

解約した定期購入、 法律事務所からの督促状

「ネット通販の定期購入で健康食品を注文していた。解約後、法律事務所から未払いがあると督促状が届いた」という相談が寄せられています。

【事例 50歳代・女性・士別市】

2019年5月、ネット通販でダイエットサプリメントを契約し、毎月届く定期購入をしていた。商品到着数日後に請求書が届き、その都度コンビニ払いをしていた。2020年2月末に契約を解除している。すると、法律事務所から「11月分が未納になっている」と1年近く経った今月、遅延金が上乗せされた督促状が届いた。自分では未払いはないと思うが、領収書は既に破棄して手元にない。架空請求ハガキだろうか。

【ひとこと助言】

●身に覚えのない請求は安易に支払わない

法律事務所から督促状が届いた際、いつどのような契約をした件に関する督促なのかが明記されていないため、消費者が困惑するという状況がよく見られます。架空請求か否か、弁護士が実在するかの確認も必要です。

消費者が、突然書面を送ってきた法律事務所に電話をかけることは、心理的負担が大きく、請求内容を確認せず支払うこともあります。支払ったにも関わらず、翌月2度目の督促状が届いたという例もあるため、支払う前に請求の内容を確認しましょう。

●消費者は取引から数年間は領収書を保管する

【事例】について、当センターから法律事務所へ斡旋交渉を行った際、「契約内容は事業者を確認してほしい」と、支払い期限保留となりました。事業者へ問い合わせると、「決済代行会社との契約が終了し、その際未払いリストが届いたため法律事務所に依頼した。詳細は分かりかねる」と曖昧な回答でした。そこで、相談者の「支払い済み」である主張を伝えると、「本部に確認する」と返答がありました。その後、決済代行会社が請求書を発行していないことが判明したため、遅延金なしの代金を支払うことで解決しました。

領収書の提示があれば、請求は取り下げると事業者からの提案がありましたが、相談者は保管していなかったため証明ができませんでした。後にトラブルにならないためにも、消費者は支払った領収書を保管するか、デジタルで保存しておきましょう。

不安に思ったり、トラブルになったら、下記消費生活センターにご相談ください。

消費生活相談専用ダイヤル (0165) 23-3820

事業者と消費者間の契約に関するトラブルや、消費生活で悩んでいる方専用
直通電話 ●午前8時30分～午後5時15分(土・日・祝日・年末年始を除く)
メール相談：shohi-sos@city.shibetsu.lg.jp

