



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。)

新生活！若者を狙うマルチ商法に注意！

《相談内容》

アプリで知り合った友人から「オンラインカジノのアフィリエイト広告で、会員を増やせば簡単に儲かる。話を聞いてみないか。」と誘われて、セミナーに参加した。登録に24万円かかると聞いて「払えない」と最初は断ったが、「借金して登録した後、儲かったお金で返せばいい」と言われ、断り切れずに消費者金融で借りて契約してしまった。

内容もよく分かっていないので、解約して返金してほしいのだが、友人との関係を考えてと言いつらい。どうしたらよいか。(20歳代 男性)



《アドバイス》

これは、マルチ商法といって、販売組織の会員となって商品やサービスを契約し、友人を誘って組織に加入させ、ピラミッド式に拡大させていく商法で、連鎖販売取引やネットワーク・ビジネスとも言われています。

マルチ商法は、特定商取引法で、契約書面を受け取った日または、再販売する商品を受け取った日のどちらか遅い方の日から20日間、無条件で解約できるクーリング・オフ期間を設けられています。

相談者には、友人の誘いであっても解約したい意思表示をはっきりと行い、速やかに事業者に対して、クーリング・オフを通知し、解約する旨を伝えるよう助言しました。

○うまい話はありません！内容等が分からない契約をするのはやめましょう。

契約内容をよく確認せずに契約すると、後からトラブルにつながる可能性があります。必ず事前に契約書面を受け取り、契約内容等を確認しましょう。

○友人・知人から勧誘されても、はっきりと意思表示しましょう。

断ることで友人・知人との関係を悪くしたくないといった心情から、契約を断りにくなるケースがあります。マルチ取引の場合、契約後に自分が勧誘者になることで、別の友人・知人との関係を悪化させることもあります。必要のない契約はきっぱり断りましょう。

○借金をしてまで契約するのはやめましょう。

○お困りの際は、すぐに消費者ホットライン(☎188)にご相談ください。

契約した場合でも、解約できる場合があります。一人で悩まず、すぐに相談しましょう。

生活情報ファイル

放置しないで！窓・ドアの危険サイン！！

暖かくなり外出や換気の回数が増えるこの時期に、窓やドアを開閉する機会も多いのではないのでしょうか。日常的に開け閉めする窓・ドアですが、定期的に点検をしないと、製品の経年劣化により指詰め等の事故の発生につながることもありますので、ご注意ください。

【窓・ドアの点検ポイント】

- がたつきがないか。
- スムーズに開閉せず、重たくなっていないか。
- 開閉時に異音がしないか。
- 破損や変形がないか、さびている箇所はないか。



○少しでも異常を感じたら、工務店やメーカーに相談をしましょう。

試してみよう、消費者力！第2回（令和5年度）

Q インターネット通販について述べた文のうち、適切なものを選びなさい。

1. 商品が届いてから8日間であれば、クーリング・オフできる。
2. 「返品・交換不可」と書いてある商品は不良品であっても、販売店に対応を求めることは、できない。
3. 返品に関する表示がなければ、商品が届いてから8日間は送料消費者負担で返品できる。
4. 届いた商品を受取拒否すれば、キャンセルしたことになる。

【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

慣れないネット通販での落とし穴！定期購入トラブル

春は進学や就職等、新しい生活が始まる季節です。

進学を機にスマホを家族に買ってもらったという方や、お孫さんの進学等を機に、家族に勧められて初めてスマホを契約したという方も多いのではないのでしょうか。離れた家族とのテレビ電話やちょっとした調べもの等、大変便利なスマホですが、ネット通販を利用する場合、しっかり確認しないとトラブルになることがあります。

どんなトラブルがあるの？

- ネットの広告を見て、特別価格約500円的美容液を購入した。肌に合わず使用をやめていたが、商品が再び届き、定期購入だと初めて気付いた。
- 定期購入が条件だが、いつでも解約できると大きく書いているサプリメントを注文した。効果を感じなかったため、次の商品が来る前に、2回目以降の解約を申し出ると、「変更は次回お届け予定日の7日前まで。今日は、2回目のお届け予定日の7日を切っているため、2回目は解約できない。」と言われた。販売サイトを確認すると、小さくそのように書いてあった。



どんな確認が必要？

○商品を購入する際には、目立つように表示されている「今だけ300円」「初回実質0円（送料のみ）」といった価格等だけでなく、定期購入が条件となっていないか、定期購入の場合の継続期間や支払うことになる総額等、契約内容をよく確認しましょう。

○広島県消費者啓発サイトでは、ネット通販に関するトラブル等、よくある相談事例とアドバイスを掲載しています。年齢別に多い相談やキーワード検索で、事例を調べることもできますので、ぜひ、ご活用ください。

広島県消費者啓発サイト「よくある相談事例」は、こちらから ⇒



「試してみよう、消費者力！第2回解答と解説⇒（正解－3）

インターネット通販は、クーリング・オフ制度の適用がありませんが、返品可否や条件、送料負担の有無等を表示する義務があり、返品可否や条件についての特約がある場合には、特約に従うこととなります。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、その場合は商品の返品費用は消費者が負担することとなります。

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。