



こわい

不用品ではなく 貴金属を強引に買い取られた

不用品を買い取りますとの電話がかかってきた。まとまった不用品を処分するよい機会と思い、自宅に来てもらったら、「貴金属を見せて欲しい」と言われ、家の中にあつた思い入れのある指輪などの貴金属を見せると、強引に買い取られてしまった。業者が帰った後、買い取られた品を取り戻したいと思ったが、連絡先もわからず、取り戻すことができなかった。

【解説】

訪問購入の際に、強引に貴金属やブランド品等を買取られてしまうトラブルです。訪問購入とは、消費者の自宅を購入業者が訪問し、物品を買い取ることで、「訪問買い取り」や「押し買い」とも呼ばれます。



身に覚えのない事業者と契約していた

大手電話会社を名乗る事業者から、インターネット料金が安くなるとの電話があつた。途中電話が転送され、言われた番号を伝えたところ、後日、自宅に登録完了通知が届いた。契約後料金が安くならなかったので、確認の電話をしたところ身に覚えのない事業者と通信契約を結んでいたことが分かった。慌てて契約解除したところ、高額な契約解除料を支払うこととなってしまった。

【解説】

光回線サービスの卸売りについて十分な理解がないまま契約してしまったことによるトラブルです。NTT西日本が光回線サービスの卸売りを始めたことで多くの事業者が自社のサービスと光回線をセットにして販売しています(光コラボといいます)。転用承諾番号という番号を伝えることでサービスの乗り換えが可能となっています。



クーリング・オフができない

インターネット通販でスニーカーを購入。届いてから商品を確認したところ、サイズが合わなかったため、クーリング・オフをしようと思ひ、販売先に連絡したところ、「インターネット通販はクーリング・オフ対象外なので、クーリング・オフはできません」と言われ、返品できなかった。

【解説】

通信販売にクーリング・オフの制度がないことを知らないことによるトラブルです。クーリング・オフは訪問販売などの不意打ち的な販売方法や仕組みが複雑で契約内容を理解するのが難しい取引などに設けられています。



定期購入が解約できない

インターネット通販で健康飲料を定期購入した。4回目が届いた後、解約したいと申し出たところ、すでに5回目の発送準備に入っているため5回目が届いてから1週間以内に電話で解約を申し出るようにと言われた。商品到着後、何度も電話するが、一向につながらず解約できなかったため、今も購入を続けてしまっている。

【解説】

解約をしようと電話をしても、事業者につながらない間に指定された解約申請期間が経過してしまったという定期購入に関するトラブルです。「お試し価格」や「初回実質0円(送料のみ)」など通常価格より低価格で購入できることが強調して表示されていますが、低価格で購入するためには「4カ月以上の継続が条件」など定期購入が条件となっています。



契約事例 4選

その話

【事例別対応策】

○不用品ではなく、貴金属を強引に買い取られた
 不要な勧誘はきっぱり断り、売るつもりのないものは見せないようにしましょう。売却したときは、契約書を受け取りましょう。なお、書面を受けた日を1日目として8日間はクーリング・オフができるほか、物品が手元があれば物品の引き渡しを拒むことができます。

○身に覚えのない事業者と契約していた
 光回線サービスの勧誘を受けた際は、必ず現在の契約内容と契約する事業者名やサービス内容を確認しましょう。他の事業者に乗り換えた場合、NTT西日本との契約はなくなります。また、後日郵送で届く契約書などを受け取った日から8日間は初期解除制度を申し出ることで契約を解除することができます。

○クーリング・オフができない
 広告などに消費者都合の返品の可否とその条件などの返品特約があるか確認しましょう。消費者はその特約に従うことになります。なお、申し込み画面に「返品不可」などの表示がない場合は、送料を負担することで、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば返品をすることができます。

○定期購入が解約できない
 購入の際は解約・返品についての条件を確認しましょう。また、事業者のホームページで電話以外の解約申請方法がないか確認しましょう。



危険!

【契約とは】

契約とは、法的拘束力を持つ約束のこと。契約は当事者の合意により成立します。また、口約束でも成立します。(原則、契約書がなくても、印鑑を押していなくても契約は成立します)

契約は法的な責任を伴うので、原則として、一方の都合だけで勝手に解消できません。



消費者



買います (申し込み)

事業者



売ります (承諾)

【契約時の留意点】

- ・パンフレットやインターネットなどで情報を集める
- ・事業者の説明を受け、契約内容を検討する
- ・契約内容の交渉を行う

【事業者の責務】

- ・消費者に対して、十分な情報提供を行う
- ・勧誘や広告などで商品情報や契約内容、取引条件を適正に表示する

合意
 契約成立

「それ詐欺かもしれません！」メールやはがきによる架空請求に注意しましょう。

公的機関に類似した名称や実在の事業者をかたって、さまざまな名目でメールやはがきで通知が送られてくることがあります。そこに書かれた電話番号に電話をすると、示談金などを請求されたり、個人情報把握される可能性があります。身に覚えのない請求には慌てず、無視をしましょう。困った時は消費生活センターに相談しましょう。

【契約クイズ】

- ①～⑥のうち「契約」になるものはどれでしょう。
- ①コンビニでおにぎりを買う
 - ②コインロッカーに預ける
 - ③洋服をクリーニングに出す
 - ④レンタルショップでDVDを借りる
 - ⑤電車に乗る
 - ⑥映画館で映画を見る

◎正解「①②③④⑤⑥」



城陽市消費生活展



「楽しく学ぼう消費生活」
 ～消費生活の基本 契約について学ぼう～

- 城陽市消費生活センター
 「消費生活クイズラリー、消費生活に関するパネル展示、アンケートなど」
- 製品評価技術基盤機構 [NITE(ナイト)]
 「事故品展示、パネル展示、パンフレット配付など」
- 公益社団法人 消費者関連専門家会議 [ACAP(エイキャップ)]
 「お客様の声を生かした製品展示など」

11月3日(祝) 10:00～16:00
 (文化パルク城陽西館3階会議室)
 JOYO産業まつりと同時開催

アンケートにお答えいただいた人には粗品をプレゼント!!



【ご案内】

消費生活センターでは、毎月15日号の広報じょうようで「くらしの110番」としてさまざまな相談事例を紹介しています。バックナンバーは消費生活センターのホームページ(<http://www.city.joyo.kyoto.jp/shouhi/index.htm>)でご覧いただけます。