

2011 ぐらしのサポーター通信

無料商法について

ハイライト:

□今月のテーマ

無料商法について

□お知らせ

ぐらしのサポーター交流大会の開催結果について

□交流コーナー

コラム
町の電器屋さん
～見失っていたこと～

昔から「タダほど高いものはない」といわれますが、皆様のなかにも何かの機会に実感されたことがある方も多いのではないのでしょうか。無料商法とは文字通り「無料（タダ）」を誘い水にして、契約の勧誘をする商法です。「無料」と言われると誰でも心が動きますし、そのことに魅力を感じた消費者と、最終的に「有料」契約を取り付けたい業者との間で誤解が生じ、トラブルになっていくことがあります。悪質業者であれば、消費者の不安をあおるウソの説明や長時間勧誘などで強引に契約をさせることなどが問題となっています。また、消費者の「無料で商品やサービスを提供してもらったのだから」という心理的な負い目を業者が巧みに利用しているところに無料商法の特徴があります。今回は当センターや全国に寄せられている相談事例等をもとに無料商法について注意喚起をしていきたいと思えます。

● 最近、当センターに多くの相談が寄せられた事例で、「温泉水を無料で送るので飲んでみてください」と業者から電話があった。無料ならいいかと思い承諾してしまったが、トラブルにならないか心配。ということがありました。この事例の場合、その後トラブルになったという相談は入っていませんが、こういった無料試供品の配布（業者の営業活動の一環で違法ではありません。）を受けた後、業者によっては電話などで執拗な営業（勧誘）を行い、結果的に消費者が必要のない有料商品を大量に買ってしまうということにも繋がる可能性がありますので、不用意な返事をしないようにしましょう。また、受け取る場合でも、後日のトラブルを避けるために、業者名、連絡先電話番号、担当者名などを聞き取っておくことも重要です。

● 他県で最近あった事例ですが、「昆布を無料で送らせていただきます」という電話があり、消費者側が無料ならと警戒心をゆるめる



と「カニのセットも特価で販売します」と勧められ、購入すると代金に見合わない粗末な中身が送られてくるというものです。業者が正確に社名や連絡先を言わないため、消費者が購入の約束をした後に断ろうとしてもできず、また、無料送付を理由に、個人情報聞き出すのが狙いと疑いもあります。

- 家の修繕関係で、無料で点検しますと言われ、見てもらったところ「傷みがひどいので、今すぐ修理が必要」「屋根瓦が割れており、このままでは雨漏りがする」などと言われ（後で調べてみると虚偽のことが多い）、慌てて高額な工事の契約をしてしまったという相談があとを絶ちません。業者に言われると消費者はわからないので、すぐに直してもらおうとするのが人情ですが、そこは一息置いて、考える時間を持ちましょう。専門業者は点検に訪問した業者だけではありません。他業者に調べてもらって、修繕の必要性がないとわかり難を逃れた方もいます。また、当センターや周りの方に相談するのもいい方法です。もし、契約しても法定書面を受け取った日を含めて8日以内ならクーリング・オフができます。また、不実告知（嘘を言われる）をされて誤認し、契約した場合、誤認していたと気づいたときから6か月間は消費者契約法により取消しを主張できます。また、「帰って欲しい」と言ったにもかかわらず帰らなかった場合などは、6か月間は取消しを主張できます。

- 業者から「痩身エステの無料体験はどうですか」と電話があったので、店舗に出向き、太りにくくなるというマッサージを受けた。店側からは、効果は継続しなければいけないと説明を受けたこともあり、30万円分のチケットを購入した。その後、数回マッサージを受けたが、自分には向いていないと感じたので解約したいと言ったら、解約拒否された。といった相談に代表されるエステ関係の相談も寄せられています。エステティックサービスは特定商取引法の「特定継続的役務提供取引」に該当し、中途解約ができますが、違約金が必要です。この違約金のことを中途解約の際の精算（業者が消費者に請求することができる金額）と言いますが、上限が定められており次のとおりとなっています。

- | | |
|-----------------------|------------|
| ・ 役務提供前 | 2万円 |
| ・ 役務提供開始後（いずれか低い方の金額） | 2万円か残金の10% |

- 「トイレットペーパーをタダであげます」と歩道で呼び止められ、個人の住宅に連れて行かれ、日用雑貨数点をもらい、最後に販売員が一人ずつ付いて高額な布団の購入を勧誘された。早く帰りたい気持ちでいっぱいとなり、30万円の布団を買ってしまったが、返品できないだろうかという相談もあります。
まず、無料の商品を無条件にくれるということに疑いもち、会場（この場合個人の住宅）に行かないことが、一番ですが、買わされてしまったときは、このような事例の場合は不意打ち性が高いため、特定商取引法の訪問販売に該当しますので、クーリング・オフが可能です。また、クーリングオフ期間を過ぎても、業者に不適切な行為があった場合には、契約を取り消すこともできる可能性もありますので、当センターなどにご相談ください。
- 当センターに寄せられる商品・役務別相談件数で一番多いものは「デジタルコンテンツ」です。これは、インターネットを通じて得られる情報サービスに関わるトラブルです。よくある相談としては、「インターネットで芸能情報を見ていて無料のボタンをクリックした途端、アダルトサイトや出会い系サイトに登録され、不当請求を受けた」というものです。この場合、請求金額を支払う必要はありませんし、業者に問い合わせをするなどのことは避けてください。また、最近では登録料無料の副業サイトから出会い系サイトに誘導され、「悩みを聞いてくれたらお金を払う」と言われ、結果的に多額のお金を騙し取られたという相談が増えてきています。悪質出会い系サイト関係で、お金を取り戻すことは困難な場合がほとんどですので、出会い系サイトは利用しないようにすることが安全です。
- 当センターの総相談件数はここ数年減少傾向にありますが、20歳未満は少子化の社会状況にもかかわらず増加しています。これは、さまざまな要素が複合的に作用していると思われませんが、特に子どもは、「無料」の誘い文句に惑わされてトラブルに巻き込まれるおそれが高くなっていることは重要な点です。子供がトラブルに遭わないように、例えば携帯電話のフィルタリングや無料ゲーム（楽しもうとすれば有料となる）などについて、なるべく日頃から親子で話し合うようにしてください。

徳島県消費者情報センター
〒770-0851

・相談電話 088-623-0110
・啓発受付 088-625-8285
・事務担当 088-623-0612
・ファクシミリ 088-623-0174
Email: t-shouhi@mail.pref.tokushima.lg.jp
ホームページ
<http://www.pref.tokushima.jp/shohi/>

交流コーナー

くらしのサポーターのみなさんの質問や情報をお待ちしています。

くらしのコラム

町の電器屋さん～見失っていたこと～

台所の棚に付けてあった蛍光灯の調子が悪くても長く放置しておいた。周辺部に錆が見え見苦しいので蛍光灯を外すと電灯線が出てきた。どうしてよいのか分からず電器屋さんに来ていただいた。

昭和30年代は、電気製品の調子が悪くなると町の電器さんが来てくれたものだ。だんだん修理をするより新しいものの購入が安価になり、電器屋さんより量販店での購入が増えた。

修理のために店に持っていくのも手段がなく、小さな工事を伴うもの場合には、量販店には言い難い。顔見知りの電器さんが便利ではあるが、近くの店を閉店させたのは私たちである。

電器さんは、よい人で出張修理ですからと気の毒そうに請求した。

くらしのサポーター 三原茂雄

くらしのサポーター交流大会を2月26日に開催いたしました。寒さが厳しい日にもかかわらず、多くの方にご出席いただき、本当にありがとうございました。



くらしのサポーター担当者より
寒さはまだまだ退きませんが、いかがお過ごしでしょうか。

さて、交流会での講演は、「だまされない力をつける」ための心理学からのお話でしたが、特に、私にとって印象に残ったのは、人は不意打ちに抵抗できないので、「気づく」・「疑う」・「確認」・「他力を得る」という日常からの心理トレーニングが重要であるという点でした。

疲れのたまる時期でもございますので、皆様方にはご自愛ください。