



くらしのフレッシュ便

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、個々の契約等の状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

注文した覚えのない商品が送り付けられた

《相談内容》

知らない会社から「注文いただいたサブリの準備ができたので代引きで送ります」と突然電話があった。「注文した覚えはない」と伝えたが、「記録が残っている。受注生産なので今回は買って欲しい」と強引に承諾させられてしまった。注文していない商品にお金を払いたくない。商品が届いたら、どうしたらよいか。(80歳代 女性)



《アドバイス》

注文した覚えのない商品にお金を支払う必要はなく、商品が自宅に届いた際には、送り主の住所や電話番号を控えた上で宅配業者に「受け取り拒否」を申し出るよう助言しました。また、間違っ受けてしまった場合でも、電話勧誘販売にあたるためクーリング・オフできることを説明しました。「注文いただいたサブリ(健康食品)を送ります」などと電話があり、申し込んでいないと伝えても、強引に商品を送り付けられたという相談が後を絶ちません。もし、このような電話があったときは以下のように対応しましょう。

①注文した覚えのない商品を送ると、電話があった場合

⇒はっきりと断り、電話をすぐに切りましょう! >> 「いりません。もう電話しないでください」
※常時、留守番電話設定にしておき、必要な相手だけにかけなおす方法も有効です。

②断ったはずの商品が配達されてしまった場合

⇒商品の受け取りを拒否しましょう! >> 「注文していないので、受け取りません」
商品が届いた場合でも、代金を支払ってはいけません。事業者名、住所、連絡先を控えて、受け取りを拒否しましょう。

③もし、断りきれずに購入してしまった場合

⇒諦めずに消費生活センター等に相談しましょう! ☎消費者ホットライン(188(いやや))
クーリング・オフできる場合があります。商品は開封せずに、すぐに消費生活センター等へ相談しましょう。

生活情報ファイル

旅行予約サイトを利用するときの注意点

ホテルや飛行機をいつでも気軽に予約することのできる旅行予約サイトの利用が増加しています。それに伴い、「高額な解約料を請求された」、「窓口が英語でしか対応してくれない」などの相談が寄せられています。夏休みの旅行を計画中的の方は、以下のチェックポイントを参考にしてみてください。

◆トラブル防止のためのチェックポイント

【予約前のチェックポイント】

☑サイト運営事業者の住所(国内か海外か)

海外事業者が運営するサイトの場合、トラブルが生じた際に言語や慣習の違いから、日本の事業者よりも解決が困難になる可能性があります。

☑日本の旅行業登録の有無

旅行業法に基づき旅行業登録を受けた事業者には様々な消費者保護のための義務が課されています。

☑顧客対応窓口(問合せ手段、対応言語、受付時間 等)

海外事業者が運営するサイトの場合、窓口が日本語に対応しているか確認しましょう。

☑契約条件や予約内容(支払代金・方法、解約・変更条件、登録したアドレス 等)

申込みを完了する前に、契約条件や予約内容を確認しましょう。特に契約内容の解約・変更条件はトラブルとなりやすいのでよく確認しましょう。

【予約後のチェックポイント】

☑予約内容の確認と保存

予約確認メールなどで予約内容を確認し、誤りがあった場合には、早急にサイト運営事業者に問合せましょう。また、不測の事態に備え予約内容が確認できる画面を印刷するなどして保管しておきましょう。

試してみよう、消費者力！第4回（平成29年度）

Q クーリング・オフについて述べた文のうち、適切なものを選びなさい。

- 1 クーリング・オフの手続きは書面か口頭のどちらでもよい。
- 2 商品を返品する場合の送料は消費者負担となる。
- 3 テレビショッピングで購入した商品はクーリング・オフできない。
- 4 クーリング・オフ期間内に受けたサービスの費用は支払わなければならない。

【第13回消費者力検定（平成28年度実施）基礎コースから】

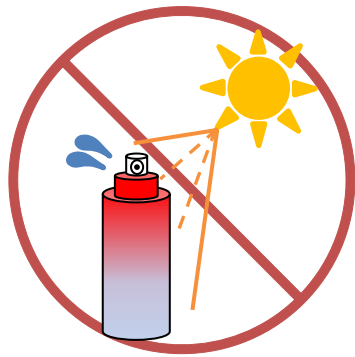
くらしのまめちしき

スプレー缶による事故にご注意ください

危険は私たちの身近なところに潜んでいます。制汗剤、冷却スプレー、殺虫剤、虫除けスプレーなどの製品は特に夏場に使用する機会が増えます。普段なにげなく使うこうした製品も保管・使用方法を誤ると火災などの大きな事故につながる可能性があります。保管・使用の際は以下の点に注意して下さい。

<スプレーの保管・使用の注意点！>

- ①高温の場所に放置しない！ ②火気のある場所で使用しない！ ③使用方法を守る！



温度が高い場所に放置すると破裂する可能性があります。炎天下の車の中や直射日光が当たる場所に放置しないようにしましょう。



スプレーの噴射剤に使用されている可燃性ガスに引火すると爆発や火災につながるおそれがあります。使用中や使用直後には火気を近づけないようにしましょう。



スプレーを近距離で噴射したり、長時間噴射したりすると、凍傷になる危険性があります。表示されている適切な使用方法で使用しましょう。

廃棄する際は...

廃棄方法は自治体によって異なりますので、お住まいの自治体の廃棄方法に従って捨てましょう。また、残存ガスを出し切る際は、風通しがよく、火気のない屋外などで行うようにしましょう。

「試してみよう、消費者力！第4回」解答と解説⇒クーリング・オフの手続きは書面で通知することと定められている。返品するときの送料は事業者負担となる。期間内に受けたサービスの費用も支払う必要がなく、事業者は費用を請求できない。テレビショッピングなどの通信販売にはクーリング・オフの規定がない。ただし、返品特約もしくは返品に関して何の記載もなければ受け取った日から8日以内であれば返品が可能である。（正解—3）

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