

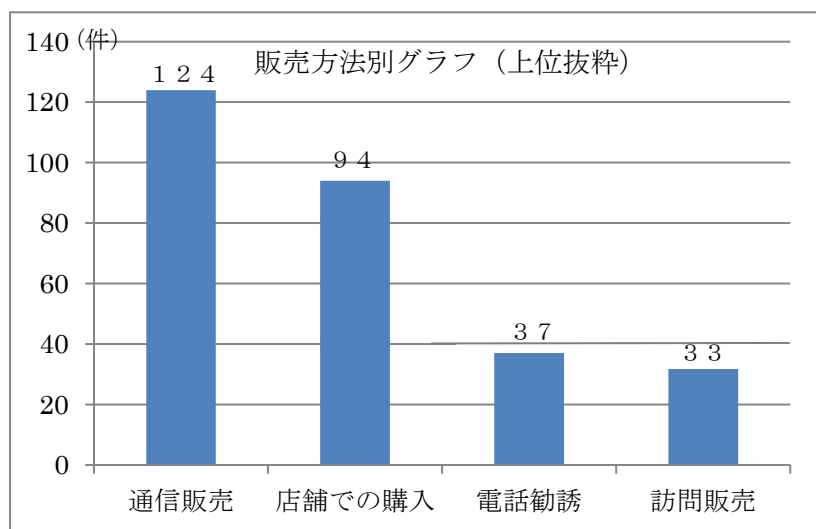
平成28年度消費者被害救済金額 13,482,409円

平成28年度に旭市消費生活センターで受け付けた新規相談件数は453件でした。この中で、消費生活センターが消費者への助言や事業者との交渉などを行ったことにより被害が救済された金額の総額は、1,348万2,409円になりました。

相談受付件数

	25年度	26年度	27年度	28年度
新規受付	433件	422件	468件	453件
継続処理を含む延べ件数	711件	728件	806件	825件

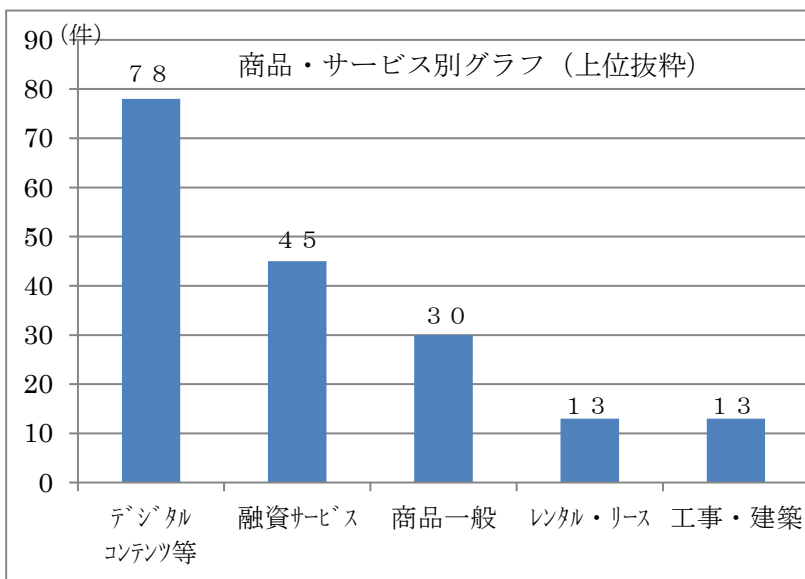
1回の相談で解決しない場合は、継続して何度でも対応します。相談件数の約3割が継続案件となっています。



●相談の多かった販売方法は、インターネット等による通信販売が最も多い状況ですが、依然として電話勧誘や訪問販売についても相談があります。また、インターネットやスマホの普及による「デジタルコンテンツ」に関する相談が非常に多く、次いで融資サービスとなっています。

相談された方からの声

- ・センターに交渉してもらったら業者の態度が一変し、解決できた。
- ・あきらめていたお金が返ってきたのでよかった。
- ・親身になって相談していただきとても安心した。また何かあったら相談したい。
- ・出前講座の時に消費生活センターを知って相談した。解決できて本当によかった。



早めの相談が解決への近道です。心配なときはぜひお問い合わせください。

消費生活相談・多重債務相談 《相談無料・秘密厳守》

旭市消費生活センター 旭市二の5127（旭市青年の家1階）

月曜日～金曜日（平日）午前9時～午後4時 直通電話 0479-62-8019

こんな相談がありました NO. 31 通販業者からの電話で注文変更した防犯カメラセット

Q

インターネットショッピングモールで防犯カメラ4台と無線ビデオレコーダーのセットをクレジットカード払いで注文した。2日後、受注確認メールが届く前に店から電話を受けた。「セット品の中継機が品切れのため発送が遅くなる。中継機より電波を強くする機器の取り付けを勧める。そうすればスマホでも画像を見ることができる。電波増強商品はインターネット上では取り扱わないので、ネット注文をキャンセルし、代金引換で商品を送送することになるがどうか」という。了承しその電話で申し込んだ。翌々日、届いた商品の電源を入れると、2台のカメラの映像が映らなかった。レコーダーも常時作動しているような異音がするため、返品したいと店に電話した。担当者は、「返品は可能だが、自分は留守を預かっているので詳細な対応はできない」と言い、責任者がいる連休明けに連絡するよう求められた。責任者の出勤を待っていたら、返品受付期間の1週間が過ぎてしまう。担当者の言うとおりにしてよいか。



Q

返品受付期間内に電話で申し出たことと、担当者の受け答えを記した書面を店に送付しておくよう助言しました。その後、責任者がいるといわれた日に相談者が電話すると、海外出張中で不在と、また対応を先延ばしされました。これまでの経緯を振り返ると、業者からの電話により当初の通信販売契約をキャンセルし、同じ電話で別の商品を勧められて契約を申し込んでいるので、今回の契約は電話勧誘販売契約と考えられました。電話勧誘販売はクーリング・オフが可能なので、相談者から通知を送付後、センターから店に電話しました。担当者は「インターネットでの契約のキャンセルは受けたが、別の商品を勧めてはいない、注文も受けていない。別の業者ではないか。うちの注文だと言うなら電話の録音はあるのか」と、契約したことを認めませんでした。録音や、商品に同封された納品書等はなく、配送伝票も処分した後だったため、相談者が配送業者に確認したら、発送したのは店とは別の覚えのない業者だったことがわかりました。伝票にある業者の連絡先に電話しましたが、「現在使われておりません」と音声流れ、連絡がとれませんでした。ショッピングモールと警察に情報提供を勧めました。

Check Point

- ①相談者は当初注文したショッピングモールから商品が届いたと思い込み、代金を支払っています。
- ②最初に申し込んだ大手ネット通販ショッピングモールでの契約であれば、商品の未着や商品の不具合については保証対象となり、被害救済の可能性がありました。しかし業者はモールでの契約と思わせて、モールの外で契約を結ばせており、保証対象にはなりません。
- ③当初のショッピングモールと、実際に商品を送送した業者の関係を証明することは困難です。
 - ➡ 現金で支払い後、業者と連絡が取れない場合、被害回復はほぼ不可能です。

◎このような被害に遭わないためには

配達時に荷物の配送伝票にある宛名と発送元などが注文時と同じか確認し、もし一部でも違う場合は注文先に連絡して理由を聞くなど注意が必要です。不審な点があれば受け取らずに保留し、消費生活センターに相談してください。