

消費生活センターだより

第 28 号
平成 29 年 2 月

～旭市消費生活サポーター交流会～ を開催しました

2月1日（水）青年の家において、消費者問題のスペシャリスト
拝師徳彦弁護士を講師に招き、サポーター交流会「サポーター活
動に活かす法律知識～迷惑勧誘トラブルの事例から～」を実施し
ました。拝師弁護士からは、特定商取引法の特徴等についての説
明や消費生活サポーター活動の範囲や、その重要性について分か
りやすく説明いただきました。その後3班に編成したサポーター
による交流会を行い、活動についての感想や事例などについて活発な意見交換がされまし
た。最後に各班より発表し、拝師弁護士より講評を受け非常に有意義なものとなりました。



発表の一例

- ・ある集会に参加していたら業者が訪問販売に来た。「ここには消費生活サポーターも居る」と言ったら帰っていった。
- ・高齢者が繰り返し訪問販売業者による被害にあっていた。事業者を取り締まることができればよい。

拝師弁護士より

- ・地域において消費者トラブルを見守るようなシステム作りには、サポーターの皆様が非常に重要な役割をもっています。サポーター同士の情報の共有や、困っている人たちへ消費生活センター紹介するなど、様々な活動がありますので、やりがいを感じながらがんばっていただきたいと思います。



拝師弁護士による丁寧な説明



活発な意見交換と発表

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. 28

インターネットオークションで落札したバックカメラ

Q

スマートフォンのオークションサイトで「訳あり、箱に汚れ」と表示された、格安の車載用バックカメラを見つけ、クレジットカード払いで入札した。カメラが届き、自分の車に取り付けてもらおうと自動車整備業者に依頼したが、カメラとコード、モニターの接続部分のジャックがかみ合わず、3点がつながらないため使えないと言われた。説明書は英文で読めず、問い合わせようと購入した店に電話したが出なかった。メールで日本語の説明書を求め、ない場合は返品したい、と伝えたら、「説明書はない、返品はしないように」と返信があった。使えない商品を送っておいて、何の対応もしないまま、返品するなどは納得できないのでクーリング・オフしたい。



A

ネットオークションは個人間の取引が多いですが、相談者の購入先はオークションサイトに出品した事業者であり、通信販売と考えられました。通信販売にクーリング・オフ制度はありませんので、原則は店のホームページに記載された返品条件等に従うことになります。センターで確認すると「取り付けに関して専門的な知識のない方は入札を控えてください」「サポートは一切しません」「返品不可」という説明がありました。（事業者により、消費者にとって不利な条件が書かれていることもあります）しかし、問題のある商品に責任を持たなくてよいという訳ではありませんので、使用できない商品だったことを伝えて対応を求めることにしました。

カメラとコード、モニターのジャックが、接続できない異なるサイズだとわかるように写真を添え、使える代替部品か、返品対応を求める手紙を作成するよう助言しました。作成後、相談者から店舗に送付のうえ、相談者とセンターから店舗に電話しましたが、常に留守番電話の状態が続き、返信があるのは相談者へのメールのみでした。メールのやりとりでは返信が遅く、内容もこちらの求めをはぐらかす回答が多く交渉に時間がかかりました。センターと相談者が一緒に考えたメールを何度も送信し、なんとか返品にに応じてもらうことができました。

◆不利な条件のある商品の購入は、安さに魅力を感じても避けたほうが無難◆

ネットオークションでも、通信販売として法規制を受ける事業者の場合、広告に表示しなければならない事項※があります。内容をよく確認し、自分にとって不都合な条件がある店舗での購入は避けましょう。購入、入札の前に店舗のレビューや評価もチェックしましょう。

※通信販売 広告表示事項（特定商取引法 11 条）

価格、支払時期・方法、返品制度、事業者の名称、住所、電話番号、販売条件、ほか

◆サイト運営業者は利用者（店舗と消費者）の間の取引には関与しない◆

店舗が連絡先として表示している電話に出ないことを、オークションサイト運営業者に報告し、交渉が早く進むよう協力を求めましたが「メールの返信があるうちは何もできない」との返事でした。運営業者の対応については規約で定めている場合が多く、責任を負うケースは限定されています。