

大船渡市消費生活センターにおける相談事例について

気仙地域での消費生活相談は、平成 23 年度まで岩手県（大船渡地方振興局）が行っていましたが、市町村への事務移管により、平成 24 年 4 月に大船渡市消費生活センターを設置し、気仙 2 市 1 町の共同運営により相談業務を行っています。特に相談の多い事例について、紹介します。

【1】 ネット通販による定期購入の契約トラブル	
契約者の年代	10 歳代～
(事例)	<p>スマートフォンで《化粧品が今だけ通常価格の 95% オフ！》という広告を見つけた。お得だと思い 1 つ購入したところ、後日「2 回目の商品を発送した」というメールが届いた。</p> <p>業者に問い合わせると、定期購入になっていることが分かり「3 回購入しなければやめられない」と言われた。2 回目以降は通常価格なので高額になる。</p> <p>一度だけ購入したつもりが定期購入契約だったので解約したい。</p>
購入商品の例	脱毛クリーム、健康食品、歯磨き粉など
同様の事例	<p>①定期購入契約を解約するためにかけた電話が繋がらない。</p> <p>②定期購入契約を解約したにも関わらず、料金を請求されている。など</p>
対応方法	<p>通信販売の場合、クーリング・オフが適用されず、解約や返品の内容は販売店の規約に沿うことになるので、まずは規約を確認しましょう。</p> <p>特定商取引法の改正で、最終確認画面で申込内容を明確に表示しなければならず、誤認させる表示により申し込みとなった場合には取り消しとなる可能性があります。</p> <p>【未成年者の場合】 契約当事者または親権者から未成年者取り消し権の行使を行うことができます。</p> <p>【販売店に電話が繋がらない場合】 FAX、メール、書面で連絡してみましょう。</p> <p>【代金が請求されている場合】 請求内訳を確認しましょう。</p> <p>※支援が必要な相談者の場合は、センターから業者に連絡しています。</p>

【2】 海産物の購入を勧める電話勧誘販売	
契約者の年代	70 歳代
(事例)	<p>スマートフォンや携帯電話に「以前、海産物を買ってもらったことがある。コロナの影響で売り上げがない。安くするから買わないか」と電話があった。</p> <p>以前、旅行先から海産物を送ったことがあったので、その業者だと思い購入を了承。業者から「着払いで送る。代金は 1 万 5 千円。10 日後に到着する」と言われた。その後、家族に話したら反対され、着信番号に断りの電話をかけたが応答なし。</p> <p>その後、知らない電話番号から複数の着信履歴あり。</p> <p>電話番号を検索したが業者名もわからない。</p>
購入商品の例	ズワイガニ、松前漬、塩辛、アワビ

対 応 方 法	<p>電話で契約した場合、法律に定める書面を受け取った日から数えて8日以内であれば、クーリング・オフ通知を送付しましょう。</p> <p>【業者が申込確認の電話をかけてきた場合】 業者名や所在地などを聞き取った上で、キャンセルしましょう。また、併せてクーリング・オフ通知を送付しましょう。</p> <p>【申込確認の電話がなく、キャンセルもできずに荷物が届いた場合】 荷姿や形状を写真等で記録に残した上で、受け取りを拒否しましょう。さらに発送元の業者にクーリング・オフ通知を送付しましょう。</p> <p>※一方的に商品が送りつけられた場合は、直ちに処分することが可能なので、処分方法は相談者に任せています。請求されても支払う必要はありません。</p> <p>処分する際には、念のため形状や荷姿、処分方法は記録に残すことを勧めています。</p> <p>稀に、親族や知り合いからの贈答品だったというケースもあることから、心当たりの人物に確認することを勧めています。</p>
---------	---

【3】 偽通販サイトとの契約トラブル	
契約者の年代	30 歳代～60 歳代
(事例)	SNS 広告にあった大手百貨店のサイトで、ハイブランドのバッグや財布をネット注文したが、偽サイトだった。
購入商品の例	バック、財布、靴など
同様の事例	<p>① SNS 広告にあった大手百貨店のサイトで、大幅な割引のブランド品を代金引換払いで注文したが、偽通販サイトだった。</p> <p>② ハイブランド店を騙った通販サイトに注文してしまい、偽物が届いた。</p> <p>※決済情報を搾取され、不正利用されたケースもあります。</p>
対 応 方 法	<p>通信販売の場合、クーリング・オフが適用されず、解約や返品の内容は販売店の規約に沿うことになります。</p> <p>商品が発送される前にキャンセルメールを送信しましょう。万が一、荷物が届いた場合には送り主を確認し、注文した大手百貨店でないのであれば荷姿を写真等で記録に残した上で、受け取りを拒否しましょう。消費生活センターでは、偽物か否かの判断はできません。</p> <p>【クレジットカード決済をした場合】 カード会社に申し出をしましょう。 不正利用された場合は、カード会社への調査依頼と警察への被害届を出しましょう。</p>

【大船渡市消費生活センター TEL27-3111(内線 134)】