



くらしのほっと通信

名古屋市消費生活センター

2009.

10

No.34

年6回偶数月発行

- P.2 通信販売を規制する法律
- P.3 テスト室のトラブル事例
- P.4 フェア・講座・講演会等案内

テレビ通販・インターネット通販の落とし穴

テレビやインターネット通販で、「先着〇〇名さま限り」「受付は今日の〇時まで」などの映像や文字にあおられ、購入したものの、「必要なかった」「使えなかった」「イメージが違った」などの経験はありませんか？

自宅で買い物ができる通信販売はとても便利ですが、トラブルも増加しています。相談事例と、後悔しないための心得を紹介します。



事例1 高齢者には重くて使えないスチームモップ

3日前に、テレビ通販でスチームモップを購入した。テレビの女優さんは軽そうに使用していたが、実際に使ってみると、重くて腰が痛くなるので使えない。クーリング・オフしたい。
(70歳代 女性 無職)

事例2 サイズが合わないGパンの交換

インターネット通販でGパンを購入した。サイズが合わないので交換を申し出たら、「返品・交換制度はない」と断られた。
(30歳代 男性 給与所得者)

事例3 イメージが異なるTシャツ

インターネット通販でTシャツを購入した。Tシャツの様子が画面のイメージとは異なっていたので、返品したいと伝えたら、「返品は受け付けるがキャンセル料がかかる」と言われた。
(20歳代 男性 学生)



アドバイス

通信販売にクーリング・オフ(一定期間は無条件で契約解除できる)制度はありません。

解約できるのは

- ・返品特約があり、返品条件を満たしているとき
- ・商品に瑕疵(キズなど)があり使用できないとき
- ・当事者間で解約の合意ができたとき など

です。なお、返品特約でキャンセル料の表示がある場合、消費者契約法の規定により、業者の平均的な損害を超える部分は無効となります。

返品特約 は ぐむずかしい用語解説(2ページ) 参照

通信販売の心得

- ・商品の画面上のイメージだけで判断しないで、商品の使い方や使用上の制限などを事前に確認する
- ・返品特約の有無と、特約がある場合は特約の条件の有無を確認する
例 返品できない商品、返品可能期間、返品方法、返送料の負担、キャンセル料など
- ・申し込み内容や、連絡先のメモを残しておく
・商品名・数量・金額・申込日
・販売会社名・電話番号・テレビ局名など

- ・テレビ通販は画面を録画
- ・インターネット通販は申し込み画面を印刷しておくで安心です。



相談

月
金

052-222-9671
052-222-9674
052-223-3160

消費生活相談

架空請求ホットダイヤル

サラ金・多重債務特別相談

土
日

土・日テレフォン相談

052-222-9690

通信販売を規制する法律

通信販売は特定商取引法で規制されています。主な規制内容をご紹介します。



カタログ通販



テレビ通販



インターネット通販



ラジオ通販

1 広告に一定事項の表示義務

主な表示事項

1. 販売価格、役務（サービス）の対価、送料
2. 代金の支払い時期、方法
3. 商品の引渡時期
4. 返品特約の有無
5. 事業者の氏名（名称）、住所、電話番号
6. 申込みの有効期限
7. 代金・送料以外に必要な費用
8. 瑕疵担保責任の特約があるときはその内容 など

2 誇大広告等の禁止

禁止表示

- ・著しく事実に相違する表示
- ・実際のものより著しく優良、有利と誤認させる表示



違反すると行政処分や罰則の対象となるよ。

3 前払式通信販売の承諾等通知の義務

通知書の記載事項

1. 申し込みの承諾の有無
2. 事業者の氏名（名称）、住所、電話番号
3. 受領した金銭の額、年月日
4. 申し込みを受けた商品とその数量など
5. 承諾するときには、商品の引渡時期 など

4 顧客の意に反して契約の申込をさせようとする行為の禁止

禁止行為

1. インターネット通販の場合
 - ① ボタンのクリックが有料申込になることが分かりにくい
 - ② 申し込みの際、申し込み内容の確認・訂正が容易にできない
2. ハガキなどで申し込む場合
印刷書面の送付が有料申込になることが分かりにくい

平成21年12月1日～改正特定商取引法が施行

通信販売に関する主な改正内容

1. 指定商品制の廃止…特定商取引法の適用を受けるのは原則すべての商品と役務、指定権利※となる
※指定権利のみ存続(例. リゾート会員権、英会話サロン利用権など)
2. 返品特約表示の義務化…商品と指定権利の売買契約の申し込みの撤回、または解除に関する事項の表示を義務化した
3. 解除権の創設…返品特約に関する記載がない場合、購入者が商品等を受け取った日から8日以内は契約解除を行うことができる

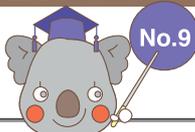
返品特約とクーリング・オフ制度の違い

	行使期間の1日目	解除の通知期限	返品費用	優先順位
返品特約	商品等を受取った日	期間内に相手に届く必要がある	購入者負担	契約書の返品特約が優先
クーリング・オフ	法定契約書を受取った日	期間内に出せばよい	業者負担	法律で定められたクーリング・オフが優先

通信販売は特定商取引法の他に、景品表示法、消費者契約法、電子消費者契約法も適用されます。判断に悩んだら、消費生活センターにご相談ください。

こむずかしい用語解説

返品特約



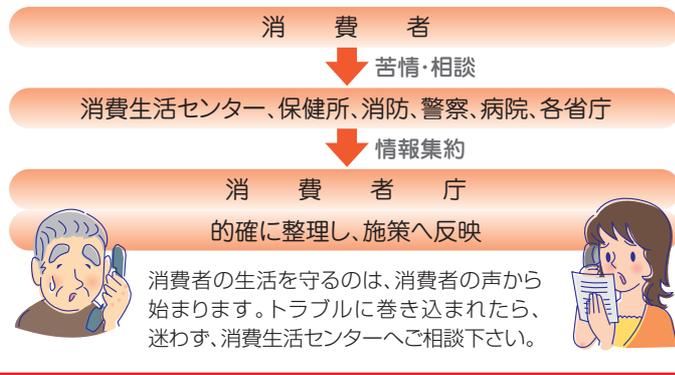
返品特約とは、商品に品質上の問題（**瑕疵**）がある（**瑕疵担保責任**）、商品が届かない、商品に瑕疵はないが商品が違う（**債務不履行**）などの、契約違反のない状態においても、消費者の都合により一方的に契約解除できる契約上の約束のことです。通信販売は、カタログやテレビ、ネットなどの情報から、消費者の自由意思で契約するのでクーリング・オフ制度はありません。返品特約はクーリング・オフに代わる制度といえます。



お知らせ

消費者庁が9月に発足しました

消費者行政の「司令塔」として消費者庁が平成21年9月1日に発足しました。今までは、省庁ごとの縦割り行政で消費者保護が図られていました。今後は、消費者庁が製品事故、食品表示、契約・取引など消費者にかかわる事案を、消費者の立場で情報収集し施策に反映していきます。



消費生活講座受講者募集

受講料 無料

各講座 全4回 午前10時～正午

講座名	日程
講座1 「食の安心・住まいの安全」	11月10日(火)・11月17日(火) 11月24日(火)・12月1日(火)
講座2 「暮らし上手は節約上手」	11月12日(木)・11月19日(木) 11月26日(木)・12月3日(木)

開催場所 名古屋市消費生活センター 第1研修室 伏見ライフプラザ12階

募集人数 講座1 講座2 とも 各100名(応募多数の場合は抽選)

応募方法 「往復はがき」に ①住所 ②氏名(ふりがな) ③電話番号 ④希望の講座名を明記のうえ、10月30日(金)までに下記の担当係へ(必着)

ウェブサイトからも応募できます。
<http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/kouza/index.htm>

申込先 〒460-0008 名古屋市中区栄一丁目23-13 伏見ライフプラザ11階
名古屋市消費生活センター 消費生活講座係

*受講者募集についてのお問い合わせは ☎222-9679 まで

めざせ、賢い消費者!

入場料無料

名古屋市消費生活フェア2009 開催

『消費者新時代 考えよう 身近な安全・安心』をテーマに、くらしに役立つ様々な消費生活情報を発信します。テーマに関連した展示、音楽演奏、クイズ、ゲームなど、楽しい催しがいっぱい! ぜひ、ご来場ください。

昨年の様子▶



開催日時 11月7日(土)～8日(日)

午前11時～午後4時

会場 オアシス21「銀河の広場」
(地下鉄「栄」、名鉄「栄町」下車)

問合せ先 名古屋市民経済消費流通課
☎972-2437

消費者庁地方消費者行政活性化交付金事業

食品表示講演会

入場料無料

締切日 11月10日

『食の安全チェックポイント - 食品表示のうそ?ほんとは! -』

今、注目の『食品表示』について、テレビ、新聞等で活躍されている食品表示の第一人者、垣田達哉さんにお話をお聞かせします。講演に続き、クイズもあります。



講師	垣田 達哉氏 (消費者問題研究所 代表)
日時	11月29日(日) 午後1時30分～午後3時30分
会場	中区役所ホール(地下鉄「栄」、名鉄「栄町」下車)
定員	450名(申込み多数の場合は抽選)
申込方法	・往復はがきに、講演名、住所、参加者名 ☎番号を記入して、下記まで郵送 ・名古屋市電子申請サービスからも応募可
申込先	〒460-0008 名古屋市中区栄1-23-13 名古屋市消費生活センター ☎222-9679

利用のご案内

相談室

受付時間 月～金曜日 9:00～16:15 (祝日・年末年始を除く)
TEL 052-222-9671 消費生活相談
TEL 052-222-9674 架空請求ホットダイヤル
TEL 052-223-3160 サラ金・多重債務特別相談

受付時間 土・日曜日 9:00～16:15 (祝日・年末年始を除く)
TEL 052-222-9690 土・日・日テレフォン相談
※架空請求、多重債務の相談もこちらの番号で受け付けています。
※土・日曜日は電話相談のみで、来所相談は行っていません。

くらしの情報プラザ

開館時間 月～土曜日 9:00～17:00 (祝日・年末年始を除く)
TEL 052-222-9677

※くらしに役立つ幅広い情報を提供しています。

〒460-0008 名古屋市中区栄一丁目23番13号 伏見ライフプラザ11階
TEL (052) 222-9679 FAX (052) 222-9678

名古屋市消費生活センター

パソコン用 <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp>

携帯電話用 <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/m/>



名古屋城本丸御殿復元プロジェクト 2010年は、名古屋開府400年です。 NC400



●本誌の内容の無断転載と利用をお断り致します。
●このパンフレットは、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。