



くらしの情報

No.
346

♡ ぐらしの相談室 ♡ ◆ ♠ ♣ ♡ ♠ ♣ ♡

動画配信サービス広告

インターネットでは、公式サイト、販売サイト、フリマアプリやオークションなど様々な販売形態があります。これらのサイトにアクセスするには、サイトURLを入力したり商品名などで検索する方法がありますが、画面上に表示されるバナー広告なども利用できます。

バナー広告は、サイト画面上の広告枠を獲得した業者の広告が表示されます。業者の信用性などが調査・考慮されているわけではありませんので、偽サイトや詐欺サイトに誘導されるケースもあります。検索サイトや比較サイト等からだけでなく、動画配信サービスサイト上に表示された広告から商品等を購入し、トラブルになったという相談も受けています。



事例① スマホで動画配信サービスを視聴しているが、そこでの広告には紛らわしい商品が多数見受けられる。例えばAI搭載の家庭用掃除機は小型充電式でフル充電すれば30日間使用可能と謳っているが、あり得ない仕様だと思う。また有名鉄器の広告もあるが、こちらは重厚さもない、粗悪な鍋が掲載されていた。どちらも業者は海外にあるようだ。

事例② 動画配信サービスを見ていたら、日本の会社を名乗った鉄鍋の広告が表示された。コーティングがないことを売りにしており、良さそうだと思い注文した。ところが、届いた商品を開封すると、鍋と一緒にすべて外国語表記の説明書が入っていた。代引き配達だったので、代金7,000円はすでに支払ってしまった。これは詐欺ではないのか。できれば返品したいが、クーリング・オフはできるだろうか。

アドバイス

- 注文前に、販売サイトの住所や連絡先等が記載されているか、また記載されている住所に所在しているか調べましょう。業者と連絡が取れない場合は返金交渉もできません。
- 相場よりも極端に低価格などお得感が強調されている場合は、偽物や粗悪品の可能性が高いです。
- メーカーやブランドの公式サイトでその商品が実際にいくらで販売されているか、偽物等に関する注意喚起が掲載されていないかを確認しましょう。少しでも怪しいと思ったら注文はやめましょう。
- 代引き配達の場合、注文した商品と後で違うと分かって、配送業者から返金や補償をもらえることはありません。代引き配達だからといって安心せず、仕組みや特徴を理解したうえで使いましょう。
- インターネットを使った商品等の購入は通信販売です。クーリング・オフの適用はありません。
- トラブルがあった場合は消費生活センターにご相談ください。

消費生活相談 TEL.06(6858)5070

受付時間 月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く)
午前9時～午後5時

相談されるときは原則として当事者本人(市内在住・在勤者)からご連絡ください。
なお、下記の用意をしていただくと、相談がスムーズに進みます。

- ①事前に相談内容を簡潔にまとめておく
- ②契約書・保証書・パンフレットなど、相談に関する資料

電話勧誘トラブル

ネットや無料メッセージアプリなどの利用が増え、電話の通話機能を使う人は減ってきています。しかし、電話はやはり手軽な連絡手段であり、電話勧誘をきっかけにした消費者トラブルも依然としてありますので、内容を知って注意してください。



事例 ①～有料サイト

突然大手通信業者を名乗った電話がかかり、有料サイト料金が未払いだと言われた。指示されるままクレジットカードのキャッシングや消費者金融で800,000円借りて振込んでしまったので、取り戻したい。

事例 ②～海産物

以前旅行先で海産物を購入した業者から、その後も海産物を送りたいと何度か電話がかかってくる。断ったら「海産物を送って銀行口座から代金を引き落とす。」とおどされた。商品が届いたら受取拒否をしてもいいか。クーリング・オフ通知を出したほうがいいのだろうか。業者名も電話番号も忘れてしまった。

事例 ③～水道管清掃サービス

水道局から紹介を受けたという業者から水道管のサビや汚れを取る清掃をするとの連絡があった。15年前も同じ清掃のために訪問したという話を聞いているうちに相手のペースに乗せられて、明後日の訪問を承諾した。切電後、水道局に問合わせると業者に個別宅を紹介することはないと言われた。断りたいのだが、電話番号も業者名も電話口に出た人の名前も聞いていない。

事例 ④～副業

SNSで「稼げる副業」投稿を見つけ、無料通話アプリの友達登録を行った。その後、業者から電話で「タブレットを送付するのでそれを使い競馬の勝敗予想をして簡単に稼げる。」と言われ、簡単に儲かるならと契約した。システム使用ライセンス料として680,000円のコースを契約し、クレジットカードで2回に分けて決済した。しかし、後日タブレットと一緒に届いた契約書面で、安価なコースもあったことや契約したのは90日間限定ライセンスだと判明。業者にクーリング・オフを申し出た所、業者から「はがきが到着してから対応する。」と電話で返答があった。本当に返金されるか心配なので、タブレットはまだ返していない。

アドバイス

- 電話勧誘販売とは、業者が消費者に電話をかけ、あるいは電話をかけさせて、その電話で行う勧誘により申込みを受ける契約をいいます。電話を一旦切った後の申込みでも、電話勧誘によって消費者の購入意思が決定されたと判断できる場合は「電話勧誘販売」に該当します。
- 音声によるやり取りが可能であれば、会議用アプリも「電話」の一種となります。
- **電話勧誘販売はクーリング・オフ**が適用できる場合があります。トラブルがあった場合は直ちに消費生活センターにご相談ください。

クーリング・オフ（無条件解約）制度について

クーリング・オフ制度とは、いったん申込みや契約をした場合でも一定期間であれば消費者側から無条件で申込みの撤回や契約の解除ができる制度です。クーリング・オフを行う場合は書面などで通知しなくてはなりません。はがきに必要事項を記入して送るだけで契約が解除できます。

〈注意点〉

- ・インターネットのプロバイダや電話回線・携帯電話など電気通信事業に関する契約や金融取引に関する契約など、他の法律で規制を受けている取引については、上記のクーリング・オフは適用されません。
- ・消費者が自ら店に出向いた場合は基本的にはクーリング・オフをすることができません。
- ・広告を見て消費者から電話をかけたり、インターネットで申込み取引(通信販売)はクーリング・オフをすることはできません。注文する前に返品時の対応について、規約をよく確認しましょう。

※通信販売事業者の広告に返品特約を表示していない場合、商品を受取った日から8日を経過するまでは契約の解除が可能です。(但し、返品送料は購入者の負担となります)

▶ クーリング・オフ一覧表

取引形態	適用対象	期間
訪問販売	事業者の訪問による営業所店舗以外の場所によるキャッチセールス、SF 商法など	8 日間
電話勧誘販売	事業者からの電話勧誘によって申込んだ契約	8 日間
連鎖販売取引	マルチ商法（製品やサービスの販売と新規会員の勧誘によって報酬を得る取引）	20 日間
特定継続的役務提供	エステティックサロン、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、美容医療（ただし、契約期間が1か月または2か月を超え、契約金額が5万円を超えるもの）	8 日間
業務提供誘引販売取引	内職商法（仕事の紹介や仕事に必要ななどと言って商品を購入させたりサービスを受けさせたりして金銭的負担させる契約）	20 日間
訪問購入	事業者が消費者の自宅等を訪問し、商品買取を行う「押し買い」	8 日間

クーリング・オフができない場合もありますので、詳しくは消費生活相談窓口にお問合せください。

はがきを出すときのご注意



送る前にはがきの両面コピーを取りましょう。

- はがきは、郵便窓口から簡易書留や特定記録郵便など発信の記録が残る方法で送ります。
- クーリング・オフ制度は発信主義です。送付時点で解約成立となります。証拠として郵便局の領収書、はがきのコピーを保管しておきましょう。
- 必ずクーリング・オフ期間内に発送しましょう。期間内に発送すればはがきの到着が期間後でもクーリング・オフができます。

(記入例) 契約解除通知書

契約年月日 ○○○○年○○月○○日

商品名 ○○○○

契約金額 ○○○○円

販売会社 ○○○○株式会社

(担当者名) ○○ ○○氏

上記日付の契約は解除します。

○○○○年○○月○○日

住所 〒○○○ - ○○○○

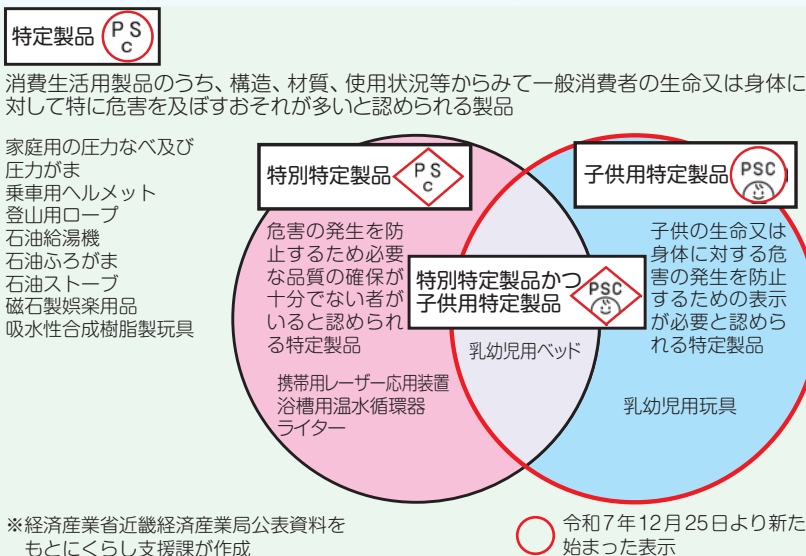
大阪府豊中市○○町○○○○ - ○○

氏名 豊中 太郎

買うときは、安全の目印「PSCマーク」をチェック！

PSCマークは、私たちの暮らしの中にある製品が「消費生活用製品安全法」に基づき、国が定めた安全基準をクリアしていることを示すマークです。構造や材質、使い方によっては特に大きな事故につながる可能性のある製品が「特定製品」として指定されています。

(図) 消費生活用製品安全法で規定する特定製品の分類と品目



新制度「子供PSCマーク」がスタート！ 大切なお子さんを守るためのマークです

「くらしの情報NO.337」(令和5年1月発行)では、マグネットセットによるこどもの誤飲事故が多発していることを注意喚起しましたが、その年に消費生活用製品安全法による規制が設けられ、磁石の大きさや磁力が基準を満たさないものは販売できなくなりました。

令和7年(2025年)12月からは、3歳未満の子ども向けのおもちゃや乳幼児用ベッドが「子ども用特定製品」として指定され、安全基準に適合した製品にのみ「子供PSCマーク」が添付されます。これは、欧米等の諸外国ではおもちゃ等の子ども用製品に公的な安全基準があるのに比べて、日本ではそのような基準や規制がなく、安全性を確認できない製品が販売されたり、インターネットで海外から安全が保障されていない製品が簡単に購入できてしまうということが背景にあります。

お子さんのおもちゃやベビーベッドを選ぶ際は、この「子供PSCマーク」を必ず確認してください！



※このマークが目印です！

くらし支援課では、これらの特定製品を販売している店舗に対して定期的に立入検査を行い、マークが適切に表示されているかを確認したり、消費生活相談を通じて得た事故情報等を国に報告するなどにより、皆さんの暮らしと安全を守る取り組みを行っています。

経済産業省

子供PSCマークをご確認ください



政府広報オンライン

乳幼児のおもちゃを選ぶときは必ず確認



豊中市立生活情報センター

くらしがん

電話

06-6858-5073

FAX

06-6858-5095

〒560-0022 豊中市北桜塚2丁目2番1号 (毎月最終日曜日及び年末年始は休館します)

