

くらしすと

「くらしすと」とは？ 消費者としての質の高い暮らしへと導くことを願い「暮らし+Finest=くらしすと」と名付けられました。



5月は
消費者月間です

統一
テーマ

つながろう消費者 ～安全・安心なくらしのために～

ご注意

消費者トラブルに
気をつけて!

もくじ

- ネット通販／トラブルにあわないためには、事前の確認が大切です 2
- くらしの商品安全情報室からのお知らせ 3
- お知らせ 4

有名ブランド名で検索したサイトで、欲しかった財布が安く販売されていたので注文しました。前払いで代金を振り込んだのに、商品が送られてきません。メールをしても返信がなく、電話番号や住所もわかりません。返金してもらえますか？



消費生活
相談員

インターネット通販の前払いによるトラブルが増えています。このほかにも「注文したものと違うものが届いた」「コピー商品が届いた」といった相談が各地の消費生活相談窓口寄せられています。前払いなどでいったん支払ったお金を取り戻すのは困難です。トラブルを避けるためには、商品や価格だけでなく、まず利用するネットショップが信頼できるかを確認することが大切です。

ネット通販での注意点は、2 ページ参照 ➡

トラブルにあわないためには、事前の確認が大切です

注文する前に確認しましょう

- ネットショップの住所・電話番号・メールアドレス・責任者の名前など
その住所に実在するか地図や画像情報などで調べておきましょう。
トラブルがあったときに必ず連絡が取れる連絡先(特に電話番号)を確認し、
ネットショップのURLやアドレスを印刷しておきましょう。
- 商品の価格・消費税・送料
- 商品の引き渡し時期
- 支払い方法
前払いの振り込みだけでなく、クレジットカード払い、代金引き換えなど、
複数の支払い方法が用意されているネットショップを選ぶようにしましょう。
- 返品条件
通信販売ではクーリング・オフができません。
「気に入らなかった」「色が少し違う」などの理由でも返品できるか事前に確認しておきましょう。
また、返品対応に関する表示(返品特約)がない場合は、商品が届いた日から8日以内であれば、返品
することができます。この場合、送料は消費者の自己負担となります。
- 出品しているショッピングサイトやネットでの評判を見ておきましょう。
- サイト内の日本語が機械翻訳のようなおかしい日本語表記の場合は注意しましょう。



注文するときには

- 商品番号や色、サイズ、数量をよく確認して注文しましょう。
- 注文した内容や業者からのメール、確認画面は保存しておきましょう。
- クレジットカード番号などを入力する画面では、通信が暗号化(SSL)※1されているなど適切な情報の取り扱いをしているか確認しましょう。
- 在庫表示はあくまでも目安と考え、すぐに欲しい場合は事前に電話などで商品の引き渡し時期を確認しましょう。
- 初めて利用するショップなどで、割引があるからとまとめ買いをしたり、高額商品を注文する際は、特に注意しましょう。
- 他のショップよりもとび抜けて安い場合なども注意が必要です。

※1 データを暗号化して送受信するセキュリティーシステムの1つ。

商品が届いたら

- 商品をすぐに確認しましょう。注文と違っていたり商品が壊れていたりしたらすぐにネットショップに連絡しましょう。
- 商品を返送する場合、控えの伝票を必ず保管しておきましょう。

少しでも不審に思ったり困ったときは、
お住まいの **市町村の消費生活相談窓口** に相談しましょう

消費者庁越境消費者センター(CCJ)※2 が海外のサイト利用でトラブルになった場合の相談を受け付けています。

また、大阪府警察のホームページ※3 では、事例ごとに注意事項とその対処方法などを掲載し、相談や事件の情報提供を受け付けています。

※2 消費者庁越境消費者センター(CCJ)トップページ

<http://www.cb-ccj.caa.go.jp/>

※3 「インターネットトラブル相談と対処方法」(大阪府警察)

http://www.police.pref.osaka.jp/05bouhan/high_tech/taisho01.html

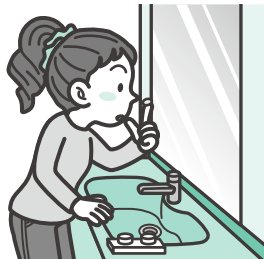


コンタクトレンズ によるトラブル



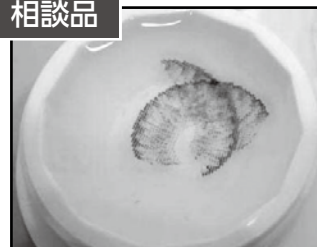
使い捨てコンタクトレンズやカラーコンタクトレンズに関する相談が寄せられています。コンタクトレンズは使用方法を誤ると重大なトラブルにつながることもあるため、正しく取り扱しましょう。

相談事例



娘が眼科医の指示のもと、1日で使い捨てるタイプのコンタクトレンズを購入した。家で初めて使用したとき、眼中でレンズが破れてしまい、破れたレンズを取り出すのに大変な思いをした。眼科を受診したところ眼に異常はないと診断されたが、破損した原因を知りたい。

相談品



未使用品（相談品と同ロット※）のレンズの容器を観察したところ、レンズに傷がつく原因となるような突起は認められませんでした。また、一般的に製品不良は同ロットで頻発すると考えられますが、事業者を確認したところ、相談品と同ロットのレンズについて製品不良の報告は寄せられていないとのことでした。このことから、製造時にレンズに傷がついたとは考えにくい状況です。次に、装用時の破損を想定し、未使用のレンズに軽く爪をあてたところ、簡単に傷が入り、レンズが破れました。以上から、相談品は装用時に何らかの理由でレンズに傷が付いたのではないかと考えられます。

（※ロット：1つの製品単位）

眼の健康のため、コンタクトレンズは正しく使用しましょう

- ◆ 必ず眼科を受診し、眼科医からレンズの正しい取り扱いやケアに関する指導を受けましょう。特に、初めての装用やレンズの種類を変更する場合は、レンズの装用が可能か確認し、眼の形状・状態にあったものを選ぶ必要があります。
- ◆ 取り扱い説明書を読み、わからないところがあれば眼科医の説明を受け、よく理解した上で使用しましょう。
- ◆ レンズに破損、傷、汚れなどの異常がないか確認し、清潔な手で取り扱しましょう。また、レンズの破損を防ぐために爪は短くめらかにしましょう。
- ◆ 交換サイクルの期間を超えたレンズは使用せず、必ず定期的に新しいレンズに交換しましょう。
- ◆ レンズの汚れの蓄積や細菌等の繁殖は眼の障がいの原因となるため、正しいケアを行いましょう。
- ◆ 眼に異常を感じた場合は、レンズの装用を中止し、速やかに眼科医の診察を受けましょう。
- ◆ 眼科医から指示された定期検査を必ず受けましょう。自覚症状がない場合でも眼に異常があるままレンズの装用を続けると、重篤な眼の障がいや失明につながる危険性があります。



参考：厚生労働省 ホームページ「コンタクトレンズを正しく使いましょう」

<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/iyaku/colorcontact/dl/tekiseishiyou.pdf>

くらしのトピックス

◆大阪府消費者保護条例および同条例施行規則が改正されました！

平成26年7月1日から、いわゆる「押し買い」等、事業者が消費者から物品等を購入（交換含む）する場合も条例の規制対象になります。また、自宅への訪問だけでなく店舗等の取引も対象です。

その他、消費者基本計画や大阪府消費者保護審議会のあっせんや調停の結果等を公表する根拠の明確化等について平成26年4月1日に施行しました。

くらしのトピックス

◆補聴器選びは慎重にしましょう！

「補聴器を買ったが、高くて代金を支払えない」「期待したほど聞こえが改善されないので解約したい」といった補聴器の契約に関する相談が増えています。

購入する前に専門医に相談し、専門的な設備や専門知識・技術を持った人のいる販売店で購入しましょう。耳の聞こえが十分でない高齢者は、販売員の説明を十分理解できていないことがあるので、契約の際には周囲の人がサポートしましょう。

エルちゃんの“わん”デー講座 消費者月間事業

テーマ クイズで学ぶ！消費者契約

内容 私たちの日常生活においては、「契約」は不可欠ですが、さまざまな契約トラブルが発生しています。その中から、意外と誤解しがちな契約のルールについて、クイズ形式で楽しく学びましょう。

日時 5月14日(水) 14時00分～16時00分

場所 難波市民学習センター 講堂
【住所】〒556-0017 大阪市浪速区湊町1丁目4番1号 OCATビル4階
【最寄駅】地下鉄「なんば」駅、JR・南海「難波」駅、近鉄・阪神「大阪難波」駅
【電話番号】06-6643-7010

定員 70人(※申し込み多数の場合は抽選)

講師 津田 典子 さん(（公財）全国消費生活相談員協会関西支部 消費者教育研究会)

締め切り日 5月7日(水)

対象 大阪市内在住・在勤・在学の方

申し込み方法 電話、大阪市電子申請システム(大阪市消費者センターホームページから)

その他 一時保育はありません。

テーマ 今すぐできる整理収納 ～分けることから始めよう～

内容 なかなか片付かない、すぐに散らかるなど、片付けや整理収納の悩みから解放されたいと思っている人は多いのではないのでしょうか。玄関の収納を中心に整理収納のための具体的なポイントやアイデアについて解説します。

日時 5月29日(木) 14時00分～16時00分

場所 大阪市立住まい情報センター ホール
【住所】〒530-0041 大阪市北区天神橋6丁目4-20
【最寄駅】地下鉄谷町線・堺筋線「天神橋筋六丁目」駅
【電話番号】06-6242-1160

定員 250人(※申し込み多数の場合は抽選)

講師 西口 理恵子 さん(整理収納アドバイザー)

締め切り日 5月22日(木)

申し込み・問い合わせ先

毎日、10時から17時 大阪市消費者センター

TEL:06-6614-7522 FAX:06-6614-7525

大阪府・大阪市連携消費者月間講演会(イブニングセミナー)

テーマ 食品表示 ほんとのことが知りたい!! ～テレビじゃわからない食品のはなし～

日時 5月23日(金) 18時30分～20時00分

定員 100人(先着順・定員になり次第締め切ります)

場所 追手門学院 大阪城スクエア 大手前ホールCD
【住所】〒540-0008 大阪市中央区大手前1-3-20
追手門学院大手前中・高等学校本館6階
【最寄駅】地下鉄・京阪電車「天満橋」駅

申し込み方法 TEL・FAX・メール・ホームページ

主催:大阪府・大阪市 企画・運営:(公財)関西消費者協会

申し込み・問い合わせ先 (公財)関西消費者協会 TEL:06-6612-2330 FAX:06-6612-0090

e-mail staff@kanshokyo.jp URL http://kanshokyo.jp/

講師 垣田 達哉 さん

(消費者問題研究所代表、食品問題評論家、食品表示アドバイザー)



「大阪市消費者保護審議会」公募委員募集

市民のみなさんのご意見を市政に反映させるため、消費者の立場から参加していただける大阪市消費者保護審議会の委員を募集します。

応募期間 5月21日(水)～6月11日(水)

定員 2人

応募方法 郵送(※11日消印有効 FAX不可)

任期 2年間

対象 大阪市内在住の方(ただし、本市職員は除く)

申し込み・問い合わせ先 大阪市消費者センター TEL:06-6614-7521

応募要領

「消費者被害の防止について」地域活動や日常生活などそれぞれの場に応じて、あなたが思うことをテーマにした作文(800字以内)と、別に住所・氏名(フリガナ)、年齢、性別、電話番号、職業を記載して、提出してください。なお、様式は自由です。

大阪市消費者センター

ニュートラム「トレードセンター前」駅 〒559-0034 大阪市住之江区南港北2丁目1番10号 ATC(アジア太平洋トレードセンター)ITM棟3階

消費生活相談 ☎06-6614-0999 毎日 10:00～17:00(12月29日～1月3日は除く) ※大阪市内にお住まいの方が対象です。

メール相談 ホームページからメール相談にアクセスしてください。(12月28日～1月3日は除く)

ホーム
ページ

<http://www.city.osaka.lg.jp/lnet/>

エルちゃん



大阪府消費生活センター

ニュートラム「トレードセンター前」駅 〒559-0034 大阪市住之江区南港北2丁目1番10号 ATC(アジア太平洋トレードセンター)ITM棟3階

消費生活相談 ☎06-6616-0888 月～金 9:00～17:00 年末年始、祝休日は除く ※お住まいの市町村に相談窓口のない府民の方が対象です。

メール相談 府消費生活 電子メール相談

検索

(年末年始、土・日・祝休日に受けた相談の返信は、休み明けになります)

ウェブサイト「消費生活事典」

消費生活事典

検索

消費者問題の専門家団体が実施する週末相談(年末年始除く10:00～16:00)

■土曜日/06-4790-8110 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

■日曜日/06-6203-7650 公益社団法人 全国消費生活相談員協会

※お電話をおかけの際は、番号をよくご確認のうえお間違えないようおかけください。



大阪府

「くらしと」第76号 平成26年5月発行 次号は平成26年7月発行の予定です。

◆発行:大阪府消費生活センター 大阪市消費者センター

◆問い合わせ先:(公財)関西消費者協会 ☎06-6612-2330

(毎号30,000部発行、1部あたりの単価は8.6円です)

◆企画・編集:大阪府・大阪市消費者啓発企画検討会議、(公財)関西消費者協会

◆デザイン・印刷:(株)ケーエスアイ



大阪市