

ご注意ください！

# あなたの地域でこんな相談！

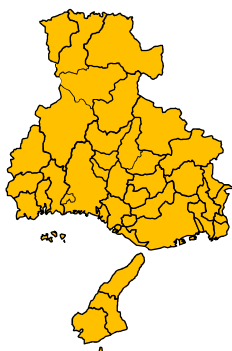
令和元年 9月 3日発行

4月から6月に寄せられた相談の中から、3ヶ月間の総件数が上位のもの、新たな仕組みが始まり啓発が必要と思われるものをピックアップしました。（記載していない地域でも同種相談はあります。）

## 健康食品・化粧品

「お試し」のつもりが「定期購入」に

### 全県地域



「スマートフォンで『お試し初回1,980円』の広告を見て、1回だけと美容液を申込んだが、2回目が届いた。事業者は『4回以上購入する契約』と言う。」

- 通信販売を利用する際は、広告内容にある商品の特徴や価格だけでなく、購入回数や解約・返品条件もよく確認しましょう。
- 契約時の画面の保存（スクリーンショットなど）や印刷、商品同封の書類の保存をしておく、トラブルの際に役立ちます。
- 化粧品の中には美容液のほか、歯磨き粉、育毛剤、除毛剤などに関する相談があり、若年層（19歳以下）の契約トラブルの割合が高くなっています。

## 広告内容や申込みの最終画面の表示について

特定商取引法では、通信販売の広告に以下の項目を表示する義務があります。

さらに、上記のように商品の売買契約を2回以上継続して締結する必要があるときは、その旨と契約期間などその他の販売条件も表示することが定められています。

商品を注文する際には、特に申込みの最終画面で、定期購入が条件となっていないか、定期購入が条件となっている場合はその期間や支払うこととなる総額などの契約内容をしっかり確認しましょう。

### 広告に表示すべき項目の例

販売価格・送料、代金の支払時期・方法、商品の引渡し時期、  
返品特約、事業者の氏名・住所・電話番号 など

アナウンスに従って操作をすると  
最寄りの消費生活センターに繋がります。

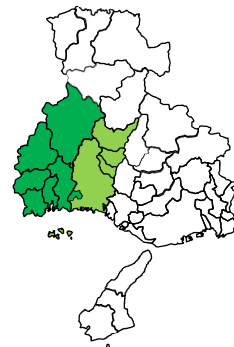


## インターネット接続回線関連

「『キャンペーン中で料金が安くなる』との電話があり、契約中の光回線事業者からと思い、了承。届いた契約書は契約中の事業者とは異なる事業者のもので、契約先が変更されていた。」

- 契約前に、勧誘された事業者名、サービス名や連絡先などの契約内容をよく確認しましょう。現在の契約内容と比較したり、違約金の有無や契約期間の確認が重要です。
- インターネット接続回線にかかる契約の多くは、「初期契約解除制度」などにより違約金の負担無く契約解除できます。詳しい条件や手続き方法は、消費生活センターにご相談ください。

中播磨地域、  
西播磨地域



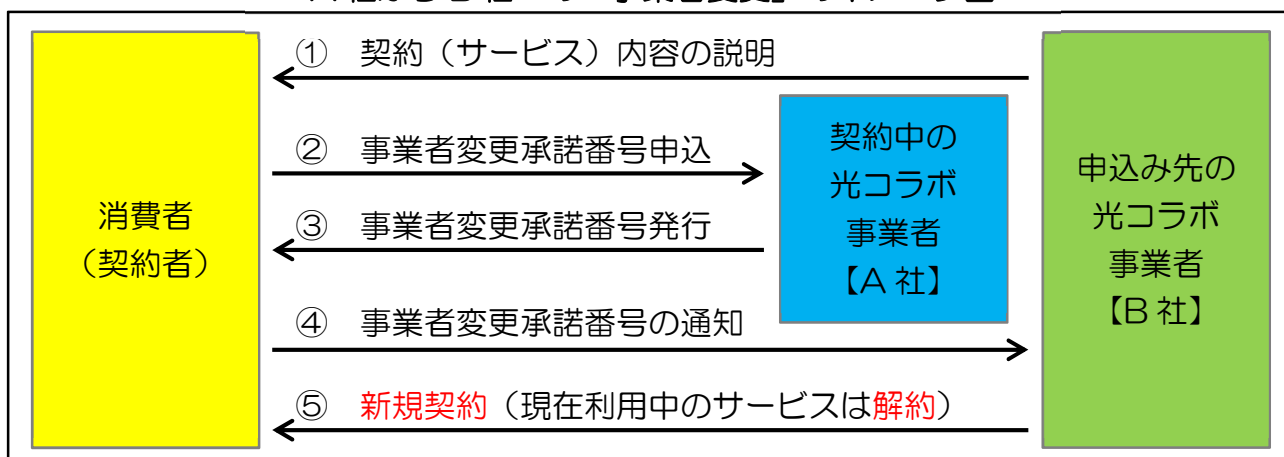
## 光コラボ事業者の「事業者変更」について

～電話番号はそのまま、工事も不要で光回線の契約先が変更可能に～

NTT 東日本・西日本から光回線を借り受けた電気通信事業者（以下、光コラボ事業者）の提供する通信サービス契約を、他の光コラボ事業者などの通信サービス契約へ変更する手続き（以下、事業者変更）について、「電話番号が引き継げない」「契約変更に伴う光回線の廃止・新設工事が必要」といった課題があったため、令和元年7月1日から、事業者が新しい仕組みを始めています。（下図）

消費者（契約者）は、現在契約中の光コラボ事業者（図内 A 社）から「事業者変更」のための承諾番号を取得し、新たに契約する光コラボ事業者（図内 B 社）に対し伝える手続きが必要です。具体的な手続き方法は、各光コラボ事業者に確認してください。

### A 社から B 社への「事業者変更」のイメージ図



図は一般社団法人テレコムサービス協会（FVNO 委員会消費者関係 TF）資料から引用。



兵庫県立消費生活総合センター 相談調査課  
〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2  
TEL: 078-303-0999