

くらしの安心情報

情報ファイル NO.225

令和3年4月12日

店舗で購入した補聴器を使ってみたところ、雑音がひどくて使い続けることができない。返品したいのですが...

相談内容

【相談者 70代 女性】

先日、補聴器を購入するためお店に出向き、店員から勧められた30万円の補聴器を購入しました。補聴器を使用したところ雑音がひどく、何度か調整してもらいましたが雑音はおさまらず使い続けることができません。お店に「返品するので返金してほしい」と申し出ましたが「返品はできない」と言われました。どうしたらいいのでしょうか...

対処方法

補聴器に関しては、聞こえが十分でない高齢者が店舗で勧誘され、販売員の説明を十分理解しないまま購入しトラブルになるケースがあります。補聴器は法律に定められた医療機器です。購入前後の聞こえの調整やアフターケアなど、販売側の専門性やメンテナンス体制も購入・契約する際の重要なポイントです。

- ・相談者には、自ら出向いた店舗での購入契約はクーリング・オフ()はできないことを説明し、今後の調整やメンテナンス、返品等について店舗とよく話し合うよう助言しました。
- ・聞こえにくいと感じたら、補聴器が必要な状態かなどについて、購入前にまず専門医である耳鼻咽喉科医の診断を受けましょう。
- ・契約前に自分に合った機器かどうかしっかり確認し、1人で決めず、できるだけ家族など周囲の人にも協力を求めましょう。
- ・使用時の紛失に注意しましょう。マスクを外した時に紛失したというケースもあります。
- ・万が一トラブルになった場合は、一人で悩まないで、早めに市町村相談窓口、県消費生活センターにご相談ください。(消費者ホットライン 局番なし「188(いやや)」)

雑音がひどくてつけてられない!



発行: くらしの安心ネットとやま (事務局: 富山県消費生活センター)

ご相談は... TEL: 076 - 432 - 9233 (消費生活相談) FAX: 076 - 431 - 2631

076 - 433 - 3252 (消費者金融・多重債務相談)

高岡支所 0766 - 25 - 2777 (消費生活相談、消費者金融・多重債務相談)

FAX: 0766 - 25 - 2890