

くらしのフレッシュ便



広島県生活センター

相談ファイル

～返品できない？通販で買ったマッサージ器～

《相談内容》

テレビショッピングで指圧マッサージ器を買った。使ってみると、ちっとも気持ち良くないので、翌日返品したいと電話をしたら、「30日以内であれば返品可能だが、使用した場合は返品はできない。番組でも説明してある」と応じてくれない。購入するときにはそんな説明には気付かなかつたし、使ってみなければ使用感は分からないので納得いかない。クーリング・オフはできないか。

(30歳代 女性)

《アドバイス》

テレビショッピングは、テレビ放送を媒体とした通信販売であり、通信販売にはクーリング・オフの制度はありません。

通信販売は特定商取引法によって、購入の前に消費者が確認できるよう、返品に関する条件などを広告の中で表示することになっており、消費者はその販売条件を了解の上で申し込むこととなります。条件どおりであれば一方的な解約(返品)は無理と考えた方がよいでしょう。

カタログなどの印刷物を媒体とした通信販売と違い、テレビショッピングは情報が瞬時に消えてしまうため、必要な情報を記録として手元に残しにくいという欠点があります。トラブルを避けるためには、申し込む時に、会社の電話番号や販売条件のメモを取ってよく確認するとともに、**ジャドママーク**などを目安に信頼できる事業者を選ぶことが大切です。



ジャドママーク



情報ファイル

～総額表示方式がスタート～

これまで、商品やサービスにかかる消費税をどう表示するかについては特に決まりがなく、本体価格を表示して支払い時に消費税分を加算する「外税方式」が一般的でしたが、平成16年4月1日からは、消費税を含んだ価格を表示する「総額表示(内税方式)」とすることが義務付けられました。

価格表示の方法は、商品やサービスによって、あるいは事業者によってさまざまな方法があると考えられますが、例を挙げると次のようになります。

<例えば本体980円の商品の場合>

認められる

- ・1,029円
- ・1,029円(税込)
- ・1,029円(税49円)
- ・1,029円(本体980円, 税49円)
- ・980円(税込1,029円)

認められない

- ・980円
- ・税抜980円
- ・980円(税別)
- ・定価980円(+税)
- ・本体980円, 税49円



消費税額に1円未満の端数が出る場合、表示価格の端数の処理(切り上げ, 切り下げ, 四捨五入)は店の判断に任されています。そのため、引き続き「税抜価格」を基に計算するレジシステムを使用する店舗などでは、表示額の合計と支払い額にずれが生じるケースがあることも覚えておきましょう。

消費生活相談状況(1月) ※平成16年3月30日現在確定分

平成16年1月中に、県内の相談窓口で受け付けた消費生活相談は、2,253件ありました。

特に、1～3位の商品・サービスの中の「身に覚えのない架空請求・不当請求」の相談が激増し、苦情相談件数全体の約70%を占める事態となりました。

その他、主な苦情相談は右のとおりです。

順位	商品・サービス	相談件数
1	情報提供サービス	922
2	融資サービス	620
3	商品一般	139
4	教室・講座	53
5	書籍・印刷物	33

～お知らせ～

消費者啓発講座

日時	場所	対象	講師
4月6日(火) 13:00～14:30	庄原市 広島県立大学	新入生	消費生活アドバイザー 天道茂代
4月7日(水) 13:00～14:00	尾道市 尾道大学	新入生	元広島県立生活センター 消費生活相談員 立花清治
4月8日(木) 10:50～11:40	呉市 呉大学阿賀キャンパス	新入生	消費生活アドバイザー 城戸守固
4月8日(木) 13:00～14:00	三原市 県立保健福祉大学	新入生	消費生活専門相談員 宮本ひろみ
4月8日(木) 13:10～14:10	広島市 広島修道大学	新入生	消費生活専門相談員 大石眉美 センター職員
4月8日(木) 14:00～15:00	広島市 県立広島女子大学	新入生	消費生活アドバイザー 正藤英夫
4月9日(金) 13:00～14:30	福山市 福山市立女子短期大学	新入生	消費生活アドバイザー 藤田静香
4月12日(月) 9:00～10:30	広島市 広島文教女子大学	新入生	消費生活専門相談員 大石眉美
4月17日(土) 10:00～11:00	安芸高田市 八千代町下根集会所	高齢者介護者	消費生活アドバイザー 大牟田絢子

5月は**消費者月間**です！

統一テーマ「**しっかり選ぼう 消費者の知恵で**」

期間中は、県内各地で講演会や展示会などが開催されます。この機会に、消費者問題について考えてみましょう。

広島県ホームページ

消費生活に関する相談事例や解決策、消費生活上の豆知識などをわかりやすく説明しています。

<http://www.pref.hiroshima.jp/kenmin/seibun/info/index.htm>

広島県生活センター (環境生活部管理総室消費生活室)

〒730-8511 広島市中区基町10-52 県庁農林庁舎1階

消費啓発グループ TEL 082-513-2731