

他人事だと 思っていませんか？ 気をつけて!! 消費者トラブル

テレビや新聞でも度々取り上げられる消費者トラブル。他人事だと思っていませんか？
消費者トラブルは誰にでも起こりうるものです。
あなたは大丈夫でも、家族や友人は・・・。
手口や対処法を知ること、トラブルを未然に防ぐことができます。
よくある相談事例をみてみましょう。

消費者庁消費者ホットライン188イメージキャラクターイヤン



消費者ホットライン 188
泣き寝入りは、いやや

相談日時：平日9時～12時 13時～16時
(土日祝祭日・年末年始はお休みです)
＜沖縄県消費生活センター＞ 098-863-9214
＜宮古分室＞ 0980-72-0199
＜八重山分室＞ 0980-82-1289
お住まいの市町村又は県で消費生活相談をお受けしています。
消費者ホットラインは、最寄りの相談窓口につながります。

事例1 インターネット通販 ～1回だけのつもりが定期購入～

SNS広告を見て「お試し価格 980円」のシミ取りクリームを1回だけのつもりで購入した。後日、さらに3か月分の商品と約3万円の請求書が届いたため驚いて販売業者に連絡したところ、「解約の連絡をしない限り送り続ける定期購入契約で、サイトにも記載している。必ず払ってもらう。」と言われ返品に応じてもらえない。



アドバイス

- ◆ 通信販売はクーリング・オフの対象外です。
- ◆ 「初回のみ」「お試し価格」「モニター価格」の商品を注文する際は「定期購入」などの条件がないかしっかり確認しましょう。
- ◆ 「解約保証」をうたっていても、実際には厳しい条件があり解約困難なこともあります。
- ◆ ネット通販で申し込む際は、最終確認画面で商品の内容や取引条件・解約条件などを慎重に確認しましょう。

事例2 副業・在宅ワーク・情報商材 ～怪しいもうけ話に注意～

ネットで副業を探していたら、「誰でも1日で数万円稼げます」「スマホで簡単作業」というサイトを見つけた。SNSで事業者とやり取りをしたところ、「サポート代金の負担はあるが、儲けですぐに取り戻せます」「サポートするので絶対に稼げます」などと言われ、借金をして申し込んだ。しかし、実際には具体的なノウハウやサポートはなく、大金を失っただけで全く稼げなかった。



アドバイス

- ◆ “誰でも” “簡単に” “確実に” “高収入が得られる” 等のうまい話には注意しましょう。これらは詐欺的商法の常套句です。
- ◆ 申込み段階では無料でも、「利益を得るためには契約が必要」と高額な費用負担を求められたら要注意です。借金して契約することは絶対にしないで下さい。
- ◆ 悪質な副業サイトの場合、宣伝のほとんどが虚偽または誇大であることが多いです。
- ◆ マッチングアプリなどで知り合った人から、暗号資産を使ったもうけ話などを勧められることもあります。

事例3 美顔や脱毛エステ等の中途解約・精算トラブル

- なかなか予約が取れず解約を申し出たが、1回だけの施術で高額な解約料を請求された。
- 途中解約したが返金されない。解約後もクレジットの引き落としが続いている。
- 契約途中に店舗が閉店したので連絡がとれない。返金等はどうか。
- 施術の効果が見られない。脱毛でやけどを負った。



アドバイス

- ◆ 脱毛や美顔エステ等の長期間にわたる契約は、解約条件をよく確認し、心配なときは都度払いができるコースやエステ店を選択しましょう。
- ◆ 必ず契約書面で有償の期間・回数と単価を確認しましょう。
- ◆ 施術による皮膚トラブル等が起きたら、速やかに医療機関を受診しましょう。

事例4 賃貸住宅の退去時に伴う原状回復トラブル

- 契約書に無い、鍵の交換やハウスクリーニングの費用を請求された。
- 退去時に喫煙を理由に全クロス張替え費用を請求された。
- ペット可の賃貸住宅を退去したら、ペットのトイレのにおい等が見ついているとすることで、200万円の退去費用(全クロスの張替え等)を請求された。



アドバイス

- ◆ 入居前に部屋の状況を確認し、毀損等があれば写真などで記録を残しておきましょう。
- ◆ 原状回復の基本的な考え方は、国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」をご参照ください。ただし、契約時の特約や個別の状況にもよります。

賃貸人(家主)負担・・・経年劣化や通常使用の傷など
(例：日焼け退色、家具設置跡、設備老朽化など)

賃借人(入居者)負担・・・故意・過失や通常でない使用の傷など
(例：落書き、煙草のヤニ、ペットのつけた傷、台所油污れなど)

困ったときは? クーリング・オフを有効活用しよう!

クーリング・オフとは

クーリング・オフ制度とは、消費者が契約した後で冷静に考え直す時間を与え、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。

この制度は「契約は守らなければならない」とする原則の例外であり、法律や約款などに定めがある場合に限られます。通信販売の場合、クーリング・オフ制度はありません。注文の前に返品規定についてよく確認して下さい。

※クーリング・オフができるかどうか、その条件については消費生活センターに問い合わせてください。

取引内容	適用	対象期間
訪問販売	店舗外での訪問販売(キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠高法では店舗契約を含む)	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による取引	8日間
特定継続的役務提供	エステティック、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、美容医療	8日間
訪問購入	店舗外の場所で、貴金属を含む原則すべての物品を事業者が消費者から買い取る契約	8日間
連鎖販売取引	いわゆるマルチ高法	20日間
業務提供誘引販売取引	いわゆる内職高法、モニター高法	20日間

クーリング・オフはメールやFAXでもできます。

まず契約書面を確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照して通知しましょう。通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等の画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

クーリング・オフの手続き方法

書面で通知します。はがきに必要事項を書いて、両面をコピーし保存のうえ、「特定記録郵便」など記録の残る方法で送りましょう。

切手	0000-0000	○県○市○町○番地
特定記録	○販売株式会社 御中	契約申込み年月日
自分の住所		担当者名
		商品名
		契約金額
		右記の契約を解除します。
		令和〇〇年〇月〇日

※クレジット契約している場合は、そのクレジット会社にも送付して下さい。

相談窓口 クーリング・オフ



クーリング・オフ期間が過ぎてしまった!

クーリング・オフ期間が過ぎてしまったり、そもそもクーリング・オフ制度の適用されない契約については、いったん成立した契約を一時的に解消することは出来ないのが原則です。

ただ、勧誘方法に問題があった場合、例えば重要な事項について嘘の説明を受けて契約したり、ハイリスクの金融商品なのに値上がり確実であると断定的な説明を受けて契約した場合などは消費者契約法等で取消しが可能です。特定継続的役務提供のように一定の要件の下、中途解約が可能な場合もあります。いずれにしても、しまった、おかしい、納得できないと思ったら早めに相談することが解決につながります。