



NO. 148 (通号 239 号)  
令和 2 年 7 月号

# 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等が異なれば、解決内容も違ってきます。)

## 通販サイトでの思いがけない定期購入トラブルに注意！

### 〈相談内容〉

16歳の息子がネット通販で初回500円の除毛クリームを購入したところ、1週間後に4か月分の除毛クリームが届き、40,000円の請求書が同封されていた。業者に問い合わせると、4か月間の定期コースの注文をしているので返品できないと言われた。未成年者契約の取り消しが出来ないだろうか。

(50歳代 女性)



### 〈アドバイス〉

注文サイト画面の記載事項を相談者と一緒に確認したところ、定期購入で4回の受け取りが条件となっていて、年齢確認はシステム上不十分でした。また、親に承諾なく申し込んだことを確認しました。未成年者契約の取り消しができる可能性があるため、相談者の依頼によりセンターから事業者に連絡しました。未成年者契約取消の申し出をしたところ「取消に応じる。」との回答で、相談者にその旨を伝え終了としました。

無料や数百円をうたう商品は、定期購入の可能性が高いので気を付けましょう。

「お試し」や「初回限定」などと広告し、二回目以降の支払いは高額な料金を請求する定期購入に関するトラブルが増加しています。商品を購入する前に、契約が定期購入になっていないか、解約・返品の条件をしっかりと確認するようにしましょう。

トラブルに巻き込まれたときは、消費者ホットライン（☎188）にご相談ください。

未成年者が親権者等の同意を得ないで行った契約は、親権者等もしくは本人からの申し出により取り消すことができます。(未成年者契約の取消し)ただし、お小遣いの範囲で購入した場合や、未成年者が成人であると偽って契約した場合等は取消しできなくなる場合もありますので、お困りの際は消費者ホットラインにご相談ください。

## 生活情報ファイル

### 夏のマスク、熱中症に気を付けよう！

高温・多湿の環境でのマスク着用は、熱中症のリスクが高くなります。夏本番を迎える前に、次の点に注意して熱中症を予防しましょう。

屋外で人と十分な距離（2m以上）を確保できる場合には、マスクを外しましょう。

マスクを着用しているときは、負荷のかかる作業や運動を避けましょう。また、周囲の人との距離を十分にとったうえで、適宜マスクを外して休憩しましょう。

暑さを避けるため、エアコンを利用するなどして部屋の温度を調節しましょう。

また、感染症予防のためエアコン使用時も換気を行いましょう。

のどが渇く前にこまめに水分補給をしましょう。

汗をかいたときには、スポーツドリンクや塩あめなどで水分とともに塩分も補給しましょう。

Q. 契約について述べた文のうち適切なものを選びなさい。

1. 契約は契約書に署名・捺印したときに成立する。
2. 契約しても代金を支払っていなければやめることができる。
3. 契約内容は当事者双方の合意で自由に決めることができる。
4. 口頭で行った契約は成立していない。

【第16回消費者力検定（令和元年度実施）応用コースから】

## くらしのまめちしき

### 考えよう！インターネットと人権

インターネットには、掲示板やSNSなどコミュニケーションの輪を広げる便利な機能があり、その利用が進む一方で、他人への悪質な書き込みにより人権を侵害してしまう事件が発生しています。インターネットを利用する際は、その特性に十分に配慮し、ルールやモラルを守って利用しましょう。



○インターネットにおける人権侵害には、次のような特有の問題点があります。

- ・匿名での情報発信が可能のため、誹謗中傷の書き込みなどの加害者になりやすい。
- ・インターネット上の情報はコピーやリンクによる誘導が簡単にできるため、被害が急速に拡大する。
- ・情報がコピーされ拡散される可能性があり、被害の回復が困難である。

○インターネットを利用する際は次の点に配慮しましょう。

- ・相手の立場や気持ちに配慮して表現しましょう
- ・差別的な発言や他人への誹謗・中傷は書き込まない。
- ・うそや不確かなこと、うわさ話を書き込まない。
- ・他人の個人情報は書き込まない。

他人の個人情報を流したり、誹謗中傷の書き込みは名誉棄損などの罪に問われることもあります。絶対にこのような書き込みはやめましょう。

○インターネット上で人権侵害にあったら

- ・インターネットの投稿サイト等で、人権侵害を受けた場合には、情報の発信者や情報を掲載している投稿サイトの運営事業者等に、記事の削除要請や発信者情報の開示請求をすることができる。
- ・被害を受けた時は一人で悩まず、みんなの人権110番（0570-003-110）など人権相談窓口に遠慮なくご相談下さい。最寄りの法務局につながります。

「試してみよう、消費者力！第4回」解答と解説⇒（正解—3）

契約は口頭で行ったものも成立し、署名・捺印がなくても成立する。代金を支払っていなくても契約が成立していれば基本的に支払いの義務が生じる。

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え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

この媒体は、市町広報紙用原稿として発行していますが、チラシ（A4判）としても使用できます。