

## 5 契約にかかわるトラブルは？



一度購入の契約をしたら、どんなことがあっても解約できないよ。

ウソ!

訪問販売や連鎖販売取引(いわゆるマルチ商法など)等の場合はクーリング・オフができます。



返品に応じてくれない。



大量に買わされた。



申込みをした商品が届かない。

様々な事業者が健康食品を販売しています。中でも、巧妙なトークや手口で勧誘する訪問販売(キャッチセールス、SF(催眠)商法など)や連鎖販売取引(いわゆるマルチ商法など)等によるトラブルが多く見受けられます。

実際に起きた被害事例を見てみましょう。

自宅に来た販売員に勧められダイエット食品と下着を買った。販売員の巧みなトークで、約64万円もの契約をしてしまったが、後で考えたらそんなに大量に必要ないと思い、解約を申し出た。健康食品は2箱のうち2瓶分開封してしまい開封分だけを支払うつもりが、2瓶ではなく2箱分、18万円もの支払いを要求された。

### クーリング・オフ記載例

郵便はがき	
切手	□□□□□□□□
・住所 ・氏名	販売会社名 東京都〇〇区〇〇一
申込日 平成〇〇年〇〇月〇〇日 契約解除(申込)撤回通知 ・取扱店名 ・取扱店所在地 ・電話番号 ・商品名 (右記日付の契約は解除します。 (申込みは撤回します。))	

健康食品に限らず、商品等を買うということは契約行為に当たります。

訪問販売や連鎖販売取引等で購入した場合には、クーリング・オフという、一定期間、無条件で解約できる制度がありますが、店頭販売や通信販売の場合は一方的な解約はできません。

そのため、契約は、パンフレットや契約書をよく確認してから慎重に行いましょう。

クーリング・オフの際には定められた様式はありません。

証拠として両面をコピーし、「特定記録郵便」か「簡易書留」で事業者に郵送します。(クレジット払いの場合には、クレジット会社へも送付すると確実です。)



## クーリング・オフの適用には販売方法、期間等の条件があります。



## 返品するには一定のルールがあります。

通信販売で購入した場合、商品の引渡しを受けてから8日間は売買契約の申込みの撤回または売買契約の解除ができます(送料は消費者負担)。

ただし、事業者が通信販売の広告に返品特約(「商品に瑕疵がない場合、返品できません」等)を表示していた場合には、特約が優先されます。



### (1) 対象となる販売方法等

訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供(エステティックサロン、語学教室、家庭教師派遣、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス)、業務提供誘引販売取引

### (2) 期間・方法

クーリング・オフができることを示した書面を交付された日を含め8日(連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引は20日)以内に、配達記録郵便で解約通知を発信すれば無条件で解約できます。

### (3) 特定商取引に関する法律では以下の場合にはクーリング・オフはできません。

- ア 他の法令で消費者の利益の保護が適切に図られているもの(金融商品取引法等)
- イ 現金取引でその総額が3千円未満
- ウ いわゆる消耗品(健康食品、化粧品等)で、使用又は一部を消費した場合(連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引を除く。)※開封した最小単位のみ負担となる。
- エ 契約の締結後、直ちに行うことが通例である役務(キャッチセールスで行われる飲食店、マッサージ等)
- オ 乗用自動車、乗用自動車リース
- カ 速やかにサービスを提供しないと消費者に著しく不利益になるもの(電気、葬儀等)

## 困った場合は消費生活相談窓口へ相談しましょう。

これまで健康食品に関しては、左のページの被害事例のように、量が多すぎるなどのほか、言われたような効能や効果がない、具合が悪くなった、あまりにも高額であるなど、売り方に問題があるケースも報告されています。返品を断られた場合でも、このように売り方に問題がある場合には、解約交渉が可能ですので、最寄りの消費生活相談窓口早めに相談しましょう。