

まもろうネットニュース第13号

～登別市消費者被害防止ネットワークニュース～

発行日：令和2年1月25日

発行：登別市消費者被害防止ネットワーク

【事務局】登別市消費生活センター（85-3491）

?!「お得にお試しだけ」のつもりが「定期購入に」!?! 解約したくても「解約できない」「高額で支払えない」・・・

インターネット上の販売サイト等や SNS 上の広告等で、「1回目 90%OFF」「初回実質0円（送料のみ）」などといった通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている健康食品や飲料、化粧品の通信販売に関する相談が登別市消費生活センターにも多数寄せられています。

定期購入が条件であることを認識しないまま商品を注文しているケースがほとんどで、解約したいと事業者へ電話で連絡をしても通話中が続きつながらないといった方も多いです。

不意打ち性の高い訪問販売とは違い、通信販売はクーリング・オフの制度はありません!! その商品は本当に何の裏もなく破格の安さで購入できるのか、定期購入が条件となっていないか、契約内容を念入りに確認してから購入に進みましょう。



これって1回限りじゃないの!?! 通販申し込み前の確認ポイント

①最重要!!

1回限りの購入? 継続的な購入?

②継続的な購入の場合、回数は? 解約しないとずっと続く?

③解約方法・条件や返品方法・条件は?

④継続的な購入の場合、総額や一定期間での支払額は?

⑤支払時期や引き渡し時期は? 2回目以降の商品は前回の商品が届いてから何日後に届くの?

消費生活センターに寄せられた相談事例

Q：インターネットを使わないのに・・・Wi-Fi 機器やデータ通信を契約

2ヶ月前、母が電話で「電話料金が安くなる」と勧誘され、何かの契約をしたようだ。部屋に未開封の箱があり、確認してみると室内カメラと Wi-Fi 機器が届いていた。料金は 10 万円と高額で分割払いで支払うようだが、母は契約の内容を全く理解していない。そもそもインターネットを利用しないので、このような機器は必要ない。受け取った機器を返して解約したい。(50代 女性)



A：当センターで契約書面等を確認し、事業者にお問い合わせしたところ、室内カメラ等を利用する見守りセキュリティサービスとモバイルデータ通信のセット契約になっていることが分かりました。また、合わせてカメラと据え置き型の Wi-Fi 機器も分割払いで購入する契約になっていました。

セキュリティサービスと室内カメラ、Wi-Fi 機器の販売については特定商取引法（特商法）の電話勧誘販売に該当するため、法律で定められた項目が記載された書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフができます。この事例の場合、すでに期間が過ぎていたため、勧誘方法等の問題点を伝えて話し合うことは可能と相談者に伝えました。

また、モバイルデータ通信契約については、電気通信事業法の消費者保護ルールが適用され、事業者は契約内容等について説明する義務があることを情報提供しました。

当センターから、契約当事者にも聴き取りをしましたが、契約したサービスや機器、毎月の利用料金などについて理解しておらず、解約したいとのことでした。その旨を事業者に連絡し、勧誘時に説明が不足していたことと、インターネットを利用していない人に必要のない商品やサービスを勧誘するのは問題があることを伝え、解約を求めました。

サービス提供事業者が実際に勧誘を行った代理店に対して勧誘の内容を確認したところ、問題があったことを認め、違約金等を支払わずに解約できることになりました。後日、送付された機器を返却し、すでに支払った代金も返金されたことを確認し、相談を終了しました。

◎複雑な契約は注意、早めに相談を◎

光回線と合わせて自宅のセキュリティサービス、インターネットやパソコンの保守サービスなどさまざまなサービスを組み合わせた、複雑な契約を勧誘される場合があります。契約内容やサービスがよく分からない場合、すぐに契約をせず、よく検討しましょう。

(道立消費生活センター発行「きらめっく」NO. 118から)

～消費者被害に関する勉強会を開催しました～

11月18日(月)に市民会館大会議室において介護事業者を対象に、令和元年度 消費者被害に関する勉強会を開催しました。

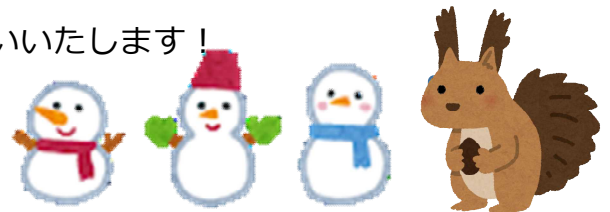
当日は、消費生活センターより最近の消費者被害の事例を紹介した後、地域包括支援センターと社会福祉協議会が中心となってグループワークを行いました。家族状況(一人暮らし・親族が遠方等)や経済状況(年金暮らし等)の背景から、どのような消費者被害に遭う可能性があるか、またその対応策について考えました。

参加者29名のうち、勤務中に消費者被害に遭遇したことがあるという方は16名と、半数以上が消費者被害に直面しているというアンケートの結果も得られました。

また、後日さっそく参加者の方から消費生活センターに電話相談が入り、介護サービス利用者の方の消費者被害の解決につながりました。介護事業者に関わらず、「気づきの視点」を持ち、日々の見守り活動をよろしくお願いいたします！



◇消費生活センターについて◇



消費生活センターは登別市役所1階2番窓口の市民サービスグループ内にあります。相談は平日の午前9時から午後5時30分まで受け付けており、電話や来庁での相談対応を行っています。

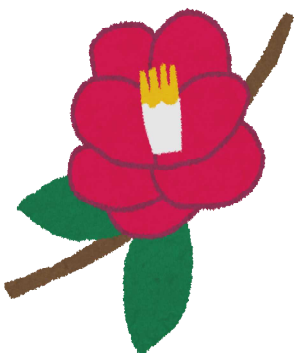
消費生活に関するトラブルは、年々巧妙化し、被害額も大きく、より深刻化しています。どこに相談してよいか分からないとき、契約や取引に関するトラブル、製品事故、多重債務などを窓口で受け付けております。

また、相談者のプライバシーの保護や相談しやすい環境として、相談室をご用意しております。高齢者や障がいをお持ちの方には、訪問対応も行っておりますので、お気軽にご相談ください。



(消費者庁イラスト集より)


▶登別市消費生活センター：☎85-3491



こんなネット通販広告に注意！

知らないうちに継続的な購入になっています！

画面例



初回
完全無料でお試いただけます！！
今だけ！お急ぎください！

今だけ！ 特別価格
お得な超〇〇コース
通常価格 ~~6,000円~~ **0円**

完全無料で今すぐ手に入れる

今すぐ手に入れる

をクリックすると

確認画面へ

口利用規約に同意する
・特定商取引法に基づく表記
・返品・解約について

★「お試し」
★「初回無料」
★「モニター募集」
★「初回特別価格」
などとうたっている
広告に注意！

注文〔継続購入〕確認画面

ご注文内容			
〇〇 0円 1個	0円		
小計	0円		
送料	0円	計	0円

ご注文者様情報
氏名 消費者太郎
住所 東京都千代田区
.....

契約の内容
.....
.....

購入完了

- 購入する前に、「自動継続」、「〇回以上の継続が必要」などと記載されていないか、契約内容を最後まで確認しましょう
- 「規約」、「返品・解約」といったページも必ず読みましょう
途中で解約する方法など重要事項が記載されています
- 何度もスクロールが必要
でも・・・『今すぐ手に入れる』のボタンを押すと氏名などの入力画面に
- 飛ばされた画面や、小さい文字で記載された場所に、**契約の重要事項**が記載されていることもあります

問い合わせ：登別市消費生活センター 電話番号85-3491