

事例① ネット通販のトラブル

「お試し500円」というダイエットサプリの動画広告を見て、販売サイトにアクセスし購入したが、実際には定期購入になっていた。解約したいが、相手と電話がつかない



アドバイス

- 通信販売にクーリング・オフ（※）はありません。注文前に販売業者の情報や契約の内容、解約・返品の内容をよく確認しましょう
- 申し込みの最終確認画面を保存し、事業者に連絡した経過などをメモしておきましょう

※訪問販売など特定の取引について、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度

事例③ 無料商法

「無料エステ体験」に行ったら、体験後に「このコースを受けるとさらに効果がある」と勧められ、断り切れずに高額な契約をしてしまった



アドバイス

- その場の雰囲気流されず、よく考えてから契約しましょう
- 契約する時は、契約前に施術内容や料金などをしっかり確認しましょう

トラブルに遭わないためのポイント

- その場で契約せず、周囲の人に相談する
- 高額な契約やうまい話には要注意

事例② 点検商法

「屋根を無料点検しないか」と業者が訪問してきたので、お願いしたところ、「かなりひどい状態だからすぐに工事をしたほうがいい」「今日でないと契約できない」とせかされ、高額な契約をしてしまった



アドバイス

- 「点検させてほしい」と業者が訪問してきても対応しないようにしましょう
- その場で契約せず、工事をする場合は複数の業者から見積もりを取って検討しましょう

事例④ サイドビジネス商法

ネット広告に「自宅で簡単に高収入」と書いてあった仕事に登録した。必要と言われ高額な教材やセミナーを契約したが、広告や説明と違い、もうからない



アドバイス

- 簡単に大金を得られることはありません。広告等を安易に信用しないようにしましょう
- 高額な契約を勧められた、事前の説明と話が違うなど、少しでも怪しいと感じたら契約を断りましょう

- 契約書や申込書をよく読んで、内容を確認してから署名・押印する
- 必要がないときはきっぱり断る

1人で悩まず、消費生活センターにご相談ください

<仙台市消費生活相談ダイヤル>
なやむな
☎268・7867
受付時間 月～金曜日9:00～16:30
土曜日9:00～16:00
<消費者ホットライン>
いやや
☎188
▲消費生活センターのキャラクター「さっち」

商品やサービスの契約トラブル、借金の返済、製品事故などで迷ったときや困ったときは、まずは消費生活相談ダイヤルにお電話ください。専門の相談員が、解決に向けた助言や情報提供を行います。お電話の際は契約書や領収書などの書類を手元に用意するとスムーズに相談を進めることができます。



※消費生活センターでは、消費生活に関する講座を行っています（詳しくは18ページ）

この特集に関するお問い合わせは、消費生活センター☎268・7040、FAX268・8309



巧妙・悪質化する消費者トラブル

令和2年度に消費生活センターに寄せられた消費生活相談の件数は、6689件。70歳以上の高齢者からの相談が最も多くなっています。高齢者は、他の年代に比べ在宅時間が長いことから、訪問や電話による勧誘を受けることが多く、それがトラブルのきっかけとなる傾向があります。最近では、屋根などの無料点検を装って高額な工事契約をさせるといった、悪質な点検商法に関する相談も多数寄せられています。

また、高齢者に限らず各年代で通信販売に関する相談も増加。新型コロナウイルスの影響により、外出を避け、通信販売の利用機会が増えたことがその要因と考えられ、「商品が届かない」「お試しのつもりが定期購入になってしまった」などのトラブルも増えています。

買い物の方法や決済手段が多様化し、暮らしが便利になる一方で、詐欺や悪質商法の手口もより巧妙になっていく今、誰にでもトラブルに巻き込まれる危険があります。「自分だけは大丈夫」と思わず、日頃から契約の内容やリスクを知り、身を守るための心構えを持つことが大切です。

成年年齢の引き下げによる若者の消費者被害にご注意

民法の改正により、令和4年4月1日から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。成年に達すると、親の同意を得なくても、携帯電話の購入やクレジットカードの作成といったさまざまな契約が自分の意思でできるようになります。一方で、未成年者が親の同意を得ずに契約した場合に、原則として契約の取り消しができない「未成年者取消権」を行使できなくなり、社会経験が少ない若者は悪質業者に狙われやすいため、今後さらに若者の消費者被害が増加することが懸念されています。

自身で契約をするということは、その責任も自分自身で負うということ。トラブルに遭わないためには、自分が契約者であると自覚し、一つ一つの契約を慎重に検討することが重要です。契約に関する知識やルール、トラブルの事例とその対処法などを、十分に理解するとともに、家庭でも普段から確認しておきましょう。

不安に思ったときや、困ったときは一人で判断せず、まずは家族や友人など周りの信頼できる人や、消費生活センターに相談しましょう。