

相談事例

事例1 スーパーが倒産、商品券は紙くずなの？

相談内容

買い物に行ったらお店が閉まっていた。倒産したらしい。使っていない商品券を持っている。本社に電話をしてもつながらない。どうすればよいのか。商品券はこのまま紙くずになってしまうのか。

(30歳代 女性)

【処理概要】

商品券は、贈答用として便利に利用されています。しかし、発行者が破綻すると利用できなくなります。商品券の発行者が破産または解散した場合、通常は他の債権者と同様に発行者が行う破産または清算手続きに基づいて債権の申し出を行い、配当を求めていくことになります。

【解説】

発行者が倒産したときの消費者救済手続き



発行者が「資金決済に関する法律」に基づき、発行保証金の供託を行っている商品券については、その発行保証金について他の債務者に先立ち弁済を受けることができます。

手続きは、発行者の本店所在地を管轄する財務(支)局、沖縄総合事務局が、60日以上の間をあらかじめ官報に公示し、商品券の所有者から債権の申出を受けます。ただし、発行者が保証金を供託していない場合など、払い戻しが受けられない場合があります。また、上記保証金の範囲内で払い戻しされますので、商品券の額面全額は還付されません。

発行者が倒産するリスクに備えて、商品券は早めに使用することをお勧めします。特に発行の日から6か月以内に限り使用できる期限付商品券は、「資金決済に関する法律」は適用されませんので早めに使用してください。

発行者が倒産しても商品券が直ちに紙くずになるわけではありませんが、債券の申出には商品券そのものが必要になります。また受付には期間が定められており、期間を過ぎると払い戻しが受けられません。

事例2 悪質な廃品回収サービスにご注意！

相談内容

「不用品を無料で回収します」と車が回ってきたので、壊れたテレビや冷蔵庫、家具を出した。車に積んだとたん「回収費用として軽トラ1台分で10万円」と請求された。びっくりして断ると「一度積んだら降ろせない」と言われ、仕方なく手元にあった8万円にまけてもらい支払った。あまりに高額すぎる。

(80歳代 女性)

【処理概要】

領収書には、連絡先の住所も電話番号も記載されていませんでした。こういった場合、どうすることもできません。

【解説】

自分から業者を呼び止めて依頼した場合、特定商取引法の訪問販売に該当しないので、クーリング・オフはありません。しかし、「無料」と宣伝しているのに「有料」であった場合など、依頼した取引と内容が違い不意打ち性がある場合は、該当することもあります。

名前や連絡先を名乗らずに強引に回収し、高額請求する悪質な業者は、交渉したくしても交渉できません。依頼する際は、下記の点に気をつけましょう。

- ① 積み込む前に不用品を見せて、事前に料金を確認しましょう。
- ② 業者の名前や住所を確認し、有料なら必ず領収書を求めましょう。

家電リサイクル法により、テレビ、エアコン、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機、衣類乾燥機を廃棄するにはリサイクル料金が必要です。不用品の処分方法については、お住まいの市役所・町役場に問い合わせ、ルールに従って行いましょう。



事例3 店舗販売での契約トラブル！

相談内容

先日、お店に展示しているテレビを買ったが、友人から譲ってもらったことになったので、お店に返品したいと申し出たら、「返品できない」と言われた。未使用だし契約書も書いていないのに、どうして返品できないのか？

店は交換や返品を受ける義務はないのか？

(30歳代 男性)



【処理概要】

店側には返品・交換に応じる義務はありません。店舗販売で購入した商品を返品・交換できるかどうかは、そのお店のサービスになります。

【解説】

私たちは「もの」や「サービス」を販売店から買っています。この行為は契約行為にあたります。つまり、“スーパーで野菜を買う”“電車を利用する”“ビデオを借りる”といった行為も契約になります。日常何気なく契約行為を繰り返し行っています。契約書は契約内容を確認するために作成するものです。つまり、お互いの意思の合意があれば口頭でも契約は成立します。

店舗販売で購入した場合にも、クーリング・オフ制度の活用をと思われがちですが、クーリング・オフが適用されるのは、電話勧誘や訪問販売などにより、購入者側の意思ではなく販売者側からの突然の働きかけにより商品を購入した場合（不意打性がある場合）に限られます。

購入者側の意思で販売者側に働きかけ、商品を購入した場合（購入する契約を結んだ場合）は、不良品だったときや誤出荷の場合を除き、返品・交換はそのお店のサービスとなり、あくまで店側には返品に応じる義務はありません。

店舗販売の場合、返品できるかは店側の合意がないと難しくなります。強迫や詐欺などの行為があった場合や、法律で決められた特別な理由がなければ、解約するためにもお互いの合意が必要になります。店舗で物を買う場合も、内容をよく確認しましょう。

事例4 簡単にお金が借りられなくなるの？

相談内容

現在、キャッシングをよく利用している。

先日、カードキャッシングを利用している信販会社から、年収等を証明する資料の提出を求める旨の書類が送られてきた。また、ニュースなどで法律が改正され、借入のルールが変わるので、新たな借入が制限されると聞いた。今後新たな借入ができなくなるのではと不安。

(60歳代 女性)

【処理概要】

改正貸金業法が、平成 22 年6月に完全施行されました。原則として借入総額は年収の3分の1までとなること、また1社で 50 万円を超える、または他社と合わせた借入総額が 100 万円を超える借入の場合は、貸金業者に対して源泉徴収票等資力を明らかにする書面の提出が必要になります。

今後新たな借入は難しい可能性があります。

【解説】

返済能力を超えた借金を重ね、多重債務に陥る人が多くいます。このため、22 年6月から借り過ぎ防止の観点から貸金業者からの借入額が制限されました。なお住宅ローンや自動車ローン等、借入総額から除外されるものもあります。

くれぐれもローン・キャッシングを利用するときは、今本当に必要なお金なのか、毎月の返済額に無理がないかなど冷静に考えることが大切です。



事例5 太陽光発電システム、本当にお得？

相談内容

5日前に自宅に業者が訪れ、「太陽光パネルを設置してオール電化にしないか」と勧められた。「国から補助金が出るので、今なら通常よりも安くできる。早い者勝ち」「電力会社に売電できるので、月々の支払いも現在の光熱費と実質変わらないので大丈夫」と、説明を受けた。工事費は約380万円で15年のクレジット契約を結んだ。後でよく確認すると、手数料を含めた総額は約500万円と高額で、本当にメリットがあるのか疑問。解約したい。

(20歳代 男性)

【処理概要】

訪問販売の場合、契約書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフができます。書面でクーリング・オフの通知を出すようにアドバイスしました。



【解説】

一般住宅の太陽光発電システム設置については、国が補助金を出すなど普及拡充が進められています。しかし、この事例のように問題のある販売方法による被害が、最近増えています。「今なら通常より安くなる」「早い者勝ち」など、契約を急がせるような説明や、クレジットの支払いが売電収入でまかなえるかのような過剰なセールストークに問題があります。もしクーリング・オフ期間を過ぎた場合でも、このような勧誘があった場合は、業者と解約を求めて話し合っていくことになります。

太陽光発電システム設置にかかる費用は高額で、ソーラーパネルを設置する建物の耐久性など建築上の注意も必要です。また、国の補助金を利用して設置すると、一定の期間は売却など自由に処分することはできません。設置する場合は、売電のシステムや自分の家の電気料なども含め、事業者の話を鵜呑みにせず、十分情報収集をして、複数社から見積もりを取るなど、慎重に検討しましょう。