

報道発表資料

令和3年2月25日
独立行政法人国民生活センター

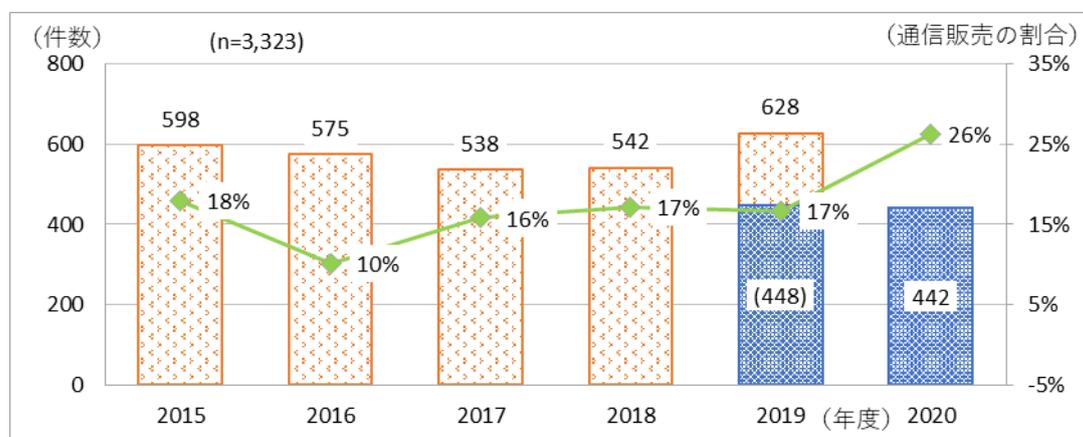
補聴器トラブルを防ぎましょう！ - 買ったが合わず返品もできない、医師に不要と言われた... -

全国の消費生活センターには、「勧誘され購入したが医師に不要と言われた」「試用なしで購入したが音がうるさい」等の補聴器¹に関する相談が寄せられています。

国民生活センターでは2014年2月に注意喚起を行い²、相談件数はやや減少していましたが、最近では増加傾向が見られます。特に、通信販売でのトラブルの割合が増加しており、「使用してみても合わないが返品できない」「返品したいが電話が繋がらない」等の相談が見られ、注意が必要です。

そこで、最近の補聴器に関するトラブルを分析して問題点をまとめ、消費者被害の未然防止・拡大防止のため、また、適切な補聴器選択のため、情報提供します。

図1. PIO-NET³にみる「補聴器」の相談件数と通信販売の割合



※2019年度の()は前年同期 (2020年1月31日までの登録分)。

¹ 一般的な補聴器は、「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律」第2条第6項で定められる管理医療機器であり、使用目的又は効果について「身体に装着して、難聴者が音を増幅して聞くことを可能とすること。」と定められている。(平成17年3月25日厚生労働省告示第112号)

なお、「集音器」、「助聴器」などといった補聴器に形状が似た商品があるが、いずれも同法による管理医療機器ではなく、難聴者が補聴器目的で使用する商品ではない。

² 『「高い」、『期待したほど聞こえない』、あなたの補聴器選び大丈夫ですか?』(2014年2月20日公表)
http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20140220_3.pdf

³ PIO-NET (パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム) は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。データは、2021年1月31日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

1. 最近の主な相談事例

従来の店舗購入や訪問販売に加え、通信販売に関する相談が増加傾向であり、販売購入形態別に主な事例をまとめました。()内は受付年月、契約当事者の属性)

<店舗購入関連>

【事例1】不安をあおられ購入したが、医師から耳は正常で必要ないと言われた

眼鏡店がオープンするとの広告を見て、夫の眼鏡を買いに店舗に出向いた。夫の視力測定等の間待っていると、「補聴器が必要か耳の状態を測定している、5分程しかかからない」と声をかけられた。測定結果から、「補聴器を必要とする状況のギリギリのラインだ。早めに補聴器をつけ始めないと、認知症になりやすくなる」と言われた。オープンキャンペーンで約50万円の補聴器が約40万円になると言われ、高額なので少し考えると断ったところ、「今日購入してくれたらもう少し安くする」と言われ、結局40万円弱で購入することになった。その後、耳鼻咽喉科で聴力を測定してもらったところ、正常値で、補聴器の必要は全くないと言われた。耳の状態が不安で契約したのに、納得できない。解約したい。

(2020年9月受付 60歳代 女性)

【事例2】試用したものと違うタイプの補聴器を勧められたが、我慢できないほどうるさい

新聞広告で見て補聴器の店に行ったところ、耳に引っ掛ける方式の補聴器を借りて試用した。後日、再度店舗に行った際、耳あなにはめ込むタイプの補聴器を勧められ、両耳で約50万円の商品をクレジットカードで決済した。その後、商品を使用してみたが、食事をする際、物を噛むギシギシとした入れ歯の音がうるさくて我慢ならない。以前に借りていた耳かけ式の補聴器ではそのような不具合はなかったので、交換してほしい。今から、店に申し出て交換してもらえるだろうか。もし、交換してもらえないなら、返金してほしい。

(2020年6月受付 70歳代 女性)

<通信販売関連>

【事例3】誰でも装着可能という補聴器を購入したが、耳に合わない

最近、「小さな声が聴き取りにくい」と言う母のために、ラジオ広告で電話の音や大きな音もきれいに聞こえ、ノイズも入りにくいという補聴器を購入しようと思い、販売店に問い合わせた。耳あなの大きさがみんな違うので、装着可能かが心配だったが、「S・M・Lと、3サイズに変更可能なキットが付いているので、全ての人に対応可能」と言われたので、片耳が約4万円で高かったが申し込み、母にプレゼントした。しかし、母は届いた補聴器が合わないようで、母から連絡をもらって返品を申し出をしたが、電池を入れて通電していたので、返品は受けられないと断られた。決して安いものでなく、安易に、「誰にでも装着可能」とした売り方に、納得できない。

(2019年10月受付 60歳代 女性)

【事例4】雑音で使用できず返品したいが、電話が繋がらない

新聞広告をみて補聴器を注文した。商品到着後、装着したが雑音がするため長い時間使用できない。説明書をみながら調整してみたが変わらない。記憶では、返品することもできると説明さ

れたので、継続して使用できないため返品したい。業者の返品専用窓口へ電話したが混み合っているというアナウンスが流れつながらない。代金はすでに振り込んでいる。返品・返金してもらうにはどうすればよいか。

(2020年8月受付 90歳代 男性)

【事例5】ほしかった補聴器をインターネットで注文し代金を振り込んだが、商品が届かない

耳が悪く、補聴器を買おうとインターネットで探していたら、欲しかった外国製の補聴器の広告が立ち上がってきた。定価で買うと6万円以上する商品だが、2万円台で購入できるというので注文した。代金を個人名義の口座に振り込んだところ、メールで「輸入なので時間がかかる」と連絡がきたきり20日ほどたつが連絡がない。その間数回メールを送ったが返事がない。詐欺サイトだろうか。

(2020年8月受付 70歳代 男性)

<訪問販売関連>

【事例6】業者が自宅に上がり込み、断り切れずに契約してしまった。書面も渡されていない

数日前に補聴器を取り扱っている医療機器販売店の営業担当が来訪した。玄関先で話を聞く程度と思っていたら、コンセントの場所を探しながら上がり込んできて、テーブルの上に補聴器を出し、「これなんかお勧めです」と言って私の耳に装着し、家中を歩かせた。「ちょうどいい具合ですね」と言われ、値段を尋ねると「80万円」と言うので驚いた。いろいろ説明した後、書面を出してきて、「署名と押印お願いします」と言うのでサインしたが、何も書面はもらえなかった。数日後、娘が実家に来たので説明すると、反対した娘はFAXで補聴器のクーリング・オフの書面を送信した。補聴器の購入の取り消しができているか心配である。

(2020年7月受付 80歳代 女性)

【事例7】同じ業者の訪問販売で、数年おきに何度も補聴器を購入させられた

先日帰省した際に、一人暮らしの母が、訪問販売で約50万円もする高額な補聴器を購入していたことがわかった。2年前にも同じ業者から約50万円の補聴器を購入していた。その前が約30万円の補聴器で、何度も購入している。母は補聴器をつけると、ピープ音がうるさいとすぐに外してしまう。高額な補聴器を売ったあと、調整をしてくれず、新たに補聴器を勧める販売方法に納得できない。解約することは可能だろうか。

(2020年4月受付 80歳代 女性)

【事例8】説明を聞くために訪問を受けたが、契約せざるを得なくなった

母が補聴器購入を検討しており、説明を聞くため業者の訪問を受けた。当日いくつかの器具で聞こえ方の違いを説明されたが、眼鏡をかけた場合の装着具合や適切なサイズについての説明はなく、一定期間試用して契約する制度もなく、適切なものを選択できなかった。当日すぐに高額な契約をするのはためらったが、長時間の説明で疲労したため契約をするしかなかったとのことだ。その後母は、サイズが合わないので解約したいと私に相談してきた。解約できるか。

(2020年3月受付 80歳代 女性)

<その他>

【事例9】マスクを外した時に、片方の補聴器を紛失した

半年前に耳かけ式の補聴器を購入した。1週間前、外出先でマスクを外したときに左側の補聴器を紛失した。マスクが外れて耳にかけ直そうとして左の補聴器がないことに気付いた。立ち寄り先や道路を探したが見つからなかった。50万円を超える高額な補聴器であり、保証期間は2年間なので購入した店舗に電話をしたら、紛失は保証期間に関係ないので、左側だけほぼ定価で購入することになると言われた。

(2020年10月受付 80歳代 男性)

2. PIO-NET および相談事例からみた問題点

(1) 医師の診断がないまま勧誘等され補聴器を購入し、トラブルになっている

【事例1】のように、メガネを見に行った時に補聴器を勧められて契約してしまうなど、事前に医師の診断による客観的な聞こえの評価がない状態で不安をあおられ契約してしまい、購入後に医師から補聴器は不要と言われるケースが見られます。また、【事例3】のように、最近聞き取りにくいといった漠然とした不安から購入し、トラブルになっています。

(2) 試用していない機器を、適切な説明なく販売している、返品もできない

補聴器によって自分の聞こえがどのように改善するか、装着具合はどうか、メンテナンスはしやすいかなどは、実際に使用してみないと判断が難しいものです。【事例2】のように、販売店と消費者双方が事前にしっかり確認し合っていない、【事例8】のように、使用状況を踏まえた適切な説明がないまま購入し、音がうるさい、サイズが合わないなどのトラブルになっています。また、使用後にこのようなトラブルが生じて、返品できないケースが見られます。

(3) 不安をあおられたり十分な検討時間がないまま契約となり、トラブルになっている

【事例1】のように、聞こえに対する不安をあおられ契約を急がされる、【事例6】のように、説明だけ聞くつもりが自宅に上がり込まれるなど、高齢者が必要性を十分に理解・認識できていない状態で契約させられトラブルになっています。また、【事例7】のように、同じ販売事業者が数年おきに自宅を何度も訪問し、補聴器を購入してしまっているケースも見られます。

(4) 通信販売では、事業者につながらない、詐欺サイトが疑われるトラブルも見られる

通信販売において、【事例4】のように、雑音で使えないなどの理由で返品したいが電話がつながらないというトラブルが散見されます。また、【事例3】のように、一度使用したものは返品できないという事例も見られます。さらに、【事例5】のように、補聴器についても支払ったが商品が届かないという詐欺が疑われるトラブルも見られます。

3. 消費者へのアドバイス

補聴器は、「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律」により管理医療機器⁴に分類され、フィッティング⁵と呼称される購入前・購入後の聞こえの調整や定期的な清掃などのアフターケアなど、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となります。

また、「聞こえ」の状態は個人によって異なること、補聴器にはさまざまなタイプ（耳あな型、耳かけ型、ポケット型、メガネ型など）があることから、「聞こえ」や「使いやすさ」が自分にあった機器であるかどうか、しっかり確認して選ぶことが大切です。

（日本補聴器工業会ウェブサイトより）

| | |
|---|---|
|  | 耳あな型 耳あなに収まるタイプ。耳あなにスッポリ収まる小型のものから、耳の外にまでく大型のものまでいくつかのタイプがあります。耳あなの形状ときこえの程度にあわせてつくるオーダーメイドタイプが一般的です。 |
|  | 耳かけ型 耳にかけて使用します。操作が簡単で扱いやすいのが特長。汗が入りやすいのが難点ですが、汗に強い機種も出ています。 |
|  | ポケット型 本体をポケットに入れ、イヤホンとコードをつないで使用。操作は比較的簡単で、機種によっては高出力が得られます。コードが邪魔になったり、たまに衣ずれ音が入ることがあります。 |
|  | メガネ型 メガネのツルの部分に補聴器を内蔵させています。メガネと補聴器を併用できる利点がありますが、レンズと補聴器の両方を調整する必要があります。 |
|  | 特殊補聴器 離れた場所に設置したFM送信機から手元の補聴器に音を送る、騒音に強いタイプや、高音域の子音を聞き取りやすいよう周波数を圧縮するものまで、特殊な用途で使う補聴器もあります。 |

（1）聞こえにくいと感じたら、まず専門医の診断を受けましょう

普通の会話が聞こえにくいと感じた時は、まず、自分の「聞こえ」や耳の状態を正確に把握する必要があります。補聴器を購入する前に、自分の「聞こえ」の状態、補聴器が必要な状態か、治療による改善は見込めないかなどについて、専門医である耳鼻咽喉科医（補聴器相談医⁶）の診断を受けましょう。

（2）契約前に自分に合った機器かどうかしっかり確認しましょう

補聴器は、自分の使用環境を踏まえたフィッティングや使い心地、メンテナンスのしやすさなどを確認する必要があります。また、自ら出向いた店舗購入や通信販売の場合は、特定商取引法によるクーリング・オフは適用されません。信頼できる販売店⁷で、試用により効果を実感・納得して購入しましょう。

（3）1人で決めず、できるだけ周囲にも協力を求めましょう

自分に合った機器を選ぶためには、販売事業者とのコミュニケーションも重要です。補聴器を必

⁴ 医療機器は、高度管理医療機器、管理医療機器、一般医療機器に分類され、そのうち管理医療機器は、「副作用又は機能の障害が生じた場合において人の生命及び健康に影響を与えるおそれがあることからその適切な管理が必要なものとして、厚生労働大臣が薬事・食品衛生審議会の意見を聴いて指定するもの」とされている。

⁵ 特定非営利活動法人日本補聴器技能者協会では、補聴器のフィッティングについて「補聴器を使用する人の聞こえに合わせる作業を総称するもの」と定義している。 <http://www.npo-jhita.org/common/pdf/fitting.pdf>

⁶ 一般社団法人日本耳鼻咽喉科学会では、難聴の患者の適切な補聴器利用のため、補聴器相談医を委嘱している。 <http://www.jibika.or.jp/citizens/senmon/hochouki.html>

補聴器相談医名簿：<http://www.jibika.or.jp/members/nintei/hochouki/hochouki.html>

⁷ 公益財団法人テクノエイド協会では、安全で効果的な補聴器の販売と使用を推進し、難聴者の自立と福祉の増進に寄与するために、認定補聴器専門店や認定補聴器技能者の認定を行っている。

各地の認定補聴器専門店：<https://www5.techno-aids.or.jp/shop/map.php>

各地の認定補聴器技能者：https://www3.techno-aids.or.jp/general/tech_search.php

要とする消費者は「聞こえ」が十分ではないので、販売事業者とのコミュニケーションが取りにくいことが考えられます。店舗でも自宅でも、商品選択や契約の際は、できるだけ家族など周囲の人にサポートを求めましょう。

（４）通信販売では、事前に試用できないリスクや詐欺サイトに注意しましょう

通信販売では、使ってみたら合わなかったが返品できない、返品できる場合でも電話が繋がらないといった相談が見られます。事前に試すことができない通信販売などでは、購入後のお試し期間はあるか、お試し期間内で自分の聞こえをどのくらい補聴できるか、装用感や使い勝手は満足できるか、満足できなかった場合の返品条件はどのようになっているかを確認し、リスクを踏まえて慎重に判断しましょう。

また、注文して支払ったが商品が届かないといった詐欺サイトが疑われる相談が見られます。少しでも不安を感じたら、個人情報・クレジットカード番号等の入力、代金の振り込みなどは絶対にしないでください。

（５）使用時の紛失にも注意しましょう

新型コロナウイルス感染症の影響でマスクをする機会が増えていますが、「マスクを外すときに補聴器が外れて紛失した」という事例が見られます。必要に応じて落下防止用ストラップの利用や紛失補償を検討するなど、紛失にも気を付けましょう。

（６）トラブルになった場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう

意に反して契約してしまった、不具合品を返品したいが電話が繋がらないなど、トラブルに遭ったと感じたら、最寄りの消費生活センターへ相談しましょう*。

※消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 業界への要望

2014年2月20日付「「高い」、「期待したほど聞こえない」、あなたの補聴器選び大丈夫ですか？」（独立行政法人国民生活センター公表）において、以下の3点を要望しました。

- ① 補聴器を取り扱う販売店の販売・サービス体制の充実・向上を図ること
- ② 消費者が機能や価格などを十分に理解した上で販売するようにすること
- ③ 補聴器に関する情報について啓発を行うこと

前回要望後、上記対応に取り組んでいただいておりますが、最近は相談件数に増加傾向が見られることから、引き続き、上記3点の取り組みの徹底ならびに関係機関との一層の連携により、消費者トラブル防止を図ることを要望します。

・一般社団法人日本補聴器工業会

(法人番号3010005006708)

5. 情報提供先

本報道発表資料を、以下の関係機関に情報提供しました。

- ・消費者庁 (法人番号5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会 (法人番号2000012010019)
- ・厚生労働省 (法人番号6000012070001)
- ・一般社団法人日本補聴器販売店協会 (法人番号6010005006317)
- ・特定非営利活動法人日本補聴器技能者協会 (法人番号9010005009944)
- ・公益財団法人テクノエイド協会 (法人番号9011105004959)
- ・一般社団法人日本耳鼻咽喉科学会 (法人番号7010405010462)
- ・一般社団法人日本聴覚医学会 (法人番号6010405013334)



国民生活センター 公式LINEアカウント

LINE ID : @line_ncac

[QRコード]を読み取って「友だち追加」!

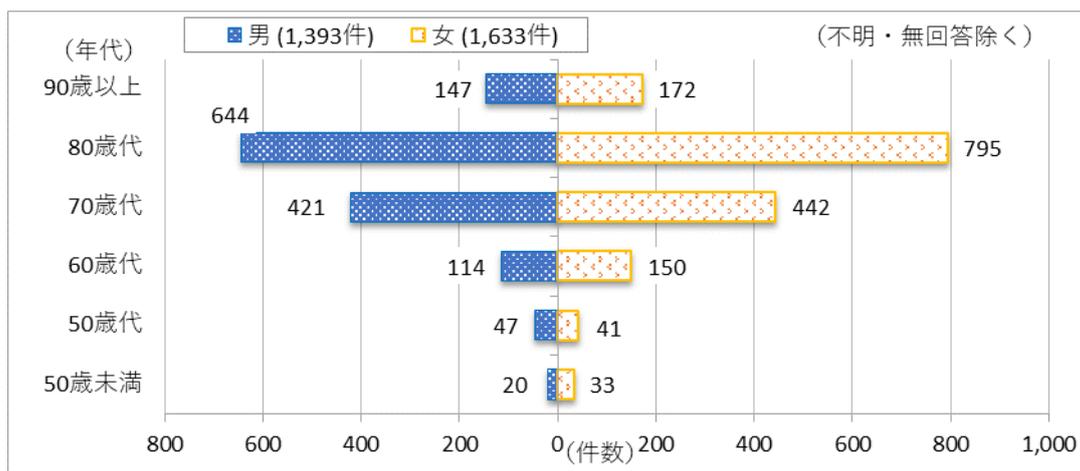


(参考1) PIO-NETにみる相談の傾向 (2015年度以降)

1. 契約当事者の属性

契約当事者属性は、男女差はほとんどなく、年代では80歳代が最も多く、次いで70歳代、90歳代となっています。

図2. 契約当事者の年代・性別 (n=2,996)

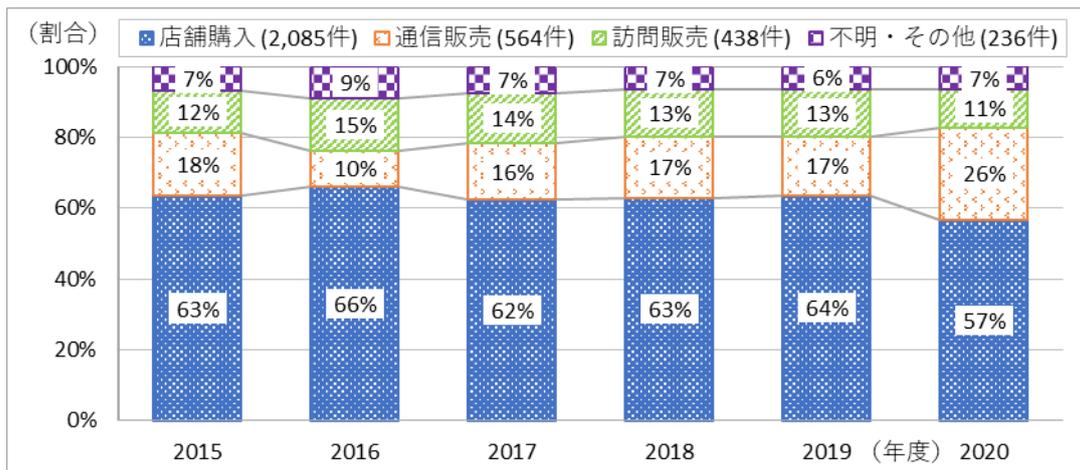


2. 販売購入形態別の特徴

(1) 年度別推移

販売購入形態別の年度別推移を見ると、2020年度は通信販売の割合が増加し、店舗購入と訪問販売の割合は減少しています。

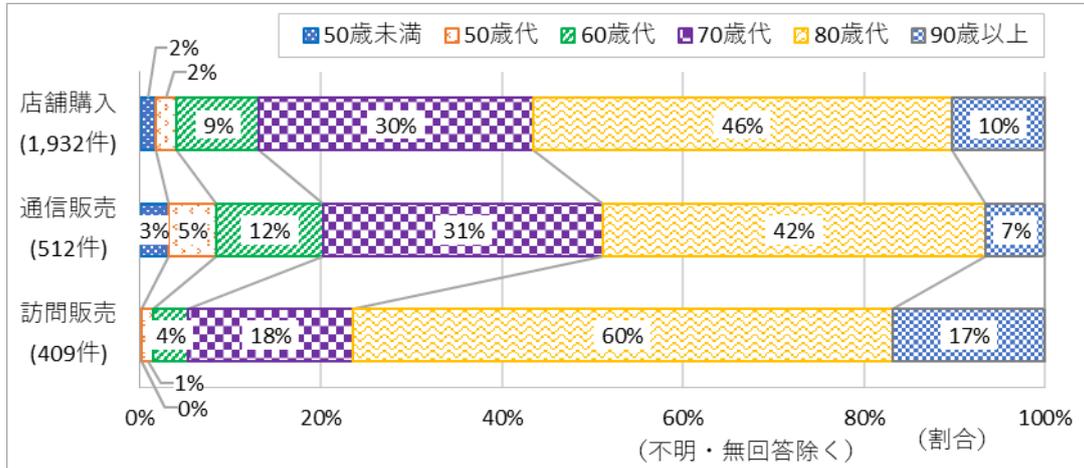
図3. 年度別の割合推移 (n=3,288)



(2) 契約当事者年代の割合

主な販売購入形態の契約当事者年代の割合を見ると、いずれも80歳代が多く、店舗購入と通信販売は4割強ですが、訪問販売は6割を占めています。

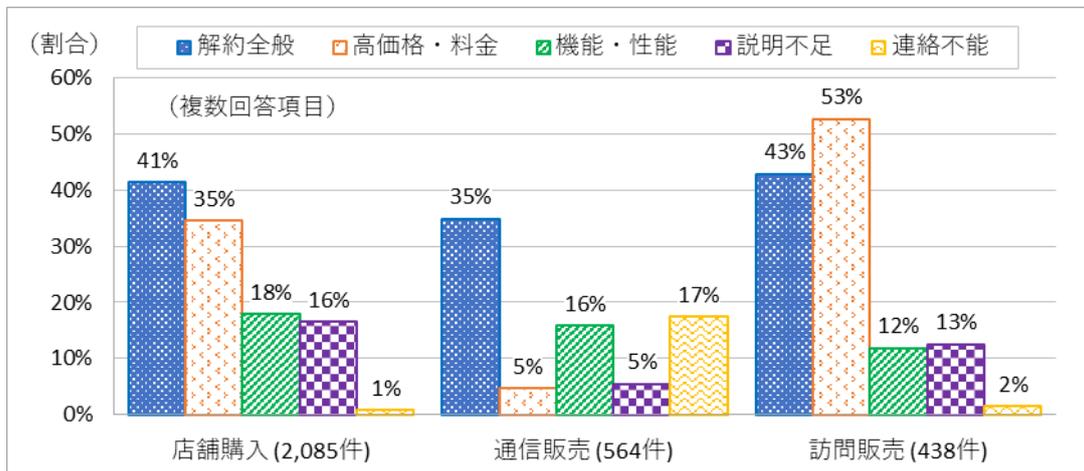
図4. 契約当事者年代の割合



(3) 主な相談内容別の内訳

主な販売購入形態の補聴器に関する相談内容を見ると、いずれも「解約全般」が多い他、店舗購入や訪問販売では「高価格・料金」に関するもの、通信販売では「連絡不能」に関する相談が上位となっています。

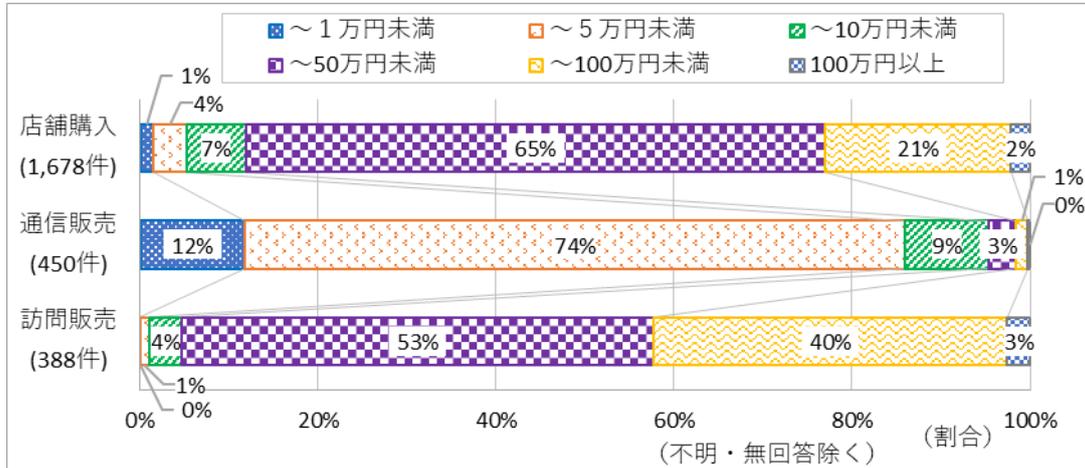
図5. 主な相談内容別の内訳



(4) 契約購入金額の内訳

主な販売購入形態の契約購入金額では、店舗購入と訪問販売は10万円～100万円未満の高額商品の相談が多く、通信販売では5万円未満の比較的低価格な商品の相談が9割を占めています。

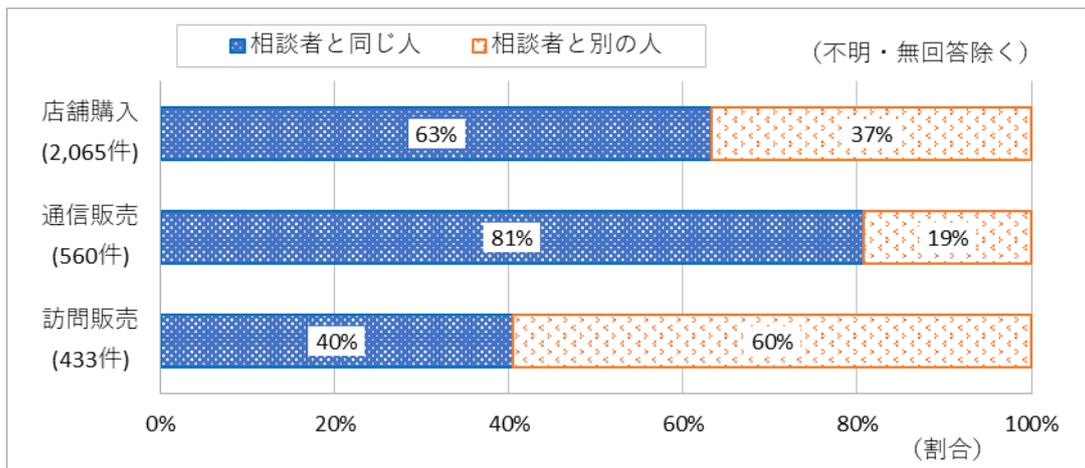
図6. 契約購入金額の内訳



(5) 相談者と契約当事者が同一または別である割合

主な販売購入形態について、相談者と契約当事者が同一または別である割合を見ると、店舗購入、通信販売では契約当事者本人からの相談の割合が多く、訪問販売では契約当事者以外からの相談の割合が多くなっています。

図7. 相談者と契約当事者が同一または別である割合



補聴器トラブルを 防ぎましょう！

※ 聞こえが悪く感じたら...

1-まず、耳鼻咽喉科
(補聴器相談医)
を受診※しましょう。

補聴器が
必要

2-認定補聴器技能者
がいる販売店、認定
補聴器専門店に相
談しましょう。

補聴器相談医と認定補聴器
技能者が連携し、フィッティング
のサポートを受けることができます。

3-補聴器販売店で
自分の使用状況
に合った機器選
び、フィッティング
を行います。

聞こえの改善、装用感・使いや
すさなどに問題がないか、実際
に一定期間使って確認します。

4-自分に合った
補聴器が見つかり、納得できたら
購入します。

保証内容など契約内容
を再確認します。

5-購入後、必要
に応じて機器の
調整やメンテナ
ンスも忘れずに。

家族や周囲の人の
サポートも大切です。

※ 補聴器相談医からの診療情報提供書があれば、補聴器購入後に医療費控除が受けられる場合があります。

 独立行政法人
国民生活センター
(2021年2月25日発行)