



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。)

クーリング・オフできない?! 美容医療のトラブル

《相談内容》

クリニックで医療脱毛の契約をした。クレジットカードは持っていないため現金で支払うつもりだった。仕事はしているが、契約金額が高額だったため家族にお金を借りようとしたところ、家族から自分で支払えないものは解約するべきだと言われた。契約時にクリニックから「医療契約なのでクーリング・オフはできない」と言われたが、本当にできないのだろうか。(20歳代 女性)

《アドバイス》

医療契約にクーリング・オフの適用はありません。解約については、契約書を確認するよう伝えたところ、「解約の場合、契約料の10%をもらい受ける。上限は2万円」と記載してあるとのことでした。原則契約書に書かれてある通りの解約方法になると思われませんが、クリニックへ問い合わせてみるよう助言しました。

美容医療サービスの中には、脱毛のように複数回の施術を行うことで効果が得られるものがあり、特定商取引法の特定継続的役務提供のエステティックサービスに類似するサービスもあります。しかし医療サービスであれば特定継続的役務提供の定義に該当しないと解釈されているため、クーリング・オフや中途解約などの規定が適用されません。キャンセルを申し出るとキャンセルできないと説明されたり、キャンセルできる場合でも、高額なキャンセル料を請求される事例が寄せられています。

美容目的の施術は、多くの場合緊急性が低いと考えられます。施術の内容や契約について十分に説明を受け、冷静に考えて納得した上で施術を受けるようにしましょう。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

子供がタンスを倒した!

子供がタンスを倒して下敷きになったという事故情報が、医療機関から寄せられています。

【事例1】「タンスの一番上にあるおもちゃを取ろうとして引き出しにぶらさがったようで、あお向けでタンスの下敷きになり泣いていた。」(1歳)

【事例2】「重い木製のタンスの引き出しを階段にして登って遊んでいたところ、タンスが倒れてきて下敷きになり、頭部打撲。」(4歳)

子供は成長とともに色々な事ができるようになりますが、同時に好奇心が旺盛になり思いもかけない危険な行動をすることがあります。タンス等の家具は固定し、おもちゃ等の子供の興味を引くものは、子供から見える高い位置には置かないようにしましょう。また、引き出しや開き扉にはストッパーを付け、乗ったりぶら下がったりしないよう子供によく言い聞かせましょう。

試してみよう、消費者力！第8回（平成28年度）

Q 次の事例の対応として、適切なものを選びなさい。

注文した覚えがない小包が送られてきた。開封したら、書籍と1万円の振り込み用紙が入っていた。

- 1 開封したので、代金を振り込まなければならない。
- 2 注文していないので、すぐに処分して業者と連絡をとらないようにする。
- 3 商品到着から8日以内にクーリング・オフの書面を出す。
- 4 商品を送られてきた日から14日以内に業者が引き取りにこなければ、自由に処分してもよい。

【第12回消費者力検定（平成27年度実施）基礎コースから】

くらしのまめちしき

東京オリンピックに便乗した詐欺的な電話に注意

2020年に開催される「東京オリンピック・パラリンピック」に関連し、オリンピック関連の団体名をかたる事業者からの詐欺的な電話に関する相談が寄せられています。

【事例】

オリンピック関連の団体を名乗る男性から「東京オリンピックの入場券を300万円申し込みましたね」と電話があった。「頼んでいない」と答えたと「同様の被害に遭った人が他にもいる。調査するつもりだがどうするか」と聞かれ、「お願いします」と個人情報伝えてしまった。その後も「銀行の犯罪グループのリストに名前が載っている」「警察には相談しないように」などと何度も電話があり、弁護士という人物からは「口座を差し押さえられてしまうので手を打たないと大変だ。銀行名を教えなさい」と言われ、銀行名を伝えてしまった。（70歳代 女性）

【アドバイス】

- ★悪質業者は、今話題となっている出来事を悪用して近づいてきます。今後、東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルはさらに増えてくると考えられますので、十分に注意してください。
- ★話を聞いてしまうと、個人情報を聞き出されたり、金銭を要求されたりする場合があります。不審な電話はすぐに切り、絶対に応じないようにしましょう。
- ★事業者が勧誘等の際に、「誰にも相談してはいけない」、「家族にも話してはいけない」などと言うのは詐欺の手口です。少しでもおかしいと思ったら、契約等をする前に家族やお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。

「試してみよう、消費者力！第8回」解答と解説⇒ネガティブ・オプション（送りつけ商法）といわれる。引き取りを要請した場合は請求した日から7日以内に、要請しなかった場合は、送られてきた日から14日以内に業者が引き取らない場合は自由に処分ができる。（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