

《主な相談事例》

【相談事例1】新型コロナウイルス関連のトラブル

通販サイトで、海外の事業者からパルスオキシメーターを購入しクレジットカードで決済した。購入した翌日に通販サイトからは発送した旨のメールが届いている。しかし、1ヶ月経っても商品は届かない。通販サイト内の当該事業者とやり取りができるフォームから問い合わせはしているが返信がなく困っている。(相談者 60歳代男性)

〈センターからのアドバイス〉

通販サイトには、法令により、販売事業者の氏名・法人名、住所、電話番号などの情報を記載することが義務付けられています。それらの記載がない場合は詐欺通販サイトの可能性があります。通販サイトを利用する際は、事業者情報を必ず確認しましょう。

また、血中酸素濃度を測定するパルスオキシメーターは、体温計や血圧計よりも管理基準の厳しい特定保守管理医療機器に分類され、販売には都道府県知事の許可が必要です。インターネット通販などで手軽に購入できるものもあるようですが、購入する際には、製品に医療機器認証番号があるか、販売者は許可をとった事業者であるか確かめることをおすすめします。

【相談事例2】インターネット通販関連のトラブル

SNSに表示された広告で、可愛いブラウスが安かったので購入した。届いたものは糸のほつれや毛玉などがあり粗悪品だった。メールに画像を添付したうえで、返品・返金してほしい旨伝えたが、事業者からの返事は、いつ返金できるかわからないので交換するという。返金してほしいがどう対応すればいいか。(相談者 50歳代女性)

〈センターからのアドバイス〉

インターネットショッピングは、「特定商取引法」の「通信販売」に該当します。通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんが、返品可否や条件について事業者が特約を設けている場合は、サイト上で分かりやすく表示することが義務付けられています。返品特約について表示がない場合は、商品到着後8日以内であれば、送料負担で返品ができます。

イメージ違いという消費者側の自己都合による返品の場合は、返品特約に、「返品できない」と書かれていたら、原則返品はできません。返品について何も書かれていなければ、商品到着後8日間は送料負担で返品できます。注文と違う商品が届いた場合は、返品特約に関わらず交換を求めることができます。また、商品に不具合がある場合は、事業者に責任を問うことができます。トラブルになったときは、最寄りの消費生活センターへご相談ください。

【相談事例3】オンラインゲーム関連のトラブル

小学生の息子が親の同意なくオンラインゲームに課金し、高額な請求が来た。親に無断で課金したので取り消しを求めたい。(相談者 30歳代女性)

〈センターからのアドバイス〉

未成年者が親権者等法定代理人の同意を得ないで行った契約は、原則的には取り消すことができます。これを未成年者契約の取消しと言います。

多くのゲームアプリ会社は規約で未成年者の利用には親の同意を求めており、またゲーム画面上で年齢確認とそれに応じた利用限度額設定等により未成年者を保護しています。したがって、未成年者が年齢を偽った、親の管理不足があった等の理由により、取消しに応じられないこともあります。

子どもにインターネットに接続できる機器を与える時は親の管理（ペアレンタルコントロール、フィルタリングなど）が必要不可欠です。困った時は、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

【相談事例4】トイレの詰まり解消等修理のトラブル

トイレの排水が詰まり、インターネットで探した業者を呼んだ。ラバーカップで圧をかけても解消せず、配管内の詰まりをドリルで砕いてから高圧洗浄することになった。詰まりが解消するまで慌てていたため、どのタイミングで追加作業の金額を説明されたか記憶が曖昧だ。修理代12万円を現金で支払ったが、後から考えると高額な請求金額に納得できない。

(相談者 20歳代男性)

〈センターからのアドバイス〉

トイレの詰まりなど水回りのトラブルは、突然発生するため慌ててしまいがちです。日頃から、近所の工務店など信用できる店舗を探しておきましょう。集合住宅の場合は、管理人に相談することも有効です。

修理を頼んだ事業者が詰まり解消のために、次々と修理方法を伝えてきた場合は、どういった工程で何をするのか、どこまで必要なのか、費用を含めその都度確認しましょう。

◆参考（これまでに東京都が行った注意喚起）

【新型コロナウイルス感染拡大関連の契約トラブルに注意】

- ・令和3年3月4日更新
新型コロナウイルス関連
消費生活相談FAQ
(よくある質問)

詳細はこちら →



【トイレの詰まり解消修理に関連した契約トラブルに注意】

- ・令和2年12月25日
トイレの詰まり解消修理に関する
相談が激増しています

詳細はこちら →



〈相談はこちら〉 東京都消費生活総合センター 03-3235-1155
お近くの消費生活センター 局番なし 188 (消費者ホットライン)