

くらしのフレッシュ便

(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

返品、解約は困難？
ネット通販のトラブルに注意

《相談内容》

ネット広告で、冷風機を代引きで注文した。
ネットで見た画像では、人間と同じくらいの大きさだったが、届いた商品は小さな扇風機だった。
注文した業者は分からず、連絡もとれない。
他県の配送センターから届いたが、元は外国から届いたようで、履歴も残していなかったため、配送センターの電話番号しか分からない。
配送センターに電話したが、コール音のみで出ない。
クーリング・オフできないのか。 (50歳代 女性)



《アドバイス》

相談者には、ネット通販は法律により、クーリング・オフの適用外で業者の定めた返品特約が優先されると説明しました。また、同様のトラブル事例を情報提供し、通販業者と連絡が取れない場合で代引きで支払いをした時は、領収書に記載の業者に連絡するように助言しました。

- 商品を注文する際には、契約内容を確認するために、注文時の画面や商品の広告画面などは保存しておきましょう。また、事業者と連絡を行った場合も記録を残しましょう。
- 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となります。返品や解約の条件をしっかりと確認しましょう。

生活情報ファイル

「工事をしないと危険」
不安をあまり、契約させる点検商法に注意

近年、台風や大雨・大雪、地震などによる自然災害が毎年のように全国各地で発生しています。

災害後に作業員が「被害状況確認のため、点検させてほしい」と訪問してきた。屋根等を点検後に、屋根瓦が割れた写真を見せられ、「このままでは、もっとひどい状態になる」と言われて屋根工事の契約をしてしまった。

災害後は、こうした消費者の不安を煽って、本来不必要な工事の契約をしてしまうという相談が増加します。



○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、わざと屋根を破壊する業者も存在します。
- ・ 本当に工事が必要なのか判断が難しい場合、周りの人に相談し、工事が不要な場合は、はっきりと断りましょう。
- ・ 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5回（令和4年度）

Q 広告に関して述べた文のうち、適切なものを選びなさい。

1. テレビやネットの情報は審査されているので正しい情報である。
2. 根拠がなく広告に「1週間でマイナス10kg確実」と表示してサプリメントを販売した場合、有利誤認にあたる。
3. 広告の小さい字などは重要ではないので読まずに注文しても問題ない。
4. 景品表示法に違反した場合、消費者庁は措置命令などを発することができる。

【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

注文前に最終確認！詐欺的な定期購入トラブルに遭わないために

販売サイト等で「初回550円」「いつでも解約可能」などの表示を見て、化粧品やサプリメントなどを購入したが、よく確認すると定期購入だった。

通常の価格よりも低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている通信販売に関する相談が、多く寄せられています。

令和4年6月1日に、改正特定商取引法が施行され、販売業者等は、基本的な事項を最終確認画面等で明確に表示することが義務付けられました。

また、消費者を誤認させるような表示により、申込みをしてしまった消費者は、申込みの意思表示を取消しできるようになりました。

改めて、注文前に確認してみましょう。



注文前の最終確認チェックリスト

□ 条件の確認

「初回特別価格」「お試し」と記載があっても、条件を見ると「〇カ月コース」「定期コース」「〇回をお受け取り後に解約できます」「〇回のお受け取りが条件になっています」などと表示されている場合があるため、条件をよく確認しましょう。

（※小さい文字で記載されている場合があります。）

□ 支払う金額の確認

2回目以降の代金は、初回の代金と異なるケースがあります。

□ 解約の際の連絡手段を確認

解約手段がメッセージアプリや電話に限定されている場合は、メッセージアプリの操作がうまくできないことや電話が繋がらないことも想定しておきましょう。

□ 「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」（返品特約）、解約条件の確認

特に、「次回商品発送の〇日前までに連絡をすれば解約できる」など解約の申出に期限がある場合には申出の期限、解約時に違約金などの支払いが必要であれば、その内容など解約条件の詳細を確認しましょう。

□ 利用規約の内容を確認

□ 「最終確認画面」をスクリーンショットで、保存しましょう。

「試してみよう、消費者力！第5回解答と解説⇒（正解—4）

景品表示法は正式には、不当景品類及び不当表示防止法と言います。

商品やサービスの品質、内容、価格等を偽って表示を行うことを厳しく規制するとともに、過大な景品類の提供を防ぐために景品類の最高額を制限するものです。

調査の結果、違反行為が認められた場合は、消費者庁及び都道府県の権限により、違反行為を行っている事業者に対して、「措置命令」を行うことができます。

なお、2は正しくは「優良誤認」です。

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。