

墨田区消費者ニュース

タダほど高いものはない！？

人間は、「タダ」「無料」といった言葉に弱いものです。しかし、試供品の提供など一部のものを除き、何もかも「無料」といったものは非常に少ないのです。最終的には、**有料契約**に結びつけることを目的とした「**無料商法**」による被害が後を絶ちません。

0円携帯 増える苦情！

携帯電話の契約を巡るトラブルが増えていっています。特に増えているのが、0円携帯の契約に関するものです。

「無料と思って購入したのに頭金だけ無料だった」とか、「解約時に高額な料金を請求された」という相談が消費者庁などの相談機関に多く寄せられています。



そのほかの無料サービスに関するトラブル

携帯電話以外にも、「無料」サービスをうたった様々な分野で、こういったトラブルが続出しています。

たとえば、無料エステ。

「エステ無料体験チケット」が自宅に送付され、「体験だけ！」と思って行ったところ、「肌が荒れている」とか「このままだとシミが出て消えなくなる」などと言われて、ついつい高額な契約をしてしまうというもの。

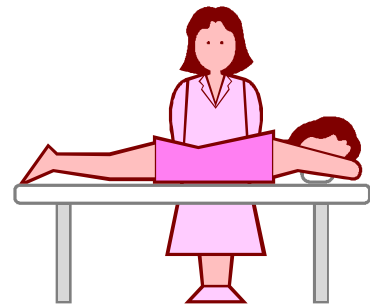
背景に複雑な販売制度

かつては、通信事業者が販売店に対し、契約者の獲得に向けた「販売奨励金」を支給していたため「1円携帯」など格安携帯が出回っていました。

しかし総務省が通信事業者に対して、携帯端末価格と通信料を区別するようにとの指導をしてからは、携帯端末価格が高額化することから、各販売店が複雑なオプションサービスや「契約解除料」などを導入しました。その結果、より一層分かりにくい契約形態になってしまったのではないかと考えられています。



<無料のはずでは・・・>



誰でも興味のある分野において、「無料体験」という言葉を聞くと、つい試してみたくなるものですが、必ず、事前にその実態や内容をよく調べてから契約することにしましょう。

そして、契約トラブルなど、何か困ったことが起きた場合は、ためらわずに消費者センター等の相談窓口に相談してください。

お店で買った洋服・・・

似合わないののでやっぱり返したい!

「お店で買ったものを返したい」「返品を申し出たら断られた」という相談が時々あります。8日以内ならクーリング・オフができると勘違いしている人が意外と多いのですが、店舗購入はクーリング・オフが適用されませんのでご注意ください。

相談事例

事例1 3日前にバーゲンで婦人ジャケットを購入しました。似合わなかったので店に返品を申し出たら断られてしまいました。購入後の返品はできないという説明はありませんでした。店の対応が悪いと思いますが・・・



事例2 量販店で紳士スポーツウェアを購入しました。着てみたらサイズが大きかったので返品したいと思います。値札は外してしまいましたが、まだ、購入後8日以内です。クーリング・オフができますか。

アドバイス

普段、いろいろなお店で何気なくしている買い物も「契約」です。

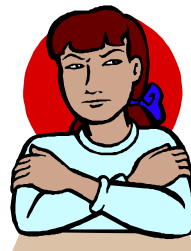
「売りたい」「買いたい」といったお互いの意思の合致で契約は成立します。

たとえ口頭であっても、当事者が合意すれば、契約は成立するのです。

自分の意思で合意（購入）したので、製品そのものに不備がある場合以外は、一方的に契約を変更したり、破棄することはできません。

「クーリング・オフ」は、すべての売買契約でできるわけではありません。

自分から店に出向いて買ったものは、クーリング・オフの適用はなく、基本的に「返品・交換はできない」と考えられます。



店によっては、商品の返品や交換に応じてくれる場合もありますが、これは店のサービスで行われているもので、対応は様々です。お店で商品を購入する場合は、サイズや仕様のチェックをするとともに、本当に必要かよく考えてから購入するようにしましょう。

困った時は
お早めにご相談を

すみだ消費者センター相談室



相談専用
ダイヤル

最初は電話でご相談ください
5608-1773

■相談日……月曜日～土曜日

(土曜日は電話相談のみ受付。日曜日・祝日・祭日・年末年始はお休みです。)

■相談時間…午前9時00分～午後4時30分

■所在地…墨田区押上2-12-7-215号室 セトル中之郷内

- 東武伊勢崎線・東京メトロ半蔵門線・京成押上線・都営浅草線「押上」駅A3出口徒歩3分
- 東武伊勢崎線「業平橋」駅徒歩7分
- 都営バス(墨38)「向島三丁目」バス停前

