STOP 消費者トラブル通信 No. 2

発行　令和２年２月
金沢市人権女性政策推進課
(076)220-2095

近江町消費生活センターに寄せられた消費者トラブル最新事例

注文した覚えのない商品を発送したとメールが届いた。

スマホに注文した覚えのない商品の発送メールが届いた。代引き支払いになっているようだが受取拒否をした場合は往復の手数料等を請求するとあり対処法を知りたい。

相談員からアドバイス
身に覚えがなければ支払いをせずに宅配業者に事情を伝え、送付状にある業者名や電話番号を書き留めたうえで受取拒否をしましょう。

高齢の父が投資信託の契約をさせられていた。

高齢の父が金融機関の窓口で投資信託の契約をさせられ、かなり損失がでていることが分かった。解約して損失を補填してもらえるか。

相談員からアドバイス
金融商品取扱業者が損失の補填をすることはありません。しかし、消費者の金融商品対する理解度、経験によっては契約の取消しになることがあります。

認知症の母が電話で商品購入の勧誘をされた

認知症の母が電話勧誘を受け、了承した覚えがない食品が送られてきた。返品方法を知りたい。

相談員からアドバイス
電話勧誘販売はクーリングオフの記載がある書面を受け取った日から８日間以内に契約解除通知を書面で発信することで契約をやめることができ、送料業者負担で返品できます。

フリマトラブル
キャンセルされたのに商品が戻らない

フリマサービスに出品し、購入者へ商品を発送した。その後、取引キャンセルの連絡がきたのに商品が戻ってこない。

相談員からアドバイス
フリマサービス運営事業者に相談しても交渉が進まないケースが見受けられます。フリマサービス等は個人同士の取引であり、トラブルの解決は当事者間で図ることが求められる点を理解して利用しましょう。

全国情報

新手の架空請求手口にご注意！

覚えのない契約の未納料金や損害金について、債権回収業者を名乗る者から和解に関する電話があり、その後、弁護士を名乗る者から和解証明書がメールで届く、といった架空請求の新手の手口に関する相談が国民生活センターに寄せられています。

「過去にした契約について未納料金や損害金が発生している」等と、債権回収業者を名乗る者から連絡があっても、身に覚えがない限り、無視をしましょう。

通話録音装置や留守番電話を活用し、知人以外の電話には直接出ないこともトラブルを避ける一つの方法です。

金沢市では通話録音装置の無償貸出を行っています。

○対象
市内在住の 65 歳以上の高齢者で、一人暮らし、高齢者のみの世帯、日中高齢者のみとなる世帯の方

○問合せ・申込み
金沢市人権女性政策推進課 TEL 076-220-2095