



## あなたは大丈夫？コロナ予防で



# 自宅にいるときの契約

あやしいメール...



新型コロナウイルス感染症の影響により外出を控え、自宅にいることが多くなったため、テレビの通販番組や、インターネットの広告などを目にする機会も増えています。「一度だけとっていたのに定期購入になっていた…」、「こんなつもりじゃなかった!」といったトラブルに遭わないよう、改めて契約について学びましょう!

## 消費生活センターに寄せられる相談事例

### 事例 1

#### 見知らぬメッセージ

SMS (ショートメッセージサービス) で、「新型コロナウイルスによる肺炎が広がっている問題で、マスクの無料送付確認をお願いします」とメッセージが送られてきた。URL (web サイトのアドレス) が記載されていたが、これをクリックしてよいか。

マスクの無料送付確認をお願いします。  
確認はコチラから↓  
http://○○○○.com

これは、マスクの入手を餌にSMSの受信者にリンクをクリックさせ、偽のwebサイトに誘導し、個人情報やパスワードなど重要な情報を抜き取るようとするものです。身に覚えがないSMSやメールが届いたら、URLをクリックしてはいけません。

「行政から委託を受けている」という業者から住居の消毒を勧誘する電話がかかってきて、怪しいと思った場合、委託したという行政機関名を確認し、業者の話が事実かどうか確認するようにしましょう。また、業者の来訪に応じると、高額な商品やサービスを勧められる可能性があります。不審な電話はすぐに切り、自宅への訪問にも応じないようにしましょう。

#### 消毒しますよと言われ…

「行政から委託を受けてコロナウイルスの消毒に回っていますが、希望されますか」と業者から自宅に電話がかかってきた。一度不審に思い電話を切ったが、再度「コロナウイルスの関係のパンフレットを持って訪問していいですか」という電話がかかってきた。行政から委託されているというのは信用してよいか。また、訪問に応じた場合どうなるか。

### 事例 2

### 事例 3

#### 一度だけとっていたのに…

ネット通販で初回特別価格の美容液を注文し、商品が届いた。1カ月後、また同じ商品が届き、定期購入になっているようだった。申込時の画面には定期購入の記載はなく、「解約の申出は、次回発送予定日の5日前までに電話で連絡するように」となっており、解約したいので電話をしているがつかまらない。

こんなケースもあります

「お試し 500 円」「初回無料」「電話で解約可能」という広告を見て、気軽に申し込んだところ、1回目が届いた後、解約しようと電話をすると高額の請求をされたという相談も寄せられています。

ネット通販は購入時の利用規約に基づく契約ですが、商品購入を決める前の画面と、最終確認画面に、定期購入であることや最終的に支払う総額を表示することになっています。しかし、そのような説明が小さい文字で書かれていたり、わかりにくく表示されていたりする通販サイトもあるため、利用する際は定期購入かどうかをしっかりと確認するようにしましょう。

解約の電話は、根気強くかけ続けましょう。それでもつかまらない場合は、メールやファクス、書面など別の方法で解約を申し出ているという証拠を残すようにしましょう。

### 遠方にいるご家族と連絡を取っていますか？

新型コロナウイルスの影響などにより、ご家族と会えない間に、悪質な業者に狙われて訪問販売などで高額の契約をしていた…なんてことがあるかもしれません。ご家族に不審な電話やメール、訪問などが来ていないか確認してみましょう!

毎月、広報じょうよう15日号に、くらしの中で遭いやすいトラブルなどを取り上げた『くらしの110番』を掲載しています。

## 消費生活 Q&amp;A

## Q1 通信販売にクーリング・オフ制度\*はない？

A 通信販売にクーリング・オフ制度はありません。業者が独自に返品ルールを決めている場合があります。注文前に、必ず利用規約を確認しましょう。

※いったん申込や契約の締結をした場合でも一定の期間内であれば無条件で申込の撤回や、契約の解除ができる制度。訪問販売や電話勧誘販売などの不意打ち的な勧誘による契約などを対象に設けられている制度

## Q2 契約書にサインをしても印鑑を押していなかったら、まだ契約は成立していない？

A 消費者と事業者が、互いに契約内容(商品の内容・価格・引き渡し時期など)について合意をすれば口約束でも契約は成立します。契約書や印鑑・サインは証拠を残すためのものです。

## Q3 店で商品を買ったが、使う前に不要になった。解約できる？

A 原則解約できません。クーリング・オフ制度もありません。返品・交換は店側のサービスで行っていることがあります。

## Q4 ネットでの買い物の際、公式のページに間違いないと思われるため、深く確認せずに自分の個人情報を入力してもよい？

A 公式のサイトでないと気づかずに自分の個人情報を入力・送信してしまうと、その情報が悪用される可能性があります。注文する際にはURLが不自然でないか、字体に通常使用されない旧字体が混ざっていないか、一般に流通している価格より極端に安くないかなどを確認し、怪しいサイトでは購入しないようにしましょう。

## あなたの騙されやすさをチェック！

- 人に頼まれると断れない
- 人を信じやすい
- 「限定品」や「期間限定」という言葉に弱い
- 景気のいい話が好き
- 見かけの良い人だといひ信じてしまう
- 何事も誰にも相談せず1人で決めてしまう
- 自分はトラブルになったことがないのでこれからも大丈夫だ

✓チェックが付いた数が多いほど騙されやすい  
うまい話には要注意！

やってみよう！  
チェックリスト未成年者契約の取り消し？  
成人年齢引き下げに注目

通信販売や店頭販売などのさまざまな契約は、原則解約できませんが、社会経験の少ない未成年者が法定代理人(親権者などの保護者)の同意を得ずに契約した場合、契約を取り消すことができると民法で定められており、すべての契約を取り消すことができます。ただし、小遣いの範囲の少額な契約、結婚をしている、「自分は成人である」「法定代理人の同意がある」と嘘をついた場合などは、取り消しできません。

取り消しにより、未成年者は受け取った商品があれば業者に返品し、支払った代金があれば返金されます。商品を使用した場合は、残りを返品すればよいとされています。

しかし、令和4年4月1日から、民法における成人の年齢が「18歳以上」になるため、18歳、19歳でも未成年者契約の取り消しができなくなります。本当に必要な契約かをよく考えてから契約するようにしましょう。

## くらしに生かす消費生活通信講座

城陽市消費生活センターのホームページに、クイズ形式でくらしに役立つ消費の知識が身につく問題集を掲載しています。

契約に関することや各種トラブルへの対応方法などが学べます。

誰でも手軽にできるので、ぜひご参加ください！

## 【実施期間】

10月15日～11月15日

HP: <https://www.city.joyo.kyoto.jp/shouhi/>



最後まで問題を解いて  
いただいた人には  
粗品をプレゼント!



じょうりんちゃん

## 城陽市消費生活センター

城陽市役所 本庁舎2階  
商工観光課内



消費者庁 消費者ホットライン188  
イメージキャラクター イヤマン

## &lt;窓口相談時間&gt;

平日 9:00~12:00、13:00~16:00

☎0774-56-4052または

☎188(最寄りの消費生活センターにつながります)

HP: <https://www.city.joyo.kyoto.jp/shouhi/>