

相談事例（平成23年度）20歳以下

・・・キャンセル料が3割！～中古車の売却（12月掲載）・・・

Q 新聞広告を見て、中古車の査定ができるサイトに自家用捨の情報をにゅうりょくしたところ、即日、事業者から電話連絡があり、車を持ち込んで査定を依頼することにした。「今なら20万円」と言われ、即答を求められたので契約書にサインをした。その後、もう少し考えたいと思い直し、3日後に電話でキャンセルを伝えたが、30%のキャンセル料がかかると言われた。高額で納得がいかず、払いたくない旨伝えましたが、請求書を送ると言われた。どう対応したらよいか。（20代 男性）

A 解約料の定めのある契約内容に合意していた場合は、原則としてその内容に従うこととなります。しかし、消費者契約法では、契約解除に際し解約料を定める場合、同種契約の場合に通常生じる平均的損害額を超えた部分は無効としています。相談者には、解約料の請求根拠が明確ではない請求書が届いた場合は、納得できない旨を書面で意思表示して交渉するよう助言しました。

その後、相談者から、事業者と交渉した結果、今回は請求しないとの回答があったと報告がありました。中古車の査定をして、すぐに売却することを求められても、複数社から見積もりを取るなどして契約内容を比較してから決めの方がよいでしょう。この事例以外にも車両引き渡し後にキズがあるなどと理由をつけて大幅な減額を求められるなどのトラブルも発生しています。納得のいかない場合は消費生活センターへ。

携帯電話の有料サイト料が未納～身に覚えがない・・・対処法は？（8月掲載）

Q 携帯電話で利用した有料サイトの債権回収受託通知書が弁護士法人から届いた。着うた、ムービー等の未納料金約8千円の請求とある。有料サイトに登録したことはあるが、今回の請求分については使っていないと思う。どう対処したらよいか。（20代 女性）

A 通知書を確認すると、実在する弁護士法人と一致し、全くの架空請求ではないことが分かりました。

携帯会社が提供するポータルサイトに掲載されている音楽や画像等のサイトは公式サイトと言われ、料金は通信料と併せて請求されます。携帯会社がサイト運営会社の回収代行の場合と、携帯会社が債権を買い取り、利用者へ直接請求する場合があります。

相談者の場合は、料金滞納により携帯会社から契約を解除され、その後通信料は分割払いで完済。しかし、回収代行の形態をとっていたサイト利用料は、サイト運営会社が直接回収する回収方法に変わり、今度はサイト運営会社が弁護士法人に債権回収を依頼したと思われる。

また、今利用している出会い系サイトが無料になるからと誘導され、利用するつもり

ない公式サイトに登録しているケースがあります。出会い系サイトはこの方法で公式サイトから紹介料を得ていると思われるのですが、一方で利用者がだまされたと思い、サイトと解約交渉をしても、第三者の公式サイトに支払いをしていることで解約交渉が難航します。

携帯サイトには悪質サイトも紛れているので注意が必要です。

相談者には以上を説明し、携帯会社に利用状況を確認した上で、支払うかどうかを検討するよう助言しました。契約内容に問題があり、あっせん希望の場合は再度相談するよう伝えました。

手軽に脱毛のはずが・・・軽いやけど？解約したい！（6月掲載）

Q カタログ通販で熱線式脱毛器を購入した。説明書通り「弱」で使用したが脱毛効果がなく、「強」にして使用したところ、熱で痛みを感じ皮膚が赤くなった。販売店とメーカーに連絡したところ、「使い方の問題。不良品ではないので返品には応じられない」と言われた。広告には「痛くなく簡単に脱毛でき、すべすべになる」と表示されていたので納得できない。

（20代女性）

A 当センターから事業者に、商品の点検もせず不良品ではないと判断した根拠を確認したところ、「使い方にコツがあるので、使い方の問題」という回答でした。また、広告では「手軽に…」と表示しているにもかかわらず、取扱説明書には「根気、忍耐、努力が必要」との記載があり、矛盾している点を指摘しました。事業者は商品の不具合は認めませんでした。最終的には返品、返金に応じると回答してきました。

当センターから事業者に対して、取扱説明書の記載内容について、誤解を招きかねない表現のため改善するよう要望しました。

通信販売では試用できないことが多いので、このような商品を購入する際、事前に事業者などに使用方法や使用上の注意点を問い合わせた方がよいでしょう。もし、皮膚に異常が現れた場合はすぐに使用をやめ、医師に相談してください。