

高知くらしの護身術

449

業者と音信不通

電話以外の手段も確認

(2017年12月5日掲載原稿)

消費生活センターには「事業者と連絡が取れない」という相談が少なくありません。

【事例1】定期購入している健康食品を解約しようと、業者に電話をかけているが、何度かけても話し中でつながらない。期日までに連絡がつかないと、翌月分も購入しなくてはならなくなる

このような場合は、電話以外の方法がないか確認しましょう。メールや手紙などで解約できる場合は、必要事項を記載して送ります。念のため、送った記録を残してください。

「解約は電話連絡のみ」という条件だが、業者の住所やメールは分かるという場合も、同様にしましょう。その際は、「解約したい」という用件だけでなく、「何度も電話したが話し中でつながらない」「連絡してほしい」などの内容も記載するといいでしょう。ただし、解約条件である「電話連絡」が不要になるわけではありません。曜日や時間帯を変え、電話での連絡も続けてください。

【事例2】自宅のリフォーム工事を契約し、代金を先払いしたが、工事途中で業者が来なくなった。電話をすると、「現在使われていない」というアナウンスが流れる。倒産したなら返金してほしい。

一般的に事業者が破産手続きをした場合、現金で前払いし、商品やサービスを受けていない消費者は、債権者として配当金を受け取ることができます。しかしそうした事業者は財産を持っていないことが多く、各債権者への配当はごく少額という場合が普通です。

また、事業者が破産することもできず、行方不明というような場合は、代金を取り戻すことは困難です。

こうした相談は、個々の契約内容や状況によって、解決内容が異なります。困った時は、早めに消費生活センターにご相談ください。