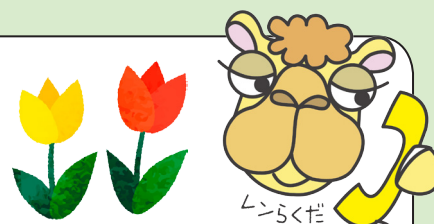


# 気をつけよう！見守ろう！ ふくいの消費生活



2020年4・5月号

## 「1回だけ」のつもりが「定期購入に」!?

**通信販売での「お試し」「初回無料」、  
「モニター募集」などの広告に注意！**

通常価格より低価格で購入できることを強調する一方で、定期購入（続けて何回か購入すること）が条件となっていて、解約したくても「解約できない」「高額で支払えない」といったトラブルが増えています。

【スマホ・パソコンでの販売サイト例】

### 注意①

「お試し」「初回無料」  
「モニター」等の表示  
で油断させる

通常価格 5,000円  
今回なら初回  
**実質0円**  
(送料500円のみ)



2回目以降も  
割引価格!! 4,000円! (送料込み)

注文受付終了まであと●時間▲分■秒

今すぐ注文する

### 注意②

注文受付終了までの  
カウントダウンを表示し、  
あわてさせる

### 注意③

契約内容や返品特  
約などが、わかりに  
くい場所（ページの途  
中や最後、リンク先など）  
に記載されていて、  
見落としやすくなっ  
ている

4か月以上の購入が条件です。  
支払総額は、12,500円となります。

#### ○日間解約保証

お届けから○日間であれば  
解約ができます。

\*詳細は「保証について」をご確認ください。

利用規約に同意する

確認画面へ

### 注意④

「利用規約に同意する」に  
最初からチェックが入っ  
ていて、規約を読まずに次  
に行かせる

(独立行政法人 国民生活センター発表資料より作成)

## 相談事例 1 解約申請できる期間外を理由に解約できない

インターネットに「送料 500 円のみで商品代金は 0 円。2 回目からは 6,000 円になるが、いつでも解約できる」との健康食品の広告があった。500 円ならと注文し、商品到着後、「2 回目を送らないでほしい」と申し出たが、「3 回目以降でないとは解約できない」と言われた。

解約する場合は、3 回目以降となっています。2 回目からの商品代金は通常価格の 6,000 円になります。ホームページに書いてありましたよね。



「いつでも解約できる」と書いてあったはずなのに！

## 相談事例 2 電話がつながらず、解約できない

スマホで化粧品の「お試し」を申し込んだ。1 回だけのつもりだったが、後日、2 回目が届き、8,000 円請求された。不審に思い、ホームページを確認すると 6 回の継続購入が条件になっていた。解約しようと何度も電話するが、つながらない。

ただいま回線が  
混み合っております。



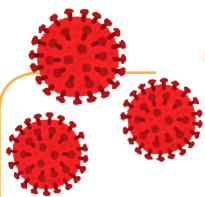
何度かけてもつながらない。  
どうしたらいいのか ...

**その他、こんな相談も寄せられています。**

- ・ 2 回目に数か月分の商品が一度に届き、高額な請求を受けた。
- ・ 通常価格での商品購入が「いつでも解約」の条件となっていた。
- ・ 体調不良を理由に解約を申し出たが、医師の診断書を求められた。

## 被害にあわないためのアドバイス

- 通信販売では、説明をよく読んだうえで申し込んでいるものとみなされるため、**クーリング・オフ制度は適用されず**、業者の解約条件に従うこととなります。このため、注文時には**「定期購入が条件となっていないか」、「解約・返品できる条件」**など契約内容をよく確認することが大切です。
- 通信販売では、商品の売買契約を2回以上継続して締結する場合、事業者は申込・確認画面に必ず**「定期購入契約である旨や支払総額、契約期間、その他の販売条件」**の記載をすることが義務付けられています。  
(H29年12月施行 特定商取引法)
- 電話がつながらず、問い合わせや解約の申し出ができないケースが多くみられます。そういった場合は、事業者に連絡した証拠として、**電話、メール、FAX等の記録**を残しておきましょう。



## 新型コロナウイルスを口実にした 消費者トラブルに注意！！

新型コロナウイルスの感染拡大に関連した相談が、全国各地の消費生活センターに寄せられています。根拠不明な話には耳を貸さないようにし、心当たりのない送信元からの電話やメールには絶対に返信しないでください。

また、今後も不安につけこみ新たな手口で迫ってくるものが考えられます。不審・不安に思った場合は、早めに最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

### 相談事例

- 「助成金を配布する」というメールが届いた
- 金融機関を名乗り、「新型コロナウイルスの関係で必要」と口座番号等を聞く不審な電話があった
- 「役所からの委託で消毒に行く」という電話がかかってきた
- 頼んでもいないマスクが送り付けられた
- マスク販売の不審な広告メールが送られてきた





## 消費生活講座 — 契約とは？ —

私たちは毎日の生活の中で無意識に、消費者として様々な契約をしています。「消費者」と「商品やサービスの提供者」の間には「**契約**」が介在します。契約とは、**申込みと承諾**という(2つの意思表示)が合致(合意)することによって成立する法的な拘束力を持つ約束の事です。



- 契約は、当事者が合意すれば、原則として**口約束**でも成立します。
- 原則として、一方の都合だけで勝手に契約を解消することはできません。
- \*保証契約など書面が必要な場合や、自動車業界など約款で独自の契約成立時期を定めている場合があります。
- \*事業者側の不適切な勧誘や不当な契約、未成年が契約した場合などは、契約の取消や無効にできる場合があります。

### ●消費生活トラブルに関する 専門家による相談会

無料

要予約

5・6月の開設日

開設時間 14:00 ~ 16:00

分野	5 月		6 月	
福井弁護士会(法律)	7日(休)	県嶺南消費生活センター	2日(火)	県消費生活センター
	12日(火)	県消費生活センター	4日(休)	敦賀市消費生活センター (☎ 0770-22-8115)
	20日(水)	県消費生活センター	17日(水)	大野市消費者センター (☎ 0779-66-1111)
福井県建築士会(建築)	—	—	15日(月)	県消費生活センター
司法書士(法律)	28日(休)	県嶺南消費生活センター	25日(休)	県嶺南消費生活センター
(一社)ECネットワーク(インターネット)	28日(休)	県消費生活センター	—	—

\*先に申込みが必要です。申込受付は、県の消費生活センターまでご連絡ください。



消費生活のご相談は・・・ (土日も相談を受け付けています)

#### 福井県消費生活センター

〒 910-0858 福井市手寄1丁目4-1(AOSSA 7階)

☎ : 0776-22-1102

FAX : 0776-22-8190

#### 福井県嶺南消費生活センター

〒 917-0069 小浜市小浜白鬚 112(白鬚業務棟 3階)

☎ : 0770-52-7830

FAX : 0770-52-7831(嶺南消費生活センターは第3日曜日は休館です)

受付時間 9:00 ~ 17:00 (祝日・年末年始は休館)



ホームページ

福井県 消費生活

検索

<http://www.pref.fukui.lg.jp/doc/shohic/index.html>



フェイスブック

<https://www.facebook.com/pref.fukui.cac/>

※ 市消費者センター、町相談コーナーでも受け付けています。

#### ☆「消費者ホットライン」188

福井県消費生活センターや市消費者センターなどの相談窓口につながります。音声ガイダンスが流れますが、操作が分からない場合はそのままお待ちいただければ、つながります。

発行

福井県安全環境部県民安全課 〒 910-8580 福井市大手 3-17-1

☎ 0776-20-0287 FAX0776-20-0633