

ひ・め・じ・し

# 消費生活センターだより

2022  
下半期号

発行 姫路市消費生活センター

もくじ

- 覚えておこう!クーリング・オフ制度
- SNSをきっかけにした消費者トラブルに注意!
- サブスクリプションで思わぬ請求に注意!
- 暮らしのレスキュートラブルに注意!

## 覚えておこう!クーリング・オフ制度

### クーリング・オフとは

消費者がいったん申込みや契約の締結をした場合でも、一定の期間内であれば無条件で契約の解除ができる制度です。



### クーリング・オフできない場合

- ◎店舗・営業所での契約
- ◎3,000円未満の現金取引(訪問販売・電話勧誘販売)
- ◎健康食品や化粧品など、政令で指定された消耗品を使用した場合
- ◎自動車
- ◎通信販売(インターネット販売含む)
  - ※広告に記載されている返品特約(「10日以内は返品できます」「返品はできません」など)に従います。
  - ※ただし、返品についての表示がない場合には、商品到着後8日以内であれば、返品送料を負担の上、返品可能です。



### クーリング・オフするには

- はがき・電子メール・FAX・SNSなどで通知します。  
(2022年6月1日から電子メールやFAXなどの電磁的記録で通知ができるようになりました。) 期間内に発信すれば、事業者へ期間内に届かなくても有効です。
- はがきの場合は、両面をコピーし、特定記録郵便か簡易書留で送ります。はがきのコピーは郵便局発行の受領書と一緒に保管します。
- 契約書面に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、それに従って通知しましょう。通知を発した記録は必ず残すように注意し、SNSやウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォームを利用した場合は、画面をスクリーンショットで保存しておきましょう。
- 個別クレジット契約をした場合は、クレジット会社と販売会社に両方に通知します。  
(クレジット会社には「書面」で通知します)

#### 特定商取引上のクーリング・オフ期間(法定の契約書面を受領した日を含める)

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	店舗外での契約・催眠(SF)商法、キャッチセールス、アポイントメントセールス	8日以内
電話勧誘販売	業者からの電話勧誘によって行った商品の購入やサービスの契約	8日以内
連鎖販売取引	いわゆるマルチ商法	20日以内
特定継続的役務提供	エステ・美容医療・語学教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービス(契約金額が5万円を超え、かつエステ・美容医療は1ヵ月、他は2ヵ月を超えるもの)	8日以内
業務提供誘引販売取引	内職商法・モニター商法	20日以内
訪問購入	業者が自宅などを訪問し、貴金属や着物などの物品を買い取る契約	8日以内

# SNSをきっかけにした消費者トラブルに注意!

SNSの利用者が増加するなか、消費生活センターに寄せられるSNSに関連する相談は年々増加しています。SNS上の広告がきっかけとなるトラブルやSNS上で知り合った相手からの誘いがきっかけとなるトラブルに注意しましょう。

## 事例1

### 「お得にお試しだけ」のつもりが「定期購入」に

画像専用SNSで「ダイエット効果のあるサプリメント、お試し500円」という広告を見て注文した。その後、同じ商品が届き、商品代金8,500円の請求書が同梱されていた。業者に問い合わせると、「5回の購入が条件」と言われた。定期購入が条件とは思わず注文した。高額になるなら注文しなかった。



## アドバイス

- ・ 定期購入が条件となっていないか、支払い総額はいくらか等契約内容を確認しましょう!
- ・ 解約・返品ができるか、解約・返品できる場合の条件など解約条件をしっかりと確認しましょう!
- ・ 証拠を残すため事業者注文した**最終確認画面はスクリーンショット等で保存しておきましょう。**

## 申し込みの最終確認画面(例)

**ご注文内容**

××コース(5回お届けコース)

初回1,000円(税込)

2~5回5,500円(税込)

支払総額23,100円(税込)

各回2袋お届け 5回分10袋

**支払方法**

クレジットカード

コンビニ後払い

**お客様情報**

氏名 ○○○○

住所 姫路市○○○○○○

○○○○○○○○

お届け先 ご自宅

お届け時期 ○○○○○○

**返品について**

○○○○○○○○○○○○○○

○○○○○○○○○○○○○○

**解約について**

○○○○○○○○○○○○○○

**連絡方法**

○○○○○○○○○○○○○○

注文を確定する

**販売価格、支払総額**  
(定期購入の場合は2回目以降の価格)

**支払の時期、方法**

**返品の可否、解約方法**  
(連絡方法、連絡先、解約条件など)

**商品の数量、購入回数**  
(定期購入の場合は各回の数量)

**引渡し、提供時期**  
(定期購入の場合は次回分の発送時期)

**きちんと表示されていますか?**

姫路市消費生活センター  
啓発キャラクター  
いややっ娘

## 事例2

### 簡単に高額収入を得られるという投資の儲け話や副業に注意

SNSで知り合った人にビジネスセミナーに誘われ申し込みをした。カフェで話を聞いたところ、セミナーを受ければ営業スキルが上がり、簡単に高額収入が得られるという内容だった。参加費150万円と高額だったため払えないというので、カードローンで借りて払うよう勧められた。

## アドバイス

- ・ 高額な契約を勧誘されたり、話が違ふと思ったらきっぱりと契約を断る。
- ・ クレジットカードでの高額決済や借金をしてまで契約をしない。
- ・ **SNSの内容が全て信用できるとは限りません。**慎重に判断しましょう。



# サブスクリプションで思わぬ請求に注意!

サブスクリプション(サブスク)とは、定められた料金を定期的に支払うことにより、一定期間、商品やサービスを利用できるサービスです。動画や音楽の配信などを中心に広がりを見せていますが、契約内容を正しく理解しないまま申込み、予期せぬ請求を受けたという相談が寄せられています。

## 事例

パソコンがうまく動かなくなり、「500円で専門家が解決してくれる」という質問サイトを利用した。回答はあったが、役に立つものではなかった。1回だけの利用のつもりだったが、実際は2ヶ月目以降が月額5,000円で質問し放題のサブスク契約で、申込時に登録したクレジットカードから料金が毎月引き落とされていた。

### 【サブスクの契約のポイント】

ネット上のサブスク契約では、トライアル(体験)として、無料やお試し価格でサービスを受けられる期間を設けられていることがあります。サブスクを契約している間は、サービス利用の有無に関係なく、料金の請求を受けることになります。



## アドバイス

- ・ 申し込む前に、事業者のウェブサイトなどで契約の条件、解約方法をよく確認しましょう。無料期間がある場合は、**無料の条件や無料期間の終了日などの確認**が大切です。
- ・ 解約は、事業者の定める方法で手続きする必要があります。申込時の登録情報(ID・パスワード等)は解約手続きに必要となるため、忘れないようにしましょう。
- ・ 利用していないサブスクの請求にすぐ気づけるように、**クレジットカード等の明細は、毎月確認**しましょう。

# LINE公式アカウント 消費者庁 若者ナビ! 開設しました!

## 3つのコンテンツで知識をゲット!

### 〈チャットボット〉

気になるボタンをタップすると、詳しい内容をチェックできます。

### 〈情報配信〉

最近の消費者トラブル関連の情報が届きます。

### 〈投稿機能〉

テーマに沿った投稿を募集。投稿作品は消費者庁のコンテンツに採用されるかも?



★官公庁の公式LINEアカウントからの情報もぜひお役立てください。



試しに友だち登録してみようかな





# 暮らしのレスキュートラブルに注意!

トイレが詰まったので、慌ててインターネットで検索し「基本料金1,000円～」と格安の表示をしている事業者に来てもらったところ、詰まりが解消しないといって、次々と他の作業を提案され、最終的に高額な請求を受けるという相談が寄せられています。



高額な修理の提案

冷静な判断

きっぱりお断り!

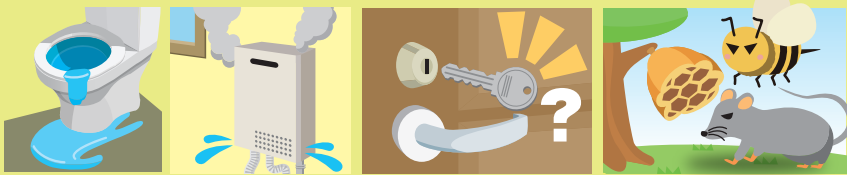


「〇〇円～」と大きく表示されていても、詳細な説明が小さな文字や目立たない部分に記載されていることがあります。安さにつられて安易に依頼しないようにしましょう。

また、訪問後に**依頼時よりも高額な修理を提案された場合は**、一旦冷静になり、料金やサービス内容をよく確認し、納得できない場合はきっぱり断りましょう。

## 暮らしのレスキュートラブルで相談の多い商品・サービス

トイレの詰まり 水漏れ 鍵の紛失  
給湯器の修理 害虫(獣)の駆除など



問い合わせ先がわからない場合は、消費生活センターにご相談ください。



### 水漏れなどの問い合わせ先

水道整備課

TEL079-221-2727 【平日8:35~17:20】

TEL079-221-2732 【夜間・休日】

### 下水道の詰まりなどの問い合わせ先

下水道管理センター

TEL079-233-8111 【平日8:35~17:20】

TEL079-234-3506 【夜間・休日】

## 消費生活センターからのお知らせ

姫路市消費生活センターでは、市民からの消費生活に関するご相談を電話又は来所でお受けし、その問題解決に向けて情報提供やアドバイスを行っています。相談は契約書などを確認したり、契約時にどのようなやりとりがあったかなどの詳しい話をお聞きしながら対応しますので、メールでの相談は受け付けておりません。

平日は仕事があるので相談できないという場合は、下記の相談窓口をご利用ください。



い や や  
☎188 土・日・祝日 (10:00~16:00) ※年末年始は除く

アナウンスに従って操作してください。IP電話など、一部の電話からはつながりません。  
詳しくは、独立行政法人国民生活センターのホームページをご覧ください。  
[http://www.kokusen.go.jp/map/weekend\\_madoguchi.html](http://www.kokusen.go.jp/map/weekend_madoguchi.html)



⑧土日祝日の相談窓口は緊急避難的な助言を主に行っており、原則、即日回答のみとなります。

相談専用電話  
(079)221-2110

※姫路市に在住、在勤の方に限ります。  
事業者からの相談は受け付けていません。

◆◆消費生活上のご相談、お問い合わせは◆◆

## 姫路市消費生活センター

姫路市安田四丁目1番地(姫路市役所1階)

※メールでの相談は受け付けていません

受付時間:月曜日~金曜日 9時~17時

姫路市消費生活センター

検索

