

平成24年11月28日

カニなどの魚介類を勧める強引な電話勧誘・送り付け 商法にご用心！！

突然、電話で「いいカニが入りました。産地直送で送ります。」などと、販売業者から勧誘を受け、断ったにもかかわらず執拗な勧誘に根負けしてカニを購入してしまった、あるいは、購入を承諾していないのにカニが自宅に届いたなどの経験はありませんか。毎年(特に、これからの時期に)、全国各地でこうした消費者被害の相談が増えています。そこで、**消費者被害防止のため**、カニなどの魚介類を電話で勧誘された場合や一方的に送り付けられた場合の**注意点**についてお知らせします。

～トラブルに遭わないために注意すべきポイント～

1. 名称や連絡先のわからない事業者とは取引しないこと

名称や連絡先を告げない事業者とは取引しないという用心深さが必要です。

2. 不要なら「要りません」ときっぱり断ること

不要なら「要りません。電話もしないでください」と毅然と断りましょう。事業者の強引な勧誘トークに巻き込まれないよう、早めに断ることが大事です。

3. カニなどの生鮮食料品もクーリング・オフできます

一定期間(書面受領後8日間以内)は、クーリング・オフ(契約解除等)ができます。返送にかかる費用は事業者側の負担となります。

4. 一方的に送り付けられた場合は「受取拒否」を

注文した覚えのない商品は受け取らないようにしましょう。

※ 万が一、受け取っても、受け取ってから14日間(商品の引取りを販売業者に請求した場合は7日間)を過ぎた場合は、消費者が自由に商品を処分できます。処分しても代金を支払う必要はありません。

5. 高齢者の被害を防止するためネットワークの活用を

高齢者が被害に遭いやすい傾向があります。高齢者被害を防止するためには、日頃からの周囲との交流や互いの気配りが不可欠です。地域のネットワークなどを上手に活用しましょう。

6. 一人で悩むよりまず相談を

困ったときは、すぐにお近くの消費生活センターに相談しましょう。被害の未然防止や拡大防止につながります。

本件に関する問合せ先

消費者庁取引対策課 阿部、夏秋

TEL : 03(3507)9213 (直通)

H P : <http://www.caa.go.jp/>

カニなどの魚介類を勧める強引な電話勧誘・送り付け商法にご用心！！

～トラブルに遭わないために注意すべきポイント（詳細版）～

1. 名称や連絡先のわからない事業者とは取引しないこと

カニなどの生鮮食品を勧める悪質な電話は、「毎度ありがとうございます」、「以前にも取引させていただいています」などと、ある日突然かかってきます。そして、過去に取引があったかのように「お得意様に美味しいカニをご案内しています」、「旬のカニはいかがですか」などと、名称も告げないで商品の勧誘を始めることがほとんどです。中には、「カニは好きですか？」と唐突に聞いてくる事業者や、「××周年の記念に昆布を無料でお送りします」などと、特典を強調して消費者の関心を引こうとする事業者もいます。

<注意点>

- 突然の勧誘電話であるために、消費者は不意をつかれ、また、以前に購入したことのある事業者と勘違いしたり、相手が誰かも分からないままに事業者のペースで話を進められ、購入してしまうケースも少なくありません。事業者の名称や連絡先も分からないうちに商品を購入しないよう、事業者の名称や連絡先（住所及び電話番号）を確認するようにしましょう。特に、消費者が名称や連絡先を確認しているにもかかわらず、言葉を濁したり、話をそらそうとする事業者は注意が必要です。
- たとえ、事業者が「△△卸売センターです」と告げていても、その名称が正しいかどうか、突然、事業者からかかってきた電話で即時に判断することは困難です。名称や住所などの連絡先が不明な場合、クーリング・オフ（契約解除）を申し出たくとも通知（書面）を送付することもできません。少しでも判断に迷う場合は、その電話で取引することを止めるくらいの用心深さがトラブルの未然防止につながります。

（参考）購入する際は、以下をメモしましょう。

- ・ 電話がかかってきた日時
- ・ 事業者の名称、担当者名
- ・ 住所と電話番号（問合せ可能時間含む）
- ・ 商品の種類（カニの種別等含む）、数量、価格、送料
- ・ 支払方法
- ・ 送付予定日あるいは受取予定日

2. 不要なら「要りません」ときっぱり断ること

消費者が「カニは要りません」と断っても、事業者は「今なら半額にします」、「カニとホタテのセットに数の子やホッケをサービスでつけます」、「美味しくなければ返品もできます」などと、値引きやおまけなどのサービスを強調して、消費者の関心を引こうとすることがあります。また、あたかも孫や息子のよう

に「お母さんにも美味しいカニを食べさせたいよね」などと、親切そうな言葉で心理的に断りにくい状況にしたり、時には恫喝的な口調で購入を迫る事業者もいます。また、消費者が電話を切っても、繰り返し何度も電話をしてくる事業者もいます。

<注意点>

- 不要な場合は、「要りません。電話もしないでください」ときっぱり断りましょう。曖昧な対応は厳禁です。不要なときは、事業者の勧誘トークに巻き込まれないよう、早めに断ることが肝心です。
- また、「カニは要りません」とか「家族が不在だから」という断り方は禁物です。「では、ホタテはいかがですか。鮭もありますよ」、「では、ご家族がいるときにかけなおします」、「いつならご都合がよろしいですか」などと、かえって勧誘が続いてしまう場合もあります。取引きするつもりがないのであれば、理由を言わずに「要りません」と毅然と断ることが重要です。

(参考) その他「悪い断り方」の例

「今は忙しいですから」、「自分では決められないから」、「カニは高級だから」、「年金生活でお金がないから」など

- 執拗な勧誘は、消費者にとっては不愉快なものですが、消費者が事業者の強引な勧誘に根負けして購入してしまうと、「次々勧誘」などのターゲットになりやすくなります。悪質な事業者からの勧誘は、一人で対処せず、すぐに消費生活センターに相談しましょう。

3. カニなどの生鮮食料品もクーリング・オフできます

「生ものだからクーリング・オフできない」、「カニはクーリング・オフの対象外」、「もう配送したからクーリング・オフできない」と、契約の解除を妨げるために、消費者に誤った説明をする事業者もいます。しかし、生鮮食品(カニはもちろんですが、ホタテや鮭などの魚介類、みかんやりんごなどの果物も)もクーリング・オフができます。また、配送済みであっても、クーリング・オフは可能です。

<注意点>

- 消費者がクーリング・オフを申し出た場合、事業者は消費者に違約金や損害賠償を求めることはできません。商品を返品する場合でも、消費者はその送料を負担する必要はありません。また、支払済の代金も返金してもらえます。
なお、クーリング・オフは、消費者が契約書面(又は申込書面)を受け取った日から8日間以内に「書面」で申し出ることが原則となっています。

- クーリング・オフは、申出期間を過ぎたり、3,000円未満の現金取引

のように適用除外となる場合もありますが、クーリング・オフできるかどうか悩むより、地域の消費生活センターにすぐにご相談ください。事業者から書面が交付されている場合は、消費生活センターには書面を持参しましょう。

※ 契約書面が交付されていない場合、あるいは、交付された書面に記載不備があれば、申出期間を過ぎていてもクーリング・オフできることがあります。

4. 一方的に送り付けられた場合は「受取拒否」を

事前に勧誘の電話等が一切ないにもかかわらず、あるいは、勧誘業者からの突然の電話で、「△△さんですか」、「カニは好きですか」、「鮭は好きですか」、「△△さんの住所は、〇〇県××市▽▽町ですね。」などと問われ、消費者が相づちを打っていると、「では、カニと鮭のセットを送ります」と一方的に言われ、消費者が断る間もなく電話が切れてしまい、後日、カニと鮭のセットが届いてしまうというケースがあります。このような契約の申込や承諾もないのに、商品を一方的に送り付け、消費者に代金の支払いを請求する行為は、「ネガティブ・オプション」と呼ばれるもので、売買契約が成立していませんので、消費者は代金の支払義務も返送義務も負いません。

<注意点>

- カニなどの生鮮食品の多くは、冷凍あるいは冷蔵の状態宅配業者を利用して送付されます。身に覚えがなければ、宅配業者に「この商品は勝手に送り付けられたものなので、受け取れません。」と商品の受取りを拒否する旨ははっきりと言いましょう。また、家族が購入したものかどうか不明なときは、その場での商品の受取りを一旦拒否し、宅配業者に持ち帰ってもらいましょう。
- 万が一、いつも購入している業者と勘違いしたり、家族が購入したものか確認が不十分な状況で、商品を受け取り、代金を支払ってしまった場合でも、一方的に商品が送り付けられた場合は、受け取ってから14日間（商品の引取りを販売業者に請求した場合^(※)は7日間）を過ぎた場合は、消費者に返送の義務はなく、自由に商品を処分できます。処分に際し、代金を支払う必要もありません。
※事業者が「送料を負担するので返送してくれ」という通知をただけでは引き取りしたことにはなりませんし、引取りのため訪問したにもかかわらず留守であったために実際に引取りをすることができなかつた場合も引取りをしたことにはならないと考えられます。
- ただし、上記の期間内は、消費者が商品を自由に処分することはできませんので、カニなどの生鮮食料品は保管に困ることになります。保管が難しい生鮮食品については、購入したことの確認ができるまでは、安易に商品を受け取らないようにしましょう。また、代金を支払ってしまうと、返金が困難になる場合がありますので、確認が不十分なままで代金を支払わな

いようにしましょう。

5. 高齢者の被害を防止するためネットワークの活用を

日中、在宅していることが多い高齢者が電話を受けることが多く、被害に遭いやすい傾向があります。高齢者の単身世帯や高齢者のみの世帯ばかりではなく、三世帯同居でも日中は高齢者のみとなる世帯は、高齢者が電話を受ける場面が多くなりますので、注意が必要です。

特に、認知症などにより判断力が低下した高齢者の場合、本人が被害に遭っていることに気づかないため、次々と被害に遭うことがあります。また、一人暮らしの高齢者や高齢者のみの世帯の場合は、外部との接点が少なく、被害が表面化しにくく、周囲が気付いたときには、被害が拡大していることがあります。

<注意点>

- 強引な勧誘や複雑な契約となると、普段の生活に支障がない人でも、事業者から勧誘されるままに契約してしまったり、きっぱり断ることができなくなったりします。特に高齢者は、被害に遭っても、周囲に迷惑をかけたくないという思いから、誰にも相談できずにいることもあります。
- 高齢者の状況は様々です。一人暮らしの高齢者や判断力の低下した高齢者には、周囲の心配りが欠かせません。高齢者が孤立しないよう、地域のネットワークを活用し、高齢者がトラブルに巻き込まれない環境作りが重要です。家族だけではなく、日頃高齢者と接しているヘルパーやケアマネジャー、地域の民生委員などの連携が不可欠です。少しでも生活に変化がある場合は、消費生活センターなどの相談機関に速やかに相談しましょう。

6. 悩むよりまず相談

○強引な勧誘、一方的な勧誘及び商品の送り付けについては、お近くの消費生活センターに速やかに相談してください。土日でも相談できるセンターがあります。消費生活センターへの相談が、他の消費者がトラブルに巻き込まれるのを防ぐことにつながります。

○消費者ホットライン（全国統一番号）

全国共通の電話番号から身近な消費生活相談窓口をご案内します。

電話 0570-064-370

※PHS、IP 電話、プリペイド式携帯電話からはご利用いただけません。

○最寄りの消費生活センターを検索する

<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

(参考)

○特定商取引法、電話勧誘販売については、「消費生活安心ガイド」をご参照ください。
<http://www.no-trouble.go.jp/#top>

過去の行政処分事例

○道産子フーズ株式会社（北海道札幌市）

処分日：平成22年11月25日

処分内容：3か月の業務停止命令（新規勧誘、申込受付及び契約締結）

取扱商品：カニ等の海産物

違反行為：再勧誘、迷惑勧誘、氏名等不明示及び契約書面の不交付

※同社については、特定商取引法第69条第3項の規定に基づき、消費者庁長官の
権限委任を受けた関東経済産業局長が実施したもの

<http://www.caa.go.jp/trade/pdf/101125kouhyou.pdf>

○株式会社海善^{うみぜん}（北海道札幌市）

処分日：平成24年3月23日

処分内容：3か月の業務停止命令（新規勧誘、申込受付及び契約締結）

取扱商品：カニなどの海産物等

違反行為：名称不明示、再勧誘、書面不備記載及び迷惑勧誘・迷惑解除妨害

http://www.caa.go.jp/trade/pdf/120323kouhyou_1.pdf

○株式会社SONIC^{ソニック}（北海道旭川市）

処分日：平成24年3月23日

処分内容：3か月の業務停止命令（新規勧誘、申込受付及び契約締結）

取扱商品：カニなどの海産物等

違反行為：名称不明示、再勧誘、書面不備記載及び迷惑勧誘・迷惑解除妨害

http://www.caa.go.jp/trade/pdf/120323kouhyou_1.pdf

○株式会社テレテックイノベーションズ（北海道札幌市）

処分日：平成24年3月23日

処分内容：指示処分

取扱商品：カニ等の海産物

違反行為：氏名等不明示及び書面不備記載

※同社については、特定商取引法第69条第3項の規定に基づき、消費者庁長官の
権限委任を受けた関東経済産業局長が実施したもの

http://www.caa.go.jp/trade/pdf/120323kouhyou_2.pdf

（以上）