

(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。)

相談ファイル

定期購入トラブルに注意！

昨年度の相談件数は月平均で100件以上も！

〈相談内容〉

SNS の広告で、縛りのない定期購入でいつでもやめられると確認して化粧品を申し込んだ。申し込み完了後に「特別割引クーポン」の画面になりポンポンと進めた。そのとき定期購入の条件はなかった。1 回目の商品が届き、思ったようなものでなかったので解約の電話をしたら、業者から 4 回購入が条件のクーポンを使っており 1 回では解約できないと言われた。解約したいがどうしたらいいでしょうか。(70歳代 女性)



〈アドバイス〉

相談者には、インターネットを含む通信販売では、解約の条件等を事業者が決めて広告に表示していれば、その内容に従うことになることを情報提供し、スマホ等での通信販売では、購入画面表示をよく確認し、注文画面やメール等を保存しておくように付言しました。

インターネット通信販売利用時の注意点

- 商品を注文する際には、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。また、解約等の連絡を事業者に行った場合も記録を残しましょう。
- 「定期縛りなし」などの文言で安心せず、最終確認画面の表示内容などで、購入条件や解約条件はどうなっているかしっかり確認しましょう。また、定期購入の場合は継続期間、支払うこととなる総額などをしっかり確認しましょう。スマホで注文する場合は画面が小さいため、より注意が必要です。
- 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。返品や解約の条件をそれぞれの事業者が決めて広告に表示していれば、その内容に従うことになります。返品や解約の条件をしっかり確認しましょう。

生活情報ファイル

『保険を使って自己負担ゼロで住宅修理ができる』という訪問販売や電話勧誘にご注意ください！

「火災・地震保険の請求を代行する」と勧誘する業者とのトラブルが急増しています。何かと理由を付けて勧誘し、本来不必要な保険金請求手数料を取られるケースやその理由で保険金請求することで消費者自身が詐欺に加担してしまう事例などが報告されています。



○まずは契約内容の確認、保険会社や代理店への相談をしましょう

「保険金が使える」と勧誘されても、いくら支払われるか、本当かどうかは分かりません。

○すぐに契約せず、家族や周りの人などにも相談しましょう

契約後になって手数料を請求したり、保険金請求のためにわざと屋根を破壊する業者も存在します。不安に思ったときは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2回（令和4年度）

Q 次の事例の対応として適切なものを選びなさい。

5日前、「無料で屋根の点検をしますよ」と訪問してきた業者に見てもらった。点検後、業者から「このままでは雨漏りして大変なことになる」と言われて200万円の屋根工事の契約をした。すでに工事が始まっているが家族から契約を反対された。

1. 工事の途中や工事が完了した場合はクーリング・オフができない。
2. 契約書を受領してから8日以内であればクーリング・オフできる。
3. 代金を支払う前であればいつでもクーリング・オフできる。
4. 契約書面を受領してから20日以内であればクーリング・オフができる。

【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

消費者啓発講座に講師を派遣します～皆さんもぜひご活用ください～

広島県では、消費者教育に関する専門的な資格（消費生活専門相談員等）を有するなどの要件を満たした者を、消費者啓発講座講師として登録し、授業や講座などに派遣する事業を行っています。この制度を是非、御活用ください。



広島県消費啓発キャラクター
「ナッキー&ネイリー」

対象

○県内の学校が行う授業・講座，企業研修，団体研修，町内会の集会等（原則10名以上）

講師

○広島県消費者啓発講座講師
（消費生活専門相談員，ファイナンシャルプランナー，行政書士等）

受講料

○無料（派遣にかかる謝金・旅費等は県が負担します）

申込方法

- （1）講師派遣希望日の30日前までに、電話で日程等を御相談ください。
- （2）相談後，FAX，郵送又はメールにて申請書を御提出ください。詳しくは県HP <https://www.pref.hiroshima.lg.jp/site/kouzaibennto/syouhi-demaekouza.html> をご覧ください。

「試してみよう、消費者力！第2回解答と解説⇒（正解－2）

事例は訪問販売に該当し、契約書面を受領してから8日以内であれば工事の有無に関わらずクーリング・オフができ、支払った代金は全額返金される。工事が終了していても、消費者は事業者は無償で公示前の状態に戻してほしいと要求することができる。

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も構いません）

〒73X-XXXX ●●市（町） ●●市役所（町役場）○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。