



## 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。)

## これって解約できますか？エステや語学教室等の契約での注意点！

### 《相談内容》

1年前にエステ店で、契約期間が1年半、回数が18回のフェイシャルエステコースの契約をした。おすすめされた化粧品も3本同時に購入した。

その後1年経過したが、仕事が忙しくなって、2回しかエステを利用できていない。そのため、解約したいとお店に申し出たところ、「コースの一部を消化しており、途中での解約・返金は一切できない。」と言われた。残り半年で16回通うのは無理なので、解約して返金してもらいたいが無理だろうか。

(20歳代 女性)



### 《アドバイス》

相談者には、当該契約は特定商取引法に定めがある特定継続的役務提供契約であり、契約期間内であれば、中途解約可能な契約であることを説明しました。

事業者に対し、一定の違約金を支払うことで中途解約することができるので、書面等を出すよう助言しました。

○長期間にわたる契約は、解約しなければならないときも想定して慎重に。

長期間にわたってサービス提供を受ける契約は、契約後に自分に合っていなかった、事情が変わって通えなくなったなど、途中で解約せざるを得ない状況になるかもしれません。

解約条件をよく確認しておくなど慎重に検討しましょう。

○一定の条件を満たせば、クーリング・オフや中途解約ができます。

契約金額が5万円を超え、かつ一定の期間を超えるエステや語学教室などの契約は、契約書面の受領から8日間はクーリング・オフにより契約解除ができます。また、契約期間内であれば理由を問わず、一定の違約金を支払って中途解約ができます。

○解約できるケースが分からないとき、トラブルになったときは、すぐに消費者ホットライン(☎188)にご相談ください。

**相談員が契約の種類・条件などに応じて、トラブル解決のための助言などを行います。気軽に相談してください。**

## 生活情報ファイル

## 熱中症対策のためにも、早めのエアコン試運転を！

夏に気を付けなければいけないのが熱中症です。その対策のひとつがエアコンの有効活用です。メンテナンス不足等で肝心な時にエアコンが使用できなくなることがないよう、本格的な夏を迎える前に、早めにエアコンの試運転を行いましょ。

エアコンの点検・修理・工事依頼は夏場に集中します。

エアコンが正常に動作することを早めに確認し、必要に応じた修理を済ませておくことが大切です。



詳しくは、こちらから ⇒

(独立行政法人製品評価技術基盤機構HP)



## 試してみよう、消費者力！第4回（令和5年度）

Q 次の事例の対応として適切なものを選びなさい。

昨日、「お宅の屋根瓦が壊れていますよ」と訪問してきた業者に無料で点検してもらった。点検後、業者から「屋根の修理をしないと大変なことになる」と言われて50万円の屋根工事の契約をした。その日のうちに工事が終了し、請求書を渡されたが高額で納得できない。

1. 期間内であればクーリング・オフができる。
2. 「無料点検」と告げて訪問しているため、訪問販売には該当しない。
3. 金額に納得できない場合は支払わずに無視する。
4. 工事が終了した場合はクーリング・オフができない。

【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

### 令和4年度の相談状況について～18、19歳から多い相談事例～

令和4年4月の成年年齢引き下げ以降、県内の消費生活相談窓口には18、19歳から寄せられた相談は232件で、前年度に比べて6.4%増加しました。商品・サービス別に見ると、脱毛エステのクーリング・オフなどの「理美容」、脱毛クリームなどの「化粧品」と、「美」に関する相談が1位、2位を占め、相談件数も前年度を上回っています。また、副業サイトのトラブルやカードショッピングの返済困難など「金」に関する相談も多く見受けられます。



「美」に関するトラブルでは「お試し価格」「無料体験」、「金」に関するトラブルでは「短時間で簡単に稼げる」「放置したままで報酬」といった、安さや気軽さ、メリットのみが強調された文言をうのみにしないようにしましょう。

18、19歳から寄せられた消費生活相談（令和4年度）				
区分	件数	構成比	相談内容	
1位	理美容	37	15.9	脱毛エステのクーリング・オフや、中途解約等
2位	化粧品	21	9.1	脱毛クリームの定期購入等
3位	他の教養・娯楽	19	8.2	オンラインゲームの高額課金等
4位	内職・副業	11	4.7	副業サイトのトラブル等
5位	商品一般	9	3.9	カードショッピングの返済困難等
合計	232	100.0	(対前年度増減率 +6.4%)	

不安がある場合は、一人で決めてしまうのではなく、家族など信頼できる周りの人や消費生活相談窓口（☎188）に相談しましょう。

広島県生活センターではメール相談も受け付けています。⇒



「試してみよう、消費者力！第4回解答と解説⇒（正解—1）

事例は、訪問販売に該当します。

契約書面を受け取ってから8日以内であれば、工事が済んでいてもクーリング・オフができます。

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も構いません）

〒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。