

# 春日井市消費生活センターだより

## 令和4年度 第3号



令和4年12月

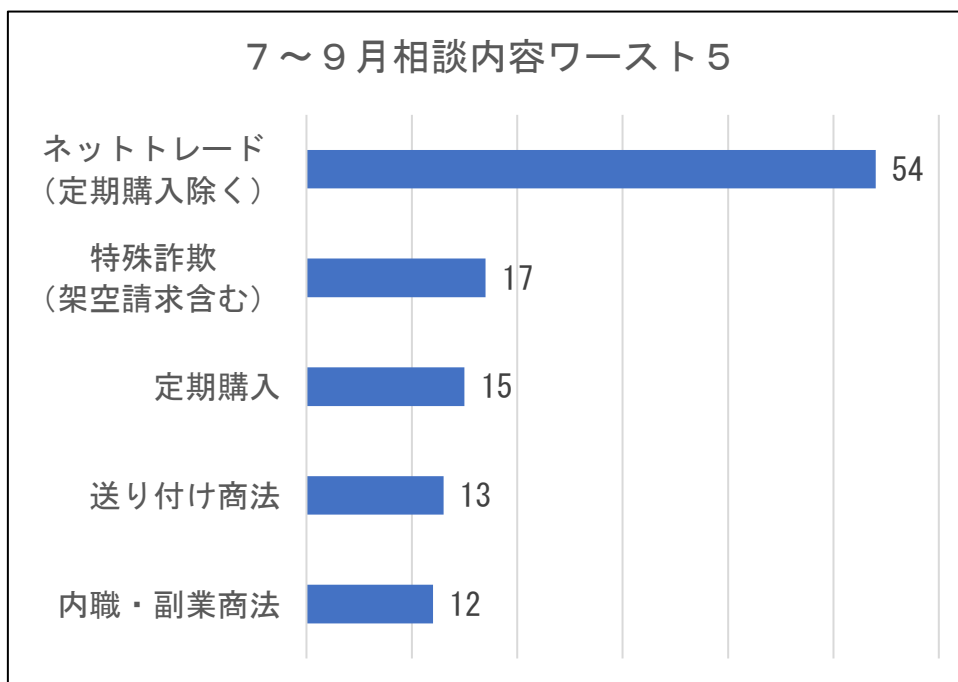
春日井市 市民生活部 市民活動推進課 消費生活担当発行

### 1. 7～9月の春日井市での相談概要

令和4年度の7～9月に春日井市消費生活センターで受け付けた相談件数は248件となり、令和3年度の同時期と比較すると10件の増加になりました。7月は相談件数が、一時的に減少しましたが、8月は例月通りの相談件数となっています。

7～9月の相談件数比較				
	7月	8月	9月	合計
令和4年度①	69	92	87	248
令和3年度②	98	81	59	238
①－②	-29	11	28	10

7～9月に多く寄せられた相談は次の表の通りとなります



## 2. 知っておきたい！消費者相談豆知識



### ◆クーリングオフ期間が過ぎたらどうすればよいか

電話勧誘販売や訪問販売等の特定の販売方法で購入した場合、契約書面を貰ってから8日以内であればクーリングオフを業者に通知することで、無条件で解約・返金することができます。では8日を過ぎてからは無条件では解約できなくなってしまうのでしょうか？**原則クーリングオフ期間を過ぎてしまうと、解約方法は契約書面に記載されてある内容に従う**ことになり、容易に解約することができず、違約金が発生したりすることがあります。しかし契約に至るまでの過程で、以下のような不備がある場合、特定商取引法や消費者契約法に基づき、契約の取消しができる可能性があります。



#### 事例1 実際にはクーリングオフができるのに、断られたケース

この場合は「クーリングオフの妨害」となり、特定商取引法第58条の14に基づき、業者は改めて言った内容を撤回する書面を、消費者に渡す必要があります。撤回の書面を渡された時点から再びクーリングオフの期間がスタートするので、改めてクーリングオフを主張することができます。



#### 事例2 契約書に金額や業者の名前や住所の記載がないケース

特定商取引法では契約書面について、必ず記載しなければならない事項が書かれています。この場合、正しい契約書面をまだもらっていないことから、クーリングオフの期間がスタートしていない状態になります。そのため改めてクーリングオフを主張することができます。



#### 事例3 ありもしない魅力的なことを言われ、契約したケース

事業者の「将来価値が上がる」や「〇〇機関公認」等の発言により商品に魅力を感じて契約に至ったが、発言内容が実際には存在しなかった場合、特定商取引法及び消費者契約法の「不実告知」にあたり、契約取消を主張することができます。



#### 事例4 「この商品を買わないとさらに不健康になる」等しつこく言われ、不安になったことで契約してしまったケース

消費者が何かしら不安を感じていることを知りながら、それにつけ込む形で不安をあおり契約に至った場合は、消費者契約法第4条3項5号により、契約取消を主張することができます。

これらはほんの一部であり、消費者契約法や特定商取引法には、他にも契約を取消す方法があります。しかし気をつけてほしいのは、**クーリングオフとは違い、業者が消費者の主張を認めないと取消しできない**ことです。また、取消しを主張すること自体も、消費者の時間と労力を要することになりますので、このような状況にならないためにも、**迷いがあるならすぐに契約しない**ことや、契約してしまった場合は期限内にクーリングオフを行うことを日頃から心掛けておきましょう。

### 3. 相談員が選ぶ 今、注意すべき相談



#### ◆タダより高い物はない！？

相談者：50代女性	
相談内容	スマホのSNSの広告で美容液の無料モニターを知り、試してみようと申し込んだ。しかし無料モニターだけの申し込みのはずが、有料の定期購入になっていた。有料の商品を受け取りたくないし、代金も支払いたくない。解約したくても、電話は繋がらず、メールを送ったが、1回買わないと解約できない旨の返信が来た。
相談結果	<p>相談者は無料モニターしか申し込んでないと言うが、業者からのメールや書面を見ると、同時に有料の定期購入を申し込んでいたものと思われた。相談者は申込時の最終確認画面を保存していないため、現時点で申し込んだ際に表示される最終確認画面を見たところ、販売価格0円としか書かれていなかった。</p> <p>相談者にこの情報を提供し、「誤認させる表示により無料と誤認した。有料の定期契約を取り消す。」との主張をメールにて送るよう助言した。</p> <p>後日、相談者から「相談日の日にちで、業者から解約完了成立メールがきた」との連絡があり、解決となった。</p>

令和4年6月1日から、改正特定商取引法が施行され、ネット通販事業者の最終確認画面に、①分量、②販売価格・対価、③支払いの時期・方法、④引渡・提供時期、⑤申し込みの撤回、解除に関する事、⑥申込期間（期限がある場合）の6項目の表示が義務付けられました。これらの表示が、『不表示』『不実表示』『人を誤認させる表示』であった場合、消費者は取消権を行使できます。

この法改正にも関わらず、表示に不備があるケースは、後を絶ちません。

今回のケースでも、スマホに表示される小さな窓を、消費者はスクロールしながら確認せねばなりません。非常に見にくいながらもスクロールして読み進めていくと、上記6項目がそれぞれ表記されていました。しかし、この契約が定期購入だと分かるのは、支払時期・方法について書かれた箇所に、『2回目以降は商品の発送周期に合わせてお支払いいただきます』と書かれているのみで、2回目以降の金額の記載はありませんでした。販売価格としては、『初回0円(無料)』とのみ記載されており、無料と誤認される表示となっていました。

今回は、この部分を業者に主張することで、すんなりと解約することが出来ましたが、業者によっては交渉が長引くケースもあり得ます。

消費者としては、自衛のために、たとえ見にくくとも契約に関わる条件が書かれている所は全て見る事、また後々トラブルになった際の証拠となるため、画面の印刷やスクリーンショットをとっておくと良いでしょう。

春日井市消費生活センター

春日井市 市民生活部 市民活動推進課 (3階)

受付 月曜日～金曜日(祝日除く)

午前10時～正午 午後1時～午後3時

電話 85-6616

消費生活センターだよりは、年4回ほど不定期での発行予定です。

取り上げて欲しいテーマ等があれば、上記連絡先にご連絡下さい。