

海産物の電話勧誘販売トラブル

【問】携帯電話に事業者から電話があり、「以前にカニを購入していただいた方に先行予約の案内をしている」と言われ、取引したことがある事業者だと思い注文した。よく考えてみると、市場の名称と担当者の名前は名乗っていたが、具体的な店舗名は名乗っておらず、どこから商品が届くか分からないことに気づいた。勧誘電話をかけてきた時の番号にリダイヤルしたが、誰も出なかった。念のため、業者が名乗っていた市場をインターネットで検索したところ、「当市場では電話での勧誘は行っておりません」との警告表示が出ていた。今月末に商品が代引き配達で届く予定になっているが、不審なので契約を取り消したい。

(50歳代女性)

～同情話や「送りつけ」も クーリング・オフが有効～

【答】海産物の電話勧誘販売トラブルに関する相談が、全国の消費生活センターなどに多数寄せられており、国民生活センターが注意を呼びかけています。特に、カニなどの海産物の購入機会が増える年末にかけて、このようなトラブルが増加する可能性があるため注意が必要です。

奈良県の消費生活センターに寄せられている相談事例では、「現在、日本の海産物が海外で問題となっていて売れない状況にあるので、助けてほしい」「コロナ禍で収入が減り困っている」などと言って、消費者の親切心や同情心につけ込む勧誘のほか、「買ってもらわないと困る」などの強引な勧誘も目立つようです。また、電話勧誘を受けた際に契約を断っていても、後日商品が届くなど、送りつけの事例も見られます。

本相談のように事業者からの電話勧誘を受けて契約した場合は、特定商取引法に定める「電話勧誘販売」に該当します。電話で海産物の購入を承諾してしまっても、特定商取引法に定める書面を受け取った日から数えて8日以内であれば、書面またはメールなどによりクーリング・オフ（無条件解除）することができます。

断ったのに一方的に商品が届いた場合は、商品を受け取る必要も、代金を支払う必要もありません。送り主の名称や所在地をメモするなどして、事業者の情報を控えてから、受け取りを拒否し、代金を支払わないようにしましょう。もし、代金を支払って商品を受け取ってしまった場合でも、販売業者に返金を求めることができます。

本相談では、商品より先に契約書面が届いたため、クーリング・オフ通知書を送付することになり、通知書の書き方や送付方法を案内しました。今後、事業者から連絡があっても「クーリング・オフした」と主張すればよく、万が一商品が届いても受け取りを拒否するよう助言しました。

筆者ひとこと

電話で勧誘を受けた際、少しでもおかしいと思ったら、相手と話し込まずに、きっぱりと断りましょう。また、誤って代金を支払ってしまっても販売業者に返金を求めることができますが、販売業者と連絡が取れないような場合は、返金してもらえない可能性もあります。トラブルになったときは早急に、消費生活センターにご相談ください。

(県消費生活センター)