- 景品につられて契約しない
- 望まない契約はクーリング・オフを
- 高齢者の場合は、家族や周囲が見守りを

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口

に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 消費者ホットライン：0570-064-370 》

☆ 大分県の消費生活相談窓口

※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ 消費生活等相談（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ 消費生活特別相談

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ 食品表示110番（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- ・ 相談電話：097-536-5000

☆ メルマガ登録者を募集しています！

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp

=====

***** ◇◆ 目次 ◆◇ *****

- 1 ご注意！アダルトサイトのワンクリック請求
- 2 アイネスからのお知らせ

■ **ご注意！アダルトサイトのワンクリック請求**

パソコンやスマートフォンでアダルトサイトにアクセスしたところ、いきなり「登録ありがとうございます」などと表示され、高額な料金を請求されるのが、「ワンクリック請求」です。

このワンクリック請求など、インターネットを通じての情報提供サービス（デジタルコンテンツ）に関する相談が、大分県でも6年連続して第1位となっており、件数も第2位以下を大きく引き離しています。

また手口も多様化・巧妙化しています。そこで、ワンクリック請求についてまとめました。

ワンクリック請求の手口

様々な手口により、業者は消費者を不安にさせたうえで、請求を行っています。

〈従来の手口〉

- ◆ 無料だと思ってアダルトサイトを閲覧していたところ、突然有料のサイトになり、9万8千円の請求画面が表示された。電源を落としても、請求画面が張り付いて消えない。
- ◆ アダルト情報サイトに接続して年齢を確認したら入会となり、高額料金を請求された。業者に連絡したら、3日目以降は倍の金額になると言われた。

〈手口が巧妙化・多様化〉… 女性や未成年の利用による相談が増加

- ◆ 無料占いサイト、ゲーム、アニメ、無料小説サイトなどを閲覧していたら、いつのまにかアダルトサイト等につながり、料金を請求されたなど、手口が巧妙化。
- ◆ 従来のパソコンや携帯電話に加えて、スマートフォンの利用による相談が急増
- ◆ ゲーム機や携帯型音楽プレーヤー、テレビ等からインターネットに接続し、あまりよく確認せずに、年齢認証などに対して何回か「ハイ」をクリックしたところ、数万円を請求された。

ワンクリック請求への対応

- 画面上に「請求を無視すると訴訟する」などと表示されることもありますが、そもそもサイトに有料の表示がなければ、支払う必要はありません。
- アダルトサイトにアクセスし、年齢確認の画面をクリックすることで、IPアドレスは業者に伝わりますが、IPアドレスだけでは住所や電話番号などの個人情報には分かりません。

● あわてて業者に連絡してはいけません。業者は違法と知りながらやっていることであり、事情を説明して納得してもらえない相手ではありません。問題が解決するどころか、会話中に勤務先などの個人情報を業者に知られ、二次被害のトラブルのおそれもあります。

インターネット関係の請求にクーリング・オフできる？

クーリング・オフは、訪問販売などで契約したときに、一定期間、無条件で契約を解除できる制度ですが、通信販売やインターネット契約にクーリング・オフは適用されません。

〈クーリング・オフできる取引〉

訪問販売、訪問購入、電話勧誘販売、エステ、パソコン・英語教室、塾、家庭教師
マルチ商法、内職商法、モニター商法 等

〈クーリング・オフできない取引〉

お店に行つての買物や契約、通信販売、現金で購入した3千円未満の商品
プロバイダ等の通信契約、自動車、葬式 等

請求画面が貼り付いて消えないときの対応

パソコン上で請求画面が貼り付いて消えないときは、「ネットあんしんセンター」にご相談できます。

公益財団法人 ハイパーネットワーク社会研究所 ネットあんしんセンター

<http://www.hyper.or.jp/staticpages/index.php/anshin>

大分市東春日町51番6 大分第2ソフィアプラザビル4F

電話：097-533-4155（月曜～金曜 9:00～16:00（祝日を除く））

メール：center@hyper.or.jp（随時受付）

FAX：097-537-8820（随時受付）

請求に払ってしまうと、次々に請求が

ワンクリック請求に対して、請求されるままに払っても、それで請求は止まる訳ではありません。

むしろ、「請求すれば支払ってもらえる人」だとの情報が他の業者にも流れるなどにより、その後、様々な業者から様々な名目で次々に請求されるおそれがあり、請求額も30万、50万、80万円と大きくなっていきます。

トラブル時のネット検索に注意

インターネットで検索した業者に、消費者トラブルの解決を数万円で依頼したが解決できないという相談が寄せられています。

インターネットで「消費者トラブル」などと検索すると、国民生活センター等の公的機関より先に、広告として探偵事務所や興信所等が表示されることがあります。

これらの業者は有償で調査は行いますが、相手事業者と交渉してトラブルを解決することはできません。

お困りの際は、まず、市町村の相談窓口やアイネスにご相談下さい。

消費者ホットライン〈0570-064-370〉は、全国どこからでも、市内料金でお住まいの市町村や都道府県の相談窓口つながり、相談できます。

アダルトDVDの送り付けトラブル

いきなり商品が送られてきて、代金を請求されるのが「送り付け商法」です。

去年は健康食品の送り付けの相談が急増しましたが、今年は違法なアダルトDVDの送り付けについて国民生活センターが注意喚起しています。

〈事例1〉申し込んでいないのに、モザイク処理等の修正がほどこされていないアダルトDVDが送り付けられ、DVD代金約60万円を請求された

〈事例2〉アダルトDVDが送られてきて、その後、「代金を払え」と執拗に電話がかかってくる。

【アドバイス】

- 注文していないのであれば代金を支払う必要はありません。
- 業者に連絡をとってはいけません。困ったときは、市町村やアイネスに相談して下さい。…詳しくは（国民生活センターのホ-ム-ヱ-ジ）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20140714_2.html

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 消費者ホットライン：0570-064-370 》

☆ 大分県の消費生活相談窓口 ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ 消費生活等相談（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ 消費生活特別相談

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ 食品表示110番（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- ・ 相談電話：097-536-5000

☆ メルマガ登録者を募集しています！

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、

下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp (メルマガ専用アドレス)

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp

=====

***** ◇◆ 目次 ◆◇ *****

- 1 ご注意！シニア世代の消費者被害
- 2 アイネスからのお知らせ

■ ご注意！シニア世代の消費者被害

シニア世代の消費者被害が後を絶ちません。

平成25年度にアイネスが受け付けた消費生活相談件数のうち、70歳以上の相談が最も多く22%を、次いで60歳代が14%を占めており、特に70歳以上の相談件数が増加しています。

そこで、シニア世代の消費者被害についてまとめました。

シニア世代に多い相談内容

〈70歳以上〉

- ・第1位：健康食品 …健康食品の送り付け等で、昨年度から急増
- ・第2位：商品一般 …商品やサービスが特定できないもの
…注文した覚えがないため、開封していない商品や、覚えのない請求書 等
- ・第3位：新聞 …長期間の購読契約に関するもの 等

〈60歳代〉

- ・第1位：デジタルコンテンツ …インターネットを通じたの情報提供サービス
…アダルトサイト（ワンクリック請求）や出会い系サイト 等
- ・第2位：健康食品
- ・第3位：その他金融サービス
…クレジットカードの紛失・入退会、海外の通貨・宝くじの取引 等

健康食品のトラブル

昨年度多かったのが、健康食品の送り付けトラブルの相談です。最近はこれに代わって、次のような相談が多くなっています。

〈初回限定格安の健康食品〉

初回限定で格安の健康食品を買ったのに、その後も継続して通常価格の商品が送られてくるという相談です。

テレビ広告や新聞の折り込みチラシでよく目にする初回限定の購入申し込みですが、その後の継続購入の申し込みとセットの契約になっていて、次の月から通常価格の商品が継続して送られてくる場合がありますので注意が必要です。

また一度申し込んだら、その後電話勧誘が頻繁にあるという相談もあります。

【アドバイス】

- 購入の申し込みの際は、本当に必要なものをよく考えて判断しましょう。
- パンフレットや商品に同封されている説明書をよく読みましょう。
- お困りの際は、市町村の消費生活相談窓口やアイネスにご相談下さい。

〈有料だった健康食品の試供品〉

無料と思って飲んだ試供品が有料だったとの相談が寄せられています。

健康食品の試供品を送ると電話があり、無料だと思って承諾したら、その後に代金を請求されたり、健康食品は無料でも送料分を請求されるものです。

【アドバイス】

- 業者が「試供品」「お試し」「サンプル」などと言うことで、消費者に無料だと思い込ませるケースがあります。無料であるかどうかを確認するようにしましょう。
- 試供品が無料でも、その後、商品購入の勧誘が続くこともあります。
- 試供品の勧誘があった際は、本当に必要なものをよく考えて判断しましょう。

〈健康食品の効能〉

テレビ等にあふれる健康食品の広告。実は、健康食品は薬ではなく食品です。「やせる」、「病気が治る」など効能や効果を宣伝、表示することは、薬事法で禁止されています。

一方、企業が提供する情報では有効性のみが強調されるため、誤解を生じやすい状況にあります。

健康食品は、あくまでも食生活における補助的なものと考えることが大切です。

健康食品に関するホームページでお薦めは、独立行政法人国立健康・栄養研究所の「健康食品」の安全性・有効性情報…<https://hfnet.nih.go.jp/> です。

同ページの「素材情報データベース」では、健康食品に含まれる成分の有効性や安全性の最新情報が満載です。

劇場型勧誘…買え買え詐欺

「必ずもうかる」など言葉巧みに未公開株や外国通貨等への投資を勧誘する『利殖商法』や、訪問してきた業者が必要のない工事契約や高額な商品の契約を迫る『点検商法』など、シニア世代には様々な勧誘が行われていますが、特に巧妙化しているのが『買え買え詐欺』の手口です

〈買え買え詐欺とは〉

複数の登場人物が次々に登場して、まるで演劇のようにそれぞれの役を演じて消費者をだまして、お金を振り込ませようとするのが、買え買え詐欺です。

未公開株、社債や、老人ホームの権利、東京オリンピックなど対象は様々ですが、シニア世代が興味を持ちそうな事業や社会貢献に関係するものが多くなっています。

〈詐欺の手口〉

典型的な手口は次のようなもので、ますます巧妙化しています。

- ① ある日突然、A社の事業に関するパンフレットが自宅に届きます。
- ② その後B社から、「A社のパンフレットが届いていないか?」、「パンフレットが届いた人だけが、A社の事業の権利を買うことができる。あなたがA社から買っていただければ、すぐに高額で買い取る。」など次々と電話で勧誘し、契約をあおります。
- ③ 消費者がA社に商品の購入を申し込んで代金を払った途端に、A社、B社とも連絡が取れなくなって、詐欺と気づきます。
- ④ 勧誘を断っても、震災のボランティア活動を行うので名義だけでも貸してほしいなどと依頼され、了解すると、その後に、名義貸しが国等にばれたので対応のために至急30万円が必要などと要求されています。
- ⑤ 更に、一度被害にあった人に対して、「被害を取り戻す」などといって、お金をだまし取る手口も増えています。

【アドバイス】

- 「買え買え詐欺」では、一度お金を送ってしまうと、取り戻すことは困難です。絶対にお金を払わないで下さい。
- 勧誘の電話を受けた際、長く話を聞いてしまうと切りづらくなります。早めにきっぱり断りましょう。
- トラブルに遭っている人のほとんどがシニア世代です。家族や周囲の人の見守りが大切です。
- 買え買え詐欺に限らず、おかしいと思ったときやトラブルが起きたときは、できるだけ早く市町村の消費生活相談窓口やアイネスにご相談下さい。

個人情報をめぐるトラブル

県や国の公的機関や大手企業の名前をかたって、個人情報を聞き出すなど、個人情報に関するトラブルが増加しています。

〈相談事例〉

- ・ 県庁からの電話で、誕生日や年金の受給額を聞かれ、調査に協力しないと、年金を停止すると脅された。電話を切っても、すぐに電話がかかる。
- ・ 公的機関をかたり、「あなたの個人情報が漏れている。削除してあげる」と電話があった。

【アドバイス】

- 公的機関が個人宅に電話して、いきなり誕生日や家族構成などを尋ねたり、年金の支給停止を告げるなどということはありません。
- 個人情報の削除を持ちかける電話は詐欺です。相手にせず、すぐに電話を切って下さい。
- お困りの際は市町村の消費生活相談窓口やアイネスにご相談下さい。

新聞購読のトラブル

訪問販売に伴うトラブルで最も多いのが、新聞の購読契約に関するものです。

なかでも高齢者から多くの相談が寄せられています。これは、契約期間が終了するまでの間に、入院や介護、死亡などにより購読が続けられなくなったなどによるものです。

新聞購読契約の注意点については、先月発行のアイネス消費生活情報No.116に詳しくまとめています。

アダルトサイトのワンクリック請求

インターネットを通じての情報提供サービス（デジタルコンテンツ）の相談で多いのが、アダルトサイトのワンクリック請求です。アダルトサイトで、無料と思ってクリックしたら、いきなり料金請求画面が出た、という相談は、高齢者からも多く寄せられています。

このワンクリック請求の対処法については、先月発行のアイネス消費生活情報No.117をご覧ください。

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口
に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 消費者ホットライン：0570-064-370 》

☆ 大分県の消費生活相談窓口 ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ 消費生活等相談（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ 消費生活特別相談

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ 食品表示110番（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- ・ 相談電話：097-536-5000

☆ メルマガ登録者を募集しています！

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp

=====

***** ◇◆ 目次 ◆◇ *****

- 1 夏物のクリーニングとトラブル防止
- 2 アイネスからのお知らせ

■ 夏物のクリーニングとトラブル防止

秋の訪れを感じ、夏物衣類のクリーニングをお考えの人も多いと思います。

ドライクリーニングは、水洗いに比べて色落ちや型くずれが起こりにくいとされていますが、トラブルが起きても原因の特定が難しいサービスのひとつです。

そこで、この夏に着た衣類をクリーニングに出す際の注意点、クリーニングを上手に利用するコツ、トラブル防止についてまとめました。

夏物のクリーニング

例年より暑くなかった今年の夏ですが、夏に着た衣類には、多くの汗が付着しています。

ドライクリーニングでは、汗成分は落としきれずに残りがち。これが変色や臭い、ゴワツキなどのトラブルの原因になることがあります。

クリーニングに出す際は、汗成分を落としたい旨を伝え、その衣料に適した方法を提案してもらいましょう。（参照：洗濯の科学第58号第3号）

水溶性の汚れ	油溶性の汚れ
<ul style="list-style-type: none"> • 水に溶けたり、水の中に散らばることにより落ちる汚れ • 洗濯機で洗えます。 • すぐ洗わずに放置すると酸素に触れて(酸化)、落ちにくく 	<ul style="list-style-type: none"> • 油を含んだ汚れ • 水には溶けません。 • ドライクリーニングの溶剤や洗剤で汚れを溶かします。
<p>汗、尿、コーヒー 醤油、食塩 など</p>	<p>料理の食べこぼし、 皮脂、機械油 など</p>



《Sマーク》

《LDマーク》



クリーニングを出すとき・受け取るとき

ドライクリーニングは、水洗いに比べて色落ちや型くずれが起こりにくいとされていますが、トラブルが起きても原因の特定が難しいサービスのひとつです。

仕上がりに異常があった場合、クリーニング店の責任だと思いがちですが、次のようなことが原因の場合もあります。

- ① 着用中の繰り返しの摩耗、雨や日光、保管中の虫食いなどの影響を受けた衣服が、クリーニングの際の摩擦や溶剤の影響などにより、目に見える損傷や変色まで拡大
- ② 衣類そのものの品質や素材の組み合わせ、使用された染料などの問題が表面化
- ③ クリーニング後の保管中の虫食いの被害や変色

クリーニングを出す時に汚れの原因を正確にお店に伝えたり、受け取る時に仕上がり具合をすぐチェックするなどにより、トラブルを避けることができます。

《アドバイス》 ～～クリーニングを預ける時と、受け取る時が肝心！

- ☆預ける時と受け取る時は、衣類の数を店側と消費者側で十分に確認する。
- ☆預ける時は、汚れや傷みの箇所などの情報と自分の要望を店側に伝える。
- ☆クリーニングに出したら、なるべく早く引き取りに行く。
- ☆衣類を受け取ったら、仕上がりをすぐチェックする。
- ☆受け取り後は、袋・カバーをはずし、日陰で風を通してから収納する。
- ☆石油臭があるときは着用しない。…火傷のおそれが！合成皮革などは特に注意
- ☆トラブルに気づいたら、できるだけ早く店に連絡する。

信頼できるクリーニング店の選び方

大切な衣類を長く着るためには、普段の手入れが大事ですが、クリーニングに出すときは、クリーニング技術の確かな店選びがポイントになります。

技術の確かな店とは、受付時の点検をしっかり行い、衣類に適したクリーニング方法で仕上げる事ができる店です。

また、衣類にトラブルが起きてしまったときに、消費者の苦情をよく聞き、誠実な対応をしてくれる店選びも大切なポイントです。

お店選びの参考になるのが、標準営業約款制度「Sマーク」です。このマークは、消費者の安全・安心を守る目印として導入^(*)されているもので、厚生労働大臣が認可した標準営業約款制度の登録店であることを示しています。

(*)導入業種：クリーニング業、理容業、美容業、めん類飲食店営業、一般飲食店営業

近所の評判を聞いたり、自分で試してみても技術力のある店を見つけましょう。

クリーニング事故の賠償基準

クリーニングトラブルの際に賠償の基本となるのが、「クリーニング事故賠償基準」です。これは、公平・効率的なトラブルの解決と消費者の迅速な救済を目的に定められたもので、補償額の割合を物品の平均使用年数や使用状況などに応じて設定したものです。

(賠償基準の補償額算定式)

- ・補償額＝（購入価格ではなく）事故発生時における同一品質の新品の市価×補償割合

- ・ 補償割合…洗濯物の使用年月と使用状態により3段階に区分
(補償割合の算定例)
 - ・ 3年未満使用した冬物背広…使用状態により59%、42%又は30%
 - ・ 8年以上使用した冬物背広…使用状態により21%、7%又は3%
 - ・ 3年未満使用したブラウス…使用状態により49%、30%又は19%
- (賠償の対象外)
- ・ 受け取ってから6ヶ月以上が経過した洗濯物 等

SマークやLDマーク^(※)を表示している店は「クリーニング事故賠償基準」に基づいて賠償をしていますので、安心の目安になります。

(※) LDマーク：クリーニング生活衛生同業組合の加盟店

この賠償基準は、SマークやLDマークの加盟店以外の場合でも交渉時の参考となります。詳しくは、次の大分県生活衛生営業指導センターのホームページをご覧ください。

http://center.oita-navi.jp/shohisha/cl_trable.html

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口
に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 消費者ホットライン：0570-064-370 》

☆ 大分県の消費生活相談窓口 ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ 消費生活等相談 (契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談)

- ・ 受付時間：月～金曜日(祝、休日を除く) 9:00～17:30
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ 消費生活特別相談

- ・ 受付時間：日曜日(第3日曜を除く) 13:00～16:00
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ 食品表示110番 (不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など)

- ・ 受付時間：月～金曜日(祝、休日を除く) 9:00～16:30
- ・ 相談電話：097-536-5000

☆ メルマガ登録者を募集しています！

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp (メルマガ専用アドレス)

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp

=====

■ インターネットに関する最近の相談事例

インターネットによる情報提供サービスの相談は、大分県でも6年連続して第1位となっており、今年も多くの相談が寄せられています。

そこで、最近アイネスに相談のあったインターネットに関係する事例について、注意点をまとめました。

SMSメールによるアダルトサイトのワンクリック請求

アダルトサイトを閲覧したら、突然に高額料金を請求される「ワンクリック請求」。この料金請求を無視していたら、電話番号宛てに送信されるSMSメールでも請求が届いたことから、個人情報が知られており心配だとの相談が複数件寄せられています。

通常、アダルトサイトにアクセスし年齢確認画面をクリックしても、IPアドレスが業者に知られるだけで、電話番号や住所などの個人情報まで相手には分かりません。

一方、これらの事例では、次のようなことから電話番号が漏れたと考えられ、注意が必要です。

- ◆ スマートフォンに、アダルト動画を見るための無料アプリをインストールしたことから、インストール中に個人情報等を抜き取られた。
- ◆ 携帯電話で、アダルト画面を見る際に電話番号などの個人情報を聞かれたので入力したり、退会手続きをしようとした際に個人情報を入力した。

【アドバイス】

- スマートフォン等にアプリをインストールする際は、アダルト動画に限らず、そのアプリがスマホのどの情報にアクセスするかを示す「アクセス許可」画面をよく確認することが大切です。不必要と思われる情報にアクセス許可を求めてくる場合は、許可をしないでアプリを削除しましょう。また、携帯電話等で個人情報を聞かれた際は注意が必要です。
- ワンクリック請求は、わかりやすい有料表示がなければ支払う必要はないと考えられます。「あわてて支払わない」、「業者に連絡しない」などで、被害を防げます。
- 業者に連絡してはいけません。問題が解決するどころか、会話中に勤務先等の個人情報等を業者に知られるおそれがあります。困ったときは、お住まいの市町村の相談窓口やアイネスにご相談ください。
- 請求画面が貼り付いて消えないときは、「ネットあんしんセンター」にご相談ください。
<http://www.hyper.or.jp/staticpages/index.php/anshin>

インターネット光回線の勧誘トラブル

インターネット光回線の契約に関する相談も多く寄せられています。

“安くなると言われたのに、安くならなかった”、“固定電話がなくなると言われた”、

“曖昧な返事をしたら工事日の連絡があった”、“勧誘がしつこい”など内容は様々です。

これらの勧誘は、サービスを提供する事業者（電気通信事業者）ではなく、代理店が行っていることが多く、販売促進のため関連した様々なサービス・商品を勧めてトラブルになった事例も寄せられています。

〈事例1〉大手電話会社を名乗る業者から光回線にしないかと電話があり、曖昧な返事をしたら、数日後に工事日の連絡があった。解約したい。

〈事例2〉65歳以上の方は電話工事をするようになったと電話があり、光回線を契約した。

〈事例3〉電話勧誘で光回線の契約をしたら、プロバイダも契約したことにになっていた。

【アドバイス】

- この契約は、クーリング・オフができません。勧誘されてもすぐに事業者に戻事をせず、契約内容等をきちんと確認することが大切です。必要がなければ、きっぱり断りましょう。
- 価格だけでなく、自分の利用環境や目的に照らして必要性を十分に検討しましょう。
- 割引やキャッシュバック等の目先の利益にとらわれず、今後継続的に支払う料金についても十分に検討することが大切です。
- お困りの際は、お早めに、お住まいの市町村の相談窓口やアイネスにご相談ください。

遠隔操作によるプロバイダ契約トラブル

電話で、インターネットに接続するためのプロバイダ契約の変更を持ち掛け、遠隔操作により設定変更をするものです。安くなるはずの料金が実際にはそうでなかったり、頼んでいないオプションサービスが契約になっていたなどでトラブルになっています。

〈事例1〉毎月のネット回線料金が格安になると電話で勧誘され、承諾した。その後、業者の電話による指示に従い、パソコンでプロバイダのホームページ画面を開くと、遠隔操作でプロバイダの変更が行われた。変更後に料金を確認すると、新しい契約先のほうが高額になることが分かった。解約を申し出たところ、違約金が必要と言われた。

〈事例2〉勧誘電話をかけてきた事業者に遠隔操作でプロバイダの設定をしてもらったが、頼んでいないオプションサービスも契約になっていた。

【アドバイス】

- 必要がなければ、きっぱり断ってください。
- 「今より安くなる」などと勧誘されても、契約前に契約内容に関する書面を求め、はっきり理解できなければ、承諾しないでください。
- プロバイダ等の契約は、法律上のクーリング・オフ制度はありません。困ったときは、お住まいの市町村の相談窓口やアイネスにご相談ください。

スマートフォンの“フリマアプリ”でトラブル

フリマアプリとは、スマートフォンやタブレット上で、実際の「フリーマーケット」のよ

うに商品の出品、購入ができるアプリケーションです。

手軽に利用できるため、若い世代を中心に使われており、トラブルが増加しています。

〈事例1〉中学生の娘がスマートフォンでフリマアプリをダウンロードし、500点以上の商品を購入した。購入代金の約300万円は、親のクレジットカード番号を入力して支払われていた。

〈事例2〉フリマアプリで「新品。未使用」と表示されていた洋服を、定価の半額で購入したが、届いた商品は破れもあり、どう見ても中古品だった。

〈事例2〉フリマアプリでハンドバックを購入したら、バックのポケットに虫の死骸が入っていた。返品したい。

【アドバイス】

- 簡単に商品購入ができることから、想像以上に高額な買い物になってしまうケースもあります。日ごろからスマートフォンの利用ルールについて親子で決めておくことが大切です。
- フリマアプリでは、代金のやり取りは運営会社を通して行われることが多いようですが、トラブルが発生しても、運営会社の規約に規定がなければ、解決は個人間の話し合いに委ねられ、返金等が困難になる場合もあります。
- フリマアプリをダウンロードする際は、規約等をよく読み、理解したうえで慎重に利用しましょう。

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口

に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 [消費者ホットライン：0570-064-370](tel:0570064370) 》

☆ 大分県の消費生活相談窓口 ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ 消費生活等相談（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：[097-534-0999](tel:0975340999)

◇ 消費生活特別相談

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：[097-534-0999](tel:0975340999)

◇ 食品表示110番（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- ・ 相談電話：[097-536-5000](tel:0975365000)

☆ **メルマガ登録者を募集しています！**

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp (メルマガ専用アドレス)

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp

=====

■ ご注意！シニア世代の事故防止

日常生活で起こる事故をまとめた東京消防庁のデータ(※)によると、日常生活の事故による救急搬送人員の約5割を65歳以上の高齢者が占めています。また、事故発生場所では、住宅などの居住場所が約50%と最も多く、次は道路・交通施設（28%）となっています。

(※)<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/lfe/topics/201310/nichijoujiko/index.html>

そこで、シニア世代の身の回りで起きやすい事故と、防止するためのポイントについて、まとめました。

家の中の転倒防止

上記東京消防庁のデータでは、日常生活の事故では、「ころぶ事故」がすべての年齢層で高い割合を占めており、特に60歳くらいからは6割を超えています。

高齢になるほど、「ころぶ」ことがケガにつながりやすいので、注意が必要です。

〈事例1〉起床後にスリッパを履いて廊下を歩いていたら、スリッパが脱げてしりもちをつくように転倒し、右足の付け根を骨折した。

〈事例2〉玄関の段差につまずき転倒して、右足の付け根を骨折した。

〈事例3〉入浴しようとして足を滑らせ、浴槽の縁で右胸を強く打った。

【アドバイス】

- 高齢者の転倒事故の多くは、家の中で起きています。玄関、廊下などの段差をなくしたり、手すりや足元灯を設置するなど、転倒を防ぐ工夫をしましょう。
- ちょっとした物につまずくことも多いため、整理整頓をし、床に物を置かないことも大切です。スリッパや靴下も滑る原因となることがあります。
- 浴室など滑りやすい場所、寝起きや夜中のトイレの際は特に注意が必要です。
- 高齢者はけがをすると重症になりやすい傾向があります。日常生活でこまめに体を動かし、散歩など無理なくできる運動を心がけ、体力やバランス力の維持に努めましょう。

服に火が燃え移ってのやけど

東京消防庁によると、ガスコンロなどの火が衣類に燃え移る「着衣着火」での火災死亡者のほとんどが65歳以上です。

〈事例1〉ガスコンロの火を消そうとしたとき、肩から羽織っていたポリエステル製のカーディガンの袖に火が燃え移った。袖の火はすぐに手で消したが、いつのまにか後ろまで火が

回っていて、背中をやけどした。

〈事例2〉仏壇の電球を替えていた際に、ろうそくの火が洋服に燃え移った。自分で水をかけ火を消したが、おなかやももにやけどを負い、入院した。

〈事例3〉石油ストーブの前で横になっていたところ、セーターの腹部が焦げていた。

【アドバイス】

- こんろに近づき過ぎない、こんろの奥に手を伸ばすときは、火を消すことが大切です。
- 調理等で火を使う際は、マフラーやストールなどは外し、袖やすそが広がっている衣類やゆったりと垂れ下がったデザインの服装は避けましょう。
- 防炎性能のあるエプロンやアームカバーなどを身に着けるのも一つの方法です。
- 鍋等の底から炎がはみ出さないよう、適切な火力に調整しましょう。赤外線カメラで見ると、肉眼で見えるより、実際の炎は鍋底から大きくはみ出しています。
- 服に火がついてしまった場合は、台所のくみ置きなど身近な水で消火しましょう。慌てて走り出すと風にあおられて炎が大きくなるので注意が必要です。

飲み物と間違えて誤飲

高齢者が洗剤など食品以外のものを誤飲するケースが見られます。多くは飲料と間違えてしまうことが原因です。

〈事例1〉認知症の母が、飲み物と思って買ってきた食器用洗剤を冷蔵庫で保管し、飲んでしまった。

〈事例2〉茶渋を取ろうとマグカップに漂白剤を1センチほど入れて、そのまま外出した。帰宅後、そのことをすっかり忘れて、そのマグカップに牛乳を入れて飲んでしまった。

〈事例3〉田畑の作業中にのどが渇き、ペットボトルに入れていたガソリン入りの混合油に誤って口を付けてしまった。

【アドバイス】

- 洗剤や殺虫剤、ガソリン等をペットボトルやコップなどに移し変えるのは間違いのもとです。絶対にしてはいけません。
- 家族や周囲の方も製品の使用や保管に十分注意を払いましょう。

電動車いすの事故

高齢者の移動に便利なハンドル形の電動車いすですが、操作ミスによる事故が多く発生しています。この電動車いすの事故は、死亡事故や重傷事故につながる恐れが高いことから、注意が必要です。

〈事例1〉移動中、道路から約2メートル下の水田に転落し、死亡した。

〈事例2〉下り坂を走行中、山の斜面に乗り上げて転倒し、頭を強く打って死亡した。

【アドバイス】

- 坂道や路肩、濡れた路面などには、注意してください。特に使い始めは、十分に練習を行ってから運転してください。
- 傾斜した路肩や砂利道など悪路走行をしないで下さい。スリップしたり、制御不能となるなど、大変危険です。
- 坂道でクラッチを切らないで下さい。スピードが加速し、ブレーキがきかなくなります。
- 走行時には、バッテリーの残量を確認し、遠出の際は100%充電状態にしてください。

〈リコール情報等〉

電動車いすの幾つかの機種で回収・修理が呼び掛けられています。電動車いすを含めて、回収・修理や注意喚起が行われている高齢者・介護用品について、消費者庁がまとめています。 … http://www.caa.go.jp/safety/pdf/140910kouhyou_1.pdf

介護ベッド手すりによる事故

介護ベッド用手すりによる事故は、全国で毎年10件程度発生しており、その約半数が死亡事故となっています。新たな事故を起こさないよう、確実な対応が求められています。

〈事例〉 介護ベッドの使用者が、次の状況になり、死亡や重傷の事故に至っています。

- ① 手すり（サイドレール）とヘッドボード（頭側のついたて）の隙間に首が入り込んだ。
- ② 手すりと手すりの隙間に首が入り込んだ。
- ③ 手すり自体の隙間に頭や腕が挟まった。

【アドバイス】

- 平成21年に、安全性の向上のためにJIS規格が改正されました。介護ベッド用手すりを使用する際は、新JIS規格の製品を使用してください。新JIS規格の製品かどうか不明な場合は、レンタル契約先事業者または販売業者に問い合わせましょう。
- 新JIS規格ではない手すりを使用している場合は、メーカーが配布する対応品を使用したり、クッションや毛布で隙間を塞いだりするなど必ず対策を講じましょう。
- 危険な状態になっていないか、定期的にベッド利用者の目視確認を行う。
- 詳しくは 消費者庁…http://www.caa.go.jp/safety/pdf/140815kouhyou_1.pdf

脚立や踏み台からの落下事故

先の東京消防庁のデータでは、ころぶ事故に次いで多いのが落ちる事故で、発生箇所別では、階段が最も多く、ベットの、「脚立・踏み台・足場」の順になっています。

脚立や踏み台、はしごの事故は、死亡や重傷などの重篤な被害の割合が高い一方で、誤使用や不注意な使い方によって起こる割合が高いのが特徴です。

また、この中ではしごの事故は、死亡や重傷などの割合が高く、年代が高くなるほど事故件数、死亡事故とも多くなっています。 … 詳しくは 製品評価技術基盤機構（NITE）

… <http://www.nite.go.jp/jiko/press/prs120322set.pdf>

〈事例1〉脚立を屋外で使用中に、脚立が傾き転倒して、打撲を負った。

〈事例2〉踏み台の天板に乗って自動車の屋根を拭いていたところ、右側に転倒し、重傷を負った。

〈事例3〉はしご兼用脚立をはしご状にし裏向きで使用したため支柱が変形し、バランスを崩して転落して、負傷した。

【アドバイス】

- はしごや脚立等の事故は、次のような場合に多く発生しています。
 - ① 作業中にバランスを崩して転落した。
 - ② 昇降時にバランスを崩して転落した。
 - ③ 不安定な場所に設置したためバランスを崩して転落した。
- はしごや脚立等は、安定した平らな場所に設置しましょう。
- 昇降時など、バランスを崩さないよう注意をしてください。また、身を乗り出して作業するのも危険です。
- はしご等は補助者に支えてもらってください。
- はしご兼用の脚立をはしご状態で使用する場合、裏面を使用しないでください。
- 脚立の天板に乗らないなど、本体表示を確認し、取扱上の注意事項を守ってください。

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口
に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 消費者ホットライン：0570-064-370 》

☆ 大分県の消費生活相談窓口 ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ 消費生活等相談（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ 消費生活特別相談

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ 食品表示110番（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- ・ 相談電話：097-536-5000

☆ メルマガ登録者を募集しています！

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp (メルマガ専用アドレス)

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp

=====

■ ご注意！子どもの事故防止（1）

1歳から14歳までの子どもの死因の上位に、「不慮の事故」があります。

子どもは日々成長し、昨日できなかったことが、今日にはできるようになります。周りのものに広く興味を持つ一方で、危険に十分に対応することができないため、事故にあう危険性も高くなっています。

そこで、乳幼児を中心とした子どもの身の回りで起きやすい事故と、防止するためのポイントについて、数回に分けてお届けします。

第1回は、重症化しやすい「**窒息**」と「**転落**」の事故防止です。

1 窒息事故

窒息事故が特に多いのが0歳児です。乳児の事故死の83%を窒息死が占めています。また、1歳～4歳児でも「窒息」事故は27%で、「交通事故」に次いで多くなっています。（厚生労働省 平成25年人口動態調査）

乳児期前半では、母乳やミルク、離乳食などが原因になりやすく、何でも口の中に入れてがる乳児期後半になると、小さな物を自分でつまんで口に入れて、気道をつまらせたりします。気道がとても細い乳児期は、ほんのちょっとしたことが命取りとなります。

消費者庁では、「**子どもを事故から守る！プロジェクト**」のホームページで、お子さんの年齢別、事例別に起こりやすい事故とその防止策について注意喚起しています。その中から窒息事故のいくつかを、ご紹介します。…<http://www.caa.go.jp/kodomo/index.php>

(1) ブラインドのひもや、カーテンの留めひもによる事故

〈事例1〉6か月男児が床の上で死亡しているのが発見された。ブラインドのひもが首に巻いており、寝返りをしてベッドから落ちた際に、たまたまひもが首に食い込んだと推測されている。

〈事例2〉1歳の男の子がカーテンの留めひも（タッセル）に首を引っ掛けて窒息し、救急搬送された。母親が屋外で洗濯物を干していた間のことで、男の子は数歩程度の一人歩きが可能で、カーテンの留めひもの下端は床から50cmほどのところにあった。

〈事例3〉ブラインドのロープが切れる音がして振り向くと、6歳女兒が首を押さえており、首にロープの跡が赤く残っていた。首にブラインドのロープが引っ掛かったまま、出窓の部分からソファに飛んだと思われる。

【アドバイス】 ブラインドやカーテンを使用する際は、以下の点に注意しましょう。

●子どもが過ごす場所では、ひも部分がない、ループが小さい等の安全性の高い商品を選ぶ。

- ひも部分を子どもの手の届かない位置でクリップ留めをする。又は、重さが掛かるとひもが切れる安全器具（ジョイント）を使う。
- ソファ等の家具を使って子どもがひも部分に届く場合があるので、家具の配置に注意する。
- 詳しくは 消費者庁… http://www.caa.go.jp/safety/pdf/140226kouhyou_1.pdf

(2) 食べ物による窒息事故

厚生労働省の人口動態調査によると、食べ物による窒息事故で、毎年20人以上の乳幼児が亡くなっています。

【アドバイス】 窒息事故を予防するため、次のようなことに注意する必要があります。

- 乳幼児向けには、食品は適切な大きさにして、よく噛んで食べさせる。
- 乳幼児の食品に表示されている月齢などは目安であり、食べる機能の発達には個人差があることも考慮して食品を選ぶ。
- 食事の際は、誰かがそばにいて注意して見ているようにする。
- 急いで飲み込まないよう、ゆっくりとよく噛み砕いてから飲み込むよう注意をうながす。
- 食べ物を口に入れたまましゃべったり、テレビを見ながらの食事はさせない。
- 遊びながら、歩きながら、寝ころんだままものを食べさせない。
- 食事中に、びっくりさせるようなことはしない。
- 年長の子どものが、乳幼児にとって危険な食べ物を与えないように、よく注意する。
- 誤って気管支に入りやすいピーナッツなどの豆類は、3歳頃までは食べさせない。

(3) 玩具による窒息事故

生後6ヶ月～2歳くらいの間は異物誤飲事故の多い時期です。

スーパーボール、ゴム風船、ぬいぐるみの部品、筆記具などで窒息事故が起こっています。

また、一見して子どもの口に入らない大きさの玩具でも、分離できる仕組みだったり、小さな部品が取れたりすれば、誤飲や窒息の恐れがあります。

【アドバイス】 玩具等による窒息事故を防止するための注意点は、つぎのとおりです。

- 小さなおもちゃや部品は子どもの口に入れさせない。
- 窒息の危険のある大きさ（直径44.5ミリ以下…玩具安全基準書）のスーパーボールは、3歳未満の子どもには与えない。また、3歳以上であっても口にしないよう注意する。
- 注意口に入りそうなものは子どもの手の届かないところに片付ける
- 注意兄弟などがある場合は、おもちゃなどは小さな弟や妹が誤飲等しないように、使用後はすぐに片付けるように言い聞かせる
- 玩具の部品が取れそうでないか、分離できる仕組みでないかを確認し、何でも口に入れる年齢の子どもには、これらの玩具を与えない。手が届かないように工夫する。

※ 万一、窒息事故が起きてしまった場合の応急手当（背部叩打法など）については…

（食品安全委員会）http://www.fsc.go.jp/sonota/yobou_syoku_jiko2005.pdf

2 落ちる・落とす事故

日常生活で起こる事故をまとめた東京消防庁のデータ(※)によると、乳幼児が救急搬送された「落ちる」事故の発生箇所は、0歳児はベッド、1～2歳児は階段、3～5歳児は滑り台が最も多くなっています。

(※)<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/lfe/topics/201310/nichijoujiko/index.html>

(1) 高所からの転落事故

自宅のベランダや窓などの高所からの転落は、生命に危険を及ぼす可能性が高い事故です。東京消防庁によると、平成24年中にベランダや窓から落ちて救急搬送された乳幼児17人中13人が中等症以上、約半数が重症以上と初診時に診断されています。

〈事例1〉1歳女児が、共同住宅5階の自宅窓から2階陸屋根に転落した。窓枠には布団が干してあり、布団に直接よじ登って転落したと推測される。(程度 重症)

〈事例2〉2歳男児が、自宅2階のベランダに置いてあったエアコン室外機の上で遊んでいたが、母親が目を離した隙に、地上へ転落した。(程度 重症)

〈事例3〉3歳男児が、自宅2階窓から地上に転落した。窓際の棚板によじ登って、網戸に手をかけたら網戸が外れ、網戸と一緒に転落したものの。(程度 中等症)

窓際やベランダには、子どもが登れるようなものを置かないようにしましょう。

(2) 乳幼児の大人用ベッドでの添い寝に注意

〈事例1〉子ども(7か月)がハイハイするようになったので、最近はベビーベッドではなく大人用ベッドで父母と寝ていた。早朝、泣き声で目覚めると、子どもが床に転落していた。

〈事例2〉添い寝後、子ども(5か月)が眠ったため、ベッドの端に枕を重ねて落ちないようにし、隣の部屋へ行った。音と号泣で転落に気付いた。

目覚めたとき、いなくなった親を探してベッドから落ちたケースもあります。まだ寝返りができない、動かないと思っても、子どもの成長は早く、動きも力も、どんどん大きくなっていきます。枕などで柵代わりにしても転落することがあります。

一緒に寝ていると安心感がありますが、大人用ベッドは、子どもにとって転落の危険が潜む場所だということを、忘れないでください。

(3) おむつ交換台からの転落事故

おむつ交換台に子どもを乗せてベルトを締めていても、寝返りや横にずれたりしてベルトから抜け落ちることがあります。

〈事例1〉ショッピングセンターに設置されているおむつ交換台に子どもを寝かせて、外したおむつを丸めてゴミ箱に捨てようとしたところ、子どもが落ちて頭部を打撲した。

おむつ替えの時は、先に替えのおむつの準備をしてから子どもを寝かせるようにしましょう。おむつ替えが終わったら、子どもを抱えてからおむつを捨てる等をし、くれぐれも子どもから目を離さないことが大切です。

(4) 抱っこひもからの子どもの転落

〈事例1〉4か月の子どもを抱っこひもで体の前面に抱えたまま、下に置いてあるカバンから財布を取ろうとして、前屈みの姿勢になった。その際に、抱っこひもの右脇から子どもが滑るようにして頭部から転落し、怪我をした。

〈事例2〉長方形の布で赤ちゃんを包む抱っこひもを使っていたら、子どもが足の付け根を脱臼した。

【アドバイス】

- 落下を防止するための調節具がある場合は、正しく調節し、固定個所を確実に締めてください。
- 股関節脱臼を防ぐために、歩き出す前までは、赤ちゃんの股を開いた状態で抱っこしましょう。オムツを交換する時に、股の開き具合に注意を払うことも重要です。
- 海外では、スリングなどの使用による窒息事故も多数報告されています。4カ月未満や体の弱い赤ちゃんは特に注意が必要です。窒息しないよう赤ちゃんの体の向きなどに配慮し、顔色が見えるようにしましょう。
- 抱っこひもなど子守帯には（財）製品安全協会に認定されたSGマーク付商品もあるので、購入時の参考にしましょう。
- 万が一抱っこひもから子どもが転落した場合、子どもに異変が見られなくても、医療機関で受診しましょう。

(5) 電子レンジ等の落下事故

子どもが、オーブントースターや電子レンジの扉等をつかんで引っ張り、落下させてけがをしたという事故です。

〈事例1〉電子レンジで調理をしようと扉を開けたままにしていたところ、幼児（2歳）が扉をつかんだためにレンジが落下して負傷した。

〈事例2〉音がして気が付くと、高さ1mくらいの台の上に乗せていた電子レンジとオーブントースターが底を上に向けて落下しており、扉が壊れていた。子ども（1歳）が扉の取手をつかんで引っ張ったようで、子どもは、傍らで右足を押さえて泣いていた（消費者庁が連携している医療機関（※）からの情報）。

【アドバイス】

- 子どもの手の届くところに危険なものがないか点検しましょう。電気ポットを倒してやけどを負ったという事故なども発生しています。
- 地震対策も兼ねて、電子レンジ等は固定しておきましょう。

☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://cms.ncsv.pref.oita.jp/site/seihinanzen/mailmaga.html>

☆ **Facebook**で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

★ Facebookに登録していなくても、見ることができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ **市町村の消費生活相談窓口**

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口
に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 **消費者ホットライン：0570-064-370** 》

☆ **大分県の消費生活相談窓口** ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ **消費生活等相談**（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：**097-534-0999**

◇ **消費生活特別相談**

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：**097-534-0999**

◇ **食品表示110番**（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- ・ 相談電話：**097-536-5000**

☆ **メルマガ登録者を募集しています！**

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

=====
大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp
=====

■ ご注意！子どもの事故防止（2）

乳幼児など子どもの身の回りで起きやすい事故と、防止するためのポイントについて、2回目の今回も、重症化しやすい「**おぼれる**」と「**やけど**」についてお伝えします。

1 おぼれる事故

日常生活で起こる事故をまとめた東京消防庁のデータ(※)によると、「おぼれる」事故は日常生活の事故の中でも重症度が高い事故となっています。

(※)<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/lfe/topics/201410/nichijoujiko/index.html>

(1) 自宅の浴槽での事故

乳幼児のおぼれた場所の第1位は自宅の浴槽となっています。

〈事例1〉父親が1か月の女兒と入浴していた。母親が様子を見に行ったところ、父親が居眠りをしており、女兒が浴槽内でおぼれていた。(程度 重篤)

〈事例2〉3歳の男児が祖母と入浴していて、祖母が髪を洗っている間に浴槽内で水没していた。(程度 重症)

〈事例3〉3歳の男児が兄と母親の3人で入浴していた。母親が兄の着替えをさせていて目を離し、約1分後に男児がおぼれているを発見した。(程度 重篤)

【浴槽でのおぼれを防ぐために】

- 乳幼児をお風呂に入れている時は、決して目を離さないようにしましょう。ほんのわずかな時間に事故が多く発生していることを覚えておきましょう。
- 浴室に子どもだけで入れないようにしておきましょう。

(2) 首掛け式の乳児用浮き輪による事故

首掛け式の乳児用浮き輪とは、“C”形になっている首浮き輪を乳幼児の首に取り付け、ベルトをはめて使用するもので、赤ちゃんだけでも浴槽に入れることができるものです。

この首浮き輪を使って入浴している乳幼児は、楽しそうに見えることから、保護者も安心して、つい目を離した際に子どもが溺れる事故が起きています。

〈事例1〉自宅の浴室にお湯を35 cmぐらいまで入れて、子ども（4か月）に首浮き輪を付けて浴槽に入れていた。母親はミルクの準備をし、トイレを使用後に浴室に戻ってみると、子どもが浮き輪から抜け、うつ伏せになって浮かんでいた。

〈事例2〉母親と入浴中、子どもは首浮き輪をつけて一人で湯船の中で遊んでいた。母親は

洗髪で目を離していた。1、2分で音が聞こえなくなったので、見たところ浮き輪で鼻が閉塞し、口は水面下にある状態だった。

【アドバイス】

- 子どもを浴槽に浮かせたまま、自分の洗髪をしたり、浴室から離れたりして目を離したわずかな時間に事故が起こっています。決して少しの時間と油断しないでください！
- 完全に顎が首浮き輪にのっていないと、頭が抜け落ちて溺れる原因となります。また、空気の量が少ない場合も、事故につながる恐れがあります。
- 顎の位置が正しいか、空気がしっかり入っているか、漏れていないか、ベルトが外れていないか、取扱説明書の注意表示をよく読み、安全に使用する必要があります。
- 詳しくは 消費者庁… http://www.caa.go.jp/safety/pdf/141009kouhyou_3.pdf

(3) プールやビニールプールによる事故

乳幼児のおぼれる事故で、自宅の浴槽に次いで多いのがプールの事故です。また、手軽に水遊びができるビニールプールでも事故が発生しています。

プールやビニールプールで水遊びするときは、油断せず、大人が付き添って、子どもから目を離さないようにしましょう。

2 やけどの事故

先の東京消防庁のデータでは、やけどの事故は、成人を含めた全年齢層の中でも、0歳から4歳までが最も多く、全体の3割を超えています。

また、発生場所別では、住宅等の居住場所が全体の約3/4となっています。

(1) スマートフォン充電中のやけど

〈事例〉 スマートフォンを充電中に機器が子どもの頬に触れてやけどを負った。

〈原因〉 スマートフォンは、今までのケータイに比べて、熱を持ちやすく、熱が逃げにくい傾向にあります。特に、充電しながらの使用や、同時に複数のアプリや機能の使用により発熱し、長時間触れることで低温やけどに至るものです。

また充電端子に破損や異物の付着があると、接点部が100℃以上になる場合があります。

〈対応〉 充電時は充電端子の取扱いに注意し、異常を感じたらすぐに充電を中止しましょう。

また、発熱しているスマホは子どもの手や身体が触れないところに置きましょう。

(2) ゆたんぼで低温やけど

〈事例〉 ゆたんぼを使用していたら、低温やけどを負った。

〈原因〉 長時間、ゆたんぼに触れていたため、低温やけどを負ったものです。

〈対応〉 ゆたんぼや電気あんかは、厚手のタオルや専用のカバーなどで包んでも低温やけどを負うことがあります。就寝前に布団から出し、さらにスイッチを切ってください。

〈低温やけど〉 温かいと感じる程度の温度でも、長時間にわたって同じところの皮膚に触れていると、「低温やけど」になります。(44℃では3~4時間、46℃では30分~1時間、

50℃では2～3分で「低温やけど」になるといわれています。…山田幸生「低温やけどについて」製品と安全第72号、製品安全協会)

低温やけどは、暖房器具やノートパソコンなどでも発生しています。長時間、皮膚の同じ部位が触れないようにしてください。また、違和感や熱いと感じたら、直ちに使用を中止してください。

(3) コードに足を引っかけてやけど

〈事例〉カウンターの上に置いて使用していた加湿器が落下し、乳児（6カ月）がやけどを負った。

〈原因〉加湿器の電源コードが床にたるんだ状態になっていたため、乳児が足を引っかけたものです。

〈対応〉電気コードが子どもの足に引っかからないように、子どもの行動範囲には注意してください。また、電気製品を高いところに置いて使用するときは、手で引っ張って落下させることがないように注意が必要です。

(4) ヘアドライヤーでやけど

〈事例〉子ども（11歳）がヘアドライヤーを使用中、電源コードの付け根部分から火花が出て、衣類に穴が開いて腹部にやけどを負った。

〈原因〉収納時にコードを本体に巻き付けるなど、曲げたり引っ張ったりしていたために、コードが断線してショートしたものです

〈対応〉収納時にコードを本体に巻き付けしないでください。コードは伸ばして使いましょう。

ヘアドライヤーは消費電力（W）が大きいので、コードに無理な力がかかると、コードが断線して危険です。

(5) ヘアアイロンでやけど

〈事例〉3歳5か月の子どもの足が、ヘアアイロンの髪を挟む部分にすっぽりとはまって、やけどをした。

〈原因〉ヘアアイロンは髪を挟む内側しか熱くならないので、電源を入れたまま放置しがちですが、約30秒で100度に達する製品もあり、ほんの一瞬、目を離した隙に子どもがけがをしてしまう恐れがあります。

〈対応〉ヘアアイロンの電源を入れたらその場を離れない、使用中は子どもが近寄らないようにしましょう。

(6) IH調理器でやけど

〈事例〉娘がIH調理器にフライパンを載せウインナーを炒めていた。調理後のIH調理器にまともに手を付いたため、手のひらにやけどを負った

〈原因〉IH調理器そのものは熱を発生させませんが、フライパンや鍋等の熱が伝わり、IH調理器の天板が高温になっていることがあります。

〈対応〉子どもには、調理中はもちろん、調理後もIH調理器の天板が熱くなっている危険な

いことを伝え、絶対に触らないように注意しましょう。

(7) ウォーターサーバーでやけど

ウォーターサーバーでやけど

〈事例〉 幼児（2歳）がウォーターサーバーでやけどを負った。

〈原因〉 幼児が温水コックにさわったとき、コックが緩んで湯が漏れたものです。

〈対応〉 子どもが温水コックに直接ふれないように注意してください。子どもがやけどを負うと、皮膚が薄いために重傷化するおそれがあります。

消費者庁の“子どもを事故から守る！プロジェクト”のホームページでは、お子さんの年齢別、事例別に起こりやすい事故とその防止策について紹介しています。↓

<http://www.caa.go.jp/kodomo/index.php>

☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://cms.ncsv.pref.oita.jp/site/seihinanzen/mailmaga.html>

☆ **Facebook**で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

★ Facebookに登録していなくても、見ることができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ **市町村の消費生活相談窓口**

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 **消費者ホットライン：0570-064-370** 》

☆ **大分県の消費生活相談窓口** ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ **消費生活等相談**（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話： **097-534-0999**

◇ **消費生活特別相談**

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話： **097-534-0999**

◇ **食品表示110番**（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- 相談電話：097-536-5000

☆ **メルマガ登録者を募集しています！**

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp

=====

***** ◇◆ 目次 ◆◇ *****

- 1 ご注意！社会保険庁など行政機関や九州電力を名乗る電話・訪問
- 2 タカタ製エアバッグ等のリコール
- 3 アイネスからのお知らせ

■ ご注意！社会保険庁など行政機関や九州電力を名乗る電話・訪問

国や県、市町村などの職員を名乗って電話や訪問をして、個人情報を読み出したり、詐欺的な勧誘を行うトラブルが後を絶ちませんが、ここ最近、社会保険庁や九州電力を名乗る電話や訪問についての相談が急増しています。

(1) 社会保険庁や市町村の職員を名乗る還付金の電話・訪問

社会保険庁や市町村の職員を名乗る不審な電話が、大分県でも最近また数多く寄せられています。

〈事例1〉社会保険庁の職員を名乗り、「保険料の還付があるので、指定する電話番号に電話してほしい」と電話があった。

〈事例2〉市職員を名乗る男性から、国民健康保険料の払い戻しがあるので、振込先銀行の口座番号を知りたいと電話があり、口座番号を教えた。県庁に担当事務局があるので電話するように言われたが、電話番号が県外だった。

※ 社会保険庁や社会保険事務所は平成22年に廃止され、現在は、日本年金機構が公的年金の業務を行っています。

【アドバイス】

- 電話や訪問を受けて、指定された電話番号に電話をすると、銀行口座番号などの個人情報を聞き出されたり、現金を詐取されたりするおそれがあります。
- 公的機関が個人宅に電話して個人情報を尋ねたり、還付金等の連絡をすることはありません。
- 国や市町村、日本年金機構や委託事業者は、「身分証明書」を携行しています。訪問を受けた際には、身分証明書の提示を求めるなど確認をしてください。
- おかしいと思ったときやトラブルが起きたときは、できるだけ早く市町村やアイネスにご相談下さい。
- 詳しくは …日本年金機構ホームページ

<http://www.nenkin.go.jp/n/www/info/detail.jsp?id=500>

(2) 九州電力や関連会社の職員を名乗る電話・訪問

九州電力の関係者を装って、「電気料金が安くなる」、「使用量について調査する」などの電話や訪問も多発しています。

〈事例1〉九州電力の社員を名乗り、契約見直しの電話があり、契約容量や使用量を聞かれ、後日訪問すると言われたが、訪問がない。

〈事例2〉九州電力保安部を名乗る者から、設備の点検・調査に訪問すると電話があった。

【アドバイス】 次の点に注意しましょう。

● 九州電力や関係会社から、電話で契約内容等を確認したり、機器の販売を勧誘することはありません。

● 九州電力や関係会社の社員は、「身分証明書」を携帯しています。訪問を受けた際には、身分証明書の提示を求めるなど確認をしてください。

● 不審な電話や訪問があれば、市町村、アイネスや九州電力にご連絡下さい。

● 詳しくは …九州電力ホームページ

http://www.kyuden.co.jp/notice_cheat_index.html

■ エアバッグ、加湿器などのリコール

消費者が保有する家電製品、住居品、食料品、自動車など様々な商品のうち、製品の欠陥や不具合などがある商品を対象として、事業者が行う商品の点検、修理、交換や注意喚起等の情報を、消費者庁が一元的に集約し、リコール情報として公表しています。

消費者庁のリコール情報サイト …<http://www.recall.go.jp/index.php>

リコール製品をそのまま使い続けると、火災等の重大な事故を引き起こすおそれがあり、大変危険です。

リコール情報は日々更新されています。ご自宅等の保有機器をご確認いただき、該当する機器がある場合は、販売店や上記サイトに記載された連絡先にお問い合わせ下さい。

同サイトで、電子レンジなど商品名を入力して検索すると、当該商品ごとのリコール情報の一覧が表示されます。

最近、メーカーから注意喚起されているリコール情報のいくつかについて、紹介します。

(1) タカタ製エアバッグ

アメリカで報道されたタカタ製のエアバッグのリコールは、日本でも実施されています。

〈対象となる自動車〉ニッサン：キューブ等、ホンダ：フィット等、トヨタ：カローラ等、いすゞ：コモ、マツダ：アテンザ等、スバル：レガシィ、ダイハツ：ミラ、NUMMI：ヴォルツ、BMW：316ti等

…対象機種は随時増減の可能性あります。ホームページでご確認下さい。

〈対応〉タカタ製エアバッグのリコール対象自動車を使用している場合は、早急に自動車販売店等に連絡し、修理等を実施する。

〈消費者庁HP〉 <http://www.recall.go.jp/article/detail.php?rci=00000011084>

(2) TDKのスチーム式加湿器

回収対象の4機種を知らずに使い続けると、事故が発生するおそれがあります。

〈対象機種〉TDK株式会社が、平成10年度と5年度に製造したスチーム式加湿器

〈状況〉使用により、発煙・発火に至る恐れがあり、火災事故も発生

〈対応〉製品の回収を実施中。当該製品の使用を直ちに中止し、同社まで連絡する。

〈問い合わせ先〉フリーダイヤル(無料) 0120-604-777

<http://www.tdk.co.jp/information/humidifier/>

〈消費者庁HP〉 http://www.kokusen.go.jp/recall/data/s-20131124_1.html

(3) ナショナル、パナソニックの家庭用エコキュート

運転中に、屋外のヒートポンプユニットが変形に至る場合があります。

〈対象機種〉平成15年11月から25年1月までに製造した199機種

〈状況・対応〉けがにつながる可能性があることから、無料点検部品交換を実施

〈問い合わせ先〉フリーダイヤル(無料) 0120-871-381

<https://sec.panasonic.co.jp/ap/info/ssl/announce/doc201407.html>

☆ **メルマガバックナンバー** (これまでの配信内容は、こちらからご覧ください)

<http://cms.ncsv.pref.oita.jp/site/seihinanzen/mailmaga.html>

☆ **Facebook**で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

★ Facebookに登録していなくても、見るができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口
に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 **消費者ホットライン：0570-064-370** 》

☆ **大分県の消費生活相談窓口** ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ **消費生活等相談** (契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談)

- ・ 受付時間：月～金曜日(祝、休日のをのぞく) 9:00～17:30
- ・ 相談電話：**097-534-0999**

◇ **消費生活特別相談**

- 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- 相談電話：097-534-0999

◇ **食品表示110番**（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- 相談電話：097-536-5000

☆ **メルマガ登録者を募集しています！**

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

=====
大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp
=====

***** ◇◆ 目次 ◆◇ *****

- 1 宮崎県における鳥インフルエンザの発生について
- 2 ご注意！冬の事故防止
- 2 アイネスからのお知らせ

■ 宮崎県における鳥インフルエンザの発生について

宮崎県では、養鶏場で鳥インフルエンザの疑似患畜が確認されたことから、発生農場での殺処分、周辺地域の鶏等の移動制限や消毒などの防疫対策が行われています。

これを受けて大分県でも、総合対策本部を立ち上げ、消毒ポイントを設置して、関係車両等の消毒を実施するなど防疫体制を徹底しています。

鳥インフルエンザウイルスについては、これまで、鶏肉や鶏卵を食べることによってヒトに感染したという事例の報告はありません。

また、鳥インフルエンザウイルスがヒトに感染するのは、現時点では、感染した鳥やヒトと濃厚に接触した場合に限られています。

本県における対応状況、総合相談窓口や死亡した野鳥を発見した際の連絡先等については、大分県ホームページ内の高病原性鳥インフルエンザに関する情報をご覧ください。

… <http://www.pref.oita.jp/soshiki/15450/toriinf.html>

鳥インフルエンザについては…厚生労働省 鳥インフルエンザに関するQ&A

… <http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekaku-kansenshou02/qa.html>

■ ご注意！冬の事故防止

12月に入って急に寒くなりました。寒くなると注意が必要なのが、暖房機器の使用に伴う火傷、火災、一酸化炭素中毒等の事故や、No121でご紹介した着衣着火事故、入浴時の事故などです。そこで、本格的に寒い季節を迎えるに当たって、事故に遭わないための注意点についてまとめました。

1 高齢者の入浴事故防止

これからの季節に高齢者が特に注意が必要なのが、入浴時の急激な温度変化により、心筋梗塞や脳卒中を引き起こす入浴事故です。

〈山形県の取組〉山形県庄内保健所では、地域の入浴事故死亡者が交通事故死の4.7倍で、

その約9割が高齢者という調査結果を受けて、入浴事故予防に向けた取組みを継続して実施しています。

〈快適おふろの入浴術〉…山形県庄内保健所

<http://www.pref.yamagata.jp/ou/sogoshicho/shonai/337021/4126navi/leaflet2013.html>

〈大分県でも〉大分でも冬場の入浴では、暖かい部屋から寒い脱衣場・浴室へ、冷えた体で熱いお湯につかった後は再び寒い脱衣場へと、急な温度変化にさらされます。

脱衣所や浴室を暖める、家族が声かけをするなど、ご注意ください。

〈大分県HP〉ヒートショックを予防しましょう！

<http://www.pref.oita.jp/soshiki/12200/heat-shock.html>

2 暖房器具を使用する前に

寒くなってあわてて暖房器具を使い始めた人も多いと思いますが、使い始める前に、既に使い始めた場合でも今一度、次の点をご確認ください。

(1) 長期間使用した機器の点検

〈長期使用製品安全点検制度〉

どのような製品も古くなると部品の劣化等に伴い事故のおそれがあります。

なかでも、密閉燃焼式石油温風暖房機、浴室用電気乾燥機、石油給湯機や石油ふろがま等は、消費者自身による点検が難しく、経年劣化によって火災等につながる危険性があることから、消費者に定期的な安全点検（有償）を法律で義務付けています。

対象製品を長く安全に使用するため、購入時にユーザー登録を行うとともに、メーカー等から点検時期のお知らせが来たら点検を受けましょう。

〈その他の機器の点検〉

その他の暖房器具も、製品に貼られたシールや保証書などで、使い始めから何年になるかを確認しましょう。

最近の暖房器具には、マイコン等の電子部品が搭載されているものが多く、構造も複雑なため、従来の製品に比べて経年劣化の影響を受けやすい傾向がある言われています。

製造から8～10年以上の長期間使用した製品は、表面上は痛んでいないように見えても、内部は経年劣化を起こしている可能性がありますので、適切な時期に点検や買い換えが必要です。

(2) 暖房器具の状態チェック

次の点についても確認し、おかしいと思ったら使用を中止して、点検・修理をすることが大切です。

- 暖房器具の空気取入口のフィルター…フィルターがほこりで詰まっていないかチェック
- 石油ストーブの芯にすす等が多く付着…古い歯ブラシで丁寧にこすり落とし
- 次の症状がある場合は、使用を中止して、販売店等の点検・修理を依頼
 - ・なかなか点火しない、度々立ち消えする、炎が大きい

- ・臭いがする、本体が異常に熱くなる、度々エラーが表示される
 - ・点火時や運転時の音や振動が大きい
 - ・コードや差し込みプラグが熱い、変色している、ガスコードが劣化している
- 昨シーズンから持ち越した灯油を使用しない…灯油が変質し、異常燃焼や故障の原因に

3 ストープやファンヒーター使用時の事故防止

暖房器具としてよく使われるストーブやファンヒーターは、事故も多く発生しています。

(1) 給油時の事故防止

〈事例1〉 ストープを消さずに給油したため、こぼれた灯油にストーブの火が引火し火災に

〈事例2〉 給油時に間違ってガソリンを入れて点火し、炎が上がって火災に

〈事例3〉 石油ストーブに変質した灯油を使用したところ、火が消えなくなった

…芯先に多量のタールが付着して、芯が消火位置に戻らなくなることが原因

- 給油する際は、完全に火が消えたことを確認
 - 灯油をこぼした場合には、十分にふき取る。
 - 変質した灯油や、汚れた灯油、水の混じった灯油は使用しない。
- …廃棄する際には、近くのガソリンスタンドや灯油販売店等に相談する。
- …http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20131121_1.html

(2) 使用時の火災防止

〈事例1〉 室内に干していた洗濯物が、石油（ガス）ストーブの上に落下して火災に

〈事例2〉 就寝中に、ふとんが電気（石油）ストーブに触れて火災に

〈事例3〉 ガスストーブ使用中に、ガスホース接触部から出火

- 近くに、紙、衣類など燃えやすいものを置かない。カーテン等から離して使用する。
 - ストーブの周囲や上方に、洗濯物を干さない。
 - 就寝中は、ストーブのスイッチを切る。
- …寝返り時に、布団や毛布がストーブに触れ、ヒーターの熱で火が付いて火災に
- 電源コードやガス管の劣化、ほこりに注意
 - 詳しくは… <http://www.nite.go.jp/jiko/poster/data/0390.pdf>

(3) 使用時の一酸化中毒防止

ストーブやファンヒーターは、室内の空気中の酸素を使用して燃焼させるため、換気をしないまま使い続けると、一酸化炭素中毒のリスクが高くなります。

〈事例1〉 ストープやガス湯沸かし器を換気不足で使用し、一酸化炭素中毒に

- 一酸化炭素は無色・無臭なため、気付かないうちに中毒になってしまう恐ろしさがあります。
- 石油やガスストーブを使うときは、1時間に1～2回換気を行う。
- 不完全燃焼防止のため、定期的にフィルター等を掃除する。

(4) スプレー缶の爆発事故

スプレー缶に充填されているのはLPガス等の可燃性ガスなことから、暖房器具やコンロの近くで使用することで、事故が起きています。

〈事例1〉石油ファンヒーター使用中に、近くに置いていたスプレー缶が爆発

〈事例2〉ガスコンロを使用中、虫を見つけたので殺虫剤を噴射したところ、ガスコンロの火が引火し、やけどを負った。

- スプレー缶を暖房器具の近くに置くと、缶が過熱され、内圧が上昇して破裂・爆発し、噴き出した可燃性ガスに引火します。
- スプレー缶を暖房器具の近くに置かない、使用しないことが大切です。

4 こたつやゆたんぼの事故防止

電気こたつやゆたんぼでも、事故が起きています。

〈事例1〉電気こたつの中に掛け布団を押し込んで使用したため、ヒーターユニットの保護カバーに布団が接触して火災発生

〈事例2〉ゆたんぼを使用していたら、足に低温やけど

〈事例2〉電子レンジ加熱式ゆたんぼを加熱しすぎたため、取り出した際に破裂してやけど

- 電気こたつの中に、こたつ布団や座布団などを押し込まない。
 - … <http://www.nite.go.jp/jiko/poster/data/O400.pdf>
- ゆたんぼは、就寝前に布団の中に入れ、温まったら布団から取り出す。
 - …ゆたんぼを長時間皮膚に接触させると、低温やけどを起こすことがあります。
- 電子レンジ加熱式ゆたんぼは、決められた加熱方法(加熱のワット数・時間)を守る。
 - … <http://www.nite.go.jp/jiko/poster/data/O430.pdf>

5 電子レンジ等で加熱時の突沸に注意

〈突沸とは〉飲み物などを加熱した場合、急激に沸騰が起こり、中身が飛び散る現象です。液体を加熱し温度が沸点を超えても、食品や加熱状態などによってはブクブクと泡が出ない状態になる場合があります。この状態の液体に、何らかの刺激(振動や調味料を入れるなど)が加わることにより、突然、爆発するように沸騰し中身が飛び出すものです。

〈事例1〉電子レンジで、コーヒーや豆乳を温めすぎて突沸した。

〈事例2〉ガスコンロやIHクッキングヒーターで、みそ汁を温め直したら、突沸した。

- 電子レンジで飲み物を温める場合は、温めすぎないようにしましょう。
- 温めすぎてしまったら、すぐに取り出さず、扉を開けなくて1~2分冷ましましょう。
- ガスコンロやIHクッキングヒーターで液体を温め直すときは、火力を弱めにし、かき混ぜながら行いましょう。

6 暖房器具等のリコール情報

身の回りの様々な商品のうち、欠陥や不具合等のある製品を対象に、事業者が行う商品の点検、修理、交換や注意喚起等の情報を、リコール情報として消費者庁が一元的に集約し公表しています。

〈消費者庁のリコール情報サイト〉… <http://www.recall.go.jp/index.php>

- リコール製品をそのまま使い続けると、火災等の重大な事故を引き起こすおそれがあり、大変危険です。
- リコール情報は日々更新されています。ご自宅等の保有機器をご確認いただき、該当する機器がある場合は、販売店や上記サイトに記載された連絡先にお問い合わせ下さい。
- 同サイトで、エアコンなど商品名を入力して検索すると、当該商品ごとのリコール情報の一覧が表示されます。

☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）
<http://cms.ncsv.pref.oita.jp/site/seihinanzen/mailmaga.html>

☆ **Facebook**で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！
★ Facebookに登録していなくても、見ることができます。
<https://www.facebook.com/oita.iness>

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ **市町村の消費生活相談窓口**

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口
に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 **消費者ホットライン：0570-064-370** 》

☆ **大分県の消費生活相談窓口** ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ **消費生活等相談**（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ **消費生活特別相談**

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ **食品表示110番**（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- ・ 相談電話：097-536-5000

☆ **メルマガ登録者を募集しています！**

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、

下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp (メルマガ専用アドレス)

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp

=====

■ 最近の相談事例から

アイネスに最近寄せられた消費者トラブルについて、ご紹介します。

このような事例で実際にトラブルにあたり、不安を感じたりした場合には、お住まいの市町村の消費生活相談窓口やアイネスにご相談下さい。

1 ショートメール等による架空請求

アダルトサイトを見ていないのに、料金請求がショートメール等のSMSメールであった。どうしたらよいかとの相談が、多く寄せられています。

〈料金請求メール文例〉アダルト動画サイトの未納料金がございます。本日連絡いただけませんと、法的措置を取ります。（連絡先電話番号）□□料金未納センター

〈なぜメールが届いたの？〉

- ◆ 電話番号宛てに送信されるショートメール等で請求されたことから、個人情報が出たのではと心配になり、業者に問い合わせの電話をしがちです。
- ◆ 実際には、無作為に選んだ電話番号宛てに、同一文面のメールを自動送信するソフトによるもので、このソフトを使って業者が大量に発信したメールが届いたと考えられます。

【アドバイス】

- 架空請求には、「あわてて支払わない」、「業者に連絡しない」ことが大切です。
- 業者に連絡してはいけません。料金を支払うことを強要されたり、住所や勤務先などの個人情報を聞き出されたりするおそれがあります。
- 架空請求について詳しくは…国民生活センター
…http://www.kokusen.go.jp/soudan_topics/data/kakuseikyuu.html
- 画面にアダルトサイトの請求画面が出て消えないなど、インターネットや情報端末の利用に伴うトラブルについては、「消費者ネットトラブル相談窓口」にご相談ください。
…http://www.hyper.or.jp/staticpages/index.php/net_trouble

2 ニュースや事件に便乗した詐欺的勧誘

話題性のあるニュースや事件に便乗した詐欺的勧誘のトラブルが後を絶ちません。

〈事例1〉大規模太陽光発電所建設のための私募債を募集しているとの電話を信用し、数回に分けて数百万円を集金にきた業者に渡したところ、連絡がとれなくなった。

〈事例2〉証券会社から「iPS細胞を手掛けるA社の株を買う権利に当選した」と電話があ

ったが、断った。すぐにA社から「1千万円分の株の購入ありがとうございます」と電話が入ったので「買っていない」と言うと「すでに名義を貸したことになって購入されている。権利証等を送る」と言われた。再度断ったところ、数日後にA社から「解約には数百万円かかる。立て替えてくれれば、あとで返金する」と言われたため「返金されるなら」と宅配便で現金を送った。

〈なぜお金を払うことに?〉

- ◆ iPS細胞や東京オリンピック、企業の個人情報漏えいなど現在話題となっている出来事を悪用して近づき、複数の業者が役回りを分担して消費者をだまそうとします。
- ◆ 高齢者の親切心や同情心につけこんで、言葉巧みに購入させようとしています。
- ◆ 購入を断ると「名義だけでも貸して欲しい」などと依頼されて、了解すると、その後、名義貸しは法律違反なのでその解消にお金があるなどの理由で、又は、脅迫めいた口調で、お金を振り込ませようとするものです

【アドバイス】

- 「代わりに申し込んで」、「名義を貸して」、「あなたの名前で買った」、「裁判を起こす」、「レターパックや宅配便でお金を送って」、「今日が期限」などの言葉は詐欺のキーワードです。相手にせず、すぐに電話を切ってください。
- 業者の話の内容や送付されるパンフレットは非常に巧妙にできており、信ぴょう性があるように思われますが、絶対にお金を払ってはいけません。一度お金を払ってしまうと、取り戻すことは極めて困難です。
- 少しでも不安を感じたら、お金を払う前に、お住まいの市町村やアイネスにご相談ください。
- 詳しくは … 国民生活センター …

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20140911_2.html

3 海外ブランド品などの通信販売トラブル

インターネット通販については、スニーカーやバッグなどの海外ブランド品に関する相談もあいかわらず続いています。最近では、バイク部品やエンジンオイルなど対象商品の範囲も広がっています。

〈相談事例〉 ネット通販で申し込んだが、…

- 代金を振り込んだのに、商品が届かない。
- 開封したら壊れていた。すぐに壊れた。
- 縫製が粗雑で、模倣品のようだ。
- 連絡先の電話番号が記載されておらず、連絡できない。
- メールをしても、連絡がない。メールの日本語がおかしい。

〈なぜトラブルに?〉

◆ 購入時に、検索サイトで商品名を直接に入力して検索したことから、表示されたサイトを海外の悪質サイトとは思わずに注文して代金を振り込み、トラブルに遭ったケースがほとんどです。

◆ 国内のインターネットモールでは、サイト運営者で出展店舗の審査を行っているのに対して、検索サイトで商品名を検索した場合の検索結果には、正規販売店に混ざって、模倣品を販売する海外の悪質なウェブサイトが表示されることがあります。

◆ これらのサイトの中には、正規販売店によく似せたサイトも出現しています。また、日本語で表記されていることから、海外の悪質サイトとは気づかずに注文しがちです。

【アドバイス】

● 海外から購入した商品に関するトラブルの相談窓口として、消費者庁越境消費者センターが設けられています。 … <http://www.cb-ccj.caa.go.jp/>

● ただ、海外の悪質サイトの場合は、連絡先が実在しなかったり、連絡が取れても日本語が通じない場合がほとんどです。海外の悪質通販サイトに注文しないことが大切です。

● 販売会社が国内の場合でも、インターネットを含めて通信販売にはクーリング・オフの制度はありません。慎重に検討して購入することが大切です。

● 国内の販売会社での商品の返品や交換は、販売会社の定めた返品規約に従った対応が行われます。これに納得できない場合は、更に販売会社と個別に交渉することになります。

● 加えて国内の場合は、インターネットモールの運営会社やカードを利用した場合はカード会社とも交渉が可能な場合もありますので、お困りの場合は市町村の相談窓口やアイネスにご相談下さい。

【海外悪質サイトの見抜き方】

※ 運営者の氏名、住所、電話番号の記載なし ～連絡手段がメールのみは危険

※ 正規販売店の販売価格より、極端に値引き

※ 日本語の表現が不自然 ～「三日か五日届けます」など機械翻訳のようなおかしい文章

※ 支払方法が銀行振込のみ ～クレジットカードが利用できないことが多い

☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://cms.ncsv.pref.oita.jp/site/seihinanzen/mailmaga.html>

☆ **Facebook**で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

★ Facebookに登録していなくても、見るができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ **市町村の消費生活相談窓口**

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口
に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 消費者ホットライン：0570-064-370 》

☆ **大分県の消費生活相談窓口** ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ **消費生活等相談**（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- 相談電話：097-534-0999

◇ **消費生活特別相談**

- 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- 相談電話：097-534-0999

◇ **食品表示110番**（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- 相談電話：097-536-5000

☆ **メルマガ登録者を募集しています！**

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

=====
大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp

【目次】

- ご注意！子どもの事故防止（3）
- 国の次期「消費者基本計画」に対する意見募集

■ **ご注意！子どもの事故防止（3）**

乳幼児など子どもの身の回りで起きやすい事故と、防止するためのポイントについて、これまで「窒息」と「転落」（No.122）、「おぼれる」と「やけど」（No.123）についてお伝えしました。最終回の今回は、「**誤飲事故**」と「**屋外の事故**」です。

1 誤飲事故

公益財団法人日本中毒情報センターが運営する「中毒110番」では、たばこや医薬品などの誤飲等による急性中毒について、緊急の問い合わせを受け付け、情報提供しています。

【中毒110番】

- ◇ **誤飲等による急性中毒の事故**が、**実際に発生**した場合に限定した電話相談
- ◇ 一般からの相談は、相談料無料
- ◇ 大阪中毒110番 072-727-2499（365日・24時間対応）
- ◇ つくば中毒110番 029-852-9999（365日・9時～21時対応）
- ◇ 相談対象外：釘等の異物誤飲、慢性中毒、薬の副作用、犬や虫の咬傷事故、放射線等
- ◇ ホームページ：<http://www.j-poison-ic.or.jp/homepage.nsf>

(1) 中毒110番への相談状況

「中毒110番」には、年間3万4千件もの電話相談が寄せられており、この約8割を5歳以下の乳幼児が占めています。

- ◇ 1歳未満が約2割、1歳から5歳が約6割
- ◇ 乳幼児で最も多いのが家庭用品…化粧品、たばこ、洗剤、乾燥剤、文具等
- ◇ 次いで、医薬品、菓子などの食品（アルコールを含む）、自然毒（植物やきのこ）
- ◇ 発生時刻で多いのは夕刻から就寝まで（17時～20時）、次いで午前中

(2) 乳幼児の誤飲事故の特徴

はいはいを始めたばかりの赤ちゃんから、2～3歳までの幼児は目にするものすべてが珍しく、口に入れてその性質を知ろうとします。このため、とんでもない物を飲み込んだり、吸い込んだりしてしまいます。

○日本小児外科学会 <http://www.jsps.gr.jp/general/disease/gi/bp8ck2>

国民生活センターが全国の医療機関から寄せられた子どもの事故情報をまとめた報告書^(※)によると、「誤飲・誤嚥」事故は、全体の14%を占めており、0歳から2歳未満までの発生率

が高く、年齢が上がるごとに減少しています。

誤飲したもので事故の多いのは、タバコや電池です。テーブルの上に置きっぱなしにしていたタバコや吸殻、おもちゃについていたボタン電池を誤飲してしまったなどの事例です。

(※) http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20130328_4.pdf

重症化しやすい4つの誤飲事故事例について、ご紹介します。

(3) ボタン電池の誤飲

コイン型やボタン型の電池は、飲み込んで食道にとどまると、放電の影響によって短時間（僅か1時間）で潰瘍ができ、穴が開いてしまうなどの重篤な症状を生じることがあり、場合によっては死に至るなど大変危険です。

ボタン電池は、玩具の他にも、時計、タイマー、LEDライトなど子どもが簡単に手にできる様々な日用品に使われていて、こうした製品で子どもが遊んでいたことによる事故が多数発生しています。

飲み込んだ可能性がある場合は、症状がなくても医療機関を受診して、誤飲の有無やボタン電池の位置を確認しましょう。

消費者庁ホームページ…http://www.caa.go.jp/safety/pdf/140618kouhyou_1.pdf

(4) 灯油の誤飲

水と間違えたり、灯油ポンプをいたずらしてなどにより、灯油を飲み込む事故です。

灯油などの有機溶剤を飲み込んだときは、絶対に吐かせてはいけません。

灯油などの有機溶剤は粘度が低く、揮発性が高いため、吐かせると気管に入って、誤嚥性の肺炎を起こすことがあります。吐かせずに、医療機関を受診しましょう。

(5) 洗濯用洗剤の付着

誤って洗剤が身体に付着すると、洗剤中の界面活性剤によって目や耳の粘膜が刺激を受けやすく、乳幼児の場合は重症化するおそれがあります。

特に目に入った場合は、すぐに緩やかな流水で洗い流すことが大切です。10分以上水洗いしてから、眼科を受診しましょう。

(6) 医薬品の誤飲

医薬品を誤飲すると、入院を要するような重篤な健康被害を生じるおそれがあります。

医薬品は、服用後はそのまま放置せず、子どもの手の届かない、見えない所に保管しましょう。

医薬品は種類によって毒性が異なるため、緊急時は、かかりつけの調剤薬局や医療機関、中毒110番に対処法を相談しましょう。

消費者庁ホームページ…http://www.caa.go.jp/safety/pdf/141219kouhyou_2.pdf

2 屋外の事故

子どもは成長とともに活動範囲が広がり、周りのものに広く興味をもつようになりますが、

身体的にも感覚的にも発達途中であり危険に対する認識や知識が不十分なため、事故にあう危険性が高くなり、屋外においても多くの事故が発生しています。

NITE（独立行政法人製品評価技術基盤機構）によると、0歳から14歳までの子どもの屋外での事故は、平成23年度までの5年間に396件発生しており、製品別では、「ベビーカー」122件、「自転車用幼児座席」72件、「自転車」60件の事故等が発生しています。…<http://www.nite.go.jp/jiko/chuikanki/press/2013fy/130530.html>

〈事例1〉ベビーカーからずり落ち、くるぶしが前輪の間にはさまって軽傷を負った。

…〈原因〉股と肩のベルトが緩んでいる状態で使用したため、身体が下方にずり落ち、くるぶしが前輪の間にはさまったものです。

〈事例2〉自転車用幼児座席の足乗せ部が脱落し、足が後輪に巻き込まれて重傷を負った。

…〈原因〉転倒等の衝撃で足乗せの取り付け部分に亀裂が発生し、使用中に繰り返される負荷により破損したものです。

〈事例3〉自転車の前輪が突然ロックされ、投げ出されて頭部を強打した。

…〈原因〉走行中、前輪に異物を巻き込んだため、ブレーキがかかったような状態になって転倒したものです。

〈事故防止のために〉

- ベビーカーの固定ベルトはきちんと装着してください。また、部品に亀裂やがたつきがないか確認してください。子どもが近くにいる時はベビーカーの開閉に注意してください。
- 自転車用幼児座席は、適切に取り付けてください。不安な場合、販売店に取り付けてもらってください。
- 自転車のハンドルに買い物袋を下げたり、傘等をつりさげて乗らないでください。車輪に巻き込まれると危険です。

この他にも、消費者庁や国民生活センターでは、「野外遊具」や、「キックスケーター」、「ペダルなし二輪遊具」などによる事故防止について注意喚起しています。

★ 野外遊具…<http://www.kokusen.go.jp/mimamori/pdf/support53.pdf>

★ キックスケーター…http://www.caa.go.jp/safety/pdf/141017kouhyou_1.pdf

★ ペダルなし二輪遊具…<http://www.kokusen.go.jp/mimamori/pdf/support79.pdf>

■ 国の次期「消費者基本計画」に対する意見募集について

国の現行の「消費者基本計画」が平成26年度末をもって最終年度を迎えることから、平成27年度以降を対象期間とした次期「消費者基本計画」が作成され、パブリックコメン

ト（意見募集）実施されています。

【意見募集期間】

平成27年1月29日（木）～ 2月19日（木）17:00

（※郵送の場合は2月19日必着）

消費者庁ホームページ <http://www.caa.go.jp/adjustments/index.html>

☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://cms.ncsv.pref.oita.jp/site/seihinanzen/mailmaga.html>

☆ **Facebook**で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

★ Facebookに登録していなくても、見るすることができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ **市町村の消費生活相談窓口**

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口
に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 **消費者ホットライン：0570-064-370** 》

☆ **大分県の消費生活相談窓口** ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ **消費生活等相談**（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ **消費生活特別相談**

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ **食品表示110番**（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- ・ 相談電話：097-536-5000

☆ **メルマガ登録者を募集しています！**

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。（配信停止も同様）

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp

=====

■ ここに注意！賃貸住宅を借りるとき

春の訪れとともに、進学や就職・転勤の時期を迎え、初めて賃貸住宅を借りるという方も多いと思います。そこで、賃貸住宅を借りるときの注意点についてまとめました。

1 物件を探すときの注意点

賃貸住宅のトラブルの大部分が、入居時と退去時に起きています。入居時に慎重に物件を確認し、契約をすることは、将来の退去時のトラブルを避けることにもつながります。

〈事例1〉不動産仲介業者に行き、写真で見た賃貸アパートについて重要事項説明を受け、敷金や仲介手数料を支払った。帰りにアパートを見てみると、思っていたものとイメージが違うため入居を取りやめたいと思い、後日業者に申し出ると、契約をしているので全額は返金できないと言われた。

【契約前に必ず物件の確認を】

- 県外に転居する場合などでは、実際に物件を見ずに、ネット上の情報等だけで申し込みや契約をしがちですが、これがトラブルの大きな原因になります。ネット上の情報だけで、申込金を支払ったり、契約をしては絶対にいけません。
- 建物や部屋の状況、日照・騒音や周辺環境、駅までの距離や道路状況など、生活する上で大切なことを、自らの目で実際に確認した上で、借りるかどうかを判断しましょう。

2 申し込み

〈事例2〉契約前なのに申込金1万円が必要だと言われたが、支払わなければいけないのか。

【申込金であれば返還可能】

- 申込金は、申込時に順番の確保をするために支払うものです。契約前に申込金を仲介業者等に支払っている場合は、申し込みをキャンセルしたときには、申込金を返してもらえます。

3 契約

〈事例2〉賃貸アパートを契約するため、重要事項説明を受けた後で、業者に仲介手数料を支払った。後日キャンセルしたが、業者が手数料を返金してくれない。

【重要事項説明を受けてから判断を】

- 不動産業者は、借主に対して契約を結ぶ前に、重要事項の説明をする義務があります。重要事項説明は、宅地建物取引主任者が書面を交付して説明しなければなりません。
- 重要事項説明書の説明を受け、内容を理解・確認し、疑問点があれば確認後に、借りるかどうかの判断をするようにしましょう。

4 入居したら

退去するときの修繕費用をめぐるトラブルは、その汚れや傷が入居前のものか入居後についたものかが判然としないことが、大きな原因となっています。

また、エアコンや給湯機など部屋に設置されている設備の修理は、基本的に貸主の負担になりますが、入居後時間がたって判明した故障は、修理費用の分担をめぐるトラブルになることがあります。

【入居時に室内の状況や設備をチェック】

- トラブル回避には、入居時に、借主と貸主側が立ち会って、室内の状況や設備を確認することが有効です。
- 入居時に貸主の立ち会いがない場合は、日付を入れた写真を取るなどにより、入居者が自分で記録を残しておきましょう。家具を配置すると見えなくなってしまう壁や床などの部分は、引っ越しの前に確認しておきます。
- エアコン、給湯機や排水の状況などは、できるだけ早い時期に使ってみましょう。入居してすぐには使う必要がない設備でも、すべて作動させてみて様子を見るのが大切です。
- 点検して修理が必要な場合は、貸主側に連絡しましょう。無断で修理をしてしまうと、トラブルになってしまうこともあります。
- 雨漏りやカビ、結露の発生についても、見つけたらすぐに貸主側に連絡しましょう。

トラブルに遭ったときや心配なときは、最寄りの市町村の消費生活相談窓口やアイネスにご相談ください。

県外の転居先にも、県や市町村の消費生活相談窓口があり、次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 消費者ホットライン：0570-064-370 》

☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://cms.ncsv.pref.oita.jp/site/seihinanzen/mailmaga.html>

☆ **Facebook**で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

★ Facebookに登録していなくても、見ることができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

☆ **大分県の消費生活相談窓口** ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ **消費生活等相談**（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- 受付時間：月～金曜日（祝、休日のをのぞく）9：00～17：30
- 相談電話：097-534-0999

◇ **消費生活特別相談**

- 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- 相談電話：097-534-0999

◇ **食品表示110番**（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- 相談電話：097-536-5000

☆ **メルマガ登録者を募集しています！**

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。（配信停止も同様）

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

=====
大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp
=====

***** ◇◆ 目次 ◆◇ *****

- 1 「火災保険が使える」と誘う住宅修理の契約トラブル
- 2 貴金属等の訪問買取トラブル
- 3 アイネスからのお知らせ

■ 「保険が使える」と誘う住宅修理の契約トラブル

今回は、訪問勧誘に伴うトラブルのうち、ご相談の多い2事例についてお伝えします。まず、保険金が出るからと勧誘する住宅修理サービスの契約に伴うトラブルです。

〈事例1〉「屋根等が壊れてないか」と電話があり、台風で屋根が傷んでいることを話すと「火災保険で修理できる。うちの指定業者が無料で調査し、保険申請も手伝う」と言われ、後日業者が調査に来た。保険金が出るならと思い、その業者と工事の契約を結び、保険金も60万円出るようになった。その後、工事をなじみの業者に頼もうと思い、解約を申し出たら、保険金の50%もの解約料を求められた。

〈事例2〉突然自宅に来た業者が、経年劣化で古くなったカーポートを見て、台風で傷んだと火災保険を申請すれば、保険金で屋根が修理できると言われた。まかせて大丈夫だろうか。

◇ 台風や大雪などの自然災害による住宅の損害については多くの場合、加入している火災保険等で補償されることから、「保険金の範囲内で修理するから自己負担はない」、「無料で申請等を手伝う」などと、電話や訪問で勧誘するものです。

◇ 事例1の他にも、次のようなトラブルが起きています。

- ・ 契約書に署名したのに、控えをもらえない
- ・ 解約を申し出たら、高額な解約料を請求された
- ・ 代金として保険金全額を前払いしたのに、着工されない
- ・ 工事内容がずさんだったり、必要のない修理までされた

◇ 悪質な例では、事例2のように、経年劣化による損傷を保険会社等には自然災害によるものとして申請するよう、業者から勧められたケースもあります。

【アドバイス】

- 業者の説明を鵜呑みにせず、必要のない勧誘はきっぱりと断ることが大切です。
- 契約している保険の内容を自分の目で確認し、事実に基づいて保険金を請求しましょう。分からなければ保険会社等に相談してください。
- 複数の修理業者から見積もりを取り、慎重に判断しましょう。見積書を渡すことを拒んだり、着工前に代金の全額前払いを求めるような業者とは、契約するのを避けましょう。

- 事例2のように、うその理由による保険金請求は、保険金詐欺に該当するおそれがあります。
- 訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合には、一定期限内であればクーリング・オフが可能です。お困りの際は、お住まいの市町村の相談窓口やアイネスにご相談ください
- 詳しくは 国民生活センター
… http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20121206_1.pdf

■ 貴金属等の訪問買取トラブル

宝石や指輪、金貨等の貴金属を安値で買い取る「訪問買取」のうち、突然に訪問しての買取は、法律の改正で違法となりました。

このため最近では、不要な着物や洋服、楽器等がないかまず電話をかけ、その後不要品の査定や買取の名目で訪問し、その際に貴金属を強引に買い取るというトラブルが増えています。

〈事例〉 不要な衣類はないかと女性から電話があった。来訪したのは男性で、見せるだけのはずだった貴金属も買い取られた。クーリング・オフしたが、返品されず不安だ。

- ◇ 「電話は女性だったので来訪を承諾したが、来たのは男性だった」、「部屋の中を勝手に物色された」、「断ると『手ぶらでは帰れない』と居直られた」など、軽い気持ちで売ることにしたのに、怖い思いをしたり、強引な勧誘にあったりするケースが多く見られます。
- ◇ 「今が一番高値です」「早くしないと大損ですよ」などのセールストークで勧誘され、その場で判断を迫られるような場合は、特に注意が必要です。
- ◇ 金銭的価値があると思われる品物を「値段が付かない」「無料で引き取る」と言って、法定書面に品目などを書かず、業者が消費者（売却者）の承諾なく勝手に引き取ってしまうケースも見られます。

【アドバイス】

- 業者が消費者宅に訪問して貴金属等を買取る「訪問買取（訪問購入）」は、特定商取引法の改正により、勧誘や来訪を求めている者への勧誘行為が禁止になりました。
- 買取業者は、品目や価格など、法律で記載が定められた書面（法定書面）を買取時に消費者に交付する義務があります。また、消費者（売却者）は、書面を受け取った日を含めて8日間以内であれば、クーリング・オフができます。
- クーリング・オフ期間中は、売却品を消費者（売却者）の手元で保管できるようになりました。手放してから後悔しないためにも、その場ですぐ引き渡さず、買取価格や条件を含め、じっくり検討するようにしましょう。
- 自動車（2輪を除く）や家具、書籍、CDやDVD、ゲームソフト類などは、「訪問買取」の規定が適用されませんので、注意が必要です。お困りの際は、お住まいの市町村の相談窓

ロやアイネスにご相談ください

○ 詳しくは 国民生活センター

… http://www.kokusen.go.jp/soudan_topics/data/houmon_kaitori.html

☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://cms.ncsv.pref.oita.jp/site/seihinanzen/mailmaga.html>

☆ **Facebook**で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

★ Facebookに登録していなくても、見るすることができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ **市町村の消費生活相談窓口**

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口
に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 **消費者ホットライン：0570-064-370** 》

☆ **大分県の消費生活相談窓口** ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ **消費生活等相談**（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：**097-534-0999**

◇ **消費生活特別相談**

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：**097-534-0999**

◇ **食品表示110番**（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- ・ 相談電話：**097-536-5000**

☆ **メルマガ登録者を募集しています！**

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。（配信停止も同様）

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp

=====

***** ◇◆ 目次 ◆◇ *****

- 1 賃貸住宅退去時の敷金返還トラブル
- 2 引越サービス利用の際のトラブル
- 3 アイネスからのお知らせ

■ 賃貸住宅退去時の敷金返還トラブル

この春、卒業や就職、転勤などにより、引越をされる学生や社会人も多いことと思います。そこで前々回の「賃貸住宅を借りるとき」に続いて、賃貸住宅の退去時と引越サービス利用時の注意点についてまとめました。

賃貸住宅退去時のトラブル

アパート、マンション等の賃貸住宅へ入居する際には、通常賃貸借契約を家主と結び、敷金等を支払うのが一般的です。

敷金は、賃貸住宅から退去した後、家主が原状回復費用を差し引き、残額を借主に返還すべきものと考えられています。

ところが、賃貸住宅を退去する際の敷金の返還をめぐるトラブルが、毎年この時期に多く寄せられています。

〈事例1〉 契約書に記載があるとして、敷金を返してもらえない

〈事例2〉 アパートの退去時に、ハウスクリーニングやクロス張替えの原状回復費用として、多額の修理代を請求された

国のガイドライン

国土交通省では、賃貸住宅の退去時におけるトラブルを防止するため、原状回復のルールとして、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を定めています。

… http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000020.html

ガイドラインは、強制的な基準ではなく、現時点において妥当と考えられる一般的な基準としてまとめられたものですが、転居の際に読んでおくと参考になります。

原状回復とは、借りた当時の状態に戻すことではありません。ガイドラインでは原状回復を、「賃借人の居住、使用により発生した建物価値の減少のうち、賃借人の故意・過失など通常の使用を超えるような使用による損耗・毀損を復旧すること」としています。

ガイドラインによる借主と貸主の負担の考え方は、次のとおりです。

〈 借主の負担 〉

- ① 借主の責任により生じた汚れやキズ
 - ・タバコによる畳の焼き焦げ
 - ・引越作業でできたキズ
- ② 故障や不具合を放置してできた汚れやキズ
 - ・結露を放置したため、拡大したシミやカビ

〈 貸主の負担 〉

- ① 建物・設備等の自然的な劣化・損耗等
 - ・日照等による畳やクロスの変色
- ② 通常の使用により生ずる損耗等
 - ・ポスター等を貼ってできた壁の変色
 - ・家具を設置してできたカーペットのへこみ
- ③ 退去後に行う、次の入居者向けの化粧直しや設備交換
 - ・次の入居者確保のために行う畳の裏返しや表替え
- ④ 震災等の不可抗力による消耗

退去時の注意点

- 退去時には、ご自身が立ち会い、管理会社等と双方で部屋の汚れや破損等をチェックし、修理箇所等について確認しておきましょう。
- 原状回復費用を請求されたら、修理の明細が記載された見積書を出してもらいましょう。内容をよく見て、疑問点や不審点があれば伝え、ガイドラインに沿って交渉をします。
- 話がまとまらない場合は、事情を説明した書面を家主や管理会社に送り、検討を促すのも一案です。
- 当事者間の交渉で解決しない時は、裁判等で決着することになります。裁判でも少ない費用と時間で判決を言い渡す少額訴訟の手続きもあります。少額訴訟は60万円以下の金銭支払いを求める案件に利用され、一回の審理で判決となります。
- 困ったときは、お住まいの市町村消費生活相談窓口やアイネスにご相談ください

■ 引越サービス利用の際のトラブル

アイネスには毎年3月から5月にかけて、引越サービスに関する相談が多く寄せられています。引越サービスに関する主な相談事例と注意点は次のとおりです。

〈事例1〉 インターネットで見つけた引越業者に見積りを依頼した。すぐに業者から電話があり、口頭で見積額を提示され、段ボールと契約書を送ると言われ、了承した。

その後、別の業者から見積りを取り、結果的にそちらと契約を決めたため最初の業者を断

ったところ、解約料と段ボール代金を請求された。

【アドバイス】

- 見積りは複数の事業者へ依頼し、価格だけでなく、作業員数や補償などのサービス内容も十分に検討しましょう。
- 契約時は約款を確認し、わからないことがあれば事業者へ積極的に問い合わせましょう。
- 契約先が確定する前には、梱包用の段ボールは受け取らないようにしましょう。

〈事例2〉午前中の作業を指定した引越業者が18時ごろになってようやく来た。作業終了後、荷物が一つなくなっていたので、翌朝業者に伝えたところ「鍵をかけて運ぶので、紛失は考えられない」と言われた。

【アドバイス】

- 繁忙期の引越は、作業時間等について事業者との事前の確認を入念に行いましょう。
- 引越作業中と作業終了後には、荷物の数や家具等の状況を点検することが大切です。

〈事例3〉引越後しばらくたってから、家具が傷ついているのに気がついた。業者に連絡したが、業者は引越から3カ月を超えていることを理由に対応してくれない。

【アドバイス】

- 引越が完了したら、すぐに荷物の状態等を確認しましょう。
- 紛失や損傷の際は、事業者へ速やかに連絡することが大切です。
… 次の標準約款により、引越後3ヶ月を過ぎると事業者の責任は消滅します。

引越サービスのルール

引越サービスに伴うトラブルを未然に防ぐため、国がルールを定めています。これが標準引越運送約款です。

引越業者は見積り時にこの約款を申込者に提示することとされています。

約款の主な内容は、次のとおりです。

- 見積りは無料。見積りの際に、内金や手付金は払う必要なし
- 現金や貴重品、危険物、ペット等は、引き受けできない
- 解約・延期手数料は、引越荷物の受取日の前日連絡で1割以内、当日連絡で2割以内
- 破損や紛失などの事業者の責任は、引越後3ヶ月以内に連絡ない場合は消滅
- 詳しくは、国土交通省のホームページ …

<http://www.mlit.go.jp/common/000021071.pdf>

☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://cms.ncsv.pref.oita.jp/site/seihinanzen/mailmaga.html>

☆ **Facebook**で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

★ Facebookに登録していなくても、見ることができます。

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口
に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 消費者ホットライン：0570-064-370 》

☆ 大分県の消費生活相談窓口 ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ **消費生活等相談**（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日を除く）9：00～17：30
- ・ 相談電話：**097-534-0999**

◇ **消費生活特別相談**

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜を除く）13：00～16：00
- ・ 相談電話：**097-534-0999**

◇ **食品表示110番**（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日を除く）9：00～16：30
- ・ 相談電話：**097-536-5000**

☆ メルマガ登録者を募集しています！

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。（配信停止も同様）

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp

***** ◇◆ 目次 ◆◇ *****

- 1 ご注意！健康食品のトラブル
- 2 機能性表示食品制度がスタート
- 3 アイネスからのお知らせ

■ ご注意！健康食品のトラブル

昨年まで多くあった、高齢者を狙った健康食品の送り付けや、無料と思って飲んだ試供品が有料だった等の相談は少なくなっていますが、定期購入を申し込んでないのに勝手に送られてきたなどの相談は相変わらず続いています。

〈事例1〉初回のみ格安の健康食品

テレビ広告や新聞の折り込みチラシでよく目にするのが、健康食品の「初回限定の格安価格」です。

このような格安商品の申し込みの中には、その後の継続購入の申し込みとセットになっており、その後継続して通常価格の商品が送られてくる場合があります。初回のみ申し込んだつもりで購入者は、勝手に送られてきたとして、請求を無視してトラブルになります。

また、一度申し込んだら、その後電話勧誘が頻繁にあるという相談もあります。

【アドバイス】

- 購入の申し込みの際は、本当に必要なものかをよく考えて判断しましょう。
- パンフレットや商品に同封されている説明書をよく読みましょう。
- お困りの際は、市町村やアイネスにご相談下さい。

〈事例2〉有料だった！健康食品の試供品

無料の試供品だと思って飲んだのに、実際は有料だったとの相談も寄せられています。

健康食品の試供品を送ると電話があり、無料だと思って承諾したら、その後に代金を請求されるものです。

【アドバイス】

- 業者が「試供品」「お試し」「サンプル」などと言うことで、消費者に無料だと思い込ませるケースがあります。無料であるかどうかを確認するようにしましょう。
- 試供品の勧誘があった際は、本当に必要なものかをよく考えて判断しましょう。
- 試供品が無料でも、その後、商品購入の勧誘が続くこともあります。

■ 機能性表示食品制度がスタート

その食品を食べることで、体にどのように働いて、どのように影響を与えるかを表示でき

る機能性の表示は、これまで栄養機能食品と特定保健用食品（トクホ）の表示が認められていましたが、この4月から新たな制度が追加されます。機能性表示食品制度です。

〈1〉これまでの機能性の表示制度

- ◆ 「栄養機能食品」と、「特定保健用食品（トクホ）」の表示制度が設けられています。
- ◆ 「栄養機能食品」は、国が定める栄養成分を一定量含むもので、現在はビタミン12種類とミネラル5種類について表示できます。
（表示例…カルシウムは、骨や歯の形成に必要な栄養素です）
- ◆ 「特定保健用食品（トクホ）」は健康の維持増進などの目的のために使う食品で、製品ごとに有効性と安全性を国が審査・許可したものです。
（表示例…おなかの調子を整える食品、血液が高めの方に適する食品）

〈2〉機能性表示食品制度

4月から追加される機能性表示食品制度の概要は、次のとおりです。

- ◆ 一定の科学的根拠があれば、製造者等の責任で、体のどこの部位に、どう機能するのかの機能性が表示可能
- ◆ 加工食品やサプリメントに加えて、野菜や魚などの生鮮食品にも表示が可能
…機能性関与成分が特定できて、効果的な量を食べることが可能なことが前提
- ◆ アルコールを含む飲料や、塩分・糖分を過剰摂取させる食品は対象外
- ◆ 原則として健康な人を対象（未成年、妊産婦、授乳婦は対象外）
- ◆ 医薬品のような効能効果や、疾病の治療・予防の表現はできない。
- ◆ 安全性・機能性の科学的根拠を、消費者にわかりやすい形で公開
- ◆ 事業者は販売の60日前までに消費者庁に届出
…届出の内容は、販売前に消費者庁のホームページで公開

【アドバイス】

- テレビや新聞で毎日のように目にする健康食品ですが、健康食品の服用が原因で体調を崩したり、治療が必要にもかかわらず健康食品に頼って病気を悪化させるなどの事例も報告されています。
- 栄養機能食品やトクホも含め健康食品は、「やせる」、「病気が治る」などの効能や効果を宣伝・表示することは、法律で禁止されています。
- 健康食品は、病気を治すものではなく、あくまで健康の維持・増進のためのものです。健康維持はバランスのとれた食生活や健康的な生活習慣が基本です。サプリメントに不摂生を帳消しするだけの力はありません。
- 独立行政法人国立・健康栄養研究所ではホームページで、健康食品の安全性・有効性情報を提供し、消費者に注意喚起しています。
- ヒアルロン酸やコラーゲンなど、気になる成分があれば同ホームページの「素材情報データベース」で検索してみてください。

★ 独立行政法人 国立健康・栄養研究所 … <https://hfnet.nih.go.jp/>

☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://cms.ncsv.pref.oita.jp/site/seihinanzen/mailmaga.html>

☆ **Facebook**で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

★ Facebookに登録してなくても、見るができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ **市町村の消費生活相談窓口**

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 **消費者ホットライン：0570-064-370** 》

☆ **大分県の消費生活相談窓口** ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ **消費生活等相談**（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：**097-534-0999**

◇ **消費生活特別相談**

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：**097-534-0999**

◇ **食品表示110番**（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
 - ・ 相談電話：**097-536-5000**
-

☆ **メルマガ登録者を募集しています！**

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「**PC版または携帯版**」の**配信希望**と書いて、下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。（配信停止も同様）

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp

=====