

令和 6 年度の相談事例とポイント

1 「訪問販売お断りステッカー」を掲示している消費者への勧誘

【相談内容】

訪問販売お断りステッカーを消費者センターからいただき、父の家の玄関ドアに貼っていた。その後も訪問販売はなくなり、数日前に父が景品を渡されて 6 か月の新聞購読契約を交わしてしまった。父が利用しているヘルパーから連絡があり、クーリングオフし景品も引き取ってもらった。父は認知症気味で対応してしまうので、訪問販売をやめさせる方法はないか。

【問題点】

勧誘や契約締結を望まない旨の意思表示をしている消費者への訪問販売

【ポイント】

- ・勧誘等を望まない旨の意思を示す方法は、口頭に限らず書面等でも構いません。
- ・「訪問販売お断り」等のステッカーや文書が玄関や集合住宅の入口等に掲示されている場合には、原則として当該建物の在住者全員による勧誘拒絶の意思表示と解されます。

2 美容医療などのトラブル

(1) 矯正歯科

【相談内容】

マウスピースによる歯科矯正の治療費 110 万円をクレジットカードで支払って契約し、3 か月後に治療計画が出来上がった。「治療費を全額返金できないことに同意します」という同意書にサインしたのが気になっていたが、高額なので解約したいと思い直し、残りの金額を返してほしいと病院に伝えた。病院からは「当院ではキャンセルはできない」と言われた。解約したい。

【問題点】

合理的理由もなく解除権を制限したり高額な解約料を支払わせたりする契約内容

【ポイント】

- ・本事案は美容医療ではないため特定商取引に関する法律（以下「特商法」という。）の適用がなく、一般にクーリング・オフや契約書の交付義務、中途解約のルール等は適用されません。
- ・「歯牙を漂白するための医学的処置」は美容医療になります。

(2) 歯のセルフホワイトニング

【相談内容】

インターネット検索で見つけた無料体験を申し込んだ。店舗に出向くと、「無料体験は継続契約をする人しか受けられない」と言われ、契約してしまった。インターネットで悪い評判の書き込みを見つけ、信用できなくなり行かなくなった。その後、事業者から月会費が支払われていないと連絡があったが、月会費を払わずに解約したい。支払わなければならないか。

【問題点】

無料体験のため来店した消費者に対し、契約を締結しなければ無料体験は受けられないと誤認させる説明

【ポイント】

- ・本事案は、歯のセルフホワイトニングのいわゆる「セルフエステ」のトラブルで、自身でエステ機器等を使用するため特商法の適用がなく、先の矯正歯科と同様に一般にクーリング・オフや契約書の交付義務、中途解約のルール等は適用されません。
- ・セルフエステは安価で手軽に試しやすいため 20 歳代前半の相談者が多く、契約期間や違約金の有無をしっかりと確認することが重要です。

(3) 特定適格消費者団体（ホクネット）との連携

美容医療等に関するトラブルについては、ホクネットと情報共有を図り、どのような点が札幌市の条例上違反しているのか同団体から助言をいただいたうえで指導を行っています。

(4) その他

美容医療等に限らずサービスを提供する事業者を選ぶ際には、インターネットが欠かせないツールとなっています。検索・予約サイトの運営会社は、同サイトを利用する事業者に対し広告表示のルールを守らせることが必要です。