

# 2016 暮らしのサポーター通信

## 平成27年度 相談受付状況

〈ハイライト〉

- 今月のテーマ
  - ・平成27年度相談受付状況
  - ・スマホ等及びその周辺機器の事故にご注意ください。
  - ・液体の入ったスマートフォンケースからの液漏れに注意
- お知らせ
- 暮らしのコラム
  - 店のコンセプト
  - ~ちょっとした違いで違和感~

徳島県消費者情報センターでは、お受けした消費生活相談の状況を、ホームページで公表しています。(http://www.pref.tokushima.jp/shohi/soudan/) 先日、平成27年度の消費生活相談の受付状況を取りまとめましたので、その概要を説明します。

### ■ 相談件数

平成27年度に徳島県消費者情報センターに寄せられた相談件数は、2,904件で、前年度の3,136件より232件(約7.4%)減少しました。また、平成24年度以来、3年ぶりに3,000件を下回りました。

### ■ 相談内容

「商品・役務別」の相談内容は次のとおりです。

1位	デジタルコンテンツ	543件	(560件)
2位	インターネット通信サービス	215件	(196件)
3位	商品一般	154件	(182件)
4位	役務その他	127件	(126件)
5位	レンタル・リース・賃借	122件	(126件)

( )内は前年度の件数

昨年度と同様に、「デジタルコンテンツ」や「インターネット通信サービス」に関する相談が目立ちます。

「デジタルコンテンツ」は、インターネットを通じて得られる情報サービスに関わるトラブルです。スマホやパソコンの画面をクリックしたら、突然『登録完了』の画面になり、料金を請求されたワンクリック請求や、有料サイトの料金が未納であるという架空請求などの相談が寄せられています。また、SMS(ショートメッセージサービス)を利用した架空請求も増えてきています。

「インターネット通信サービス」には、大手通信事業者の関連会社を名乗る業者から、「利用料金が安くなる」と電話勧誘を受け、プロバイダの変更を行ったが、実際は安くならなかったというような、光回線サー



ビスの卸売に関する勧誘トラブルにかかる相談が多く寄せられました。勧誘を受けた場合は、必ず、事業者名や契約内容等を確認し、現在の契約内容との違いを十分に理解した上で契約を行きましょう。

「商品一般」は、商品に関する相談のうち、特定の商品に分類できない相談です。個人情報収集を目的にしているような不審な電話や架空請求の相談が含まれます。

「役務その他」は、金融・保険、運搬・通信、教育、教養・娯楽、保健・福祉のいずれにも該当しない役務に関する相談です。電話で公的機関をかたって、「個人情報が漏れているので削除してあげる」などと持ちかける劇場型勧誘などが含まれます。

「レンタル・リース・貸借」は、商品や不動産を賃貸借する場合の相談です。借家やアパートの退去時の原状回復義務などの相談が寄せられています。

## ■ 年代別

- ・ 20歳代を除く、全ての年代で件数が減少しました。
- ・ 40歳代が456件（対前年度比95.6%）で1位、60歳代が447件（対前年度比95.9%）で2位、50歳代が407件（対前年度比92.7%）で3位となっています。
- ・ 60歳代以下の全ての年齢で「デジタルコンテンツ」に関する相談が1位となっています。70歳代では「インターネット通信サービス」、80歳代では「健康食品」に関する相談が1位となっています。



## ■ 販売購入形態別

- ・ 通信販売が951件（対前年度比102.3%）で1位、店舗購入が711件（対前年度比97.7%）で2位、電話勧誘販売が300件（対前年度比76.7%）で3位、訪問販売が299件（対前年度比89.0%）で4位となっています。
- ・ 通信販売では「有料サイトにかかる架空請求」に関する相談、店舗購入では「賃貸マンションやアパート」に関する相談、電話勧誘販売では「インターネットプロバイダ」に関する相談、訪問販売では「工事・建築」に関する相談が多く寄せられました。

## ■ その他

- ・ 「架空請求」に関する相談が186件（前年度比80.5%）と、引き続き多く寄せられています。
- ・ 「ワンクリック請求」に関する相談が314件（前年度比97.8%）寄せられています。スマートフォンの使用による相談が多く寄せられました。
- ・ 「多重債務」に関する相談が58件（前年度比113.7%）寄せられました。消費者情報センターでは、相談者に多重債務相談の取組を伝え、面談による相談を促しています。当センターで受理する相談の内容は、債務整理の方法などを尋ねる相談が中心ですので、弁護士、司法書士に法律相談することを勧めています。

## スマホ等及びその周辺機器の事故にご注意ください

(n i t e)

NITE（ナイト）に通知された製品事故情報において、スマートフォン（以下「スマホ」と呼びます）、スマホ以外の携帯電話機、タブレット型端末やそれらの周辺機器（充電用コネクタ、ACアダプター、モバイルバッテリーなど）の事故は、平成22年度から平成26年度までの5年間に合計239件あり、春から夏に向けて増加する傾向にあります。

**スマホ関連の事故は、発熱・発煙・発火のいずれかを伴うものが多く、充電中に充電用コネクタ部が焦げて周囲の布団などを焼損した事例も報告されており、火災などの重大な事故が発生しているため、注意が必要です。**

事故の発生原因としては、充電用コネクタ端子や電池パック、モバイルバッテリーの不良など製品に起因して起こる事故のほかに、使用者の誤使用や不注意による次のような事故も発生しています。

- 充電用コネクタに液体（汗や飲料水等）が付着していたため、コネクタ内部でショートして異常発熱し、スマホやその周辺を焼損。
- ACアダプターの電源プラグとタップのすき間に金属等の異物（ネックレス、コイン等）が入り込んだため、電源プラグ刃間がショートし、スパークが生じて焦げた。
- 携帯電話機を犬がかんだことにより電池パックが変形したため、内部の電極がショートして、異常発熱が生じ破裂して、火災に至った。

具体的な防止策には、「充電用コネクタにホコリや水分、金属等の異物が入らないようにする」、「充電用コネクタに無理に力を入れて挿入しない」、「スマホ等を落としたり、衝撃を加えない」などがあります。

また、最近では、液体が封入されたスマホケースが割れ、漏れた液体で皮膚がかぶれたという事故も発生しています。（詳細については以下をご覧ください）



## 液体の入ったスマートフォンケースからの液漏れに注意

(国民生活センター)

スマートフォンを保護や装飾する目的で、様々なスマートフォンケースが販売されています。そのうち、内部に液体が封入された商品から漏れた液体が皮膚に付着し、化学やけどを負った事例がインターネット等で報告されています。

「漏れた液体でかぶれた」、「において気分が悪くなった」といった危害事例が寄せられています。

### ●消費者へのアドバイス

- 液漏れが確認された場合は、直ちに使用をやめましょう。
- 液体が皮膚に付着したら直ちに洗い流し、液体がしみ込んだ衣類は使用し続けないようにしましょう。
- 強いにおいにより、体調を崩すことがあるので気を付けましょう。



## 徳島県消費者情報センター

〒770-0851

徳島市徳島町城内2番地1

とくぎんトモニプラザ 5階

- ・相談電話 088-623-0110
- ・啓発受付 088-625-8285
- ・事務担当 088-623-0612
- ・ファクシミリ 088-623-0174

【電子メール】

t-shouhi@mail.pref.tokushima.lg.jp

【ホームページ】

<http://www.pref.tokushima.jp/shohi/>

【くらしのサポーター通信はこちら】

<http://www.pref.tokushima.jp/shohi/supporthp/>



「消費者教育推進大使」  
すだちくん

### ◆ お知らせ ◆

#### 「平成28年度 徳島県消費者大学校の学生募集について」

徳島県消費者大学校は、消費者問題に関し、消費者自身の問題対処能力の開発を援助し、将来は地域の消費者活動を推進するリーダーの養成を目的とする講座です。平成28年度消費者大学校の学生を次のとおり募集します。

##### 【応募資格】

- (1) 県内に在住する満18歳以上の男女であって継続して全講座を受講できる方
- (2) 消費者問題や消費者活動に関する学習意欲がある方
- (3) 卒業後は地域の消費者活動のリーダーとなる意志がある方

【定員】 60名程度（先着順）

【開講日】 平成28年6月18日（土）から8月6日（土）の間の  
毎週土曜日 計8回

【場 所】 徳島県立総合福祉センター ほか  
（徳島市中昭和町1丁目2番地）

【諸費用】 入学金・授業料は無料。  
テキスト代に1,500円が必要。

【締切り】 平成28年6月10日（金）まで

【問い合わせ先】 NPO法人徳島県消費者協会  
電話 088-625-8285



### ◆ くらしのコラム ◆

#### 店のコンセプト~ちょっとした違いで違和感~

隣町に古くからXスーパーマーケットがある。なんとなく入ると野菜売り場、魚に続いて肉売り場、加工品などがあり、お惣菜におやつ類と、「時計と逆の順」に回ればレジに出る。

4~5年くらい前に、我が町にもXスーパーが出来た。系列が同じで、全く同じようであるにも関わらず、軽い違和感を覚えた。順路が「時計回り」、そう、隣町と逆になっているからだ。

Xスーパーでは、時計と逆回りの順で、左手に籠を持ち、右手で右側の買い物を手に取り、左の籠に入れるものと思い込んでいた。

同一系列の店舗であっても、それぞれでレイアウトは異なっている。そこには何らかの意図があるのだろう。知らないうちに客は店の手の内にあるのかも知れない。

くらしのサポーター 三原茂雄



#### くらしのサポーター担当者より

本文でも書きましたが「架空請求」等がSMSで届く相談が多くみられます。メールアドレスが分からなくても、電話番号を宛先にメッセージを送ることができるため、同一文面を色々な番号に一齐送信しているものと思われます。

不審なSMSが届いた場合は、消費者情報センターまでご相談ください。

(長谷)