

北海道消費者苦情処理委員会処理事案の概要

1 訪問販売における宝石類の購入契約に係る苦情事案

- (1) 当事者
 申立人（消費者） 1名（30代・女性）
 相手方（事業者） 1社（宝石類を主にセッション参加者に勧誘し販売）
- (2) 概要
 ▶ セッション会場で、オーラを無料で見ることができるといふ相手方から、「悪霊が憑いている。宝石を買うのであればあなたに取り憑いた悪霊を取り除く。金運が上昇し、喘息も治る。」等と言われ、サファイアの指輪などを購入したが、効果なし。
 ▶ 道立消費生活センターに相談し、購入契約を解約する旨の通知内容を郵送したが、相手方は、通知内容に反論し、問題、不備がない旨を主張。その後も、契約解除に向けた協議をしたが、解約に係る条件が大きく隔たり、あっせん不調。
 ▶ 平成16年2月9日、苦情処理委員会に付託。
- (3) 処理経過及び結果
 ▶ 平成16年2月、申立人から購入契約に至るまでの経過等について意見聴取。
 また、平成16年3月～4月、相手方からセッションに至るまでの勧誘や社長の除霊等について意見聴取。
 ▶ 平成16年3月～9月、相手方から資料（鑑定書、積算根拠、販売方法に関する見解等）が提出。
 ▶ 平成16年12月、苦情処理委員会があっせんした和解条件を当事者が了承し、平成17年2月、和解成立。

2 訪問販売による家庭用医療機器等の購入契約に係る苦情事案

- (1) 当事者
 申立人（消費者） 3名
 相手方（販売会社） 1社（電位・温熱組み合わせ家庭用医療機器等の訪問販売等）
 （代理店） 2名（個人事業者）
- (2) 概要
 ▶ 代理店から、「腰の曲がりがとれる」「O脚がよくなる」「咳がよくなる」等と勧誘され、販売会社から医療機器等を購入したが、効果なし。
 ▶ 道立消費生活センターであっせんしたが、相手方は契約解除し既払金を返金すると言いながら、2度の督促にも返金しなかったことから、あっせん不調。
 ▶ 平成28年2月9日、苦情処理委員会に付託。
- (3) 処理経過及び結果
 ▶ 平成28年2月、申立人に対し、あっせん・調停を行う旨通知した後、既払金の全額を返金したことにより終了。

3 シロアリ駆除契約に係る苦情事案

- (1) 当事者
 申立人（消費者） 1名（30代・男性）
 相手方（事業者） 1社（住宅扉、車ドアの鍵交換、ガラスの修理・交換等）
- (2) 概要
 ▶ ネット上のサイトで紹介された相手方のシロアリ点検の結果、「すぐに駆除した方が良い」と言われ、28万円と高額（サイト価格：約6万円）だったが、その場で後日の駆除作業を依頼。作業に当たって見積書もなく作業中の養生等が不十分で不審。
 ▶ 道立消費生活センターで、クーリング・オフによる全額返金、その後、サイト価格でのあっせんを行ったが、「電話に対応しない」「折り返しの連絡の求めに応じない」といった対応を繰り返し、あっせん不調。
 ▶ 平成30年2月21日、苦情処理委員会に付託。
- (3) 処理経過及び結果
 ▶ 平成30年3月、相手方や紹介サイト運営者等の参考人に文書照会を行ったが、相手方からは、具体性の乏しい回答で不十分なもの。
 ▶ 平成30年5月、当事者ヒアリングを実施し、申立人から意見陳述等を行ったが、相手方は事前連絡なしに欠席。
 ▶ 平成30年5月、苦情処理委員会による調停案を受諾勧告した結果、平成30年7月、調停が成立し、平成30年8月、調停の履行を確認。