



NO. 101 (通号 192 号)
平成28年8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。)

テレビショッピングでのトラブル

＜相談内容＞

痩身ベルトのテレビCMを見て、モデルのお腹がぺちゃんこになったので、これはいいと思い、すぐに電話で申し込んだ。実際に使ってみると、テレビCMのモデルのようには痩せない。誇大広告だと思う。業者に返品・返金を申し入れたが、断られた。どうしても返品できないのか。(70歳代 女性)

＜アドバイス＞

テレビショッピングなどの通信販売にはクーリング・オフの制度はなく、事業者が返品の特約を設けている場合は、それに従うことになります。相談者には、商品到着後10日

以内であること、ただし使用後の商品の返品は、CM内で返品は受け付けない旨が表示されていたり、注文時の電話で説明を受けていれば、これに従うことになることを説明しました。また、CM画面に「効果については個人差があります」という表示があった場合は、直ちに表示に問題があると主張するのは難しいと伝え納得していただきました。

テレビショッピングは、映像や音声が伴うことによる臨場感あふれた商品紹介など商品の特長がインパクトをもって紹介される反面、返品可否など消費者にとって重要な事項やデメリットとなる点などについては、番組放映時間などの制約から、短時間の表示で終わってしまいがちです。番組からの印象だけにとらわれず、返品条件や使い方などをよく確認してから注文しましょう。返品特約により返品ができる場合でも、「開封後の返品は不可」「使用後は返品できない」などの条件があることもあり、注意が必要です。困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。

使用後の返品は
できません！



生活情報ファイル

室内でも熱中症 予防を心がけましょう

高齢者は室内で熱中症になるケースが目立ちます。エアコンや扇風機を上手に使用して、高温多湿にならないよう注意しましょう。

- ・ 高齢者は暑さやのどの渇きを感じにくくなっているため、自覚がないまま重症となる傾向があり、より一層の注意が必要です。
- ・ のどが渇いてから水やお茶を飲むのではなく、あらかじめ時間を決めるなどルールを決めて意識的に水分をとるようにしましょう。
- ・ 熱中症を疑う症状がある場合は涼しい場所に移動させ、衣服をゆるめて体を冷やし、水分と塩分を与えるようにしましょう。意識がない場合は救急車を要請しましょう。

試してみよう、消費者力！第5回（平成28年度）

Q 継続的にサービスの提供を受けるものとして特定商取引法で規制されている特定業種を選びなさい。

- 1 家庭教師 2 育毛サービス 3 美容医療サービス 4 スポーツ教室

【第12回消費者力検定（平成27年度実施）応用コースから】

くらしのまめちしき

平成27年度県民生活に関する相談状況について

平成27年度に県及び市町の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活相談は、28,006件で、前年度に比べ1,898件、率にすると6.3%の減少となりました。消費生活相談のうち、「不当請求・架空請求」の相談件数は、全体の15.0%と最も多くを占めています。架空請求はがきの手口等が沈静化したことにより前年度に比べ526件、率にすると11.1%減少しましたが、アダルトサイトのワンクリック請求やサイト利用料未払い金の架空請求メールの手口等は未だ多くあります。

「不当請求・架空請求」以外の商品・サービス別の相談件数では、1位の「不動産貸借」、2位の「インターネット通信サービス」とも、昨年度から順位の変動はありませんが、「インターネット通信サービス」については、26年度に前年度比68.0%増加したのに引き続き、27年度も前年度比10.0%増加しています。

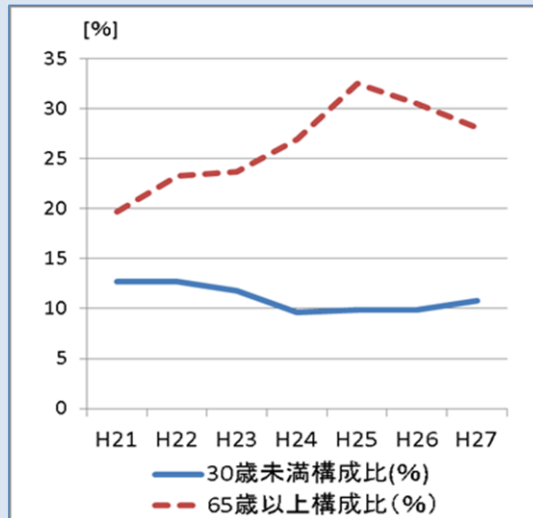
また、特に変動が目立つものとして、8位の「移动通信サービス」が、前年度比42.9%、9位の「健康食品」が前年度比21.1%増加しました。

契約当事者の割合は、30歳未満の若者の相談件数は、近年増加傾向にありますが、65歳以上の高齢者の相談件数は減少に転じています。しかし、一時的な急増要因があった25年度より前の24年度と比較すると、件数は831件増加しており、依然高齢者が消費者トラブルに遭う回数は多いです。

商品・サービス別相談件

	区分	相談件数 (件)	対前年度 増減(%)
1位	不動産貸借	1,453	△0.5
2位	インターネット通信サービス	1,369	10.0
3位	情報提供サービス	1,091	3.5
4位	商品一般	1,079	1.5
5位	融資サービス	1,051	△14.2
6位	役務その他	734	6.7
7位	建築・工事等	693	△4.1
8位	移动通信サービス	626	42.9
9位	健康食品	613	21.1
10位	自動車	359	△22.0

当事者の割合の推移



「試してみよう、消費者力！第5回」解答と解説⇒（正解—1）有料で継続的にサービスの提供を受ける契約（特定継続的役務提供）のうち、特定商取引法では、エステティックサービス、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の6種を規定している。

発行元：広島県 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