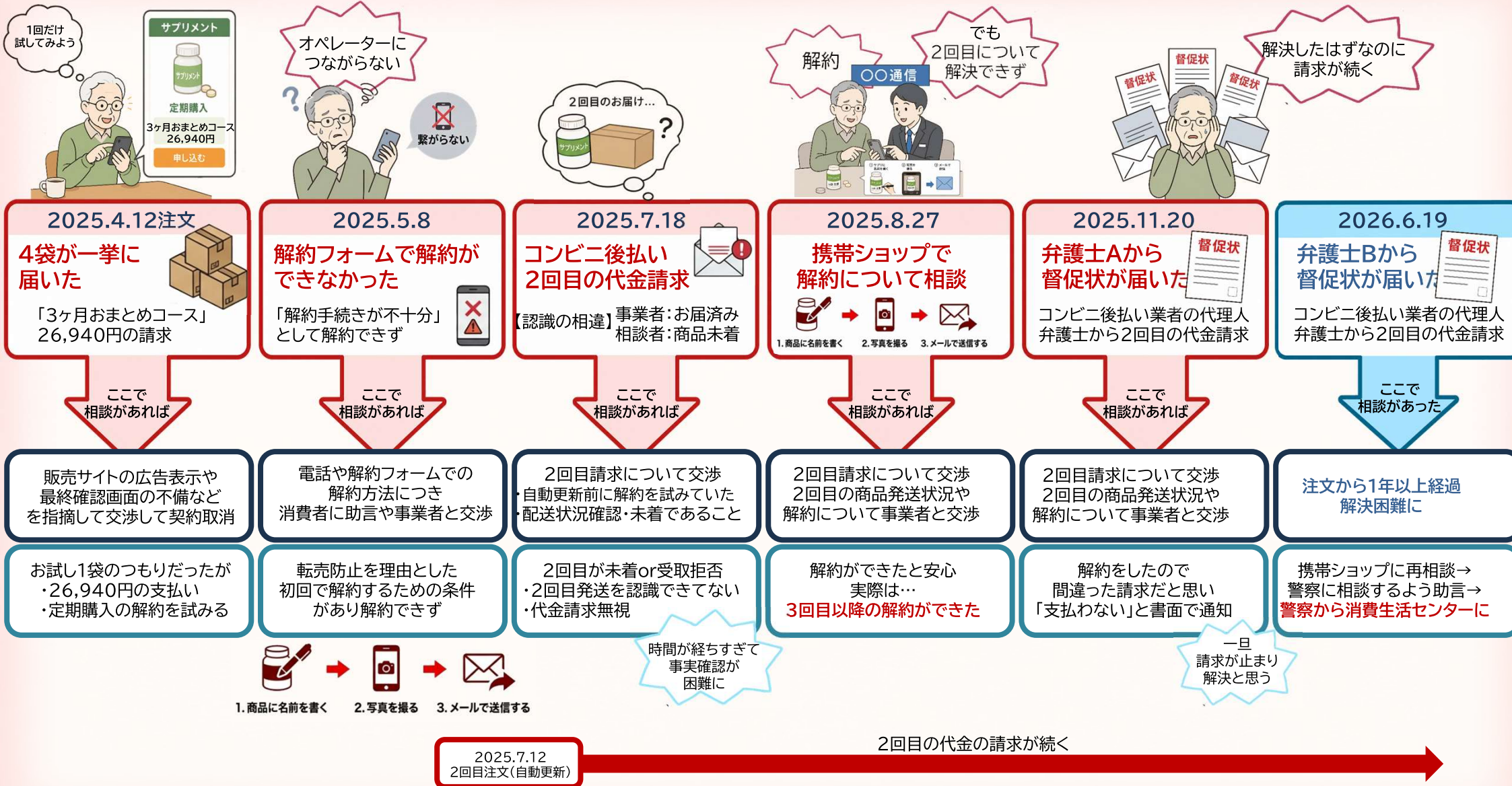


相談につながれば防げたかもしれない定期購入トラブル

～地域の見守り・事業者・警察の方々と消費生活センターとの連携の重要性～



早期に相談につながれば、事業者との交渉で、契約取消など解決できた可能性があった事例を時系列で紹介します



1年前



解約はできたが、トラブルの解決はできず

- ショップの手続きで3回目以降の解約ができた
- 2回目の請求が続く (2回目が届くまでに解約ができなかったため)
- ショップで解約できているので、不当請求だと思って無視
- 2回目の請求について未払いが続き、弁護士からの督促状が届く

定期購入に気づかず
トラブル

相談

消費生活センター
を案内

〇〇通信

つなぐ

消費生活センター



早めに相談があれば
2回目について交渉による解決
ができたかもしれない

- 最終確認画面の不備等を指摘して2回目の注文について取消の交渉
- 2回目の自動更新前に電話をしたがオペレーターにたどりつけず解約を断念せざるをえなかった
- 初回で解約するための手続きが複雑すぎるために解約できなかった

繋がらない

どうしたら
いいのかわからなくて...

携帯ショップ

地域の見守り

POLICE
警察相談窓口

警察

気づき

督促状

督促状

督促状

