



スマホや光回線電話などの電気通信サービスの消費者保護ルールは、法律の改正でどう変わったのでしょうか。

相

談

先日、改正電気通信事業法が施行され、新たな消費者保護ルールが導入されたとニュースで知りました。どのような内容が盛り込まれたのでしょうか。スマホや光回線電話、プロバイダ等の電気通信サービスの契約において必要なポイントを教えてください。

回

答

○平成28年5月21日に改正電気通信事業法が施行され、消費者保護ルールが充実・強化されました。契約に際して、消費者に関係する以下の内容を理解しておきましょう。

◆説明義務の充実

事業者は、高齢者や障がい者等、配慮が必要となる利用者に対して、その知識、経験、契約目的に配慮した説明を契約前に行うことや、携帯電話サービスのいわゆる「2年縛り」契約が自動更新される際には、利用者に事前通知することが義務付けられています。

◆書面交付義務の導入

契約の成立後、事業者は遅滞なく、契約内容を明らかにする書面(契約書面)を利用者に交付することが義務付けられています。

◆初期契約解除制度の導入

一定の範囲の電気通信サービスの契約について、契約書面の受領日を初日とする8日間が経過するまでは、電気通信事業者の合意なく利用者の都合のみにより解除できる制度です。ただし、初期契約解

除の対象外となるサービスもあります。また、契約解除までに利用したサービスの利用料金や工事費用、事務手数料等は事業者が請求可能な費用となっています。

◆電気通信事業者が代理店に対し指導等の措置を講じることが義務付けられています。

- 電気通信サービスの契約は勧誘されてもすぐに契約せず、契約内容をきちんと確認しましょう。
- 契約に問題があったときは早めに契約先の事業者申し出ましょう。
- 詳しくは総務省電気通信消費者情報コーナーのページへ
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/s-jyoho.html
- 不安に思ったり、トラブルになった場合には最寄りの消費生活センターにお問い合わせください。(消費者ホットライン「188」へ)



注意喚起！ エアコンや扇風機の火災に注意！

エアコン及び扇風機を使う機会が増えていますが、例年、エアコンの電源コードの改造や、扇風機の長期使用に伴う経年劣化などによる火災事故があとを絶ちません。身近にあるエアコン及び扇風機に不具合がないかを今一度確認し、事故を未然に防ぎましょう。

焦げくさい臭いや異音がする、異常な振動がある、動作が不安定になる、部分的に熱くなる、電源コードや電源プラグに傷みがあるなどの場合には、直ちに使用を中止して電源プラグを抜き、購入店または製造・輸入事業者の修理窓口にご相談ください。

■エアコンの注意事項

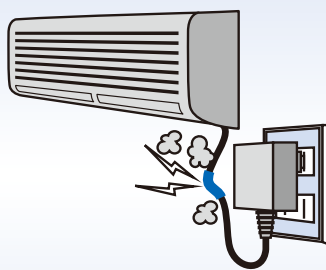
消費電力が大きいので、電源コード類の「ねじり接続」等の改造や、テーブルタップなどを用いた延長接続をすると、異常発熱し周辺を焼損することがあるので絶対にしないでください。

洗浄の際には電気部品、ファンモーターなどに洗浄液がかからないよう十分にご注意ください。

■扇風機の注意事項

製造から長期間経過すると、部品の絶縁劣化や接触不良、断線等で異常発熱やショートを起こして発火するおそれがあります。

詳しくは、独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)のホームページをご覧ください。
<http://www.nite.go.jp/data/000081059.pdf>



電気ケトルは、必要な時に必要な量だけ手軽に湯を沸かすことができるため、単身世帯を中心に広く普及しています。その一方で、「ケトルを使用する際に側面に触れてやけどをした」、「ケトルが転倒した際に流れ出した熱湯でやけどをした」等の事故が報告されています。

このため、北陸三県（富山県、石川県、福井県）の消費生活（支援）センターが共同で、電気ケトルの表示や安全性、性能、使用性をテストしたので、その結果や購入時及び使用时等の留意点をお知らせします。

北陸三県のホームセンターや家電量販店などで購入できる9銘柄をテストしました。



テスト結果

- 対象品の9銘柄は、税込み1万円以内、定格容量（満水容量）は1L以内を目安としました。
- 電気製品の安全のため、第三者認証機関が製品試験や品質管理の調査を行い、安全性を客観的に確認したことを示すSマークは、任意ですが、6銘柄で表示されていました。
- 転倒流水試験では3銘柄で業界自主基準値である50mlを超える流水がありました。そのほかの6銘柄では、基準値以下であり内2銘柄では流水が見られませんでした。なお、これら6銘柄にはSマークが表示されていました。
- 定格容量の湯を沸かす際、本体各部（側面、上蓋中央、取っ手内側）の表面温度を測定したところ、本体側面の最高温度が75℃以上になるものが3銘柄ありました。上蓋中央では全銘柄で65℃未満、取っ手内側では全銘柄で40℃未満でした。JISでは「持ち運び用の取っ手の温度を80℃以下、スイッチ等のつまみおよび押ボタンの温度を75℃以下」としていますが、本体側面の温度限度は定められていません。本体側面が100℃近くまで上昇する銘柄もあるため、取扱いの際には注意が必要です。
- カップ1杯分（140ml）の湯を沸かすのに要する時間は、50秒～2分35秒と銘柄間で約3倍の差があり、消費電力量は、16～42Whと銘柄間で約2.6倍の差がありました。（室温及び水温23℃）
- 使用性テストでは「給水口が大きく、蓋を外すことができる銘柄は給水や手入れがしやすい」等の理由で評価が高い傾向でした。

購入時の留意点

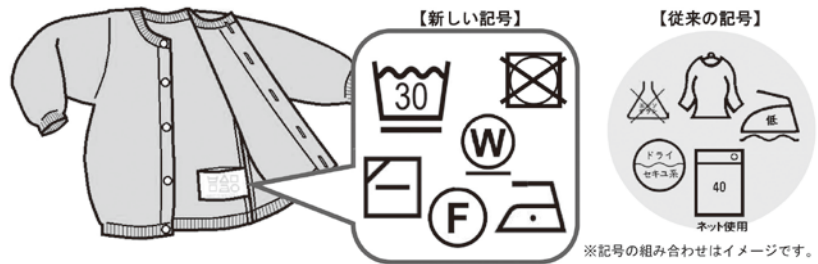
- 銘柄によって、各種の安全機能や容量、湯の沸く時間、消費電力量、使用方法等に違いがあるため、カタログや取扱説明書等をよく確かめてから自分に合ったものを選びましょう。
- ケトルが転倒した場合に湯が流出しないなど、より安全な銘柄を選びたい場合、販売店の電気製品専門スタッフに説明を求め、Sマークが付いている銘柄を選びましょう。

使用時の留意点

- 銘柄によって給湯ロックや電源ボタンの位置等が異なり、使い方を誤るとやけど等のおそれがあるため、取扱説明書をよく読んでから使用しましょう。
- 消費電力900～1300Wが主流であり、他の器具と併用するとコンセント部が異常発熱して発火するおそれがあることから、定格15アンペア以上のコンセントを単独で使用し、使用时以外はプラグを抜いておきましょう。
- ケトル全体がかなり熱くなる銘柄や転倒時湯漏れを起こす銘柄もあるので、十分注意し、特に子供のいる家庭では、子供だけで使わせない、幼児の手の届くところでは使わないなど注意が必要です。
- 湯が吹きこぼれ、やけどをするおそれがあるため、満水目盛り以上の水をいれてはいけません。

平成28年12月から衣類の「洗濯表示」が変わります

平成27年3月31日に衣類等の洗濯表示に関する繊維製品品質表示規程が改正され、平成28年12月1日から新しい「洗濯表示」の記号が付けられた衣類等の販売が始まります。



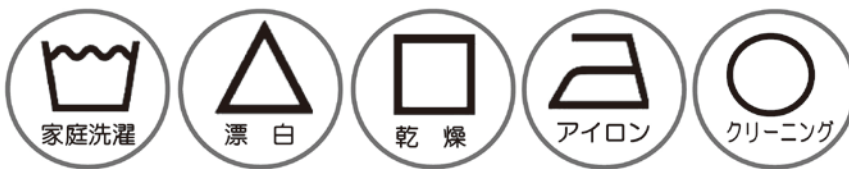
・なぜ変わるの？

近年、衣類などの生産や流通は海外との取引が増え、輸入されている衣類などには日本と海外の両方の洗濯表示が付いている場合があります。そこで、消費者が衣類を購入する際の利便性を高めるため、これまでの日本独自の洗濯表示を、新しい国際規格になったものに変更して国内外で洗濯表示が統一されることとなりました。

・どんな表示になるの？

新しい洗濯表示は、5つの「基本記号」と、「付記号」や「数字」の組み合わせで構成されています。

●5つの基本記号



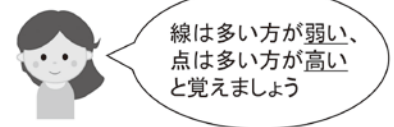
表示例	
	液温は40℃を限度とし、洗濯機で弱い洗濯ができる 強度+温度
	底面温度200℃を限度としてアイロン仕上げができる 温度
	タンブル乾燥禁止

●付記号と数字

強さ（基本記号の下に付加）

温度（基本記号の中に付加）

<p>線なし 通常の強さ</p> <p>— 弱い</p> <p>=== 非常に弱い</p> <p>「線（—）」が増えるほど弱くなります。</p>	<p>＜記号によるもの＞</p> <p>「●」「●●」「●●●」</p> <p>低 ————— 高</p> <p>タンブル乾燥やアイロンの温度は「点（●）」で表します。数が増えるほど温度は高くなります。</p>	<p>＜数字によるもの＞</p> <p>【例】 </p>
--	---	------------------------------



・もっと詳しく知りたい！

消費者庁HPに、より詳細な情報が掲載されています。（消費者庁ホームページ「新しい洗濯表示」）

http://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/household_goods/laundry_symbols.html

また、政府インターネットテレビでは新しい洗濯表示の記号に関する広報動画が視聴できます。

（政府インターネットテレビ「記号をよく見て 洗濯上手に！新しい洗濯表示の記号」）

<http://nettv.gov-online.go.jp/prg/prg13746.html>

平成28年度 富山県消費者大会の開催について

県、県消費者協会及び「くらしの安心ネットとやま」では、消費者の皆さんに消費生活に関する知識を習得する機会を提供するため、「平成28年度富山県消費者大会」を開催します。是非ご来場ください。

- 日時：平成28年10月7日(金) 13:30～16:00 (予定)
- 会場：富山県民共生センター サンフォルテ(富山市湊入船町6-7)2階大ホール
- 内容：高校生による実践研究発表、消費生活研究グループによるアンケート調査結果発表
記念講演(講師 残間 里江子氏(プロデューサー)) など

平成28年度 消費者カレッジを開催します

受講無料!

会場 富山県民共生センター サンフォルテ（富山市湊入船町6-7）1F 共用会議室

回	日時	講座内容	講師
1	9月9日(金) 13:15～16:30	開会 オリエンテーション 「消費者トラブルと対処法」 (13:15～14:45) 「自分で考え、自分で決めたライフプランを楽しく生きよう!」 (15:00～16:30)	弁護士 志田 祐義 氏 金融広報アドバイザー 横山 純子 氏
2	9月16日(金) 13:15～16:30	「新しいクリーニングの表示基準」 (13:15～14:15) 「環境にやさしい生活をしよう」 (14:25～15:25) 「特殊詐欺の現状と被害防止対策」 (15:35～16:30)	消費者庁表示対策課 景品・表示調査官 小椋 容一 氏 県環境政策課 富山県警 生活安全企画課 犯罪抑止対策係長 流 浩希 氏
3	9月21日(水) 13:15～16:30	「インターネットと携帯・スマホの安心安全な使い方」 (13:15～14:45) 「地域で育てる見守り力～セイフティーネットと新しい取り組み」 (15:00～16:30)	e-ネットキャラバン講師 (北陸総合通信局) 富山県社会福祉協議会 地域福祉・ボランティア振興課長 古野 智也 氏

- ◆募集人員 各講座40名程度(希望する講座のみの受講も可能です。)
- ◆申込方法 ①氏名・年齢 ②住所・電話番号 ③受講講座(一部講座のみ受講の場合)をご記入の上、所定の申込書を郵送、ハガキ、FAX、電話のいずれかの方法によりお申込みください。(電話の場合は上記①～③の内容をお伝えください。)
※申込書は県消費生活センターや各市町村の消費生活相談窓口で配布しているほか、県消費生活センターホームページ(<http://www.pref.toyama.jp/branches/1731/1731.htm>)からダウンロードすることもできます。
- ◆締め切り 平成28年8月31日(水)(郵送申込みの場合、当日消印有効)
申込み・問合せ先 〒930-0805 富山市湊入船町6-7 富山県消費生活センター
(TEL.076-432-2949 FAX.076-431-2631)

消費生活に関するご相談は、市町村相談窓口、県消費生活センターへ

- 富山市消費生活センター(シビックビル内) ☎076-443-2047
- 高岡市消費生活センター ☎0766-20-1522
- 魚津市 市民課 ☎0765-23-1003
- 氷見市 市民課 ☎0766-74-8010
- 滑川市 生活環境課 ☎076-475-2111(内334)
- 黒部市消費生活センター ☎0765-54-3198
- 砺波市消費生活センター ☎0763-33-1153
- 小矢部市 生活協働課 ☎0766-67-1760(内735)
- 南砺市消費生活センター(井波庁舎) ☎0763-23-2035
- 射水市消費生活センター(大島庁舎) ☎0766-52-7974
- 舟橋村 総務課 ☎076-464-1121(内29)
- 上市町 町民課 ☎076-472-1111(内103)
- 立山町 住民課 ☎076-462-9915
- 入善町 住民環境課 ☎0765-72-1100(内134)
- 朝日町 住民・子ども課 ☎0765-83-1100(内134)
- ◆消費者ホットライン ☎188(いやや!) ※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。
- 富山県ホームページ「消費者の安全・安心コーナー」URL http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1711/kj00016052.html
- ◆富山県消費生活センター
富山市湊入船町6番7号(富山県民共生センター内)
消費生活相談 ☎076-432-9233
消費者金融・多重債務相談 ☎076-433-3252
FAX076-431-2631
URL <http://www.pref.toyama.jp/branches/1731/1731.htm>
【開所時間】
午前8時30分～午後5時(土・日曜、祝日、年末年始を除く)
毎週火曜日は午前8時30分～午後8時(休日、年末年始を除く)
- ◆富山県消費生活センター高岡支所
高岡市赤祖父211(高岡総合庁舎5階)
消費生活相談、消費者金融・多重債務相談
☎0766-25-2777 FAX0766-25-2890
【開所時間】
午前8時30分～午後5時(土・日曜、祝日、年末年始を除く)
- ◆富山県消費者協会(富山県民共生センター内)
※土曜日・日曜日に消費生活に関する相談を受けています。
☎076-432-5690 午前9時～午後4時