

○訪問販売・商品送り付け・契約トラブル

事例 1

相談概要

3 日前に、ある新聞社の勧誘員が来て、景品をたくさん渡されしつこく勧誘された。仕方なく 6 ヶ月の契約をしたが解約できるか。渡された景品の一部は開封済である。
(50 代・男性)

処理結果

クーリング・オフの適用期間（商品の契約から 8 日間以内）であったので、クーリング・オフ制度の特徴や方法を説明し、すぐ処理するよう助言した。

事例 2

相談概要

布団屋の業者を名乗る二人の男性営業員が家に訪れ、玄関の鍵が開いていたので了解も取らずに勝手に部屋に入ってきた。
一人が二階へ上がり勝手に布団を居間に持ってきて、クリーニングを勧めてきたが、あまり使用していないのと一度は断ったが、布団カバーを無料でもらってしまい、断りづらくなってしまい仕方なく契約をしてしまった。
後日、クリーニングから戻ってきた布団の請求が 15 万ほどだった。
高額だと思ったが仕方ないのでその場で支払いを終えた。
戻ってきた布団の中身を見てみると、頼んだ覚えのない敷きパットが入っていた。
返品及び返金をしたいが、どうすればいいか。
(80 代・女性)

処理結果

契約した書類を相談者に見せてもらおうと、布団のクリーニングではなく、敷きパットの購入の契約になっていた。
販売事業者を確認したところ、当初から敷きパットの販売の勧誘だったと返答があった。
ただ、相談者が返品及び返金を希望するのであれば無条件で契約に応じるとのことだったので、後日布団を返品し代金も返金された。
相談者には、玄関にしっかり施錠し訪問販売員が来ても安易にドアを開けず、なるべくドア越しやインターフォンなどで会話するよう助言した。

事例 3

相談概要

屋根から落ちた雪の除雪を業者に依頼し請求書が届いたが、金額が納得できない。
同業者の相場などはあるのか教えてほしい。 (70代・女性)

処理結果

センターから数社に相場を聞いたが相場はないとのこと。
相談者には、事前に見積りを取り、納得したうえで依頼した方がよいと助言した。

事例 4

相談概要

ネットショッピングで、冷凍庫を注文し代金を前払いしたが、
商品が届かず連絡もつかない。
よくよく見てみると、振込先口座名が中国人のような名前であり、サイトも少し
日本語がおかしい点があった。
会社の電話番号や住所の記載はなく、連絡を取る手段がない。
どうすればよいか。 (60代・女性)

処理結果

電話番号や住所がわからない状態で連絡がつかない場合は、解決が難しい。
今後、連絡先の記載がない業者などへの注文は慎重に行うように助言した。

○アダルトサイト・インターネット通信サービス

事例 1

相談概要

スマートフォンを操作しているうちに、「18歳以上ですか」と表示され、誤って「はい」をクリックしたら登録完了画面になった。

「登録取消するためには表示された電話番号に電話してください。」と書いてあったので、翌日電話したところ、登録が完了しているため24時間以内に99,000円払うように言われた。

さらに翌日に遅れると29万円になるとも言われた。

払わなければならないのか。 (10代・女性)

処理結果

まず電子消費者契約法について説明し、契約は双方の合意に基づいて成立するもので、消費者の契約意志を確認するためや、誤って操作した場合のために、登録について訂正する画面を設けることが義務付けられています。

よって、その画面がない場合は一方的に契約の成立を主張してきても、契約は成立しない。

今回の場合は、契約が成立しているとは思えないため、支払い義務はなく無視するよう助言した。

事例 2

相談概要

スマートフォンに、サイト料が未払いのため身辺調査開始・訴訟の手続きなどと書かれた身に覚えのないメールが届いた。

どうしたらよいか。 (40代・女性)

処理結果

相談者には心当たりがないということから、メールに返信したり、書かれている電話番号などに絶対連絡しないよう指示し、

また、メールアドレスから個人情報を調べることはできないことを伝え、無視してくださいと助言した。

事例 3

相談概要

家で使っているインターネットについて、今使っているプロバイダよりより料金が安く、速度も速くなると説明された。現状のプロバイダには不満もなかったが、料金が安くなるならとプロバイダの変更を了承した。

冷静になり、解約したいと思い電話したが、契約が成立済みなので解約すると違約金 9,500 円かかると言われた。

違約金の説明などは電話の際に一言もなかった。どうすればいいか。（60 代・男性）

処理結果

プロバイダのような情報通信に関わる商品・サービスの契約はクーリング・オフの規定が適用されない。

電話で勧誘された場合でも、了承すると口頭でも契約は成立してしまう。

料金が安くなるといっても実際に利用してみないとわからない面もある。

情報通信サービスの業者の中には、自主基準で契約後数日なら無条件で解約できる期間を設けている事業者があることを伝えた。

後日、無事違約金なしで解約できたとの報告があった。