

消費者トラブル事例

【電話勧誘販売】

令和4年3月

<目次>

01：投資目的用新築分譲マンションのしつこい電話勧誘

02：電話で一方向的に勧誘され代引で届いたカニ

03：注文していないのに送られてくる健康食品

04：光コラボ事業者と契約した光回線のキャンセル

05：肌にトラブルが生じた化粧品

分類	集合住宅	販売方法	電話勧誘販売
タイトル	投資目的用新築分譲マンションのしつこい電話勧誘		
相談内容	<p>自宅に、投資用マンション購入を勧める電話が何度もかかってくる。</p> <p>「ワンルームマンションを買って、老後の資産に。」と話を始め、「興味がない。」と断っても、電話を切らないで話し続けたり、夜9時以降にもしつこくかかってくる。</p> <p>やんわり断っても聞いてくれないので、ちょっと厳しい態度をとったところ、逆に脅しめいた口調になり、自宅に来ると言う。どう対処すべきか。(50代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>宅地建物取引業法では、契約しないと意思表示したにもかかわらず勧誘を続けること、また、電話による長時間の勧誘、その他私生活や業務の平穏を害するようなことをして消費者を困惑させることは禁止されています。愛知県の条例でも、断っている者への再勧誘は禁止されています。</p> <p>しつこい電話勧誘は毅然として断り、すぐ電話を切るよう助言しました。もし、自宅に業者が来訪した場合は、会わずに断わり、なかなか帰ってくれない場合は警察に連絡するようにと伝えました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	魚介類	販売方法	電話勧誘販売
タイトル	電話で一方向的に勧誘され代引で届いたカニ		
相談内容	<p>先ほど宅配業者から電話があり、母あてに代引でカニが届いているので、これからお届けしますと連絡があった。</p> <p>母に確認した。母は高齢で耳が遠く、どのように受け答えしたかははっきりしないが、先日業者から電話があり、カニを勧誘され、よくわからないうちに業者が「送ります。」と言って、一方向的に電話を切ったようだ。</p> <p>業者名も連絡先もわからない。受け取りたくない。(50代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>相談事例ではカニを注文したかどうかははっきりしていませんが、業者から勧誘の電話があったことは明らかですので、今後のトラブルを避けるため、契約不成立・クーリング・オフの書面通知^{※1}をすることについて助言しました。</p> <p>宅配業者が届けにきたら、送り主の業者名、住所、電話番号等を控えた上で受け取り拒否し、万一、注文したという可能性があるのならクーリング・オフする旨の書面通知をすること、通知書面は証拠としてコピーを残し、簡易書留等で送付するようにと伝えました。</p>		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。

(令和4年6月1日から施行)

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。

(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	健康食品	販売方法	電話勧誘販売
タイトル	注文していないのに送られてくる健康食品		
相談内容	<p>知らない業者から電話があり、「1か月前に電話で注文いただいた健康食品が準備できたので、代引で送ります。12種類の成分が入った健康食品で、3か月分19,800円です。」と言われた。</p> <p>そんな注文はしていないと告げたが、相手は、「コンピューターに注文受付データを残しているの で、間違いない。受注生産なので、受け取ってもらうしかない。」と言い張った。電話番号を聞くと、「会社の決まりで教えられない。」と断られ、注文を受けた人に電話を替わってくれと言うと、「その 者は、寿退社で辞めました。」と言われた。</p> <p>話にならないので、電話を切った。相手はすぐにまたかけてきて、「途中で電話を切るとは失礼だ！」 と怒った。また同じような話になり、「送ります。」と一方的に言って電話を切られた。</p> <p>商品が届いたら、どうしたらよいか。(50代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>相談者からは注文していないので、契約は成立していません。また、今回の電話は業者からの勧誘 であり、相談者は承諾しなかったため、この時点でも契約は成立していません。以上を説明し、もし 商品が届いたら、受取拒否するよう助言しました。その際、送り状に記載された業者の会社名、住所、 電話番号を控えて、はがきで、「商品を注文しておらず、契約は成立していないので、受取拒否した。 貴社が契約成立と主張するなら、電話勧誘販売によりクーリング・オフする。」と書面^{※1}で通知する よう伝えました。</p>		

- ※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。(令和4年6月1日から施行)
- ※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。
(令和5年6月16日までに施行)
- ※3 注意点として、誤配であればネガティブオプションに該当しないので、宛先は確認しましょう。

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	通信	販売方法	電話勧誘販売
タイトル	光コラボ事業者と契約した光回線のキャンセル		
相談内容	<p>NTT西日本の光回線を契約していた。昨日、代理店を名乗る人から電話があり、「月額料金が今より安くなる。」と言われた。てっきり、NTTの新サービスの案内だと思い説明を聞いたが、別の通信事業者の契約の勧誘だとわかった。安くなるなら別の業者に変えてもよいと思い、申し込んだ。業者に言われるままにパソコンで転用承諾番号を取得し、担当者に伝えた。</p> <p>その後、インターネットで業者について調べたら、評判の悪い業者とわかった。冷静になると、よく知らない業者と契約してしまった。キャンセルしたい。(70代 男性 無職)</p>		
処理結果概要	<p>電気通信事業法に定める『初期契約解除』により解除することができます。まずは、代理店と契約先の業者にキャンセルを申し出たうえで、初期契約解除を書面で通知するよう助言しました。また、これ以上転用の手続きが進まないように、転用承諾番号を新たに取得しておくよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	安全・衛生	販売方法	電話勧誘販売
タイトル	肌トラブルが生じた化粧品		
相談内容	<p>1か月前、電話で「肌に優しい化粧品はどうか。有名タレントも愛用している。販売〇周年でいつもより安く購入できる」などと勧められた。3点セットで4万円だったし、タレントのように綺麗になれるならと化粧品を購入することにした。</p> <p>商品が3日後に届き、代金を振り込んだ。毎日お手入れするよう説明があったので続けていたが、最近顔がかゆくなり、ぶつぶつができてきた。</p> <p>怖くなり使用を中止しているが、返品できるか。3点とも開封し使用した。</p> <p>(30代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>皮膚障害と化粧品の因果関係を立証するには医師の診断書が必要なので、相談者に皮膚科を受診するように助言しました。</p> <p>診断の結果、化粧品のアレルギーとされたので、販売会社の代表者あてに診断書のコピーを付け、経緯を書面にして郵送するよう伝えました。</p> <p>相談者が販売会社に電話で相談し、交渉した結果、化粧品を送り返して返金に応じてもらえたと報告がありました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)