

相 談 事 例

事例1 結婚式のキャンセルに伴うキャンセル料など（新型コロナ関連）の相談

（相談）

令和2年3月に結婚式場の申込みをし、同年7月に結婚式を挙げる予定だったが、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けて、令和3年2月に延期した。

ところが、更に感染が拡大してきたのでキャンセルを申し出たところ、今、キャンセルすると、高額なキャンセル料がかかると説明された。納得がいかない。

（当事者 30代女性）

（対応結果）

一般的には、解約の際に発生するキャンセル料については、規約が優先する事を説明。

コロナ禍中とはいえ、緊急事態宣言下ではない現状で、結婚式場としては、コロナ対策を取りながらサービスを提供していること、また、新型コロナ流行の責任が、結婚式場にあるわけではないことから、「コロナ禍によってやむを得ず解約するのに解約料を請求するのは不当」とは言えないことを説明。

ただし、コロナ禍の状況においては、事業者が柔軟な対応を取っている事例もあることを情報提供し、結婚式場側と交渉してみてもどうかと助言。

場合によっては、センターが間に入って交渉にあたる場合もあること、弁護士による法律相談を受けることも可能であることを情報提供。

事例2 海外クルージングのキャンセルに伴うキャンセル料（新型コロナ関連）の相談

（相談）

広告で海外クルージング旅行の契約をした。予約金として旅行代金の一部を振込んだが、新型コロナウイルス感染拡大のことを考えてキャンセルを申し出たところ、旅行会社から「全額返金するが一括で返金すると倒産のおそれがあるので、3年の分割払いで返済する」と回答があった。事情は分かるが納得できない。

3年間もかけて本当に返金されるのか信用できないし、3年間の返金でしか受け取れないのだろうか。

（当事者 60代男性）

（対応結果）

原則、旅行会社の約款に従うことになるので、約款を確認し、不測の事態があった場合の対応についても確認するよう助言。

当旅行会社は、旅行業協会会員のようなので、協会の相談室を紹介し、併せて無料法律相談を案内。

事例3 インターネット通販による定期購入トラブルの相談

(相談)

ネット通販で「定期購入だがいつでも解約可能な美白クリーム」を申込んだ。

2回目の商品が届いた後に、解約を申し出ようと電話を頻繁にかけるがつかない。

申込時に登録したメールアドレスが間違っていたのか、販売会社からのメールも届かない。

また、メールの送信操作に不慣れなため、こちらからメールを送信することもできない。

このままでは3回目が届いてしまうが、電話がつかないために解約が申し出られないのは、納得いかない。どうしたらよいか。

(当事者 60代女性)

(対応結果)

当所で販売会社のHPを確認したところ、「解約は電話で申し出ること」となっていた。

相談者が電話をかけたのは、解約申出用の電話番号であったが、HPに記載のあった商品申込用の電話番号に電話をかけてみるよう助言。

その際、解約申出用電話番号に何度電話してもつかない状況を具体的に伝え、3回目の商品の解約を交渉すること、また、解約の証拠となるものを販売会社に発行してもらおうよう助言。

事例4 オンラインゲーム課金による高額請求の相談

(相談)

中学生の息子が母親のスマホでオンラインゲームをしており、20万円分をデビットカードで決済していた。厳しく注意したが、その後2か月に渡って、4万円ずつキャリア課金をしていたことが分かった。

本人は、自覚がないようだが、高額になってしまい支払いが大変である。何とか返金してもらおう方法はないだろうか。

(当事者 10代男性 / 相談者 40代女性)

(対応結果)

オンラインゲームのトラブル事例を挙げ、注意点及び未成年者契約取消しについて説明し、まずはプラットフォームに電話してみるよう伝えた。

その際、新型コロナの影響で電話がつながりにくいなど、話ができない状態の場合は再相談するよう助言。

当事者は、課金することについての金銭感覚がないようだったので、まずは親子でよく話をし、今までの経緯を確認するように助言。

事例5 火災保険申請サポートの勧誘の相談

(相談)

高齢の母親のもとに「昨年の台風被災の調査に行く」と電話があり、了承した。

その後、担当者が来訪し、家の周りを点検して「自己負担なく修理ができるので、保険請求をしないか」と勧められたため、契約書に署名・捺印した。

後日、見積書が届き保険会社に請求するよう指示があったため、保険会社に事情を伝えたところ、同様のトラブルが多いことを知った。

受け取った保険金額の35%をサポート費用として業者に支払うことになっているらしい。解約できるか。

(当事者 80代女性 / 相談者 50代女性)

(対応結果)

クーリングオフ期間を過ぎている状況。

相談者に、まずは業者に一報を入れ「母親が契約内容を理解せずに契約していることと、解約の意思」を伝え、無条件で解約について交渉するよう助言。

結果、交付した契約書面全てを返送してくれれば無条件解約するとの条件を提示されたとのこと。送付の際は、特定記録郵便で送るよう助言し、業者から反論があったら再度相談するよう助言。

事例6 大手宅配業者をかたった不在通知SMSの相談

(相談)

スマホのSMSに大手宅配業者から不在メールが届いた。

今まで不在時は不在票が入るのに、なぜメールなのかと疑問は持ったが、メールにあったURLをタップすると「アプリをインストールしてください」と表示されたため、おかしいと思った。すると後刻、知らない電話番号から着信があった。怖くて出てはいない。

(当事者 40代男性)

(対応結果)

宅配の不在通知をかたったSMSのトラブル事例について説明。

今後は無視して、電話はかけ直さない、知らない電話には出ない、万一不審な電話に出てしまった場合は、すぐに電話を切るよう助言。

心配であれば、念のため携帯電話会社へ覚えのない講求が上がっていないか確認してみてもどうかと助言。