



拡大版

身近にひそむ 消費者トラブル!!

～相談事例とアドバイス～

岡山市消費生活センターでは、商品やサービスをはじめ消費生活全般に関する問い合わせや苦情など、消費者からの相談を専門の相談員がお受けします。商品やサービスなどについて「おかしいな」「不安だな」と思ったときは、「岡山市消費生活センター」にご相談ください。

..... 定期購入のトラブル



ネットで、通常価格1万円のサプリメントが特別価格980円で購入できるとの広告を見つけ注文した。商品が届いたので飲んでいたら、通常価格で2回目が届いた。販売店に電話をかけたところ、特別価格は4回の定期購入が条件であると言われた。

【ひとことアドバイス】

- 通信販売はクーリング・オフができません。業者やお店の規約に従うことになります。
- 詳細な契約内容は、端のほうや小さい字で書かれていたりすることがあります。
- 念のため、契約内容が書かれている画面や、注文画面は写真やスクリーンショット等で画像を保存しておくようにしましょう。

..... 点検商法



自宅に突然事業者が訪問し「排水管の無料点検を行っている」と勧誘された。無料なら、と軽い気持ちで点検を依頼した。点検後に「詰まりがあったため、洗浄が必要である」と迫られ、高額な洗浄サービスを契約してしまった。

【ひとことアドバイス】

- 突然訪問してきた事業者に安易に点検させないようにしましょう。洗浄などの勧誘をされても、その場では契約せず、複数の事業者から見積もりを取るようにしましょう。
- 事業者の説明をうのみにせず、必要がない契約はきっぱり断りましょう。
- 契約をする場合は、名刺などで契約相手を確認したうえで、契約書を受け取りましょう。
- 作業をした後であっても、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフができます。

クーリング・オフ制度ってどんな制度?



クーリング・オフは、訪問販売や電話勧誘販売などの不意打ち的な勧誘で商品やサービスを契約した場合、後で冷静になって契約をやめたいと思った時に、一定期間内であれば理由を問わず、無条件で申し込みの撤回や契約を解除できる制度です。

クーリング・オフの対象となる取引や期間は、特定商取引法その他の法令などによって定められています。ここでは、クーリング・オフ制度にまつわる事例を2つご紹介します。

【事例①】

昨日、店舗で一目見て気に入った洋服があったので購入した。家に帰ってから実際に着てみると、似合っていないように思えた。しかも、高額で、必要なかったと後悔した。まだ値札をつけたままなので、翌日店舗にクーリング・オフで返品したいと伝えたと、クーリング・オフできないと言われた。

【事例②】

インターネット通販で、靴を購入した。大きめのサイズを注文したが、履いてみると窮屈で足に合わなかった。サイズの大きいものと取り換えてほしいとメールしたところ「返品・交換できない。利用規約にも書いてある」との返事が来た。利用規約を確認すると、確かに返品不可の記載があったため、「それならクーリング・オフしたい」と伝えたと、クーリング・オフできないと言われた。

ポイント

- クーリング・オフは不意打ち的な勧誘により契約した場合などに適用される制度です。通信販売や店舗購入など、じっくりと考えて購入を検討できる場合は法律上のクーリング・オフ制度はないので注意しましょう。
- 返品ができたという話を聞いたことがあるかもしれませんが、それはあくまでお店のサービスです。日頃から買い物は慎重にするようにしましょう。

岡山市消費生活センター

- 受付時間 月～金曜日(祝日・年末年始を除く) 9時～16時
- 利用方法 来所相談、電話相談 ☎086-803-1109
- ※消費者ホットライン ☎188(イヤヤ!)

..... 訪問購入のトラブル



「靴や食器など、なんでも買い取る」と業者から電話があり来訪を許可した。用意した靴は少し見ただけで、「貴金属はないか」としつこく聞いてきた。断ったが長時間居すわられ、しかたなく指輪を見せると強引に買い取られた。

【ひとことアドバイス】

- 電話で靴など不用品を買い取ると言いながら、実際には貴金属を強引に買い取る事例が後を絶ちません。
- 法律で、事前に電話で勧誘した物品以外の買い取りを勧誘することは禁止されています。
- 契約後も、契約書面を受け取った日から8日以内ならクーリング・オフできます。しかし、渡したものが確実に戻る保証はありません。※クーリング・オフ期間中は、商品の引渡しを拒むこともできます。
- 業者の来訪の際には、一人では対応せず、できるだけ近所の人や家族に同席してもらうようにしましょう。

..... 架空請求



契約中の携帯電話会社から「ご利用料金の未払いがあります。支払いが確認できない場合、法的手続きに移行します。以下のURLからご確認をお願いします」というメールが届いた。

【ひとことアドバイス】

- ほかにも、宅配便業者や金融機関、実在する通販サイト名でSMSを送ってくる事例があります。
- 記載されているURLに安易にアクセスせず、事業者の公式サイトから情報を確認しましょう。

実践しよう!

「エシカル消費」

～私たちの消費が社会を変える～

「エシカル消費」をご存知でしょうか?「エシカル」とは、「倫理的・道徳的」という意味で、「エシカル消費」は、人や社会、地域、環境に配慮したものやサービスを選んで消費すること、思いやりの消費とも言えます。私たちは、日々、何かを消費して生活しています。何かを「買う」という行動は、つくった人や企業に利益を与えることになるのです。つまり、私たちの消費行動には、社会を変える力があるということです。

今すぐできる「エシカル消費」

まずはこんなことから始めてみませんか?

- ♡ 必要なものを、必要な分だけ買うように心がける。
- ♡ リユースやリサイクルできる商品を選ぶようにする。
- ♡ フェアトレード商品を選ぶようにする。
- ♡ 福祉作業所などの商品を買う。
- ♡ 寄付付き商品を選ぶ。
- ♡ 伝統工芸品を手にとってみる。



とはいえ、今日からすべての買い物について「エシカル消費」にすることは、現実的に難しいところもあります。

まずは、日々の買い物で、“商品の過去と現在、そして未来”に想いをはせてみていただくこと、そういった視点を持って買い物することが「エシカル消費」の一歩ではないかと思えます。