



NO. 86 (通号 177 号)
平成27年5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、個々の契約等の状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

～遠隔操作によるプロバイダ契約に気をつけよう～

《相談内容》

プロバイダ料金が安くなる、期間限定のサポートもあると電話があった。安くなるのであればと、遠隔操作で変更をした。数日後に登録通知書が届き、書面を見ると中途解約料が1万5千円、3か月以内に一度も接続しなければ強制解約になるとあった。聞いていないことばかりなので、電話してみると、「確認してみます」と言われたが、その後連絡はなかった。何度もかけ直して2週間後やっと電話がつながったが、解約料が必要だと言われた。よく分からない契約をしたくないと思い、解約を申し入れた。解約書を送ると言われたが、しばらく待っても来なかった。何度も電話してやっと届いたので、解約書を記入して急いで返送した。解約できているのか分からず、不安でたまらない。(70歳代 男性)



《アドバイス》

この事例では、勧誘時の説明不足やその後の対応などの問題点を伝えて解約を要求したところ、プロバイダ契約を無料で解約することができました。

遠隔操作によるプロバイダ変更のトラブルは、特に高齢者に多く、高額な違約金を請求される事例が多くなっています。自分のパソコンを業者に遠隔操作させる際は、何が行われているのかしっかりと確認しましょう。また、プロバイダ変更の勧誘は、電話でされる場合も多くなっています。電話での勧誘は不意打ち性があり、契約の相手方を確認することが難しく、事業者のペースにのせられてしまうことも少なくありません。自分にとって必要ないと感じた場合は、きっぱり断りましょう。

プロバイダ等の電気通信サービスは、特定商取引法の適用がなく、クーリング・オフ制度もありません。プロバイダ変更の際には、契約内容をしっかりと確認し、慎重に検討しましょう。

生活情報ファイル

洗濯用パック型液体洗剤に気をつけて！

子どもがパック型液体洗剤を誤って飲み込んでしまったり、握って破裂させ、洗剤が目に入ってしまったりする事故が増えています。洗濯用パック型液体洗剤のフィルムは、その性質上、水に溶けやすいため、濡れた手で触ると簡単に破れてしまいます。幼い子どもは、手に唾液がついていたり、ものを口に入れたりすることが多く、注意が必要です。洗剤は子どもの手の届くところに置かないようにしましょう。また、高い場所で保管する際には、近くに足場になりそうなものを置かないようにしましょう。

洗剤を飲んでしまった場合や、目に入った場合等は、次の対処をしたうえ、医療機関を受診しましょう。

- ◆飲んでしまった場合・・・口をすすがせ、無理に吐かせず、水又は牛乳を少量飲ませる。
- ◆目に入ってしまった場合・・・こすらずに、すぐに水で10分以上洗い流す。
- ◆皮膚についた場合・・・すぐに大量の流水で洗う。付着した衣類は脱ぐ。

試してみよう、消費者力！第2回（平成27年度）

Q オンラインゲームについて述べた文のうち、適切なものを選びなさい。

- 1 オンラインゲームは、パソコンとスマートフォンでのみ利用できるサービスである。
- 2 広告に無料で遊べると書いてあれば、通貨やアイテムを買っても費用は一切かからない。
- 3 ゲームの内容や課金のしくみ、利用する機器の機能を十分に確認する。
- 4 クーリング・オフができる取引である。

【第11回消費者力検定（平成26年度実施）応用コースから】

くらしのまめちしき

通信販売における宅配トラブルを避けるために

一般的に、通信販売で消費者が購入した商品の運送には、主に運送事業者による宅配便やいわゆるメール便が用いられています。しかし、遅延・破損・紛失等、およそ宅配便を利用する上で起きる様々なトラブルが消費生活センターに寄せられています。トラブルを避けるために、消費者にできる備えを紹介します。

【トラブル事例】

通信販売で購入した商品の配達を日時指定で頼んだが、予定時間を過ぎても配達されない。

通信販売で、送料の安いメール便を利用したら、商品を紛失され、補償してもらえない。

【消費者へのアドバイス】

- いわゆるメール便は、カタログやチラシなど「信書でないもの、替えが効くもの」の送付を念頭にしています。内容品に関する補償はなく、到着日も確約されていません。購入契約時に運送方法を選択する場合は、送料や配達時の確実性など、運送方法ごとの特徴や条件をふまえて検討し、確実な受取方法が選択できる通販事業者の利用を考えましょう。
- 宅配便の約款では、運送時の破損等に基づく補償は、購入者ではなく通販事業者が運送業者に求めることとされています。購入者は直接補償を求めることができません。購入契約に際しては、補償規程やその適用条件、トラブルに気づいた時の申出先について、代金の支払い前に確認しておきましょう。
- 品物の運送には、交通渋滞など、途中でのトラブルが生じることもあります。配達日や時間帯の指定を行う場合、日程に余裕を見込んだ注文となるよう心がけましょう。
- 荷物の受取後は、速やかに内容品を確認し、破損や不足等が見られた場合、すぐに通販事業者に申し出て、対応を求めるようにしましょう。
- トラブルが起きた場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

「試してみよう、消費者力！第2回」解答と解説⇒オンラインゲームはスマートフォンに限らず、従来型の携帯電話機、ゲーム機器でも利用できる。広告に無料とあってもゲーム内で利用する通貨等を購入すると費用が発生し、これらの取引は通信販売にあたるのでクーリング・オフ制度の適用はない。（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