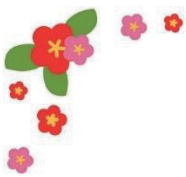


# Supporter News



あけましておめでとうございます  
本年もよろしくお願いたします



## サポーターフォローアップ研修を開催しました

2022年9月～12月に、県内5会場とオンライン1回の合計で6回の研修を開催し130人のサポーターが参加しました。研修の内容をお届けします！

### 【研修テーマ】 知って防ごう！！定期購入トラブルと製品事故

消費生活相談員を講師に、令和3年度埼玉県消費生活相談の概要と定期購入トラブルについて、製品事故について、を学びました。地域の中で、どのように消費者被害防止のための情報を伝えていくかサポーターのみなさまから、たくさんのご意見が出されました。どの会場でも活発な意見交換がなされ、サポーターのみなさまの交流の場にもなりました。



### 研修の様子



【春日部会場】



【熊谷会場】



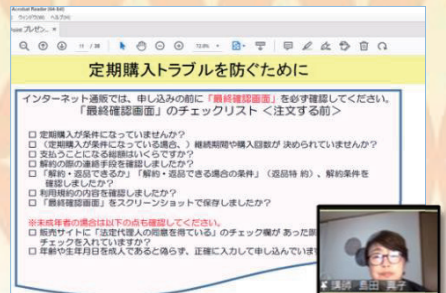
【川越会場】



【With You さいたま会場】



【小川会場】



【オンライン】

## 参加したサポーターの感想



### 【研修の内容について】

- コロナ禍のため、久しぶりの参加でしたが、参加してよかったです。帰宅後資料を読み返しNITE（ナイト＝独立行政法人製品評価技術基盤機構）の動画も見たいと思います。ご近所、職場での話題にします。
- 研修の中で紹介された「その安さにはウラがある」の替え歌を使った188体操は、高齢者のみならず、子育て中の方にも楽しく印象に残ると思いました。
- 定期購入トラブルではスクリーンショットを残しておくことが重要とわかりました。周囲に伝えていきたいです。
- 意見交換・交流では他地域での活動事例を聞くことができ、とてもよかったです。
- 製品の発火事故については、ぜひ周囲にも伝えていきたいです。
- 今回の内容も大変充実していました。ありがとうございました。

### 【今後の活動に関して】

- 消費者被害防止のために、一人暮らしの方の見守りができると思いました。
- グループの中に地域の体操で集まった際に情報提供をしている方がいました。コロナ禍のため、私の住む地域では集まる機会がなかなかありませんが、再開できたら研修で紹介された188体操を取り入れたいと思いました。
- サポーターとして最新の被害状況と問題点を知ることが大切だと感じました。

研修の概要をお伝えします

## 令和3年度埼玉県消費生活相談年報のポイント



埼玉県および市町村の消費生活相談窓口では、受け付けた相談情報を「全国消費生活情報ネットワークシステム」(PIO-NET)に登録しています。年報は、蓄積されたデータを集計・分析し、埼玉県の消費生活相談の傾向や特徴を示したものです。

1. 相談（苦情・問合せ等）の総件数は48,530件でした。  
(前年53,322件 9.0%減)
2. 通信販売の定期購入に関する相談が高止まりしています。
3. 「偽サイト」に関する相談が増加しています。
4. 「暮らしのレスキューサービス」に関する相談が増加しています。

※詳しくは、埼玉県ホームページから検索してください。各市町村の相談受付件数も掲載されています。

埼玉県ホームページ トップページ⇒情報を探す⇒キーワードから探す

令和3年度埼玉県消費生活相談年報



## 【定期購入トラブルについて】

### ネット通販の定期購入トラブルの事例



- 動画サイトの広告から、ダイエットサプリメントをお試し特別価格で、1回のもりめで注文したが、実際には、複数回購入することが条件だった。(10代女性、30代男性)
- 解約手続きは電話でのみ受け付けになっているが、事業者には電話が繋がらず、解約できない。(50代女性)
- 解約保証の条件として、別途1か月分の商品代金を通常価格で支払う必要があった。(20代女性)
- 特別価格での購入締切のカウントダウン表示に焦って注文したら、5回目までは解約不可な定期購入になった。定期購入だから解約できないと断られた。(40代女性)

### 詐欺的な定期購入商法の規制が強化されました

特定商取引法改正 令和4年6月1日施行

#### 1. 最終確認画面等において表示すること

- ①分量      ②販売価格・対価      ③支払時期・支払方法
- ④引渡時期・移転時期・提供時期      ⑤申込みの期間がある場合、その旨・その内容
- ⑥申込みの撤回・解除に関する事項



#### 2. 義務付けられた表示が行われていない、不実の表示がされている等、誤認させる表示により申込みをした消費者は、契約を取り消せる可能性がある。

### インターネット通販は 申込みの前に「最終確認画面」を必ず確認してください



#### 「最終確認画面」のチェックリスト <注文する前>

- 定期購入が条件になっていませんか？
- (定期購入が条件になっている場合、) 継続期間や購入回数が 決められていませんか？
- 支払うことになる総額はいくらですか？
- 解約の際の連絡手段を確認しましたか？
- 「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」(返品特約)、解約条件を確認しましたか？
- 利用規約の内容を確認しましたか？
- 「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しましたか？



### 埼玉県・スクリーンショットキャンペーン

インターネット通販は、広告や最終確認画面を **スクリーンショット** するようにしましょう。  
スクリーンショットとは携帯電話やパソコンの今表示されている画面を画像として保存する機能です。



## 製品の発火事故



### PSマーク

製品安全4法で貼り付け義務あり

消費生活用製品安全法 <b>(PSCマーク)</b> ベビーベッド 家庭用圧力なべ 乗車用ヘルメット 石油ストーブなど	
電気用品安全法 <b>(PSEマーク)</b> コンセント 電気温水器 電気冷蔵庫 モバイルバッテリーなど	

他に PSTG マーク、PSLPG マーク有

#### 〈モバイルバッテリーの発火〉

携帯用急速充電器（モバイルバッテリー）は、リチウムイオン電池が使われている。  
 ⇒放電が妨げられる環境下では、高温になる恐れあり。膨らんで爆発、発煙、発火事故が起きている。

モバイルバッテリーによる事故は7割が火災を伴う。増加傾向にあり安全対策のためPSEマークが義務付けられた。



#### 〈テレビの発火〉

《事例》3年前、家電量販店で購入したテレビが発火した。

⇒リコール製品の可能性も考えられる

リコールは設計・製造上で製品に欠陥があることが判明した場合、法令に基づき、または製造者・販売者の判断で、無償修理・交換・返金・回収などの措置を行うこと。経済産業省、消費者庁のホームページでリコール製品を掲載している。

経済産業省

日付順リコール製品情報

赤字で記載されている製品は重大製品事故を契機としたリコール製品  
 (重大製品事故に関する調査で判明した事由に基づきリコールを行った製品を指す)

\*印は、消費生活用製品安全法に基づく危険防止命令をした製品。★印、▲印

リコール日	リコール製品名 (詳細は、製品名をクリックしてください)	リコール実施事業者名
2022年7月27日	ドリップポット	株式会社カリタ
2022年7月15日	ラミネーター	フェローズ社(株)株式会社

消費生活用製品安全法に基づく危険防止命令を受けた製品
リコール情報サイト
消費生活用製品安全法に基づく危険防止命令を受けた製品

※すべてのリコール情報は、メーカーから入力されています。

※すべてのリコール情報は、メーカーから入力されています。

リコール情報サイト

検索

最新情報

お問い合わせ

消費者庁

#### 〈扇風機の発火〉

長年使用している扇風機の発火。

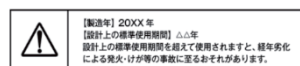
⇒古い扇風機は部品の劣化が火災の原因になる。買い替えも必要。

⇒タコ足配線、トラッキング現象による発火  
 ※トラッキング現象とは、コンセントとプラグの隙間にほこりが溜まりショートし発火する現象。

### 長期使用製品安全点検・表示制度

長期使用製品 **安全点検** 制度・・・  
 石油給湯機、石油風呂釜  
 購入者に点検通知が届き点検を促す

長期使用製品 **安全表示** 制度・・・  
 扇風機、換気扇、エアコン、洗濯機、  
 ブラウン管テレビ



## 《事故が起きたら・・・》

- ① 写真やビデオに撮るなどして**事故現場の状況を保存する**。
- ② 事故の時の使用状況など、事故発生までのことを**時系列にまとめる**。
- ③ 病院で治療した場合は、**診断書や領収書**をとっておく。
- ④ **事故品**は捨てずにそのままの状態で**保存**しておく。
- ⑤ 調査などで事故品をメーカーなどに渡すときは、**両方で状態を確認し、預り証**を受け取る。
- ⑥ 消費生活センターに相談する。



## 《製品事故を防ぐためには》

- ◎誤った使い方をしていないか
  - ◎経年劣化をしていないか  
…長持ちしていても品質は経年劣化している場合があります
  - ◎表示対象となる製品に PS マークが添付されているか
  - ◎リコール製品ではないか
- 絶対に安全であるという製品はありません**

## 高齢者に多い いろいろな事故

- ・ガスこんろの着衣着火
- ・つえが折れて転倒
- ・暖房便座に長時間着座で低温やけど
- ・浴室で転倒
- ・踏み台からの転落
- ・お餅を喉につまらせた
- ・シニアカー（歩行補助車）の方向転換で転倒

安全安心のマーク（任意マーク 商品選択に活用できる）

**SGマーク** Safety Goods  
一般社団法人 製品安全協会  
製品の材質や構造、使い方などが私たちの命や体に危害を与えないかどうかの認定基準を定めたもの



**nite** National Institute of Technology and Evaluation  
独立行政法人 製品評価技術基盤機構

### 独立行政法人 製品評価技術基盤機構（NITEナイト）

事故情報の収集を行い、原因を調査・究明、結果を公表している経済産業省所管の独立行政法人。事故の未然、再発防止のための情報提供として動画をネット配信している

注意喚起動画(再現実験映像等)

<https://www.nite.go.jp/jiko/chuikanki/poster/index.html>

**万が一、被害にあってしまったときは**

**消費生活センターに相談を！**



**消費者ホットライン**

い や や  
**188**



**188体操**

啓発の取組事例として紹介

「その安さにはウラがある」のうた

- 1 無料で点検いたします  
信じちゃいけないその言葉  
無料のつもりが大出費  
きっぱり言いましょう「いりません」
- 2 通信料が安くなる  
信じちゃいけないその言葉  
不要なオプション付くだけよ  
きっぱり言いませよ「ことわりませよ」

「ごんべさんの赤ちゃん」の替え歌

- 3 「サプリのお試し500円」  
表示をよくよく見てみよう
- 2 回目以降は5千円  
広告チェックで「買いません」
- 4 いろんな手口でやってくる  
おいしい話はウラがある  
ひとりで決断する前に  
相談しましょう「188（いちばちばち）」



## サポーター伝言版



消費者被害防止サポーターは、1,020人（63市町村）になりました！

令和4年10月に実施したサポーター活動アンケートのご提出、ありがとうございました。12月1日時点で、337人のサポーターより、令和3年度の活動と近況のお知らせをいただきました。みなさまからのご報告は、次号のサポーターニュースでご紹介いたします！

### 埼玉県主催 高齢者の消費者被害防止フォーラムになくす会が参加しました

市町村消費者行政職員、福祉行政担当職員、地域の民生委員・児童委員協議会等の方々にサポーター活動を紹介し、それぞれの地域で行われている消費者被害を防止するための啓発や見守り活動、サポーターと市町村との連携について報告しました。

### スクリーンショット キャンペーン！



埼玉県消費生活支援センターのHPからダウンロードできます！

「ネット通販、ポチッと注文の前に」のデータを公開しています。

なくす会ではそのデータを活用し、しおりを作成、研修等でお配りしています。

啓発品として活用することができます。



#### 消費生活に関する相談電話

- 消費者ホットライン  
188（局番なし・全国共通の電話番号）
- 埼玉県消費生活支援センター  
（受付時間 平日（川口は土曜日も受付）9:00~16:00）  
川口：048-261-0999  
熊谷：048-524-0999



### お助けかわらばん

埼玉県消費生活課が2か月に1回発行。県から各市町村の消費者行政担当課へ配布されています。



役所へ行った際にはぜひ確認してみてください。

「高齢者を守るお助けかわらばん」ネット検索！

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0310/otasukekawaraban.html>

↑からダウンロードもできます。

\* なくす会では、令和4年度も市町村の消費者行政担当課の担当職員を訪問し、消費者への啓発の状況、サポーターとの連携、消費者安全確保地域協議会などのお話を伺っています。

発行者 適格消費者団体 / 特定適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会 理事長 池本誠司

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町 7-11-5

Tel/ Fax 048-829-7444

E-mail: nakusukai.10@saitama-k.com

<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>

埼玉消費者被害をなくす会は埼玉県から「消費者被害防止サポーター活動推進事業」の委託を受けています。