

補聴器のトラブルを防ごう！

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」等の補聴器に関する相談が寄せられています。そこで、消費者がトラブルに遭わないよう、適正な補聴器選択のため情報提供します。

【事例1】70歳代 女性 士別市

80歳代夫の補聴器を購入しようと考えている。一度病院で検査した際、外国製を勧められ試用したが止めた経過がある。最近、市内の電気屋に相談すると日本製の片耳75,000円の商品を勧められ、10日間試したが、風の音が気になりあまり合わなかった。そこで、次に両耳341,000円のを勧められているが、また合わなかった場合断りづらい。どう対応すればよいか。

【事例2】60歳代 女性

最近、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。耳あなのサイズが心配であったが、「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」と説明され、片耳4万円の商品を購入しプレゼントした。

しかし、母の耳あなサイズに合わないという連絡があり、返品の手続きをしようとすると、電池を入れて通電したものは返品できないと断られた。

【ひとこと助言】

●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。購入する前に、補聴器が必要か、治療による改善の見込みなど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ましょう

自分の使用環境を踏まえた「聞こえ」の調整や使い心地、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。【事例1】のように数日間貸出を行い、実際に日常生活で試用することで自分に合っているか確認が可能です。その際、合わない商品であれば販売店に契約しない意思をしっかりと伝えましょう。また、商品については、認定補聴器専門店に相談するとフィッティングのサポートを受けることができます。【事例2】は、贈り物として母親に渡しているため、契約前に使用者本人が装着具合を確認していません。販売店、消費者双方が事前に返品条件等を確認していないことが問題です。また、自ら出向いた店舗購入や通信販売の場合、特定商取引法によるクーリング・オフは適用されません。

●使用時の紛失にも注意しましょう

コロナ禍で、マスクをする機会が増えており「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。不安に思ったときなど士別地区広域消費生活センター（23-3820）へご相談下さい。

消費生活相談専用ダイヤル (0165) 23-3820

午前8時30分～午後5時15分（土・日・祝日を除く）

年末年始（12月29日～1月3日）はお休みです

■事業者と消費者間の契約に関するトラブルや、消費生活で悩んでいる方専用
来所相談、電話相談、電子フォームでのご相談も受けています

