



NO. 138 (通号 229 号)
令和元年 9 月号

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、個々の契約などの状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

消費者ホットライン 188
イメージキャラクター 「イヤン」

1 回だけだと思っていたら…定期購入に～表示をしっかり確認しましょう～

《相談内容》

スマホで SNS を見ていたら、「いまなら 100 円でお試し」という化粧品の広告が目にとまり、100 円ならと思って申し込んだ。しかし、後日、商品と一緒に送られてきた納品書を見て初めて、定期購入になっていることに気付いた。購入したサイトを確認したところ、「このコースは 1 回のみお届けするコースですが、2 週間後に自動的に『定期購入コース』に切り替わります」という表示があった。事業者にお問い合わせしたところ、「すでに解約期間を過ぎているため、解約はできない」と言われた。(20 歳代 女性)

解約したい



《アドバイス》

相談者には、サイトに定期購入であることや解約期間について表示されているため解約は難しい旨を伝えました。ネット通販などの通信販売はクーリング・オフできません。返品や解約については、事業者が定めた規約に従うことになります。購入前に、表示をしっかり確認することが大切です。

定期購入のトラブルを防ぐために…表示を必ず確認！

ホームページなどの広告では、「初回〇円」「送料のみ」などの表示が強調される一方で、定期購入が条件となっていることは小さく表示されている場合があります。

購入前にチェック！

- ☒ 定期購入が条件になっていませんか？
- ☒ 解約が可能な期間はいつまでですか？
- ☒ 解約の方法や申し出先はどのようになっていますか？



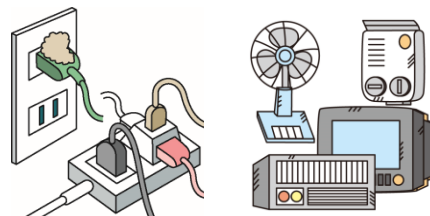
生活情報ファイル

高齢者に多い家電の事故に気を付けましょう

今年の 9 月 16 日は敬老の日。高齢者の家電製品による事故には様々なものがありますが、家電の使い方を見直すことで、防げる事故もあります。

こんな使い方はやめましょう

- ・家具の足などでコードを踏みつける
- ・プラグにほこりや水分が付いたまま放置する
- ・定格容量を超えて使用する
- ・コードを束ねたまま使用する など



イラストは消費者庁より

古い製品を使い続けていませんか？—買い替えも、事故防止の一つの方法です—

家電を長期間使用していると、ほこりなどの影響で部品が劣化し、発火するおそれがあります。変なにおいや音がしたら、使用を中止して、販売店やメーカーに問い合わせましょう。新しい製品には、様々な保護装置が搭載されています。買い替えも検討してみましょう。

リコール製品ではないか、確認するようにしましょう

テレビや新聞でリコール製品の報道があった場合は、自分が使っている製品が対象となっていないか確認するようにしましょう。消費者庁のホームページでも確認できます。

試してみよう。消費者力！第6回（令和元年度）

Q. 不動産の広告表示について述べた文のうち適切なものを選びなさい。

1. 徒歩所要時間は道路距離100mを1分として計算する。
2. 3LDKの表示は、寝室が3部屋に一体型のリビングダイニングキッチンである。
3. 述べ面積で表示される建物面積には、バルコニーやベランダの面積も含まれる。
4. 新築住宅とは建築後6ヵ月未満で、人が住んだことがないものをいう。

【第15回消費者力検定（平成30年度実施）応用コースから】

くらしのまめちしき

商品やサービスなどの表示に関するルール

私たちの身の回りには、チラシやポスター、看板、雑誌や新聞に掲載された広告、テレビCM、ウェブサイトなど、商品やサービスに関する“表示”がたくさんあります。景品表示法は、「不当な表示」や「過大な景品類の提供」を規制することで、消費者が商品やサービスを適正に選べる環境を守る法律です。

禁止されている不当な表示の例

宅配便の配達日数

「翌日配達」と表示していたが、実際には一部の地域にしかなかった。



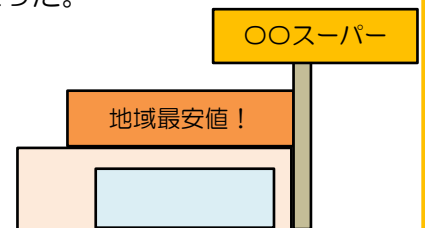
スマートフォンの機能

「この機能はこの製品だけ」と表示していたが、実際には他社の製品にも同じ機能が搭載されていた



販売価格の比較

他社の売価を調査せずに「地域最安値」と表示したが、実は近隣の店よりも割高な価格だった。



公正競争規約は、景品表示法を根拠に、個々の商品やサービスごとに業界が定めている自主ルールです。

公正マークは、公正競争規約に従い適正な表示をしていると認められる商品に表示しています。

これと同じものとして、公正競争規約に参加している会員の店頭に表示している会員証があります。

【店頭に表示される「会員証」の例】



【商品に表示される「公正マーク」の例】



（一般社団法人 全国公正取引協議会連合会 ホームページより）

「試してみよう。消費者力！第6回」解答と解説⇒（正解一2）徒歩所要時間は道路距離80mを1分として計算し、信号待ち時間などは含まれない。延べ面積で表示される建物の面積は、各階の床面積の合計でバルコニーやベランダの面積は含まれない。新築住宅とは、新築工事完了から1年以内に人が居住したことがない住宅をいう。

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。