

お試しだけのつもりが「定期購入」に!

事例1 特別割引クーポン

インターネットで「お試し価格」「初回無料」と書かれた広告を見て注文する際、注文確定前の最終確認画面で特別割引クーポンが表示されたため「利用する」を選択したところ、いつの間にか複数回の受け取りが条件の定期購入になっていた。



💡アドバイス!!

- ・注文を確定する前に、表示された画面を再度よく確認しましょう。
- ・いつでも解約できる、という場合でも解約期限の記載があれば、期限を過ぎると解約・返品できません。
- ・解約のための電話がつながりにくい場合があるので、曜日や時間帯を変えて連絡を試みてください。

事例2 電話注文

テレビショッピングや新聞折り込み広告の商品を電話で注文する際、一緒にお試しのサブリメントを勧められて了承したところ、定期購入契約になっていた。

💡アドバイス!!

- ・「電話注文時によく聞き取れず、適当に返事をしてしまった」「サンプルと言われ無料だと思って了承した」という高齢者の被害が多いことに注意しましょう。



訪問販売でのトラブルに注意!

「近所で外壁工事をしているので、ご挨拶に来た」と業者の来訪があった。その際に、無料で点検をすると言うので頼んだところ、屋根を点検され、「漆喰が剥がれており、このままでは雨漏りがする」とカメラで写した画面を見せられた。不安になり100万円の工事の契約をした。



💡アドバイス!!

- ・「無料で」や「ご挨拶」などを口実に訪問し、点検後に消費者の不安をあおって、工事などの契約を結ばせる手口に気を付けましょう。
 - ・その場で契約をせず、他の業者から見積もりを取って比べましょう。
- ※必要のない工事や不当に高額な契約をさせることがあります。また、前払いを強要する場合もあります。

自動音声ガイダンスによる電話に注意!

電話に出ると大手の会社名を名乗った自動音声がいきなり流れ、「料金の未納があります。オペレーターにつなが場合は1を押してください」などと連絡を取らせようとする。



💡アドバイス!!

- ・自動音声を無視して電話を切ってください。誤って番号を押してしまった場合も同様です。
- ・自動音声ガイダンスのとおり番号を選ぶと個人情報聞き出しや、金銭を要求されることがあります。

SNSからのトラブル!

ライン インスタグラム
LINEやInstagramなどのSNSの利用者が増加する中、若年層だけではなく、中高年層からの相談が増加しています。

事例1 SNS広告がきっかけとなるトラブル

激安タイムセールのSNS広告からブランドの財布を注文し代金を振り込んだが、商品が届かない。

💡アドバイス!!

サイト内の日本語表記がおかしい、入手困難な商品が販売されている、商品の販売価格が相場よりかなり安い、振込先の名義が個人名、事業者の電話番号が記載されていないといったサイトは利用しないようにしましょう。

事例2 SNSで知り合った相手からの誘いがきっかけとなるトラブル

「簡単に稼げる」副業や投資の話信じてお金を振り込んだ。一度は利益を得られたので、信用して追加で大金を振り込んだが、その後相手と連絡がとれなくなり出金もできない。

💡アドバイス!!

副業でもうけるためとして高額なサポート契約を結ばせたり、投資で利益があると見せかけて一度は出金させ、その後できなくなるケースがあります。利益があるので大丈夫と言われ、先に借金をして資金を用意させるケースもあるのでうけ話には注意しましょう。



こんな消費生活相談が多く寄せられています

買い物は、よく考えて買いましょう!

～自分の都合での一方的な解約や返品は、原則できません～

事例1 店舗での購入

スーパーで調味料を買った。しかし、家に帰ってレシピを見直したら違う調味料を買ってしまっていたので、交換または返品して返金してほしい。

💡アドバイス!!

スーパーなどの店舗で買った場合は「店舗購入」となり、商品を選んで買うのが前提なので、クーリング・オフによる交換や返品は店の方針によります。すぐに店に交換や返品ができるか聞いてみましょう。

事例2 インターネットでの購入

インターネットで、部屋に合うと思う家具を購入した。しかし家具が届いてみたら大き過ぎたので、交換または返品して返金してほしい。

💡アドバイス!!

インターネットで注文して買った場合は「通信販売」となり、販売条件を確認したうえで商品を選んで買っているため、クーリング・オフはできません。ただし、広告等に返品についての表示がない場合、8日以内であれば返品できる可能性があります。

イラストは「消費者庁イラスト集」より

おかしいな、困ったなと思ったら、一人で抱え込まず、早めに市消費生活センター（☎0994-31-1169）までご相談ください。



いえ、事業者と消費者との間には、情報の質、量、交渉力等の格差があることは事実であり、その格差を埋める支援をするのが私たち消費生活相談員の役割のひとつです。

先日、県外在住の方から、鹿屋市に住む高齢の親の件で相談がありました。無事解決に至った相談でしたが、「私は県外在住で動くことができなかった。親も私に怒られると思って、あまり話したがらず半分諦めていた。こんなに親身になって対応していただけて大変感謝している」とのお言葉をいただきました。

消費者トラブルは、いつでも誰にでも起こります。相談へのハードルが高く感じるかもしれませんが、一人の相談者の背後には類似の被害が相当数存在すると言われており、相談いただくことで体が貴重な情報提供になると言えます。

誰にでも起こる消費者問題

私たちは生まれた時から「消費者」であり、私たちの生活は様々な契約で成り立っています。「消費生活」とは、老若男女問わず、日常生活を営む全ての人々に関係があり、それに伴って起こる「消費者問題」も誰にでも起こりうる問題です。

「まさか自分がこんなトラブルに遭うなんて」これは相談に来られた市民の皆さんがよく口にされる言葉です。「業者が嘘をつくわけがない」「不利益な契約を勧めるわけがない」そんな世界であればどんなに良いかと思いますが、現実はその通りではありません。消費者の側もトラブルに遭わないための知識をつけて、トラブルを回避する術を身に付けることが求められる時代です。とは

日々、消費生活相談の対応に当たる相談員に聞きました。

