



NO. 174 (通号 265 号)
令和 4 年 9 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。)

整体院で回数券を購入したけど もう通院したくない! どうしたらいい?

《相談内容》

身体の痛みが緩和すればと思い、整体院に通うことにした。
初回は、3,800 円支払い、2 回目に通院した際に、「回数券を買ったほうがお得になる」と勧められて、6 回分の回数券 (30,000 円分) を購入した。
2 回目の施術から、さらに痛みが悪化して体調が悪くなった。
これ以上、通院する気はないため、支払った回数券の代金を返金してほしいが、回数券の注意事項には、「いかなる理由があっても、ご購入後の返金できません」と書いてある。
どうしたらいいのか。



(50 歳代 女性)

《アドバイス》

整体は、特定商取引法で規制する特定継続的役務^{*}には該当せず、中途解約などの制度がないため、事業者の利用約款に従って解約することになると説明しました。ただし、「いかなる理由があっても、ご購入後の返金できません」という注意事項については、消費者の利益を不当に害する条項として、無効にできる場合があることを付言しました。

^{*}特定継続的役務は、長期・継続的な役務の提供と、これに対する高額の特価を約する取引のこと。現在、エステティック、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスが対象。

○勧誘されても、すぐに契約するのは、やめましょう。

「お得になる」などと言われても、整体は中途解約の制度がありません。ご家族に相談してからにするなど、その場で判断しないようにしましょう。また、しつこく勧誘してくる場合もあるため、必要なければきっぱりと断りましょう。

生活情報ファイル

不安を煽って契約させる 浄水器の訪問販売に注意

業者が突然自宅に来て、「管理会社から委託されて、水質検査をしてみわっている」と言い台所に入ってきた。「コップに水道水を汲んでほしい」と言われ、そこに業者が試薬を入れると、色が変わった。

色が変わった水を見せながら、「色が変わったのは、不純物が多いからです! 今すぐ浄水器を設置した方がいい」と言われて、よくわからないまま、不安に駆られて契約してしまった。という相談が寄せられています。



○突然の来訪者には、ドアを開ける前に会社名・担当者名や来訪目的を確認し、「管理会社から委託された (頼まれた)」と業者が訪ねてきた場合も、念のため、直接管理会社に確認しましょう。また、雑菌の繁殖を抑えるため、水道水には塩素が入っています。そのため色が変わりますが、それを水質が悪いように見せかける悪質業者もいるため注意しましょう。

○訪問販売による契約は、クーリング・オフが可能です。

不安な時は、お近くの消費生活センター等 (消費者ホットライン 188 番) にご相談ください。

試してみよう、消費者力！第6回（令和4年度）

- Q 次のうち、消費者契約法により取消しができるものは、いくつあるか選びなさい。
- (ア) 会社の給与や労働時間等の労働条件が入社前の説明とは違い、待遇が悪かった。
(イ) 業者から「絶対に儲かる。月収50万円は確実」と説明されて投資用教材を購入したが儲からなかった。
(ウ) 店舗で「事故車はない」と説明されて購入したが事故車だった。
(エ) 知人からブランドバッグを5万円で購入しないかと言われて購入したが偽ブランドだった。

A 1. 1つ 2. 2つ 3. 3つ 4. 4つ

【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

定期購入の特殊な手口！お得に購入したつもりが、勝手に契約変更に

【相談事例】

ネット広告を見ていると、欲しかったシャンプーセットが、初回価格1,960円と格安で販売していた。

注文完了後に、その商品のお得な割引クーポンの広告が表示され、「クーポンを使用する」、「クーポンを使用しない」という表示があったが、すでに初回価格で注文していたため、特に気にしていなかった。

届いて開封すると、大量の商品とともに24,000円の請求書が同封されていた。業者に問い合わせると、「クーポンを使用しない」を選択していないので、定期購入に契約変更になっていると説明された。

また、クーポンが表示された画面は、定期購入の条件記載はなかったため、定期購入になっていることに気がつかなかった。



「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化されたにもかかわらず、今回のようなケースも報告されています。

困った時は、お近くの消費生活センターへご相談ください。

〈お願い〉 ネット注文時、確認してほしいこと&必ずやってほしいこと

- 最終確認画面において、定期購入の記載があるか、事業者の氏名（名称）、住所や電話番号の記載がしてあるか等、確認しましょう。小さい文字で書いてある場合もあるため、注意しましょう。
- 定期購入の条件が記載されていても、いなくても、スマートフォンやパソコンから商品を購入する時は、証拠として残すために**必ず、最終確認画面の保存**をおきましょう。

「試してみよう、消費者力！第6回解答と解説⇒（正解—2）

選択肢の中で取消しが可能なのは、「絶対にもうかる」という断定的判断の提供の（イ）と不実の告知、嘘をついた（ウ）が該当する。

消費者契約法は、消費者が事業者とした契約が対象であるため、（ア）の労働契約や知人との個人間での契約である（エ）は消費者契約法の適用外です。

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。