

春日井市消費生活センターだより

令和3年度 第5号



令和3年11月

春日井市 市民生活部 市民活動推進課 消費生活担当 発行

1. 令和3年8月～9月の春日井市での相談概要

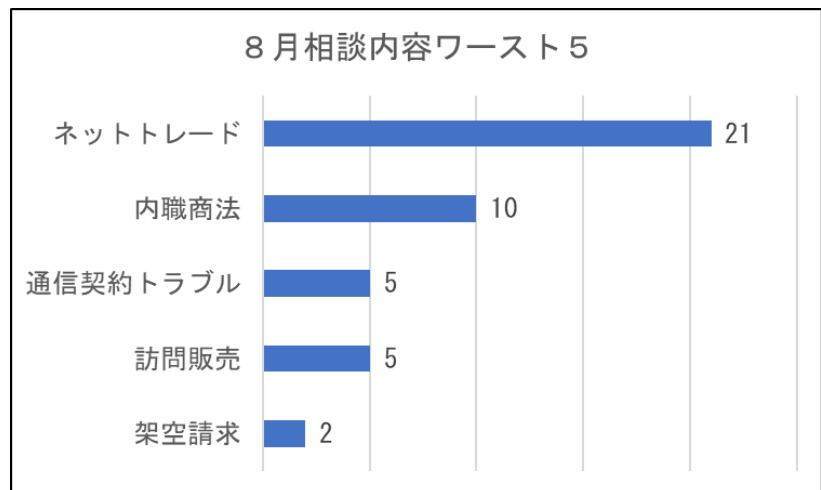
令和3年8月および9月に春日井市消費生活センターで受け付けた相談の年齢や内容の内訳は、各表のとおりです。

世代別にみると、7月は若者の相談が多い状況でしたが8月、9月ともに70代が一番多くなり、高齢の方の相談が目立ちました。

相談内容に関しては、8月、9月ともに、ネットトレード（ネットショッピング）が一番多い結果となりました。また、8月は内職商法の相談が10件となり、前月の5件から倍増しました。ネットトレードや内職商法の相談は、業者と交渉して解約・返金の交渉をする場合が多いため、相談1件当たりの長時間化につながり、センターが混雑する要因となっています。

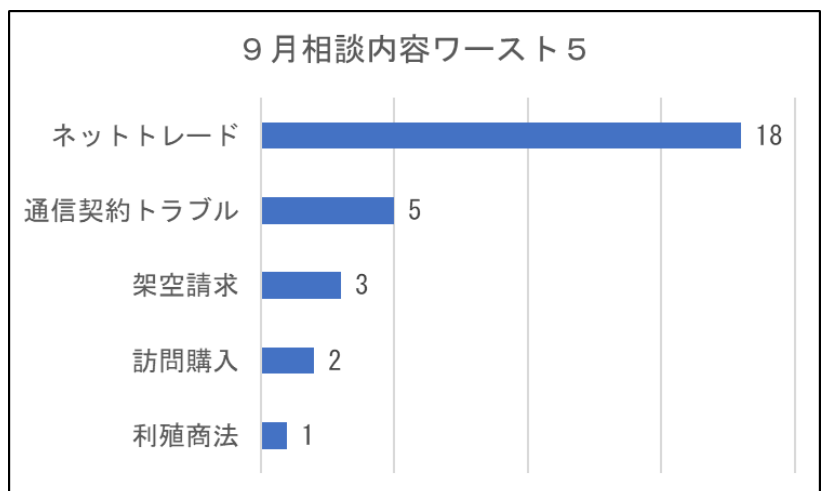
相談者の年齢（8月）

20歳未満	4人
20代	12人
30代	6人
40代	14人
50代	10人
60代	8人
70代	17人
80代	8人
不明	2人



相談者の年齢（9月）

20歳未満	0人
20代	12人
30代	3人
40代	9人
50代	10人
60代	5人
70代	15人
80代	4人
不明	1人



2. 8月の相談ピックアップ

◆通信契約

8月は、通信契約によるトラブルについての相談が5件発生しています。内2件は同一内容の相談であったため、4件の相談事例を紹介します。

内容は、スマートフォンなどの携帯電話や光回線、モバイルWi-Fiについてでした。相談者は、契約前の販売員の説明と契約書の内容に食い違いがある旨の話をする傾向が見られました。販売員の説明だけではなく、契約書の文面をしっかりと理解し、契約条件と自分が理解した内容に食い違いが無いことを確認したうえで、契約を結ぶ必要があります。

相談者：50代男性	
相談内容	光回線の契約をしたが、料金の説明が間違っていた。代理店は認めたが、通信会社から連絡がない。解約したいが、解約料を払いたくない。
相談結果	契約書面の有無を確認。申出人は「契約書は受け取っていないと思う。業者が訪問した際に料金をメモしたものを貰った記憶があるので探してみる。」とのこと。解約料についても書面に記載があるか確認するように伝えた。

相談者：30代女性	
相談内容	モバイルWi-Fiが突然使用できなくなったので、無償解約および月額使用料の返金対応となったが本当に返金されるか？
相談結果	月額使用料の返金に応じた際のやり取りを詳細にメモし保管しておくこと、返金されるのはいつになるか確認しておくこと、を勧めた。万が一返金されなければクレジットカード会社に連絡し、返金を求めたらどうかと助言した。

相談者：60代女性	
相談内容	契約前の説明と違い、モバイルWi-Fiの通信速度が、あまりにも遅いので他社に変わるつもりだが、解約料や事務手数料、利用料金を払いたくない。
相談結果	相談者が貰った書類に高速を約束する旨の記載があるにも関わらず、低速しか出ないなら、それを理由に減額交渉をする方法があると助言。書類を送ってもらえればチェックすると伝えたが、自主交渉する、とのこと。

相談者：80代女性	
相談内容	2週間ほど前にスーパー内のブースで携帯電話を貰った。他社で使用中の物があるから返したい。
相談結果	貰ったのではなく契約し、有料で購入したものの、ということを確認。判断力不十分と思われるため、当方より通信業者に電話。相談者が理解した契約ではないため、取消を依頼したが、業者は応じず。相談者の希望により、解約料を支払う通常解約となった。

3. 9月の相談ピックアップ

◆海産物購入の電話勧誘

9月には、海産物購入の電話勧誘についての相談が3件発生しています。

海産物購入の電話勧誘では、新型コロナウイルス感染症の影響で売り上げが減っていることなどを理由にして、購入を持ちかけてきます。また、送られてきた商品の量や質が、世間一般の相場の値段で買った場合と比べて低いと感じている相談者が多いことも特徴です。

契約締結の際は、しっかり契約の細部まで確認しなければならないことと、本当に自分にとって必要な商品かを慎重に判断する必要があります。また、電話勧誘による契約を結んだ際は、クーリングオフが適用できる可能性があるため、なるべく早く消費生活センターに相談することも重要です。

相談者：60代女性	
相談内容	自宅に「蟹を買ってほしい」という勧誘の電話があり、妻が了承したが、届いた際に受け取り拒否をした。問題があるか。
相談結果	電話勧誘販売の事例について情報提供した。特定商取引法の電話勧誘販売に該当するので、クーリングオフが可能であることを伝え、クーリングオフが可能な期間やクーリングオフ通知の書き方、送付方法について説明した。

相談者：80代男性	
相談内容	自宅に電話で蟹を買ってほしいという勧誘があり、知り合いだと勘違いして了承した。中身を確認すると粗悪品だった。対処法は？
相談結果	電話勧誘販売の事例について情報提供した。今回の契約については電話勧誘販売であり、日数的にもクーリングオフが可能であることを伝え、クーリングオフの通知の記載方法や送付方法を説明した。

相談者：50代女性	
相談内容	一昨日、電話勧誘で海産物を買ってしまった。業者に断りたいが電話が繋がらない。断る方法を教えて。
相談結果	業者から法定書面が来たらそこから8日以内にクーリングオフ文書を出して。それがなければ商品が届いたらクーリングオフするため業者情報を控えて受取拒否をしないと助言した。

春日井市消費生活センター
春日井市 市民生活部 市民活動推進課 (3階)
受付 月曜日～金曜日 (祝日除く)
午前10時～正午 午後1時～午後3時
電話 85-6616