

多様化している 契約トラブル

「購入した覚えのない商品が送られてきた」「いらぬものを買わされた」「注文した商品が届かない」などのトラブルが増えています。悪質商法を防ぐ方法を紹介します。

市内でも増える 契約トラブル

悪質商法の被害は、テレビや新聞の中だけの話ではありません。市の相談窓口にも、契約トラブルに関する多くの相談が寄せられており、特に相談の多い取引形態は通信販売です。中でも健康食品や化粧品などに関するトラブルが増えている。低価格を理由に購入したところ、実際は定期購入契約だった「解約しようとしたら、業者と連絡が取れずに解約できない」などの相談が増えています。また、訪問販売についての相談も多く、「自宅

の改修や持参した商品についてうその説明をされた」「断つてもしつこく勧誘された」「強引に契約を迫られた」などの相談があります。

一定期間無条件で解約 クーリング・オフ制度

一度商品やサービスの契約を解除すると、原則では契約を解除することができません。しかし、突然来訪したセールスマンや街角で呼び掛けられて契約した場合など、消費者は冷静に判断する余裕がなく、商品の知識もありません。こうした特定の取引に限り、契約後に消費者に冷静になって考え直す期間を与える制度が

クーリング・オフです。取引の内容によって契約を解除できる期間は異なりますが、理由を問わず一方的に申し込みの撤回または契約を解除できます。解約したい内容を書いた郵便はがきなどを事業者に送付することにより、契約を解除することができます。

なお、通信販売で購入した商品はクーリング・オフ制度の適用になりません。事前に返品や解約の条件、販売事業者の連絡先を確認してください。

訪問販売への対応

インターネット通販などの悪質なサイトには、お金や個人情報、詐欺などを目的としたサイトが

あります。怪しいと思ったら、利用しないことがトラブル回避につながります。

はつきり断り トラブルを回避

悪質商法の勧誘は、優しい顔で近寄ってきて、今日だけ、今だけなどと甘い言葉で誘ってきます。「いいです」「結構です」「資料だけいただきます」と断ったつもりでも、契約の手続きを進められることがあります。商品を購入する意思がない時は、いらぬということをしつかり伝え、はつきり断ることが大事です。

電話勧誘への対応

話を長引かせずに電話を切ることが必要です。「今忙しいので」などのあいまいな言い方ではなく、遠慮せず「きつぱりと意思を伝えます。しつこく勧誘してくる相手には、こちらから電話を切ります。」

訪問販売への対応

インターネット越しに用件を聞くなど、すぐにドアを開けないようにし、契約する意思がないことをはっきり伝えます。

■クーリング・オフ制度契約解除記載例

<p>切手</p> <p>簡易書留</p> <p>〇〇県〇〇市〇〇町 〇丁目〇番〇号</p> <p>株式会社XXXXX 代表取締役 〇〇〇〇〇様</p>	<p>通知書</p> <p>次の契約を解除します。</p> <p>契約年月日 〇年〇月〇日 商品名 〇〇〇〇〇〇〇 契約金額 〇〇〇〇〇〇円 販売会社 株式会社XXXXX □□営業所 担当者 ▲▲▲▲▲▲</p> <p>支払った代金〇〇〇〇〇〇円を返金し、 商品を引き取ってください。</p> <p>〇年〇月〇日 〇〇県〇〇市〇〇町 〇丁目〇番〇号</p> <p>氏名 〇〇〇〇〇</p>
--	--

■クーリング・オフができる取引

内容	対象	期間
訪問販売	自宅や職場への訪問販売（催眠商法、キャッチセールス、アポイントメントセールスも含む）での指定商品・権利（チケットなど）・役務（レンタルやリフォームなどのサービス）の契約	8日間
電話勧誘販売	電話で勧誘し、勧誘を受けた（電話をかけた場合を含む）販売で指定商品・権利（チケットなど）・役務（レンタルやリフォームなどのサービス）の契約	8日間
特定継続的役務提供	一定期間を超え、一定金額を超えるサービス（美容医療、語学教室、学習塾、家庭教師派遣、パソコン教室、結婚相手紹介サービス）の契約（店舗契約を含む）	8日間
マルチ商法・ネットワークビジネス	「他の人を加入させれば利益が得られる」と言って個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘する形で、販売組織を拡大して行う商品、役務の販売（店舗契約を含む。指定商品制なし）	20日間
業務提供誘因販売取引（内職・モニター商法）	「仕事を提供するので収入が得られる」「仕事をするために必要だと」勧誘され、商品やサービスなどを契約（店舗契約を含む。指定商品制なし）	20日間
訪問購入	事業者が一般消費者の自宅等へ訪問して、物品の購入を行う取引	8日間

※指定商品：いわゆる「健康食品」と呼ばれているものや化粧品、殺虫剤などで政令により指定されている消耗品



市民生活部市民生活課
及川 仁 課長

悩まず相談ください

市内では契約トラブルや多重債務などの消費生活に関するさまざまな問題が増えています。消費生活相談窓口ではそうした被害や不安、苦情の相談を専門の相談員が受け付け、問題解決のための助言やあっせんなど、解決や未然防止に向けた手助けをしています。

事例として「裁判所などをかたる消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせのはがきが届いた」「利用していないサイトから利用料金や登録料などを請求するメールがきた」などの相談があります。消費生活相談員資格を持つ相談員が無料で相談に応じますので、一人で悩まずに相談ください。

また、市では地域の集会などに消費生活相談員が出向き、消費者行政に関する出前講座を実施しています。利用を希望する場合は相談窓口まで連絡してください。



※出前講座の様子

契約トラブルの相談窓口

▶登米市消費生活相談窓口

☎0220(58)2117

【受付時間】8:30~16:30(土日、祝日、年末年始を除く)

▶県登米合同庁舎県民サービスセンター

☎0220(22)5700

【受付時間】9:00~16:00(土日、祝日、年末年始を除く)

■勧誘の断り方の例

- ・いきません
- ・興味がありません
- ・今後の勧誘は一切お断りします
- ・もう電話を掛けてこないでください
- ・電話を切ります
- ・契約しません
- ・お帰りください

■市内の消費生活に関する相談内容(2019年度)

内容	件数
契約・解約(身に覚えのない請求、通信販売など)	203
販売方法(訪問販売など)	115
品質・機能、役務品質	17
価格・料金	17
接客対応	15