



くらしのほっと通信

P.2-3 通信販売のトラブル
P.4 ネット宅配クリーニング
「悪質商法撃退カレンダー
2018」配布のお知らせ

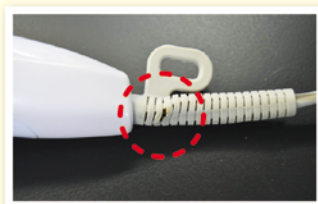
事例

テスト室が受け付けた相談事例より

ドライヤーのコードから火花が出て右手首を火傷した!!

1年10か月ほど前に購入したドライヤーを使用していたら、電源コードの本体付け根部分から火花が飛び、右手首を火傷した。

ドライヤーは新しく購入したが、また同じようなことが起こると心配なので、原因を調査してほしい。



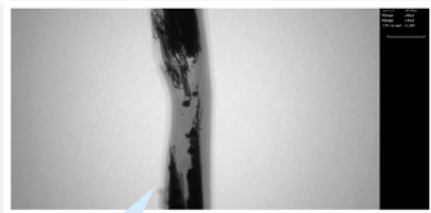
コードに焼け跡があるドライヤーが持ち込まれました→

① コードの状態の観察

顕微鏡とX線CT装置を用いてコード内部を観察したところ、**コードの中の素線が完全に断線していることがわかりました。**



顕微鏡で観察した
コードの焼け跡部分



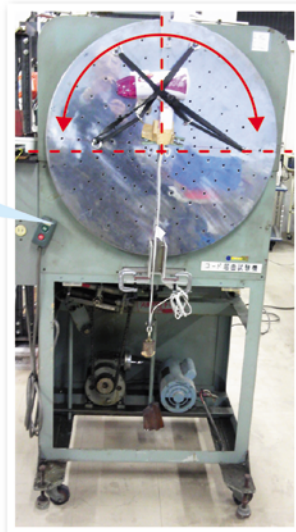
X線CT写真で確認したコードの断線
(協力:名古屋市工業研究所)

② 電気用品安全法令で定める「折り曲げ試験」

コードの強度が法令で定める基準を満たしているかを確認するため、事故品と同じ仕様のドライヤーを使って、「折り曲げ試験」を行いました。

試験後、X線CT装置でコード内部を確認したところ、**素線の断線は全く見られなかったことから、コードの強度に問題はないことがわかりました。**

専用の装置に火花が出た部分を中心として固定し、往復4,000回、180°回転させてコードに損傷・切断がないか確認しました(協力:独立行政法人 製品評価技術基盤機構)



調査

結果

アドバイス

日常の使用によりコードに曲げやねじれのストレスがかかったことで素線が徐々に断線し、コードを流れる電流に耐えられなくなって、一気にスパークしたことが火傷の原因であると推定しました。

ドライヤー使用後、コードを本体に巻き付けて保管すると、コードにねじれや曲げの負荷がかかるため、素線が切れて発火する危険性があります。
ドライヤー本体にコードを巻き付けて保管しないようにしましょう。

相談

月金

052-222-9671

052-222-9674

052-223-3160

消費生活相談・金融商品・高齢者悪質商法110番

架空請求ホットダイヤル

サラ金・多重債務特別相談

土日

土・日 telefon 相談

052-222-9690

お近くの消費生活相談窓口につながります
消費者ホットライン TEL局番なし188

クーリング・オフできないってホント!?

通信販売のトラブル

テレビショッピング

事例

購入した商品が使いづらいが 返品できなかった

テレビショッピングで、スティック掃除機を注文したが、届いた商品は本体が思ったより重く吸引力も弱かった。

販売会社に返品したいと電話したが、「一度通電したものは返品できない」と言われた。



アドバイス

テレビショッピングでは、商品の機能や、返品の可否、返品条件、業者の連絡先など、消費者にとって重要な事項について、テレビ画面での表示時間が短く分かりにくいことがあります。

商品や返品条件などの契約の内容についてわからない場合は事前に問い合わせるなど、よく確認してから注文しましょう。

インターネット通販

事例

イメージ違いだった

インターネット通販で、気に入ったワンピースがあったので注文したが、届いた商品は、写真のイメージと違っていた。販売会社に返品を受け付けてほしいとメールを送ったが、返品不可だった。



アドバイス

店頭販売と違い実際に商品を確認できないまま、注文する通信販売では、現物を手にしてみても不満が生じるケースは起こりがちです。

返品特約などの購入条件を調べ、慎重に販売会社を選ぶことが大切です。

テレビショッピングやインターネット通販などの通信販売にはクーリング・オフ制度(一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度)がありません。

返品できるかどうかは、各々の販売会社で定める返品特約(返品の可否や条件)の内容により異なります。

注文前には必ず返品に関する契約条件などの表示を確認しましょう。

返品特約の表示がない場合に限り、商品を受け取った日から8日間は、返送料を消費者が負担することで返品できます。(特定商取引法 第15条の2)詳細は消費生活センターに、お問い合わせ下さい。

いつでもどこでも買い物ができる通信販売は、便利ではありますが実物を手にしたり、対面で行う取引ではないことから、起こるトラブルも様々です。
今回は主なトラブルの事例とともに、トラブルに遭わないためのポイントについてお伝えします。

事例 お試しのつもりが 定期購入だった

SNSサイトで「お試し初回価格500円」という広告を見て「ダイエット用サプリメント」を注文し、代金はクレジットカードで決済した。ところが、1回だけのつもりが2回目が届いた。販売会社に連絡したら、2回目以降は一箱4,000円で最低4回購入が条件の定期購入とわかった。お試しのみでやめたい。



アドバイス

安価な価格ばかりに目を奪われ、定期購入である表示を見落としがちです。注文前にウェブサイトの広告に**定期購入の記載がないかしっかりチェック**しましょう。

注文画面でも定期購入か1回購入かを確認しましょう。

事例 商品が届かない

インターネット通販で、ブランドの女性用ハンドバックを注文した。事業者の指示に従い、銀行振り込みで代金を支払った。入金以降、何の連絡もなく、商品も届かない。連絡先はメールしかなく、メールを送信したが返信はない。



アドバイス

早急に振込先の銀行に連絡しましょう。代金をクレジットカードで決済している場合は、クレジット会社取引の経緯や状況を伝え相談しましょう。

他に、「偽物が届いた」「別の商品が届いた」などの相談があります。

このような詐欺的なウェブサイトのトラブルはいったん起きてしまうと救済が難しいため、未然に防ぐことが重要です。

注文前には必ず以下の項目をチェックしましょう。

1項目でも当てはまる場合は要注意!!

- ☒ あまりにも安さを強調するウェブサイト
- ☒ 前払いで、支払い方法が銀行振り込みのみ
- ☒ 振込口座の名義がウェブサイトの事業者名・担当者名と違う
- ☒ 住所や電話番号の記載がない
- ☒ 連絡方法がメールのみ
- ☒ 不自然な日本語のウェブサイト

・・・通信販売を安心して利用するために・・・

注文前に特定商取引法で義務付けられている広告の表示を必ず確認し、**表示のないウェブサイトの利用は避けましょう。**

特にチェックしたい広告の表示事項

- ・価格、送料
- ・その他の負担すべき金額
- ・返品特約
- ・代金の支払時期、方法
- ・販売会社の名前、住所、電話番号
- ・代表者(担当者)氏名
- ・商品の引渡時期

ご注意!

インターネットで申し込む 宅配クリーニングのトラブル



インターネットで申し込み、衣類の受け渡しはクリーニング業者ではなく宅配業者が行う宅配クリーニング(以下、ネット宅配クリーニング)が全国的に増加しています。

ネット宅配クリーニングは、自分の都合がつく時間に利用できるため、便利ではありますが、クリーニングに出す時や、引き取る場での相互確認ができないことが原因と考えられる「紛失」や「き損」、「送った衣類の種類を一方的に判断され価格を決められた」などのトラブルが発生しています。さらにトラブル発生時には、店舗があれば、事業者との直接的な話し合いが可能です。ネット宅配クリーニングでは、連絡方法がメールのみの場合もあるため、事業者との連絡が取りにくいといった苦情も寄せられています。そこで利用の際の注意点をまとめてみました。

表示の確認事項

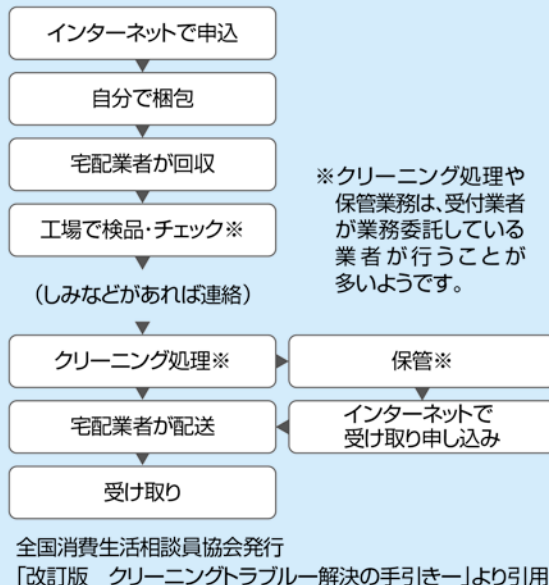
1. 事業者が提供するサービスの内容・価格
2. 事業者の連絡先
3. 連絡方法はメールのみか電話でも可能か
4. 衣類の紛失やき損などトラブルの際の賠償基準

送る前にしておきたいこと

1. 預ける衣類はリストを作る。
2. クリーニング方法やしみ抜き箇所などの詳細を整理し、できる限り事業者と情報共有する。

申し込みの際には、店舗型クリーニングとは、違う部分があることを認識したうえで契約内容をよく把握して利用するかどうかを決めることが大切です。

ネット宅配クリーニングの流れ



「悪質商法撃退カレンダー2018」を配布します

A4中綴じ(見開きA3サイズ)壁掛け式

配布場所 11月15日(水)午前9時～ ぐらしの情報プラザにて

問合せ先 名古屋市消費生活センター 指導係 (222-9679)

先着2,000部 無料

名古屋市消費生活フェア(11月4日(土)11:00～16:00 オアシス21「銀河の広場」で開催)で先行配布も行います。

利用のご案内

相談室(相談は市内在住・在勤・在学の方が対象です)

受付時間 月～金曜日 TEL 052-222-9671 消費生活相談 金融商品・高齢者悪質商法110番
9:00～16:15
(祝日・年末年始を除く) TEL 052-222-9674 架空請求ホットダイヤル
TEL 052-223-3160 サラ金・多重債務特別相談

受付時間 土・日曜日 TEL 052-222-9690 土・日・夜間相談
9:00～16:15 ※架空請求、多重債務の相談もこちらの番号で受け付けています。
(祝日・年末年始を除く) ※土・日曜日は電話相談のみで、来所相談は行っていません。

URL

<http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>



「電子メールによる相談受付」もご利用ください。

ぐらしの情報プラザ

開館時間 月～土曜日
9:00～17:00
(祝日・年末年始を除く)

TEL 052-222-9677

ぐらしに役立つ幅広い情報を提供しています。



名古屋市消費生活センター

〒460-0008
名古屋市中区栄一丁目23番13号 伏見ライオンズビル11階
TEL (052)222-9679 FAX (052)222-9678