



# くらしのフレッシュ便

## 相談ファイル

(ここに紹介する相談事例は一つの参考例です。同じような商品・サービスに関するトラブルであっても、個々の契約等の状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

### インターネット予約した旅行のトラブル

#### 《相談内容》

国内のホテルを予約しようとスマホでインターネット上の旅行サイトから申込み、クレジットカードで決済した。予定が変わったので次の日にキャンセルの電話を入れたら20%のキャンセル料を請求された。キャンセル料について書いてある部分は見づらく確認していなかった。旅行は3か月後なのにキャンセル料がこんなにかかるものなのか。(40歳代女性)

#### 《アドバイス》

キャンセル料についてどのように書いてあるのか、キャンセル料の根拠を確認し、納得できなければ再度相談するよう助言しました。

インターネットで行った契約は、自己責任が強く問われるので広告内容をしっかり読むことが大事です。店舗での予約とは異なり、予約内容や解約料等の契約条件について消費者自身がよく確認しておかないと、思っていたものとは異なる予約内容になっていたり、思いがけなく高額な解約料を請求される場合があるので注意が必要です。



#### ▽インターネットでの旅行予約のポイント

- 国内の旅行サイトの場合は、当該旅行サイトを運営する事業者が旅行業法の登録をしているかを確認しましょう。
- 解約や内容変更等に関する条件は、原則契約内容にしばられますので、申込みを完了する前に、解約料等の契約条件や予約内容をよく確認しましょう。
- 申込時の予約内容が確認できる最終確認画面や契約後に送付される予約内容確認メールは予約内容を明示する大切な書面です。印刷等して旅行が終わるまで大切に保管しましょう。
- トラブルになったら消費生活センター等に相談しましょう。

## 生活情報ファイル

### 契約内容をよく確認 冠婚葬祭互助会の積み立て

- ・冠婚葬祭互助会とは、一定の掛け金を一定期間にわたって毎月支払い、貯まった金額を結婚式や葬儀の際のサービス費用の一部に充当して負担を軽くするための仕組みです。
- ・預金と違い利息は付きません。また、サービスを利用せずに解約する場合には解約手数料が差し引かれます。積立金額より少ない金額しか返金されないの注意が必要です。
- ・契約する際は、結婚式や葬儀のサービスを利用するかをよく見極めるとともに契約内容を正しく理解しましょう。
- ・トラブルになったら消費生活センター等に相談しましょう。

## 試してみよう、消費者力！第7回（平成28年度）

- Q 生命保険のクーリング・オフについて述べた文のうち、適切なものを選びなさい。
- 1 第1回の保険料充当金領収書の交付日、もしくは申込日のいずれか早い日を含めて8日以内ならば申し込みを撤回できる。
  - 2 クーリング・オフ制度が適用できても、支払った第1回の保険料は返金されない。
  - 3 契約に当たり医師の診査を受けた場合、翌日ならクーリング・オフできる。
  - 4 生命保険会社の営業所で申し込みをした場合、翌日でもクーリング・オフできない。

【第12回消費者力検定（平成27年度実施）応用コースから】

## くらしのまめちしき

### 「消費者のつどい2016」開催のお知らせ

消費者団体の活動成果の発表や、講演会を通じて、消費者問題について考える「消費者のつどい」を開催します。今回は、弁護士で前国民生活センター理事長の野々山宏氏を講師に迎え、暮らしの中における契約のトラブルやその対処方法などわかりやすくお話をされます。お誘いあわせのうえ、ふるって御参加ください。

【と き】平成28年11月11日（金）13:30～16:00（開場13:00）

第1部 13:30～ 開会

13:40～ 消費者団体活動報告

広島県生活協同組合連合会／廿日市市消費者協会

第2部 14:30～ 講演「こう守ろう！くらしの安全～最近の消費者被害の特徴と対処法～」

【ところ】サテライトキャンパスひろしま 大講義室

（広島県民文化センター5F／広島市中区大手町1丁目5-3）

【講師】野々山宏氏（弁護士）

<講師プロフィール>昭和58年4月京都弁護士会登録、平成22年4月から平成25年7月まで独立行政法人国民生活センター理事長。平成25年8月から京都産業大学大学院法務研究科教授、現在に至る。紛争解決の実務や民事、刑事の訴訟実務に従事。主な著書として『判例から学ぶ消費者法（第2版）』（民事法研究会 平成25年）『消費者法講義（第4版）』（日本評論社 平成25年）『コンメンタール消費者契約法（第2版）』（商事法務 平成22年）等多数。



【申込方法】ハガキ、電話、FAX、電子メールのいずれかの方法でお申込みください。

【申込先】広島県環境県民局消費生活課 〒730-8511 広島市中区基町10-52

FAX:082-223-6121/TEL:082-513-2730/E mail:kansyouhi@pref.hiroshima.lg.jp

【主催】広島県・広島県消費者団体連絡協議会

「試してみよう、消費者力！第7回」解答と解説⇒第1回の保険料充当金領収書の交付日、もしくは申込日のいずれか「遅い日」を含めて8日以内ならば申し込みを撤回でき、第1回の保険料は「返金される」。契約に当たり、医師の診査を受けた場合や生命保険会社の営業所で申し込みをした場合、8日以内であってもクーリング・オフできない。ほかに、保険期間が1年以内の契約の場合もクーリング・オフできない。（正解-4）

発行元：広島県生活センター（環境県民局 消費生活課）

〒730-8511 広島市中区基町10-52 県庁農林庁舎1階 TEL 082-513-2730

●●市(町)消費生活センター(受信先で御自由に変わっていただいて構いません)

〒73X-XXXX ●●市(町) ●●市役所(町役場)〇階 TEL 08XX-XXXX-XXXX