

カニなどの海産物の電話勧誘販売トラブル

【問】 5日前に「カニを買ってください」との電話がかかってきた。「いない」と断ったにもかかわらず、しつこく勧誘された。それでも頑として断り電話を切った。ところが今日、その業者から契約書を送られてきた。「10日後に商品を送る」と書かれている。すぐに書かれている電話番号に電話をかけたが、つながらない。どうすればいいだろうか。 (40歳代女性)

～購入機会が増える年末にかけ増加 荷物の受け取り時はよく確認を～

【答】 以前から、カニをはじめとする海産物の電話勧誘販売の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寄せられています。特にカニ等の購入機会が増える年末は、このようなトラブルが増加する傾向があるので注意が必要です。

電話勧誘販売の場合、特定商取引法により法定書面（契約書面等）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。

電話がかかってきた時に断り切れず了承し、カニが送られてきたとしても、期間内であればクーリング・オフができます。しかし、今回の場合、カニが送られてくる前に法定書面（契約書）が送られてきました。「電話で断っているから」と何も対応しないでいると、クーリング・オフ期間が過ぎた頃にカニが送られて来る可能性があります。

注文していないのですから、受け取り拒否をすればいいのですが、業者は「注文は受けている」と主張してくるかもしれません。

そこで、契約をしていないことを確認しておく必要があるのですが、当センターから事業者に電話をかけましたが、その日はつながりませんでした。念のためクーリング・オフの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。

次の日に再度、業者に電話をするとつながったので、事情を説明すると「注文を受けていると間違っ

てしまった」との回答でした。クーリング・オフの通知書を送付した旨を伝え、了承されました。前日は休業日だったため、電話がつながらなかったようでした。

相談者には、もしカニが送られてきても「クーリング・オフした」と主張して受け取り拒否をすればいいと伝えましたが、カニは送られて来ませんでした。

クーリング・オフの手続き方法が分からない場合は、県消費生活センターのホームページ (<https://www3.pref.nara.jp/syouseihiseikatsucenter/>) を参考にするか、お近くの消費生活センターにご相談ください。

【筆者ひとこと】

電話で勧誘を受けた際、必要ないものであれば話を聞かず、すぐにきっぱりと断りましょう。話をしていると、個人情報をつかり話してしまうこともあります。また、頼んでもいない商品が送られてきた時に、家族が頼んだのかと思い受け取ったり、代金を払ってしまっても販売業者に返品、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、返金してもらえません。荷物を受け取る時は、よく確認してから受け取りましょう。 (県消費生活センター)