

キャッチセールス

相談事例

街を歩いていたら化粧品の見本をくれると声をかけられた。色々アンケートに答えていたら、無料で肌の診断をするというので、お店までついて行った。みてもらったところ「あなたの肌は30歳の肌と同じくらい老化が進んでいる。このままではシミ・シワだらけになってしまう。今ならキャンペーン中なので、うちの化粧品を買えばエステが無料で受けられる」と2時間説得された。とても親切に説明してくれるので断り切れず、仕方なく契約したが、よく考えると支払いが不安になった。解約できないだろうか。



答え

街頭などで呼び止めて、営業所等に同行させ契約させる販売方法を「キャッチセールス」といいます。このような場合、法定の契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフ（契約解除）することができます。なお、化粧品や健康食品などの消耗品は、クーリング・オフ期間内でも自ら開封し消費した分については、返品できないので注意が必要です。また、特定商取引法により、勧誘に先立って目的及び商品等を明らかにすることが義務付けられています。なお、エステは、自ら店舗に出向き契約した場合でも、役務提供の期間や費用が一定の要件を満たすものは8日以内であればクーリング・オフできます。化粧品や下着などの関連商品もクーリング・オフの対象となります。

トラブルにあわないために

- 相手は本当の目的を隠して近づいてきます。安易な気持ちでついて行かないようにしましょう。
- 親しげな雰囲気感に惑わされしないで、必要ない、おかしいと思ったら、きっぱり断りましょう。

アポイントメントセールス

相談事例

街頭でアンケートに答えたところ、当選したのでプレゼントを取りに来よう電話があった。友人と出かけ、プレゼントはもらったが、それぞれ男性の販売員がついて宝石の説明を受けた。「キャンペーンの最終日。値下げする」と3時間程勧められ、帰してもらえず仕方なく契約した。高額なので解約したい。



答え

電話やメールなどで販売目的を告げずに呼び出し、商品やサービスを契約させる販売方法をアポイントメントセールスといえます。このような場合、法定の契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフ（契約解除）することができます。なお、特定商取引法により、勧誘に先立って目的及び商品等を明らかにすることが義務付けられています。

これに似た販売方法で、出会い系サイトや電話・メールを使って出会いの機会を作り、デートを装って契約させる「デート商法」というものもあります。甘い言葉で近づき、恋人のようにデートを重ねるうちに、高額な商品を購入させる商法です。いずれにしても、高額な商品を買って来たなら要注意です。親しげな雰囲気感に惑わされしないで、必要ない、おかしいと思ったら、きっぱり断りましょう。

通信販売のトラブル

～返品表示があるか確認しましょう～

相談事例

セーターをインターネット通販で購入しようと、自分の好みのもので探した。ぴったりのセーターを見つけたのでネットで申し込んだ。昨日、セーターが届いたので見てみると、色も柄もイメージと違っていた。ネットの画面での説明や画像と異なる訳ではないが、手にとってみると思っていた感じと違う。返品したいができるか。画面には返品についての表示はなかった。

答え

インターネット通販などの通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんが、販売業者の広告に商品等の返品の可否や条件が表示されていない場合は、商品の引渡しや権利の移転を受けた日から8日間、送料を消費者が負担して返品することができます。

相談事例の場合、返品についての表示がありませんでしたので、送料を負担して販売業者に返品するよう助言しました。



後日

ホームページには返品に関して書いてないわ。まさか返品できないのかしら？

なにこれ？イメージと違うわ！



トラブルにあわないために

- 価格、送料、支払方法、支払時期、商品到着時期等の販売条件をよく確認してから注文しましょう。返品の可否やその条件は特に注意してください。
- 広告画面や注文の控えは印刷して保管しておきましょう。代金を支払ったら、振込書等も大切にしておきましょう。
- 支払い(決済)のためにクレジットカード番号の送信が必要になる場合がありますが、送信する前に暗号化などセキュリティ対策がとられているか確認しましょう。
- (社)日本通信販売協会認定のオンラインマークのついた業者は、信頼の一つの目安になります。



オンラインマーク(サンプル)

(社)日本通信販売協会会員のジャドマーク



「協会」の通販110番

☎03-5651-1122

豆知識

インターネット上の契約

ケータイやパソコンを使ったインターネットでも契約は成立します。

ただし、電子消費者契約法により、申し込みのクリックの後に、本当にこの内容で契約するか確認する画面を業者が設けていない場合、消費者は錯誤による契約の無効を主張できます。

【確認画面がある例】

(申込画面)

商品A (2) 個
[説明] ○○○○○○
購入します

(確認画面)

商品A (2) 個
○○○○○○
上記のとおり購入を申し込むこと
になります。よろしいですか？
OK キャンセル

ケータイの有料情報提供サービスのトラブル

相談事例1

携帯電話に、有料情報提供サービスの料金請求の電話があり、3年前に使っていると脅されたが心当たりがない。どうしたらよいか。

答え

利用していないときは、

- ① 絶対に支払わず、放置しましょう。
- ② 請求の電話には利用していないことを告げ、支払いをきっぱり拒否しましょう。
- ③ 相手に知られている以上の個人情報は漏らさない。自分から相手の電話番号などに連絡しないようにしましょう。
- ④ 取り立ての内容が脅迫的な場合は、警察に相談しましょう。



相談事例2

- ① 「無料」の表示を見てサイトに接続したら、自動登録になった。放置していたら2か月後、債権回収業者を名乗る者から「利用料が3,000円、調査費・遅延損害金を含めて10万円」との請求の電話が来た。どうしたらよいか。
- ② ケータイでサイトを見ていたら、「今日のおすすめ」をクリックしただけでアダルトサイトに登録された。後から確認すると、規約は画面のずっと下の方に表示されていた。退会できるとあるが、自分の電話番号やメールなどを教えなくてはならない。どうしたらよいか。

答え

- ① 無料表示であった場合は、「無料の表示だった」ことを主張して支払わないようにしましょう。
- ② クリックしただけの場合、利用していないことを相手に告げて支払わない。また、電子消費者契約法では、事業者が申込内容を確認できる画面を設けていない場合には、錯誤による契約の無効を主張できます。
- ③ 自分の意思で契約し契約が有効に成立している場合、つまり支払うべき場合であっても、法外な遅延損害金まで支払う義務はありません。契約時に定めがない場合は、商法に定められた年率6%までしか請求できません。たとえ定めがあっても、消費者契約法により年率14.6%を超える遅延損害金は無効です。
- ④ 債権を譲渡された者や債権管理回収業者を名乗る者から請求が来ることがありますが、請求者が債権を譲り受けたと主張しても、譲渡人(情報提供者)が債務者(自分)に通知するか、又は債務者が承諾していなければ支払う必要はありません。
法務大臣の許可を受けた債権管理回収業者が取り扱うことのできる債権(特定債権)には、有料情報サービス料金(出会い系サイトやアダルトサイト利用料金など)は含まれないので、このような料金についての請求を受けても支払う必要はありません。
- ⑤ 未成年者の場合、法定代理人(一般的には親)の同意を得ていない契約として、未成年者取消できる場合もあります。交渉の際には、必要以上の個人情報を漏らさないよう注意しましょう。



トラブルにあわないために

- 有料情報提供サービスは「通信販売」に当たります。最初に規約表示をよく読んで契約しましょう。
- 不当な請求の相手には、決して問い合わせをしないこと。関わりをおそれてお金を振り込むことをせず、き然と対処しましょう。
- 出会い系サイトなどを利用した犯罪に巻き込まれる場合もあります。怪しげなサイトには近づかないようにしましょう。

出会い系サイトのトラブル

～「サクラ」に気をつけて!～

相談事例

出会い系サイトの利用料をクレジットカードで決済し、高額な利用料を請求されている。料金は相手の女性が自分の分まで支払うという約束で利用し続けた。お金を受け取る約束の日、待ち合わせの場所に女性は現れず、たまされたことに気付いた。クレジット会社からの請求が続いている。



答え

出会い系サイトのメールのやり取りで恋愛感情を巧みに利用するなどしてして、相手に次から次にサービスを使わせ、高額な利用料を払わせる、いわゆる「サクラ」が介在すると思われるトラブルが発生しています。

相談事例はクレジット会社とサイト業者の間に決済代行業者が介在しており、その解決は容易ではありませんでしたが、センターがあっせんに入りクレジット会社、決済代行業者、サイト業者とねばり強く交渉を重ねた結果、請求取り下げとなりました。

インターネットは便利さや楽しさがありますが、悪意を持った人たちとも容易につながることを自覚しておかなければなりません。

出会い系サイト手口あれこれ

出会い系サイトのサービスを使わせるための手口としては、上記のような事例の他にも次のようなものがあります。

- 例1 お金をあげると巧みに信じさせメール交換を続けさせる
- 例2 不幸な身の上話で同情させメール交換を続けさせる
- 例3 有名芸能人だと信じ込ませメールの交換を続けさせる。



出会い系サイトへのきっかけ

出会い系サイトのトラブルに巻き込まれるきっかけとして、「無料懸賞サイト」「無料占いサイト」「無料着うたサイト」「おこづかいサイト(※1)」などを利用するために個人情報を入力・送信したところ出会い系サイトからメールが届くようになったというケースがあります。無料だからといって安易にアクセスし、不用意に個人情報を入力しないようにしましょう。

また、SNS(※2)で知り合った異性から誘導され、出会い系サイトに登録してしまった～という相談事例もあります。SNSは利用者が限定されているため一般的なサイトより信用できると思われていますが、他のサイトと同様に悪意を持った利用者もいますので、安易に信用しないようにしましょう。

※1 サイトに登録したり、アンケートに答えるなどしてポイントを獲得し、ポイントを現金化したり金券等と交換するなどしておこづかいが稼げる～とされるサイト

※2 ソーシャルネットワークサービスの略。コミュニティ型のウェブサービス