

あなたは

トラブルファイル NO.1

大丈夫？

占いサイトから誘導されて契約した出会い系サイト

※独立行政法人国民生活センター HP より

パソコンで調べ物をしていたら、占いサイトに入った。占いを見るために簡単な個人情報を入力・送信したところ、「パスワードを送るので、メールアドレスを送信して結果を見てほしい」という画面が現れた。携帯のメールアドレスを送信したら、パスワードが届き、パソコンに入力して占いの結果を確認した。しばらくして、携帯に出会い系のメールが多数届き始めた。登録した覚えはなく無視していたが「メール交換してくれればお金をあげる」「自分は芸能人である」という言葉にひかれて、複数男性とメール交換した。メール交換に必要なポイントはクレジットカードで購入した。しかし、相手のメールに不審な点が次々と出てきたので検索すると、当該サイトにはサクラが多数存在するという書き込みがあった。そこで、出会い系サイト業者に電話で苦情を言ったが、相手にされなかった。騙されてポイントを購入させられたので、代金(約28万円)は支払いたくない。

このケースでは、占いと出会い系サイトの運営事業者が同一であったため、出会い系サイトへの登録方法や規約の問題などを、次々と指摘して交渉を行い、あわせて、決済代行業者やクレジットカード会社にも逐次交渉経過を伝えていたところ、突然代行業者から「出会い系サイト運営事業者が請求金額を取り下げた」という連絡が入りました。このようなトラブルに巻き込まれたという相談が多発していますので、注意が必要です。

※広告宣伝メールは、あらかじめ送信に同意した者に対してのみ送信を認める(オプトイン方式)による規制を導入した特定電子メール法の一部改正法が平成20年6月に公布されました。公布後6カ月以内に施行される予定です。

あなたは

トラブルファイル NO.2

大丈夫？

体験エステを受けたばかりに…

街で女性に声をかけられ、体験エステを勧められた。試しに受けたら「肌がカサカサ」などと不安になるようなことばで長時間勧誘された。

断りきれず50万円コースを契約し、その後、数回通っているうちに「さらに50万円分契約すると一生無料になる」としてこく勧誘され仕方なく契約した。支払いが大変なため解約したい。



相談窓口からのアドバイス

このケースでは、センターから事業者に対して、販売方法の問題点を指摘し、交渉した結果、すでに受けたエステの分だけ支払うことで解決しました。なお、エステ契約は特定商取引法の「特定継続的役務提供」にあたり、クーリング・オフ期間が過ぎても中途解約ができます。

エステでは、キャッチセールスやアンケート商法などがみられますので、注意しましょう。また、契約する際には本当に必要かどうか、支払える金額なのかを十分に検討しましょう。

あなたは

トラブルファイル NO.3

大丈夫？

「いいアルバイト」と言われて…

大学の友人に「いいアルバイトがある。消費者金融の人が業績を上げるためカードをつくってくれる人を捜している、さらにそのローンカードでお金を借りると手数料を1割もらえる。返済は、消費者金融の人が責任をもってしてくれる」と誘われた。4社でカードをつくり、合計150万円借りて、カードと現金を渡し、報酬を受け取った。約束通りに返済してくれず、自分に督促の電話がくるようになって困っている。



相談窓口からのアドバイス

カードや名義を貸した場合、それによって生じた支払い責任は、名義人にあります。「自分は被害者」という言い分はつうじません。名義貸しやカード貸しは、カード会社をだます行為とみなされ、特に手数料を得るために貸した場合は、悪質とみなされます。カード貸し、名義貸しは絶対にしてはいけません。

同じような相談が、センターに数件寄せられました。①消費者金融にカードの利用停止を申し出る、②警察に相談する、③家族にも相談する、④返済困難な場合は債務整理についての法律相談を受けるように話しました。

あなたは

トラブルファイル NO.4

大丈夫？

プレゼントに応募 高額の宝石を契約

スーパーに置いてあったチラシを見て、懸賞に応募したその後、事業者より「懸賞には外れたが、応募者全員にプレゼントがあるので店に取りにきてほしい」と連絡があった。店に行くとプレゼントだけもらつつもりが、長時間勧誘されて高額のアクセサリーの契約をしてしまった。学生で支払いも大変だ。解約したい。



相談窓口からのアドバイス

「景品が当たった」などと、電話やはがきで営業所に呼び出し、商品やサービスを契約させる商法を「アポイントメントセールス」といいます。アポイントメントセールスは、特定商取引法の訪問販売にあたり、クーリング・オフができます。見知らぬ会社からの誘いには十分注意しましょう。

このケースでは、センターがあっせんに入り、販売方法の問題点を指摘し交渉した結果、事業者は問題点を認め無条件での解約に応じました。

あなたは

知っておきたい クーリング・オフ制度

大丈夫？

一般の消費者が、商品購入や権利・サービスを受ける契約をした場合に、一定の期間であれば理由なしに解約できる制度です。

取引形態	販売方法	クーリング・オフ期間	適用対象
訪問販売	キャッチセールス・アポイントメント セールス・営業所以外でした契約	8日間	※全ての商品・役務・指定権利
電話勧誘販売	業者からの電話による勧誘行為で契約	8日間	※全ての商品・役務・指定権利
連鎖販売取引	いわゆるマルチ商法。店舗での契約を含む	20日間 (中途解約・返品ルールがある)	全ての商品・権利・役務
特定継続的 役務提供	店舗での契約を含む	8日間 (中途解約権がある)	エステ・語学教室・学習塾・家庭教師・ パソコン教室・結婚相手紹介サービス
業務提供誘引 販売取引	いわゆる内職・モニター商法。 店舗での契約を含む	20日間	全ての商品・権利・役務

※ここでは特定商取引に関する法律で定められたクーリング・オフのみを紹介しています。

※クーリング・オフできない場合もあります。くわしくは消費生活センターへお問い合わせください。

はがきでクーリング・オフする方法 **ハガキ記載例**

郵便はがき

切手

〒0000000

(会社名)

府 都 道
郡 市 区
村 区 町

代表者 様

特定記録郵便または簡易書留

契約解除通知書

申 込 日 平成 年 月 日
書面受領日 平成 年 月 日
商品・役務名
契 約 金 額 円
販売会社名
(担当者名)
上記の契約を解除します。
つきましては、すでに支払っている金銭
(金 円)を返金し、
商品は早急にお引き取りください。
申し出日 平成 年 月 日
(契約者)
住所
氏名

トラブルにあわないために

- 知らない時は、きっぱり断る!!
- その場で契約せずに、家族や友人に相談を!
- 知らない人からの電話や街で声をかけられても、相手にしない!
- うまい話、儲け話しには注意しましょう!



※ここに、掲載してある相談事例は一つの参考例として掲載したものです。同じような商品・サービスに関するトラブルであっても、個々の契約等の状況が異なるため、解決内容も違ってきます。

契約のことで、困ったことがあれば、すぐに消費生活センターに相談しましょう!
お住まいの市町村でも相談を受け付けています。

クーリング・オフの書き方

- 1 クーリング・オフは必ず書面で通知します。
- 2 書面の両面をコピーして保管しておきます。
- 3 「特定記録郵便」又は「簡易書留」で出します。
- 4 商品代金支払いのため信販会社とクレジット契約した場合は、信販会社へ送付してください。

北海道立消費生活センター

指定管理者 (社) 北海道消費者協会

〒060-0003 札幌市中央区北3条西7丁目北海道庁別館西棟2F
(相談専用電話) 050-7505-0999 相談受付は平日の9:00 ~ 16:30
(代表電話) 011-221-0110 (FAX) 011-221-4210
URL <http://www.do-syouhi-c.jp>