

消費者トラブル事例

【被服品】

令和4年3月

<目次>

01：プレゼントの振袖を取りに行き買わされた帯と小物

02：デートに誘われて買わされたダイヤの指輪

03：日帰りバスツアーで宝石展示施設へ連れて行かれて買ったネックレス

04：訪問購入の業者に売った貴金属

05：フリマアプリで個人から購入した偽物のブランドバッグ

06：ネット通販で購入した偽物のブランドバッグ

分類	被服品	販売方法	訪問販売
タイトル	プレゼントの振袖を取りに行き買わされた帯と小物		
相談内容	<p>呉服店から電話があり、アンケートに答えたら、後日、「当選しました。振袖をプレゼントするので展示会に来てください。」と書かれた手紙が届いた。振袖がもらえるならと思い、昨日、娘と一緒に展示会に行った。「振袖はプレゼントするが、一緒に帯と小物を購入して。」と言われたので、購入するつもりはないと断った。しかし、「これはどう？あれはどう？ちょっと当ててみて。」と着付けられ、販売員3人がかりで「お似合いですよ」、「素敵」、などと褒められ、断り切れずに帯と小物で63万円の契約をした。1万円だけ支払い、残りはクレジット払いにした。商品は、後日引き渡される予定だ。今日、「やはり高額なので、やめたい。」と店に電話で申し出た。しかし、展示会は4日間開催しているので店舗販売に当たるため、やめられないと言われた。(50代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>4日間開催の展示会販売は、特定商取引法で「店舗」に当たるとされているため、業者は店舗販売でありクーリング・オフはできないと主張したと考えられます。しかし、今回は販売目的を隠して呼び出していますので、特定商取引法のアポイントメントセールスとして訪問販売に該当し、クーリング・オフができます。相談者には、クレジット会社と販売会社にクーリング・オフの書面通知^{※1}をするよう助言しました。後日、「クーリング・オフを了承され、1万円が返金された。」と報告がありました。</p>		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。

(令和4年6月1日から施行)

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。

(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	被服品	販売方法	訪問販売
タイトル	デートに誘われて買わされたダイヤの指輪		
相談内容	<p>SNSの掲示板に興味を書き込んだら、A君から「同じ趣味だ。」とメールが来て、その後、仲良くなった。「一度会おう。」と言われたので、6日前に喫茶店で会った。世間話をしていたら、「僕、宝石のデザインをしてるんだ。僕の職場を見に来て。」と誘われたので、彼のお店に行った。店はビルの3階にあり外からは宝石店とはわからなかった。指輪やネックレスを見せられて、「どれが好き？」と聞かれたので、ピンクダイヤの指輪が可愛いと答えた。A君は、「恋人にするなら、宝石が好きな人がいいな。」とか、「大事な人には、僕がデザインした指輪をつけてもらいたい。」と言った。ピンクダイヤの指輪は90万円と高かったけど、「いらない。」と言えない雰囲気だった。</p> <p>4時間以上経った頃、帰りたいとA君に言った。A君は聞き流して、話し続けた。A君が、「社長が、君だけ特別に60万円にしてくれる。」と言い、社長も来て勧めた。「電車がなくなる。」と言ったけど、また話が初めに戻って帰してもらえなかった。仕方なく、クレジット契約書にサインした。</p> <p>その後、A君にメールしても返事が来なくなった。解約したい。(20代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	販売意図を隠して宝石店に連れて行かれたので、アポイントメントセールスに該当します。販売店とクレジット会社に、クーリング・オフ通知 ^{※1} をするよう助言しました。		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。

(令和4年6月1日から施行)

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。

(令和5年6月16日までに施行)

[<目次へ戻る>](#)

分類	被服品	販売方法	訪問販売
タイトル	日帰りバスツアーで宝石展示施設へ連れて行かれて買ったネックレス		
相談内容	<p>近所のスーパー銭湯で行われていたくじを引いたら、日帰り温泉バスツアーが当たった。</p> <p>4日前に70歳の母とともに出かけた。温泉地へ行く途中、宝石展示施設に立ち寄った。店に入るよう促され、母と店に入ったら、宝石の説明などをされた。「肩こりによい炭のネックレスです。首にかけて試して。先着20名様は特別価格です。」と勧められた。何度も「いらない。」と断ったのに、係員がしつこく母と自分に付きまとった。自分がトイレに行ってる間に母は根負けして168,000円の磁気ネックレスのクレジット契約をし、8,000円を払った。</p> <p>母は、高額なのでやめたいと言う。やめられるか。旅程表には、「宝石展示施設でショッピング」と書いてある。(50代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>契約書面を確認したところ、「契約してから8日間はクーリング・オフできる」と書いてありました。クレジット会社と販売店にクーリング・オフ通知を書面^{※1}で出すよう、手続き方法を助言しました。</p> <p>その後、クーリング・オフが了承され、商品を着払いで返却し、クレジット契約は解約され、支払った8,000円は返金されました。</p>		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。
(令和4年6月1日から施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	被服品	販売方法	訪問購入
タイトル	訪問購入の業者に売った貴金属		
相談内容	<p>2～3日前に、「いらぬ着物や衣類を買い取りに伺います。」と電話があった。処分したい着物があったので、来てもらうことにした。その日のうちに業者が来た。業者は玄関先に座り込んで、着物には目もくれず、「貴金属や宝石はないか。」と聞いた。業者が、流れるように強引に話をするので、催眠術にかかったみたいで、あれよあれよという間にダイヤの婚約指輪、プラチナの結婚指輪、母の形見の18金のネックレスなどを見せてしまった。業者は、まとめて2万円で購入と言って、一方的に代金と領収書を置いて帰って行った。</p> <p>どれも大事な品なので、クーリング・オフして取り戻したい。(60代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>相談のケースは、特定商取引法の訪問購入に該当します。クーリング・オフできることを伝え、クーリング・オフの方法を助言しました。その結果、商品は手元に戻り、代金を返金しました。</p>		

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	被服品	販売方法	通信販売
タイトル	フリマアプリで個人から購入した偽物のブランドバッグ		
相談内容	<p>フリマアプリでブランドのショルダーバッグを購入した。新品だったが、とても安かった。出品者は個人で、商品の説明には「新品の正規品です。保証書を紛失したので安くしました。」と記載があった。確かにブランドの保証書が付いておらず、また、バッグの底の部分が正規品と違う形だった。偽物かと思い、ブランドの正規店と買取店でバッグを見てもらったところ、双方とも「正規品にはない形だ。」と言った。偽物とわかったので、出品者にアプリのメッセージ機能を使って「返品するので返金してほしい。」と連絡したが、返信がなかった。そこで、アプリ運営会社に「偽物だったので返品したい。」と相談したが「当社で真贋の判断はできない。双方の合意がないと返品できない。」と回答があった。返品するので、代金を返金してほしい。(30代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>フリマアプリで個人の売主から商品を購入する場合は、個人間売買となり、消費者を保護する法律の適用がないことを説明しました。まずは、出品者に対して、正規品ではないと判断した根拠や偽ブランド品の販売はアプリの規約や法律に違反していることを示して交渉する方法があると伝えました。また、アプリ運営会社の補償制度の適用があれば、規定に基づいて補償される場合があるので、引き続き運営会社に相談するよう助言しました。受取評価をしてしまうと、代金が出品者に支払われ、解決が難しくなることから、受取評価をしないで交渉するよう伝えました。その後、申出人から「助言通り出品者と交渉、運営会社に相談したところ、運営会社から返金されることになった。」と報告がありました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	被服品	販売方法	通信販売
タイトル	ネット通販で購入した偽物のブランドバッグ		
相談内容	<p>SNSの広告から業者のウェブサイトに入り、広告にあったブランドのバッグの写真を見て注文した。価格は21,600円だった。</p> <p>振込先はメールで問い合わせるようにとあり、問い合わせた個人の口座に振り込んだ。</p> <p>2日後に、外国から商品が届いた。見たところ、ネットに出ていた写真と色が違い、偽物っぽく、金具にキズがあった。</p> <p>キズのことを連絡すれば交換してもらえるかもしれないと思い、キズがあるので交換してほしいとメールした。</p> <p>業者から、キズの写真を送るようにとメールが来たので送ったが、写真では確認できないとの返事が来た。商品を送るので、見てくださいとメールした。</p> <p>業者から、キズは発送中についてたかもしれないので3千円返金すると来た。</p> <p>偽物ではないですかとメールしたら、返事が来なくなった。(40代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>業者のサイトを見たところ、業者名、代表者名、電話番号の表示がなく、特定商取引法に基づく表示が不十分でした。ネットで検索しても住所地に建物はなく、実在しないように見受けられました。</p> <p>今回の場合、交渉の手段はメールしかなく、消費者の申し出に対し業者が返信してこないため、交渉は困難と伝えました。偽物かどうかについて客観的に証明してくれるところはありませんが、一般社団法人日本流通自主管理協会(AACD)では、偽物か本物かの判定はしませんが協会独自の基準で回答してくれるので、問合わせてみてはどうかと伝えました。</p> <p>相談者が問い合わせたところ、偽物かもしれないので警察に相談してはどうかと言われたそうです。相談者は、買ったことは諦め、最寄りの警察署に情報提供することにされました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)