

幕別町消費者被害防止 ネットワークニュース 第35号



欠陥(不具合)製品を回収・修理 『リコール制度』

製品の設計や製造上の問題で欠陥や不具合があることが判明した場合に、製品の回収や交換、無償修理や点検などの措置を行うことをリコールといいます。自動車等のリコールは良く知られています。が、一般製品でも自動車等と同様に法令に基づき行うものや事業者が独自に取り組むものがあります。

リコール対象製品による事故

リコールの情報は、新聞や広告などさまざまな方法で発信されます。しかし、「見てない」「見たけど大丈夫(重大さが伝わらない)」などの理由で使われ続けたことで生命・身体や財産にかかわる事故が発生しています。

◆消費者庁「リコール情報サイト」

リコール情報を集約し、情報提供しているサイト。自動車、住宅設備、家電製品、スポーツ・レジャー用品、玩具、日用品、食品など幅広いジャンルの製品を対象にキーワード検索で必要な情報を探し出すことが可能。



◆消費者庁「リコール情報メールサービス」

消費者庁に新規リコール情報が登録されるとメールで通知するサービス。

◆消費者庁「公式ツイッター」・新聞の社告・ホームページ等

◆情報を入手したらすぐ行動を！◆

家庭内にリコール対象製品がないか調べましょう。もしも、リコール対象製品が見つかったら、直ちに使用を中止して、**事業者に連絡**してください。不安なとき、わからないときは消費生活センターへお気軽にご相談ください。

相談事例紹介

旅行予約サイトのトラブル

今月の相談

インターネットを利用し、旅行予約サイトから最安値のホテルを予約した。翌日、宿泊日を変更しようとサイトに連絡したら、「連絡はメールで」と自動音声流れた。メールで宿泊日の変更を申し出たが、「キャンセル扱いになり、返金できない」との回答だった。返金してほしい。

消費生活センターで旅行予約サイトを確認したところ、「変更は一切できない」「解約時の返金不可」と申し込み画面に明記されており、ホテルを利用しなくても代金の支払いが必要なこと、本件のサイトは海外事業者で、日本の法律が適用されないことをお話しました。

旅行予約サイトは、旅の情報収集や料金比較、申し込みが気楽にできるので利用者が増えている反面、トラブルも多発しています。また、旅行予約サイトと契約したつもりでも、実際には「他の旅行者のプランの比較・紹介のみを行うサイト」だったため、「契約した相手が誰なのかわからない」というケースや、海外事業者の旅行予約サイトで「日本語が通じない」「日本の旅行業法の適用外で解決が難しい」などの相談もあります。予約する場合は、次のような点に注意し、きちんと理解してから「申し込み」ボタンを押しましょう。

□事業者の基本情報(事業者名、所在地、代表者名、旅行業登録の有無)

□問合せ対応(連絡先、受付時間、対応言語)

□契約条件(契約当事者、代金の内訳、支払い方法、キャンセル条件、約款)

トラブル発生時に備え、予約受付メールは印刷し、旅行先にも持参するようにしましょう。

幕別町消費生活センター(☎55-5800)

地区	相談受付	場所
幕別	午前9時～午後4時 (札内:第1・3・5水曜は午後7時まで)	幕別町役場 1階相談室
札内		札内コミュニティプラザ 消費生活センター
忠類		忠類コミュニティセンター

見守り 新鮮情報

大雪が降り、近所の家で除雪作業をしていた業者に、屋根の**雪下ろし**と**除雪**を依頼した。雪の重みで窓ガラスも割れ、**急**を要しており**料金**も**聞か****な****か****つ****た**。初日は半日、翌日は1時間ほど二人で作業をし、2日で**15万円**も請求された。**高額**で驚いた。(70歳代 女性)



除雪サービス 料金や作業内容を 事前に確認しましょう

ひとこと助言

よく確認しよう



見守るくん

- 依頼する際は、実際に現場を見てもらった上で見積もりを取り、契約しましょう。
- 見積もり時には、「雪下ろし」「除雪」「排雪」等具体的な作業内容、料金体系、重機が入る等別料金の発生の有無や、作業が完了出来なかった場合の対応、作業に伴う自宅設備の破損の対応等についてよく確認しましょう。
- 事業者とやり取りするときや除雪の作業時は、一人に対応せず、家族や周りの人に立ち会ってもらうことも大切です。
- 急に大雪が降っても慌てないように、あらかじめサービス内容や料金の情報を収集しておくといでしょう。