

こんな相談がありました！

よくある相談の一部を紹介

定期購入だった健康食品

Q スマートフォン（インターネット）上の広告に、ダイエットサプリが「初回お試し 980 円」とあり、初回だけのつもりで注文。ところが翌月も商品が届き、高額な請求書が入っていた。返品したいと思い業者に問い合わせたところ、「初回を安価で購入できるのは、4 回の定期購入が条件になっており解約できません」と説明された。後で、広告をよく見たら、確かに記載されていた。解約できないか。



大手サイトをかたる未納料金請求

Q スマートフォンに、大手通販サイトを名乗り、「有料動画の未納料金があります。本日中に連絡なき場合は法的措置を取らせていただきます」という SMS（ショートメッセージサービス）が届いた。身に覚えがないが、記載の電話番号に問い合わせた方が良いか。



消費生活相談員

A 最近、同様の相談が増えています。問い合わせると、個人情報聞き出されたり、高額な金額を請求される場合があります。送信元の名前などに聞き覚えがあっても安易に信用しないことです。身に覚えがない場合は絶対に連絡してはいけません。心配なときは総合相談室にご相談ください。

はい！ はこちら総合相談室

総合相談室のあっせん事例
ーある日の相談の「コマー」

訪問業者に、貴金属 10 点を 500 円で売却してしまっただ！！
(60 代、女性、電話相談)

相談員 はい、総合相談室です。

相談者 おととい、買い取り詐欺のような被害に遭ったんです！

相談員 詳しくお話しください。

相談者 事前に電話連絡があった業者が訪問して来たんです。電話では、故障したパソコンなどを買い取ってくれる、という話だったので準備していたのですが、それには見向きもせず、「他にないですか。ちょっと邪魔させてください」と家に上がられてしまったんです。

相談員 随分強引ですね。貴金属はないか、と聞かれませんでしたか。

相談者 はい。「アクセスリーとかはないです

か」と聞かれ、奥の部屋から小物入れを出して見せたんです。指輪やネックレス、時計などが入っていて、売るつもりはなかったんですが、約 10 点を 500 円と査定され、あつという間に持って行かれてしまったんです。後で、夫からプレゼントされた大事な指輪も入っていたことに気付いて、とても後悔しました。できたら、全部返して欲しいです。

相談員 分かりました。業者と連絡が取れば、クーリング・オフ（無条件で解約）ができるケースと残ります。業者は、何か書面を残して行きましたか？ 電話番号の記載などがあれば、当室から連絡を取ってみます。

あっせん内容

その後、相談者から契約書を FAX で送ってもらい、当室から業者の連絡先に電話をかけましたが、誰も出ませんでした。まずは、クーリング・オフの通知を業者宛に出すよう、相談者に伝えまし

た。間もなく、業者から当室に折り返しの電話が入りました。相談者が解約を希望していることを伝えると、業者は「クーリング・オフに応じません。すぐに物品を返却しに伺います」とのことでした。相談者は、自宅に業者が再度訪問することを拒んだため、市役所に相談者と業者に来ていただき、相談員が立会いの下、物品を返却してもらい、業者に 500 円を返しました。

ポイント

訪問購入の場合、飛び込み勧誘は法律で禁止されています。必要がなければ、電話勧誘があった時点できっぱり断りましょう。

契約を交わした日から 8 日間は、クーリング・オフによる解約が可能ですし、物品の引き渡しも拒否できます。

売却の際は、必ず業者から契約内容が記載された書面をもらいましょう。業者の連絡先が分からないと、解約交渉などができません。

クーリング・オフ！

賢い消費者になるための出前講座を利用してみませんか

総合相談室では、消費者被害を未然に防止するため、地域の集まりなどに講師を派遣する「消費生活出前講座」を無料で行っています。替え歌や寸劇などを交えて、楽しくまじめにお話しします。小学生を対象とした講座もありますので、ぜひ活用してください。

- 対象団体 町内会、自治会、老人クラブ、子ども会、放課後子ども教室、放課後児童クラブなど
- 内容 成人向け……いろいろな悪質商法の手口や被害と対処方法、最近の消費者相談事例など
子ども向け…お金の使い方や大切さについて、イラストやおこづかい帳などを使って学ぶ
- 申し込み方法 本庁市民課総合相談室で配布している講座申込用紙に必要事項を記入し、ファクスまたは直接提出
※電話での仮予約可
※派遣は原則として平日の昼間。休日や夜間などを希望する場合は要相談
- 問い合わせ・申込先 本庁市民課総合相談室（内線 141、FAX 1991）



出前講座の様子

はい！ はこちら総合相談室