

幕別町消費者被害防止 ネットワークニュース 第28号



お試しのつもりが いつの間にか定期購入に!?

カタログやテレビ、インターネットの通信販売で「お試し価格」「送料のみ」などと表示された健康食品や化粧品などを一回きりのつもりで購入したのに、その後、商品が何度も送られるという定期購入の相談が複数寄せられています。

例えば、お試し価格で健康食品を購入したら、後日また同じ商品が届き、事業者に確認の電話をしてもなかなかつながらず、やっとつながると「最低3回は購入する契約になっている」といわれて解約を拒否されたというものです。

定期購入の問題点は?

- ① 定期購入の表示がわかりにくく、商品が届いてから定期購入と気づくことがある。
- ② 解約に関する表示がわかりにくく、自分で送付停止の手続きをしないと自動的に毎月送られてくる。
- ③ 解約しようとしても事業者と連絡が取れないことがあり、解約時に割高な料金を請求されることがある。

このように、定期購入は問題が多かったため、昨年12月から事業者にはカタログやテレビ、ネット通販の広告に定期購入であることや支払総額、契約期間などの販売条件をわかりやすく表示することが義務付けられました。また、申し込みの最終段階で契約内容を全て表示しないことは、消費者を勘違いさせて申し込みをさせる行為にあたるとして禁止されました。

対処法は?

商品を注文する際は定期購入が販売条件になっていないかよく確認しましょう。また、定期購入期間内に解約・返品ができるかなどの契約条件も必ず確認し、申し込み時は申込書控えや最終確認画面、通話記録など証拠になるものは残しておきましょう。

トラブルが生じた場合は早めに消費生活センターにご相談ください。



相談事例紹介

知人の紹介で展示会に行き高額商品購入

今月の相談

知人に誘われホテルで実施中の展示会に行きました。知人の友人という販売員が、痛い部分に貼れば治ると説明しながら磁気治療器を貼ってくれた。その時は楽になった気がして高額だったを購入して帰った。翌朝、湿疹ができて肌にあわないと思い、解約を申し出たが貼ったものは解約に応じられないと言われた。

このご相談は、短期間で行われた展示会で、商品を自由に選べないなどの理由から法的には「訪問販売」に該当し、クーリング・オフできる可能性があります。また、相談者は試供品を貼ってくれたものと思っており、自分の購入した箱の中から勝手に抜き出し貼られたものとは思いませんでした。お店側の人が説明の為に開封し使用したものは、それを理由に返品拒否はできません。

センターから業者へこれらを踏まえ交渉を行う事になったのですが、直前に知人との人間関係を尊重するが故、断る勇気も必要です。

「今回は勉強代と思って、事を大げさにしたくない」との意向から相談中止となりました。ご高齢の方は、「悪いのは自分」「人間関係のトラブルを作りたくない」という理由から、家族にも隠して一人で抱え込むケースが多いのも特徴とされています。家族間では普段から「話しやすい環境」を心がけ、見守るようにしましょう。

☎幕別町消費生活センター(☎55-5800)

地区	相談受付	場所
幕別	火曜・木曜	幕別町役場 1階相談室
札内	月曜～金曜	札内コミュニティプラザ 消費生活センター
忠類	第2・4水曜	忠類コミュニティセンター
	午前9時～午後4時 (札内:第1・3・5水曜は午後7時まで)	

見守り 新鮮情報

事例1 「消費料金に関する**訴訟最終告知**のお知らせ」と書かれた**ハガキ**が届き、電話をしたら、**弁護士を名乗る者**を紹介され、指示に従いコンビニで支払い番号を伝えて**取り下げ料10万円**を支払った。
(60歳代 女性)

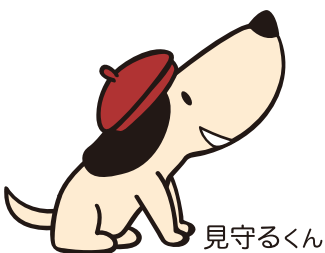
事例2 大手通販会社の名前で**SMS**が届き、身に覚えがなかったが、連絡しないと**法的措置**を取るとあったので電話をしたら、**未納サイト料金を請求**された。**19万円**、さらに**50万円**分の**プリペイドカード**を購入し、番号を伝えて支払った。(60歳代 男性)



架空請求

心当たりのない請求は無視!

ひとこと 助言



見守るくん

- 架空請求の請求手段は、電話、ハガキ、メール、SMS(ショートメッセージサービス)など様々です。
- 実在の事業者名をかたって本物と思わせたり、法的措置を取るなどと記載をしたり、消費者の不安をあおるケースも見られます。
- 架空請求は消費者の情報を完全に特定して送られているわけではありません。連絡してしまうと個人情報が知られ、その情報を元にさらに金銭を要求される可能性があります。未納料金を請求されても心当たりがなければ決して相手に連絡してはいけません。
- 不安に思ったら、すぐにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン 188)。