

一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成28年8月号（No. 338）＞

化粧品に関する相談が著しく増加しています！ ～通信販売やマルチ取引に関する相談が多数～

「インターネット通販で定期購入した化粧品が肌に合わない。返品したい。」、「知人に、口コミで稼げるアルバイトがあるからと誘われ、化粧品のマルチ取引の登録をした。登録料と化粧品代を支払ったが、クーリング・オフしたい。」等、化粧品に関する相談が多く寄せられています。

マルチ取引に関しては、消費者金融から借入れをして登録したが、ローンの返済が大変なので解約したいとする学生や、心配した家族・学校関係者からの相談もあります。

夏休みやお盆の帰省等、家族・親族・友人が集まる機会に、通信販売やマルチ取引に関するトラブルを話題にさせていただき、「慌てて契約せずに、十分に内容を理解した上で契約すること」を確認してください。

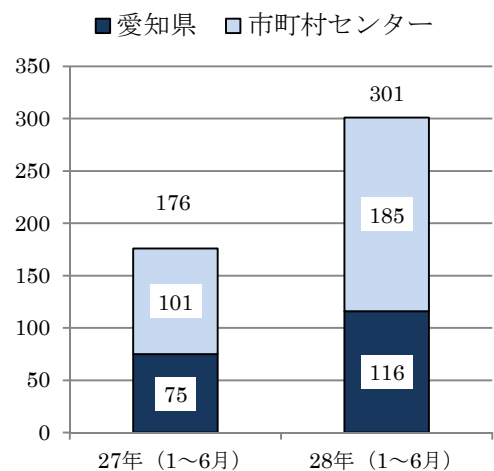
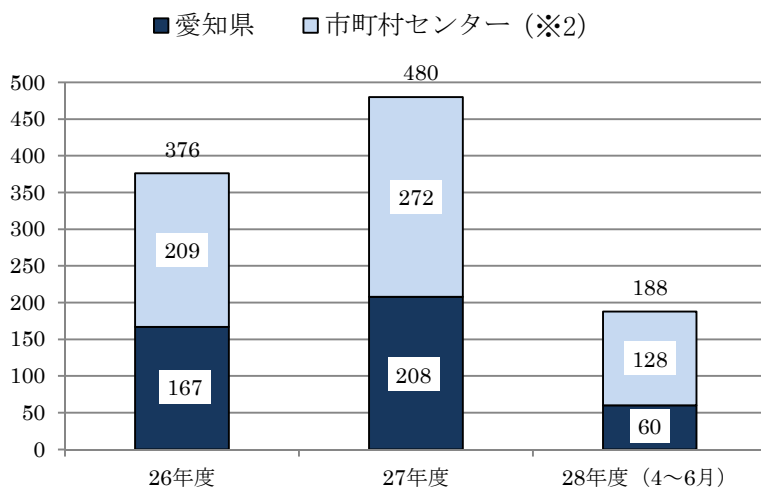
トラブルに遭ったり、不審に感じたりした場合は、早めに消費生活相談窓口へ相談しましょう。

○相談件数（※1）の推移（単位：件）

平成28年1月から6月までの半年間に寄せられた化粧品に関する相談件数は301件あり、前年同期と比べて71%（125件）増加しました。

【年度別の推移】

【過去半年間の推移（対前年同期）】



※1 平成28年8月3日時点のPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）登録件数

※2 平成28年度市町村消費生活センター

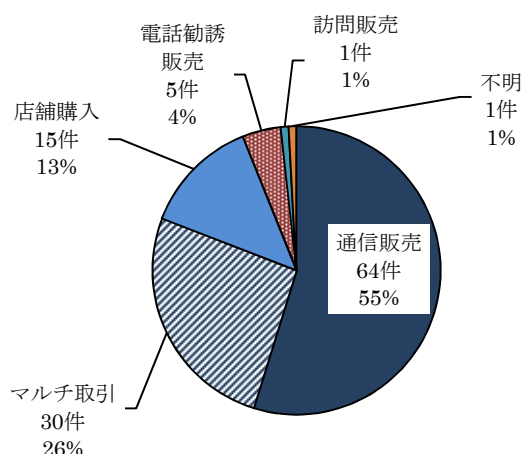
（名古屋市、岡崎市、一宮市、瀬戸市、春日井市、豊田市、安城市、西尾市、犬山市、小牧市、尾張旭市、東三河広域連合の豊橋市、豊川市、蒲郡市、田原市、新城市及び知多半田地域の半田市 全17センター）

化粧品に関する相談（愛知県）概要

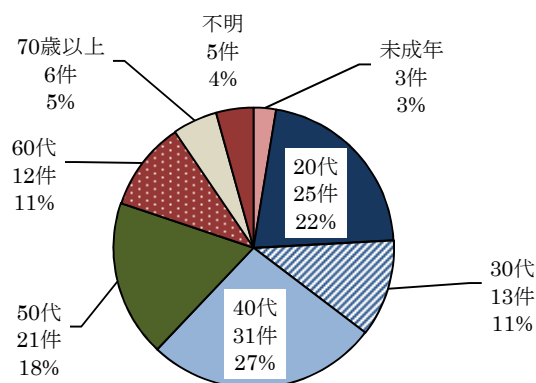
＜愛知県におけるデータ及び最近の事例から＞

- ☆ 平成28年1月から6月の間に愛知県に寄せられた化粧品に関する相談は116件で、平成27年1月から6月の間の75件に対して55%（41件）増加している（P.1参照）。
- ☆ 販売購入形態別では、通信販売が55%（64件）で最も多く、次いでマルチ取引が26%（30件）となっている。
- ☆ 契約当事者の年齢別では、40代が31件（27%）で最も多く、次いで20代が25件（22%）、50代が21件（18%）となっている。
- ☆ 契約当事者の職業別では、給与生活者が53件（46%）で、次いで家事従事者が32件（28%）、学生が12件（10%）となっている。
- ☆ 契約当事者の性別では、女性が79%（92件）を占め、男性が21%（24件）となっている。

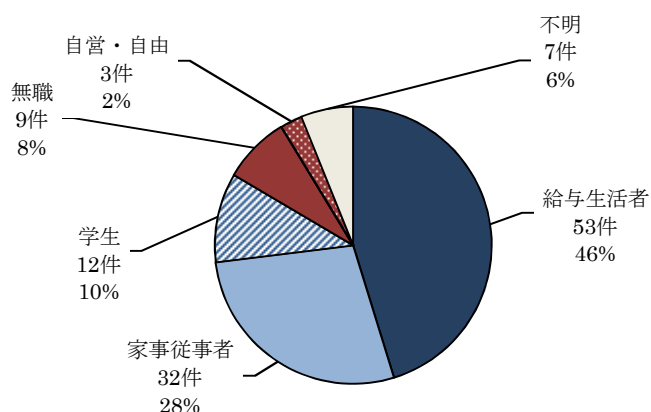
◆販売購入形態別



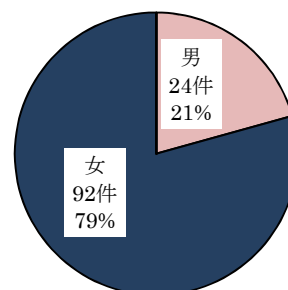
◆契約当事者年齢別



◆契約当事者職業別



◆契約当事者性別



◆契約購入金額

平均額：9万円 最高額：120万円

◆既支払額

平均額：7万4千円 最高額：120万円



相談事例

インターネット通販で定期購入した美容液が肌に合わない。返品したい。(相談者:20代 女性)

インターネット通販で美容液の定期購入を申し込んだ。定価1万円の商品が、初回千円、その後3回は半額の5千円となる定期購入コースで、30日間返金保証サービスも受けられると記載があった。先日商品が届き、顔に塗布し始めたところ、数日後から肌がカサカサになる等肌荒れした。販売業者に返品を申し出たところ、「商品箱と明細書がないので返品できない。ホームページにその旨記載してある。」と言われた。今回の商品を定価で購入するなら定期購入をやめることができると言われたが、納得できない。返品したい。定期購入も解約したい。

(助言) 通信販売は、販売業者が返品特約を設けていればそれに従うことになるので、返品条件である商品箱がなければ返品は難しい旨説明した。また、商品の使用によって肌荒れとなった場合は解約に応じる旨の定めもないため、再度販売業者と話し合うしかないことを助言した。

先輩から誘われて化粧品のマルチ取引の契約をしたが、周りに反対されたのでクーリング・オフしたい。(相談者:20代 女性)

先輩からSNSで「久しぶりに会おう。いいアルバイトがある。」と誘われた。先輩に会うと業者の事務所に連れて行かれた。「化粧品を口コミで紹介するアルバイトがある。2人紹介してくれば3千円マージンがもらえる。」と言われた。化粧品が毎月届く定期契約をスマートフォンから申し込み、登録料と合わせて10万円を振り込んだ。後日、事務所に来るように言われ、「3人で上のランクを目指して頑張ろう。この前の契約は解約して契約し直そう。」と先輩に言われ、申し込んだ。消費者金融で30万円、クレジットカードで10万円借り、不足分は先輩に借りて振り込んだが振込書の控えはない。その後、友人を勧誘したが誰も契約しない。友人にやめるよう言われたので10万円分についてクーリング・オフのハガキを送った。契約書はもらっていない。

(助言) 相談者は最初に契約した10万円分についてクーリング・オフのハガキを送っていたため、金額間違いだったとして、購入履歴書に記載のあった契約金額すべてについてクーリング・オフのハガキを送り直すよう助言した。

→後日、相談者から、使用済みの化粧品代金を除く90万円が返金されることになった旨の連絡があった。消費者金融と先輩への返済を促すとともに、マルチ取引のトラブル事例や仕組みについて説明した。

アドバイス

●通信販売について次のことを理解しておきましょう

- ・通信販売は、クーリング・オフ制度の適用はなく、販売業者が返品特約を設けていれば、それに従うこととなります。
- ・化粧品の定期購入については、肌に合わない場合があることも念頭に置いて、返品特約を始め、購入条件や解約についての定めを十分確認した上で申し込むようにしましょう。

●マルチ取引について次のことを理解しておきましょう

- ・親しい人や仲間からの紹介、誘いは断りにくいものですが、契約の意思がない場合は、きっぱりと断りましょう。また、迷った時は一人で判断せずに、家族など周りの人に相談しましょう。
- ・マルチ取引のうち、特定商取引法に定める「連鎖販売取引」に該当する場合は、法定書面を受け取った日又は商品を受け取った日のいずれかのうち遅い日から20日間はクーリング・オフすることができます。

●早めに相談しましょう

- ・トラブルに遭ったり、不審に感じたりした場合は、最寄りの消費生活相談窓口へ早めに相談しましょう。

! 消費者注意情報 !

◆ 「荷受代行」や「荷物転送」のアルバイトに注意！◆ ～知らない間に自分名義の携帯電話が契約されていた～

「送られてきた荷物を指定された住所に転送するだけで報酬が得られるというアルバイトをするため、身分証明書を送ったところ、知らない間に自分の名義で携帯電話が契約されていた。」という相談が愛知県始め全国の消費生活センターに寄せられています。

身分証明書を悪用され、不正に契約された自分名義の携帯電話が、犯罪に使用される可能性があります。

また、携帯電話の月額利用料や通信料が請求されたり、解約金や端末代金を支払わなければならない状況になることがあります。

こうした「荷受代行」や「荷物転送」のアルバイトは絶対にしないようにしましょう。運転免許証や健康保険証、銀行口座等の個人情報を安易に伝えないようにしましょう。

消費生活相談窓口の御案内

消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、お早目に愛知県消費生活総合センター及び最寄りの消費生活相談室又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

愛知県の消費生活センター			
相談窓口名称	電話番号	相談受付時間	
		消費生活相談窓口	多重債務法律相談(予約制)
愛知県消費生活総合センター	(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00
尾張消費生活相談室	(0586)71-0999	月～金 9:00～16:30	第2水 13:00～16:00
海部消費生活相談室	(0567)24-9998	月～金 9:00～16:30	—
知多消費生活相談室	(0569)23-3300	月～金 9:00～16:30	—
西三河消費生活相談室	(0564)27-0999	月～金 9:00～16:30	第1・3火 13:00～16:00
※平成28年4月1日から東三河広域連合が消費生活相談業務を開始することに伴い、東三河消費生活相談室及び新城設楽消費生活相談室の消費生活相談業務については、平成28年3月末日をもって終了しました。			
市町村の消費生活センター(原則、それぞれの市町村内にお住まいの方を対象としています。)			
相談窓口名称	電話番号	相談窓口名称	電話番号
○東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305	○知多半田消費生活センター (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町及び武豊町)	(0569)32-2444
・東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238	○春日井市消費生活センター (市民活動推進課)	(0568)85-6616
・東三河消費生活蒲郡センター	(0533)66-1204	○豊田消費生活センター	(0565)33-0999
・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818	○安城市消費生活センター	(0566)71-2235
・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260	○西尾市消費生活センター	(0563)65-2161
○名古屋市消費生活センター	(052)222-9671	○犬山市消費生活センター	(0568)61-1800
○岡崎市消費生活センター	(0564)23-6459	○小牧市消費生活センター	(0568)76-1119
○一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	○尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
○瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679		
消費者ホットライン(最寄りの消費生活相談窓口につながります。) 188 いやや(嫌や!)			