



NO. 161 (通号 252 号)  
令和 3 年 8 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、個々の契約などの状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

## ネット通販の定期購入トラブルに注意！

### 《相談内容》

スマートフォンで「初回 500 円」というダイエットサプリメントの SNS 広告を見て、販売サイトにアクセスした。2 回目以降、約 4,000 円の商品が毎月届く定期購入で、「次回発送日の 10 日前までに解約の連絡をすれば、いつでも解約できる」という条件を見て申し込んだ。数日後、初回の商品が届き、2 回目の商品が届く前に解約したいと思い、販売業者に電話をしたが、混み合っていて繋がらない。

(40 歳代 女性)



### 《アドバイス》

「いつでも解約可能」と表示されていても、解約の申し出期間や連絡手段が限定されていて、解約が思うように進まないケースもあります。相談者には、時間を変えて何度か電話をかけてみるよう助言しました。また、念のため、メールなどほかの手段でも解約の意思を伝えておくよう助言しました。

### インターネット通信販売利用時の注意点

- インターネットを含む通信販売では、クーリング・オフ制度はありません。返品や解約の条件はそれぞれの事業者が決めており、その条件が広告に表示されていれば、その内容に従うことになります。
- 商品を注文する際には、返品や解約の条件とともに、利用規約に必ず目を通し、契約内容を理解したうえで申し込みましょう。
- 契約内容を確認するために、注文時の画面やメールのやり取りなどは保存しておきましょう。

## 生活情報ファイル

### 「新しい生活様式」における熱中症予防のポイント

暑さを避け、水分を摂るなどの「熱中症予防」と、マスク、換気などの「新しい生活様式」を両立するために、次の点に注意しましょう。



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。マスクを着用する場合には、強い負荷の作業や運動は避け、のどが渇いていなくてもこまめに水分補給を心がけましょう。また、周囲の人との距離を十分にとれる場所で、マスクを一時的にはずして休憩することも必要です。

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。新型コロナウイルス対策のためには、冷房時でも窓開放や換気扇によって換気を行う必要があります。換気により室内温度が高くなりがちなので、エアコンの温度設定を下げるなどの調整をしましょう。

Q フリマアプリについて述べた文のうち、適切なものを選びなさい。

1. 出品者の過去の取引実績は参考にならないので見ない。
2. トラブルが生じてもフリマアプリ運営業者は責任を負わないケースがある。
3. 商品が届いてから8日以内であれば返品することができる。
4. 特定商取引法の規制がないので、トラブル時は消費者契約法の規定に従う。

【第17回消費者力検定（令和2年度実施）応用コースから】

## くらしのまめちしき

### 一方的に送り付けられた商品は、直ちに処分が可能に！

特定商取引法の改正により、7月6日以降、消費者は、自分宛てに届いた身に覚えのない商品（売買契約をしていない商品）について、事業者から代金を請求されても支払う必要はなく、商品についてもすぐに処分できるようになりました。



改正前の規定では、注文や契約をしていないにもかかわらず、一方的に送り付けられた商品について、その商品の送付があった日から起算して14日が経過するまでは、その商品を処分することはできませんでした。

#### 身に覚えのない商品が送り付けられたときは・・・

注文をした覚えがないのに、一方的に商品を送り付けられたときは、「受け取り拒否」をしましょう。また、家族宛てなどで、受け取るべきかその場で判断できないときは、一旦、受取を保留し、家族が注文したものだとなった時点で、再配達を依頼するようにしましょう。

#### 商品を受け取ってしまった場合は・・・

一方的に商品を送り付けられても、売買契約は成立しておらず、代金を支払う必要はありません。また、商品は直ちに処分することができます。その際には、念のため、送り状の送付者名や連絡先のほか、開封した商品をスマートフォンやデジカメなどで撮影し、いつ、どのような状態で届いたかを記録しておくようにしましょう。

#### 誤って金銭を支払ってしまった場合は、すぐに相談してください。

一方的に商品を送り付けられ、支払い義務があると誤解して、金銭を支払ってしまったとしても、その金銭については返還を請求することができます。

お困りの際には、すぐに消費者ホットライン☎188にご相談ください。

「試してみよう、消費者力！第5回解答と解説⇒（正解—2）

フリマアプリは、個人間取引のため、特定商取引法や消費者契約法などの消費者保護の規制が及ばない。フリマアプリ運営事業者は、取引の場を提供するのみで、トラブルが起きた場合は当事者同士で解決するように求められる。トラブル回避のためには、事前に出品者の過去の取引実績や、フリマアプリの補償制度内容を確認することが大切である。

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

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。