

くらしの情報が かわさき

KAWASAKI CITY

11・12月号



2019年
令和元年
10月25日
発行

- 特集記事
製品事故に遭わないために……………P1・2
- いまどき相談事例……………P3
- 川崎市消費者支援強調月間……………P4
講演会のお知らせ 他

発行 川崎市消費者行政センター

製品事故に遭わないために

独立行政法人 製品評価技術基盤機構 (NITE)
製品安全センター

製品事故にはどのようなものがあるか

私たちの暮らしは多くの製品に囲まれており便利で豊かな日々を送ることができています。しかし、思わぬ製品事故が起きることがあります。

NITEに2013年度から2017年度までに12,753件の事故情報が報告されています。被害状況を見ると、死亡、重傷、一酸化炭素中毒、軽傷、火災による拡大被害、製品破損などがあります。一方、事故の原因では製品自体の不具合などが原因で事故となったもの(製品起因)と使用者の誤った使い方や不注意などによって発生した事故(非製品起因)などがあります。(図1)

また、死亡事故は、過去5年間で208件あり、このうち、65歳以上の高齢者での事故は129件(141人)で、半数が使用者の誤った使い方や不注意による事故となっています。(図2)

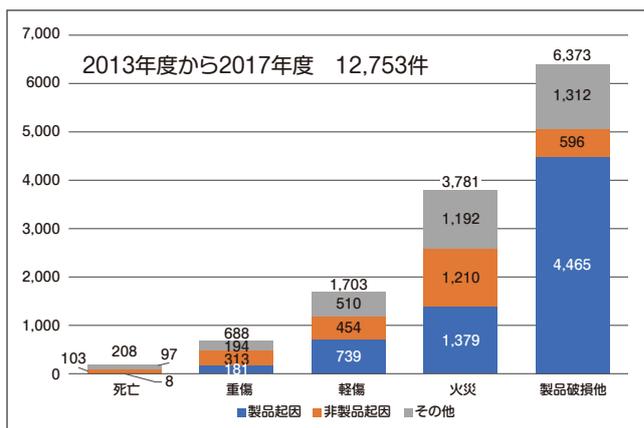


図1 2013年度～2017年度被害別原因別件数

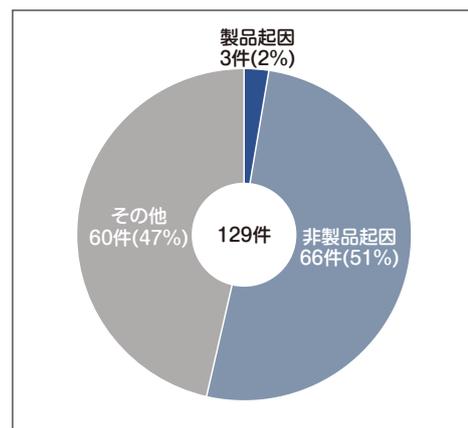


図2 2013年度～2017年度 65歳以上死亡事故の原因別件数

PSマークについて

消費者の生命・身体に対して特に危害を及ぼすおそれが多いとして法令で定められた製品については、国の定めた技術上の基準に適合した旨のPSマークがないと販売ができません。具体的な品目は法律(消費生活用製品安全法、電気用品安全法、ガス事業法、液石法^{*1})で定められています。お使いの製品にPSマークがあるか確認してみてください。(図3)

^{*1} 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律

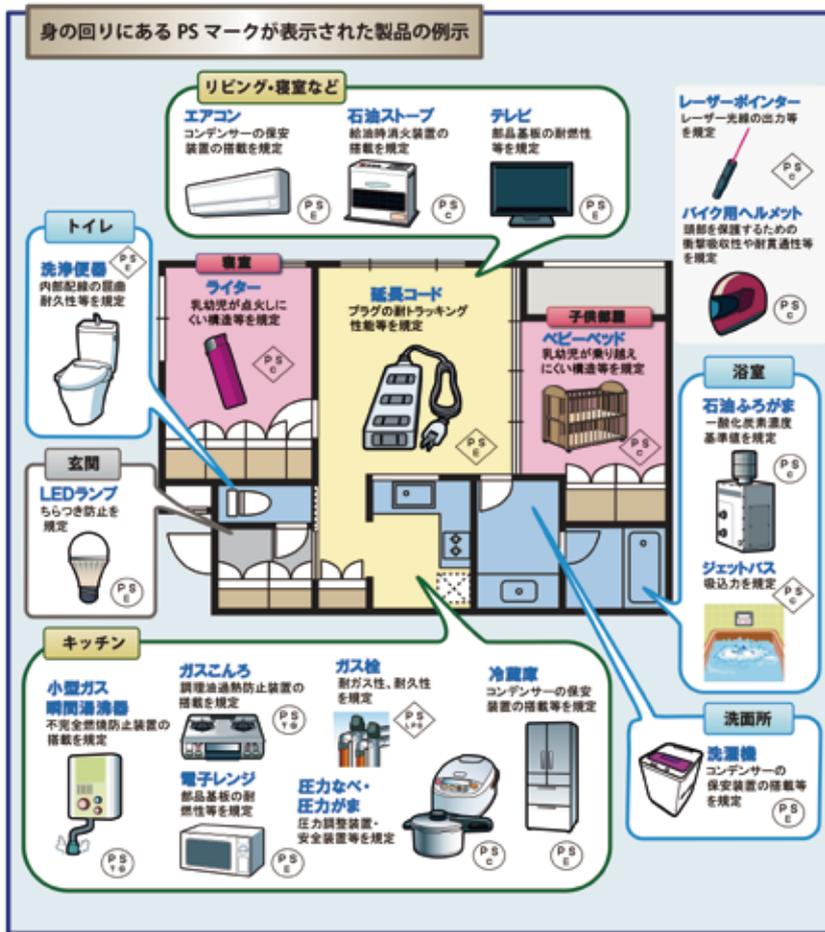


図3 身の回りにおけるPSマークが表示された製品の例示
 経済産業省「製品安全への取組」より引用

消費生活用製品安全法	PS C	PS C
電気用品安全法	PS E	PS E
ガス事業法	PS TG	PS TG
液石法	PS LPG	PS LPG



モバイルバッテリーへのPSEマークの表示義務について

ノートパソコン、スマートフォン等の外付け電源として用いられる、リチウムイオン電池が搭載されているモバイルバッテリーについては、規制対象外となっていました。近年、設計・製造上の問題で火災事故が増加していることから電気用品安全法の規制の対象となり、2019年2月1日から技術上の基準に適合し、PSEマーク（○で囲んだ通称「丸PSE」）を付したものでなければ販売等ができなくなりました。

製品事故が発生した場合の初期対応について

製品事故が発生した場合、自身の安全確保やけがをした方の救護を行うことはもちろんですが、受けた被害をきちんと救済してもらうためには、被害者が、製造業者等に対し、欠陥があったことや損害が発生したことを証明することが必要です。そのためには現状を記録しておく必要があります。事故現場の状況についてカメラやビデオに撮る。病院の診断書をもらう。製品の使用状況や目撃証言などを記録しておく。事故品は多くの情報を持っています。焼け焦げていても事故品は、捨てずに保管しておきましょう。そして、川崎市消費者行政センターに相談しましょう。

安全な製品の選択、正しい製品の使い方

製品事故に遭わないために、まず取扱説明書や取扱表示をよく読んで、正しい使い方を確認し適切な使い方をするのは消費者の責任です。特に小さい子どもや高齢者がいる家庭では、製品の設置や環境にも配慮が必要となります。

また、行政やNITE、事業者が発信している注意喚起情報やリコール情報にも気を留めて確認することも大事です。毎年、多くの製品リコール情報が出され、過去に告知されたリコール製品での事故も発生しています。リコール製品での事故を防ぐためには、情報入手に努め、購入時には購入者登録を行っておくとリコールの連絡をいち早く受け取ることができます。

100%安全な製品はありません。正しく使うことによって安全が担保されますので、正しい使い方を知って事故を未然に防ぎましょう。



いまどき
相談事例

通信販売でサプリメントを注文したら「定期購入」だった!

事例 1

スマートフォンを操作していると「手軽にダイエットして10kg痩せる!」「お試し価格500円でお届け」というサプリメントの広告が表示されたので興味を持ち、広告をタップした。すぐに申込みの画面に切り替わり、住所や氏名を入力して注文した。数日後、商品と一緒に届いた請求書に『4回購入が条件の定期コース』と書かれていて、2回目からは5,000円もするようだ。通販会社に連絡するために何度も電話をかけて、やっと繋がったが、「1回で解約するなら定価(12,000円)で購入してほしい。注文の画面にもきちんと書いてある」と言われてしまった。4回も購入したくないが1回で解約しても高額になるので困っている。

事例 2

最近、しわやほうれい線が気になり、パソコンで検索していたら「しわ、ほうれい線が目立たなくなる」という美容液の販売サイトを見つけた。3回の定期コースで各回の価格は3,000円だった。ネットで注文し、すぐに初回の商品が届いたので2週間試してみたが効果を感じられない。通販サイトに電話をして「効果がないので2回目からは送らないでほしい」と申し出たが「3回の購入が条件なので解約はできない」と言われた。商品を使用してみないと効果はわからないのだから途中で解約させてほしい。

アドバイス

- スマートフォンのSNS (Facebook、Instagram、Twitterなど) の広告で、「キレイに痩せる」や「筋力アップのために」というサプリメントの「初回お試し価格300円」や「商品無料、送料500円のみ」という表示を見て、試供品を買うような感覚で注文したら、1か月後にまた同じ商品が届き、高額な代金を請求されたという「定期購入」のトラブルが数年前から多く発生しています。
- 事例のような健康食品や化粧品類は、摂取または使用することで症状の改善が約束されている訳ではありません。逆に、身体に合わず健康被害が発生するケースもあります。
- 通信販売は、「特定商取引法」によるクーリング・オフの適用はありません。ホームページなどに返品や解約に関する特約が書かれていれば、その規定に従うことになります。
- 急増した通信販売の「定期購入」に関しては、2017年12月に改正特定商取引法が施行され、通信販売の広告やインターネット通販の申込画面・確認画面に「定期購入の申込みであること」「各回の金額と申込期間内の購入総額」「契約期間(購入回数)」等を表示することなどが定期購入契約の表示義務として明確化されました。
- 申し込む際に、定期購入と明示され、購入総額等も記載されていると、原則は所定の購入回数を購入するまで解約できません。相談者の解約理由により、個別に事業者と解約の話し合いをすることになります。
- 事業者との話し合いで、解約の条件として初回分を定価で購入するように求められる場合もあります。中には、高額な定価が設定されていて、初回分を定価で精算すると所定の購入回数を購入するのと変わらないケースもあるようです。
- 定期購入のトラブルが減少しない原因には、SNSの魅力的な広告内容に煽られて、取引条件をしっかりと読んでいない点にもあります。トラブルを避けるためには注文する前に必ず、購入の条件、解約が可能な期間や条件、解約の申し出方法などを全て確認しましょう。
- 通信販売の定期購入でお困りの際には、川崎市消費者行政センターにご相談ください。



多重債務者特別相談

～家計・お金に係る特別相談会～

日時 令和元年12月6日(金) 13:00~16:00

場所 川崎市消費者行政センター 相談時間 1人約30分
川崎区駅前本町 11-2 川崎市フロンティアビル 10階

予約・問い合わせ先 川崎市消費者行政センター相談係 044(200)2263
月~金曜日 8:30~17:15

無料
相談

川崎市消費者支援強調月間講演会のお知らせ

- 日時** 11月13日(水) 14:00~16:00 (13:30受付開始) **定員** 80名 **費用** 無料
- 場所** 川崎市生活文化会館(てくのかわさき) てくのホール 川崎市高津区溝口1-6-10
- 内容** 家族に心配をかけないエンディング
~エンディングノートの書き方と遺言について~
講師 日本葬祭アカデミー教務研究室 二村祐輔氏
- 対象者** 市内在住・在勤・在学の方
- 申込方法** サンキューコールかわさきへ電話でお申込みください。
先着順 8:00~21:00 年中無休 044(200)3939
- 申込期間** 10月25日(金)~11月10日(日)



ご好評につき、再度ご講演いただくことになりました!

地域の高齢者見守り推進講座のお知らせ

川崎市の消費者トラブルの傾向や最新の事例、高齢者の「見守り」の気づきのポイントなどについての講義やDVD鑑賞を通して、高齢者の方の日頃の見守りに役立てていただける講座を開催します。

- 日時** 11月23日(土) 9:45~11:45 **定員** 50名 **費用** 無料
- 場所** エポックなかはら 7階 第3会議室(橘)
- 対象者** 高齢者の家族、地域・町内会関係者、ケアマネジャー等福祉担当者、高齢者(当事者)等
- 申込方法** 先着順 電話、FAX、メールにて受付 住所、氏名、電話番号、年齢、参加人数、どの立場からの御参加であるか [①高齢者の家族、②地域・町内会関係、③ケアマネジャー等福祉担当者、④高齢者(当事者)、⑤その他] をお知らせください。
- 申込先** 電話:044(245)5885 (平日9:30~17:30) FAX:044(245)5888
メール:today@tokyo-np.co.jp
「見守り力」事務局(東京新聞TODAY内)
- 申込期間** 10月25日(金)~11月15日(金)



第3回かしこい消費者講座のお知らせ

- 日時** 12月5日(木) 14:00~15:30 (13:30受付開始) **定員** 60名 **費用** 無料
- 場所** 川崎市生活文化会館(てくのかわさき) てくのホール 川崎市高津区溝口1-6-10
- 内容** スッキリ! 快適! 整理収納術
講師 一般社団法人実家片づけ整理協会 渡部亜矢氏
- 対象者** 市内在住・在勤・在学の方
- 申込方法** サンキューコールかわさきへ電話でお申込みください。
先着順 8:00~21:00 年中無休 044(200)3939
※11月15日(金)頃よりお申込みを開始する予定です。



くらしの情報かわさき

11・12月号(隔月発行) 2019年(令和元年)10月25日発行

〒210-0007 川崎市川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル10階

☎044(200)3864 FAX:044(244)6099

消費生活に関する情報は、消費者行政センター
ホームページでも提供しています。



ホームページ

川崎市消費者行政センター

検索