

相談事例とアドバイス

事例1 副業サイトに関する相談

簡単な作業で利益が得られるとの広告を見て電子書籍を購入したが、後日電話で高額なサポート契約を勧められ、断りきれずに契約した。解約したい。

【消費者へのアドバイス】

- ◇ 簡単に高額収入を得られることはありません。「簡単に稼げる」や「簡単な作業でOK!」などの広告には注意しましょう。
- ◇ 具体的な仕事内容を明らかにせず、副業を行うためのマニュアルを売りつけようとする業者には注意しましょう。
- ◇ 高額な契約を勧誘されたり、話が違うと思ったらきっぱりと契約を断りましょう。

事例2 偽通販サイトでの商品購入トラブルの相談

ネット広告で「大手百貨店の閉店セールのため、高級腕時計が在庫処分で定価の9割引」と表示されていたので、大手百貨店ならと信用し通販サイトにアクセスし注文した。後日、商品は代金引換で届いたが、中身は全く動かない偽物だった。

【消費者へのアドバイス】

- ◇ 大手百貨店等が大幅な割引価格で販売することは通常ありません。価格に惑わされず、怪しい通販サイトにはアクセスしないようにしましょう。
- ◇ ロゴマークや名称だけで本物と思い込まず、サイト内にある販売業者の名称や住所、電話番号などをよく確認しましょう。公式HPで注意喚起している場合もあります。
- ◇ 代金引換で商品を受け取ると、返金は困難です。支払い方法が代金引換のみのサイトには特に注意しましょう。
- ◇ クレジットカード決済で代金を支払った時は、すぐにカード会社に連絡しましょう。
- ◇ 注文後に偽通販サイトと気付いたら、代金を支払う前にキャンセルの連絡をし、もし、商品が届いたときは、荷物（送り状等）の写真を撮った上で、一旦配達業者に荷物の受け取りを保留してもらい、消費生活センター等の相談窓口へ相談しましょう。

事例3 通信販売における購入トラブルの相談

・ ネット通販で回数縛りのないことを確認して化粧品を申し込んだ。直後に特別クーポン券が表示され「使用すると割引になる」と書いてあったので使用したが、後日、いつの間にか回数縛りのある別の契約になっていた。

・ いつでも解約できる定期購入でシャンプーを購入。髪に合わないので解約しようと電話をかけるとSNSでの解約方法がガイダンスで流れた。スマホではないので対応できない。そうしているうちに次回分が配達されてしまった。どうすればいいか。

【消費者へのアドバイス】

- ◇ ネット通販で申し込む際は、商品内容や契約内容、解約条件などを画面（特に最終確認画面[申込完了直前の画面]）でしっかり確認しましょう。
- ◇ 万が一のトラブル発生に備えて、広告画面や最終確認画面は、画面保存（スクリーンショット等）し、事業者等とのやりとりを記録に残しておくようにしましょう。
- ◇ 困ったときは消費生活センター等の相談窓口へ相談しましょう。

事例4 屋根・外壁塗装工事の訪問販売トラブルの相談

訪問販売で壁塗装や瓦葺替えなどを次々と契約し200万円を前払いしたが、工事が履行されないので返金してほしい。クーリング・オフはできるか。

【消費者へのアドバイス】

- ◇ 突然の業者の訪問には注意が必要です。勧誘されてもその場ですぐに契約しないようにしましょう。（複数の見積書を取って比較するなどし、慎重に検討を。）
- ◇ 費用を全額前払いはできるだけ避け、工事途中での追加支払い要求にはよく考えて慎重に対応しましょう。
- ◇ 訪問販売で契約した場合は、原則、契約書を受け取ってから8日以内ならクーリング・オフできます。

☎ 困ったときはひとりで悩まず、消費生活センターなどの相談窓口にもず相談を! ☎