

平成24年度の消費生活相談状況

●消費生活相談件数合計は2,050件

平成24年度の消費生活相談状況がまとまりました。相談件数の合計は2,050件と平成23年度に比べて27件の減少となりました。高齢者の方からの相談が多く寄せられています。



(図) 年代別相談件数

●相談に関する特徴

- ・アダルトサイトに関する相談が減少している。(23年度194件→24年度133件)
- ・パソコンや携帯電話への「架空請求メール」に関する相談が大幅に増加している。(23年度56件→24年度125件)
- ・「送りつけ商法(ネガティブ・オプション)」と思われる相談が急増している。(23年度11件→24年度64件) *裏面に送りつけ商法について解説があります。

●平成24年度の救済金額は1億1,759万円

消費生活センターに相談したことによって「支払わなくて済んだ」「返金があった」といった金額の合計は、平成24年度では1億1,759万円となりました。

みなさんも「強引に商品売りつけられた」「だまされて契約してしまった」などという被害にあった場合、早急に消費生活センターまでご相談ください。

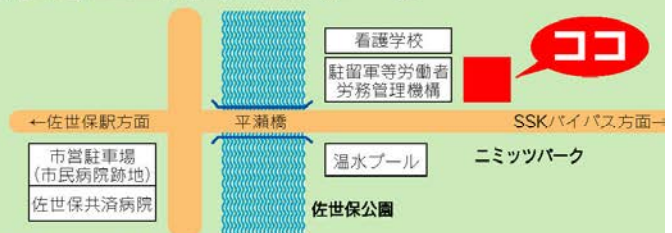


佐世保市消費生活センター

佐世保市平瀬町3番地1

☎ 22-2591

←毎月1日は省エネの日→



■相談受付時間…8:30~17:15

■閉所日…土・日・祝日、年末年始

【相談をする際の注意点】

1. 相談は原則として佐世保市民の方からのみお受けしております。
2. 事業者の方からの相談はお受けしておりません。

訪問購入（訪問買取）に関するルールがつけられました

平成22年から23年にかけて貴金属を中心に「訪問買取」の苦情が急増しました。被害の大半が女性や高齢者で、一旦契約すると解約が困難でした。

こうしたトラブルから消費者を守る効果的な法令がなかったため、「訪問購入」が特定商取引法上の取引として追加されました。平成25年2月21日より施行されています。

Q1 訪問購入っていったい何？

訪問購入とは事業者が消費者の自宅等を訪問し、物品（例：貴金属）を購入すること、つまり、「消費者が事業者に物を売る契約」をいいます。

お話だけでも…



Q2 どのようなトラブルがあったの？

消費生活センターに寄せられた相談事例をご紹介します。

事例1：「何でも買い取ります。」と電話があったため古い着物を買って欲しいと言ったら業者がやってきて1000円で買ってもらった。その後「貴金属の鑑定をしてあげる」と言われ、見てもらったら3万円を渡され強引に持って行かれた。解約したいと電話をかけたら「もう溶かして返せない。」と言われた。

事例2：金が高騰しているとニュースを見て、広告に載っていた業者に「査定」を依頼した。ネックレスや指輪など数点で5万円と言われ買い取ってもらった。業者に解約したいと電話をしたが、高額なキャンセル料を請求された。3日前のことだがクーリング・オフはできないか。

事例3：訪問買い取りの業者にネックレスや指輪など2万円で売ってしまった。友達に話したら相場よりかなり安いと言われ、解約しようと思ったが領収書には電話番号が書かれておらず連絡先が分からない。

Q3 特定商取引法の改正でどのように変わるの？

これまでは、訪問販売で「（消費者が）物を買う」時には原則8日以内ならクーリング・オフができましたが、「（消費者が）物売る」時はクーリング・オフはできませんでした。

また、一度商品を引き渡すと取り戻すことは困難で、キャンセル料や高額な買い戻しを要求されることもありました。

このようなトラブルを防ぐために、特定商取引法改正によって訪問購入（訪問買取）による契約でもクーリング・オフによる無条件解約ができるようになりました。

Q4 具体的には？

- ・訪問購入の時は契約書面を渡さなければいけない。
- ・クーリング・オフの期間は契約書面を受け取って8日間です。
- ・クーリング・オフの期間中、売主は商品の引き渡しを拒否することができます。
- ・クーリング・オフ期間中に商品を引き渡し、業者がその商品を第三者に引き渡した場合、その情報を売主に通知しなければいけません。
などです。

Q5 訪問購入（訪問買取）でもクーリング・オフできない場合ってあるの？

- あります。以下のような場合は、クーリング・オフができないので注意が必要です。
- ・二輪車を除く自動車、大型家電、家具、書籍、有価証券などの買取契約をした場合。
 - ・消費者が契約するため（買取をしてもらうため）に、自ら業者を自宅に呼んだ時。
 - ・電話勧誘で契約した時。

Q6 Q2のようなトラブルは今度からどうなるの？

事例1：「溶かしたから返せない」

→今度からクーリング・オフ期間内は商品の引き渡しを拒否することができます。

「第三者へ売ってしまった」

→原則第三者へ対して所有権を主張することができます。

事例2：契約するために自宅に業者を呼んだ時はクーリング・オフができません。しかし、「査定」を依頼するために業者を呼んだのは「契約」をするために業者を呼んだことにはなりません。よってクーリング・オフは可能です。

事例3：今度から必ず契約書面を渡さなければいけなくなりました。契約書面を受け取ってから8日間がクーリング・オフの期間です。つまり、書面を受け取っていないければクーリング・オフの1日目が始まっていないことになります。しかし、連絡先が分からなければクーリング・オフをすることもできません。必ず契約書を要求しましょう。

「クーリング・オフってどのようにすればいいの？」

「訪問購入（訪問買取）について詳しく知りたい！」

消費生活センターにお問い合わせください！！

平成24年度 主な相談内容

相談が最も多かったものは、借金で悩まれている方からの相談でした。

順位	商品名・サービス名	件数	主な内容
1	借金	202	多重債務、ヤミ金融等に関する相談
2	アダルト情報サイト	133	携帯電話やパソコンでアダルトサイトを閲覧したら、不当な請求を受けてしまったといった相談
3	インターネット関連	125	主に携帯電話やパソコンに身に覚えのないサイト利用料の請求を受けたといった相談
4	健康食品	101	主に注文していないにもかかわらず無断で商品を送付し、料金を請求するいわゆる「送りつけ商法」と思われる相談
5	賃貸アパート・借家	61	主に退去する際の敷金返還トラブルに関する相談
6	投資商品・社債	57	主に未公開株や社債などを高く買い取るなどと勧誘され、お金を支払ったが株券等が送られてこなかったといった相談（劇場型詐欺）
7	新 聞	47	主に訪問販売で数年先の契約をし、多重契約になって困っているといった相談
8	出会い系サイト	41	携帯電話やパソコンなどで有料の出会い系サイトへ誘導され、やりとりのたびに多額の利用料を請求されるといった相談
9	修理サービス	39	訪問販売によるふとんの打ち直しの契約、家電製品や自動車等の修理に関する相談
10	携帯電話	37	契約時、解約時のトラブルや故障時の対応に関する相談

送りつけ商法にご注意ください！

注文をしていないにもかかわらず、無断で健康食品等を送付し、料金を請求する「送りつけ商法（ネガティブ・オプション）」と思われる相談が急増しています。

■送りつけ商法の対応策

1. 商品が届いた際に「受け取り拒否」をする。
2. 商品を受け取った場合、商品を受け取った日から14日間経過したとき、または業者に商品の引き取りを依頼してから7日間経過した場合に処分可能となる。
3. 代引きで料金を支払った場合は、「クーリング・オフ」による無条件解約を行う。ただし、健康食品は飲用した分についてクーリング・オフができない場合もあるので、注意が必要。



トラブルにあう前・あったら、消費生活センターへご相談ください！