



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

車のバッテリーがあがり

ネットで探した事業者に依頼したら高額請求された

《相談内容》

車のバッテリーがあがり、慌ててネットで修理業者を探した。検索サイトの上位に「5分で駆けつける、3,500円～」という広告があったので、依頼した。

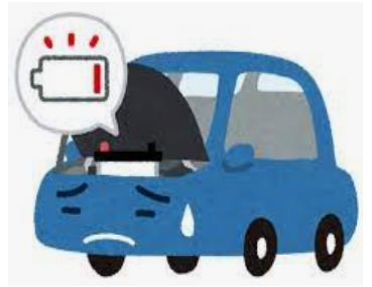
1時間後に作業員が到着し、直してもらったが、作業後に渡された請求書を見ると、金額は10万円だった。作業員が、「保険会社が負担してくれる」と言うので、その場で支払った。

後日、保険会社に確認したところ、「自分で手配した場合は、負担しない」と言われた。クーリング・オフできないのか。

《アドバイス》

(50歳代 女性)

ホームページに掲載されている金額と、実際に請求された金額との差が大きい場合は、クーリング・オフができる可能性があるため、クーリング・オフの通知を事業者に出すよう助言しました。また、消費生活センターから事業者へ連絡し、相談内容とクーリング・オフすることを伝え、返金交渉をした結果、後日相談者から「返金を確認できた」と連絡がありました。



○まずは自分の契約している自動車保険の内容を確認しましょう。

車が動かなくなってしまった場合、パニックになってインターネットで見つけて慌てて呼んだ知らない業者と契約しがちですが、ロードサービスを受けることができる保険等に加入している場合は、契約保険会社に連絡し、対応してもらいましょう。

○ネットに表示されている料金をうのみにしないようにしましょう。

検索サイトの上位＝優良業者という意味ではありません。

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。

生活情報ファイル

相談件数、増加傾向！サブスクの解約トラブル

サブスクリプション（サブスク）は、定められた料金を定期的に支払うことにより、漫画や音楽など、様々な分野の商品やサービスを一定期間利用できるサービスのことで、

（相談事例）音楽が聞き放題になるサブスクの契約をした。毎月 980 円をクレジットカードで引き落とししていたが、スマホの機種変更をした際に引継ぎを忘れていた。最近になって引き落としが続いていることに気づき、解約したいと思ったが、パスワードを失念してしまい解約できない。



○サブスクの解約は事業者の定める方法で、手続きを行う必要があります。申し込み時に登録したパスワード等が必要な場合があるので忘れないようにしましょう。

事業者のホームページの「よくある質問」などに ID やパスワードを忘れた時の対処法が記載されていることがあります。よく読んで、定められた方法で解約手続きを行いましょう。

○クレジットカード等の明細は毎月確認しましょう。

サブスクの契約は解約手続きをしない限り、定額料金を支払い続けることになってしまいます。すぐ気づけるように、毎月クレジットカードの明細を確認するようにしましょう。

試してみよう、消費者力！第8回（令和4年度）

Q クーリング・オフについて述べた文のうち、正しいものを選びなさい。

1. 訪問購入で事業者に買い取ってもらった指輪はクーリング・オフできない。
2. 英会話のレッスンなどサービスの提供をすでに受けている場合はクーリング・オフできない。
3. ネットショッピングで購入した場合はクーリング・オフの適用はない。
4. クーリング・オフのハガキは期間内に事業者に届く必要がある。

【第18回消費者力検定（令和3年度実施）応用コースから】

くらしのまめちしき

18歳，19歳の消費者トラブル相談状況

令和4年4月に成年年齢が18歳に引き下げられて半年が経過しました。

県内の消費生活相談窓口に寄せられた成人になりたての18歳，19歳からの相談件数を内容別にみると、「脱毛エステ」のクーリング・オフなど「理美容」に関する相談が、前年同時期と比べ急増しています。（R3上期：1件⇒R4上期：11件）

『体験だけのつもりが、強引な勧誘で高額な契約をしてしまった』などという若者の社会経験の不十分さにつけこんだ相談が増えているため、トラブル防止のポイントを覚えておきましょう。

18歳，19歳の相談状況						
令和3年度（4月1日～9月末）				令和4年度（4月1日～9月末）		
順位	商品・サービス	件数	主な内容	商品・サービス	件数	主な内容
1位	化粧品	19	脱毛クリームの定期購入	理美容	11	脱毛エステのクーリング・オフや解約
2位	他の教養・娯楽	17	出会い系サイトの勧誘	娯楽等情報配信サービス	7	アダルトサイト、情報商材の購入
3位	電気	16	電気代が安くなるといった訪問販売による勧誘	化粧品	5	脱毛クリームの定期購入

脱毛エステのトラブル防止ポイント

○「お試し」「月額〇〇〇円」など低価格の広告をうのみにしない。

低価格の広告を見て店舗に行き、高額なコースを勧誘されたケースもあるため、気軽さや安さを強調した広告だけで判断しないようにしましょう。

○強引に契約を迫られても慎重に検討しましょう。

「今日だけのお得なキャンペーンです」などと契約を急かされるケースもあります。

また、脱毛機器が肌に合っていなかったり、事情が変わって通えなくなったりと解約せざるを得ない状況も想定されるため、金額やコース内容などに不安がある場合は、一旦帰宅して家族に相談するなど、その場で契約しないようにしましょう。

「試してみよう、消費者力！第8回解答と解説⇒（正解—3）

ネットショッピングで購入した場合は、クーリング・オフ制度はありません。

返品可否や条件についての特約がある場合には、特約に従うことになります。特約がない場合には、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば返品することができますが、その場合、商品の返品費用は消費者が負担します。

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。