

しっかい君ファミリーが消費生活に関する情報をお伝えしていきます

特定商取引法が改正されました

令和3年7月6日以降
一方的に送りつけられた商品は
直ちに処分可能に！



注文していないのに私宛にカニ
が届いた。どうしよう。

一方的に送りつけられた商品は
直ちに処分できるよ。



業者から商品代金の請求があっても、
契約は成立していないので
支払う義務はありません。

きっちりパパ

一方的に送りつけられた商品の代金を、
支払い義務があると誤解して支払った
としても、返還請求できます。



うっかり君

注意 点

一方的に送り付けられた商品と思っても、ネガティブ・オプションに該当しない場合は、直ちに処分できる対象となりません。

心当たりのない商品が届き、対応に困ったら「消費者ホットライン188」にご相談ください。

※ネガティブ・オプションとは、注文していない商品を勝手に送りつけ、その人が断らなければ購入したとみなして、代金を請求する商法をいいます。

“困った、どうしようと思ったら”

消費者ホットライン



いやや

188 (局番なし)

お住まいの市町村などにある最寄りの相談窓口をご案内します。

こんなトラブルに注意しましょう!!

「くらしのレスキューサービス」でのトラブル事例

【事例】夜に自宅マンションのトイレが詰まった。インターネット広告で「料金390円～」と記載された事業者を見つけて修理をお願いしたいと電話した。男性2人の作業員が到着し、高圧ポンプで10分程作業したが詰まりが解消されず「便器を外して排水管を確認する。3万円かかる」と言われ了承した。「詰まりがひどいので、さらに通貫作業が必要で20万円前後かかる」と言われた。他の部屋の住民に迷惑をかけないため、了承した。さらに「詰まり再発防止のため、薬剤と特殊な機械による清掃が必要で15万円かかる」と言われ応じた。全ての作業は30分程度で完了し、詰まりも解消したが最終的に約55万円の契約書を渡された。「現金で支払えば50万円に値引く」と言われ、少しでも安くなればという思いからATMで現金を引き出しその場で支払った。よく考えてみるとあまりに高額で納得できない。(国民生活センターHPの事例参照)



アドバイス

修理等を依頼する必要があるか確認しましょう。

消費者庁イラスト集より

- ・トイレの詰まりなどは、市販のラバーカップを使って解消できることがあります

事業者依頼前に確認・準備することは？

- ・インターネット上の広告の金額表示をうのみにしない。費用や作業内容等の契約条件をよく確認しておく
- ・地元の工務店や管工事組合など信頼のける事業者を探しておく
- ・実際に水漏れなどのトラブルが起こったときを想定し初期対応について調べておく

作業に来てもらったときに気を付けることは？

- ・契約を急かされる、次々と高額な作業を提案される場合などは作業を断る

作業後に高額な料金を請求された場合は？

- ・料金・作業内容に納得できない場合は、その場で支払いをしない
- ・事業者とトラブルになった場合は最寄りの消費生活センター等に相談を

訪問販売による取引は、契約書面を受け取った日から8日以内であれば、原則として、無条件で契約解除ができますが、消費者が事業者の訪問を求めた場合は、クーリング・オフが認められないことがあります。

しかし、インターネット広告などの安価な修理代金を見て訪問依頼をしたが、実際には高額な契約の勧誘を受け契約した場合、消費者がもともと高額な料金の修理契約の締結の意思を有していなかった場合、クーリング・オフが認められます。

(参考：<http://www.no-trabule.caa.go.jp/ga/exclusion.html>)

保険金で住宅修理ができると勧誘する事業者に注意！

－ 保険金の請求は、加入者自身で保険会社に連絡を！！ －

【事例】昨日、自宅に「災害による建物の被害がないか近所を調査している」と突然業者が訪問してきた。その事業者から「3年前の大型台風で損害を受けている部分があれば、火災保険の請求期限が迫っている。調査費用は無料なので、調査を受けませんか。調査して、火災保険が利用できることが分かれば申請手を代行し、その保険金の一定割合を手数料でもらいますが、保険金が出なければ負担はありません」と言われ、調査だけでもと思い業務委託契約書に署名した。しかし、以前保険会社に大型台風の件で問い合わせた時に、保険金の支払いは難しいと言われたことを思い出し、勧誘自体が不審に思われてきた。契約書裏面にクーリング・オフについての記載があるが、クーリング・オフできるか。（国民生活センターHPの事例参照）



アドバイス

請求期限が迫っている等の勧誘やインターネット広告をうのみにしない

- ・ 保険金の請求権は、3年を経過すると時効により消滅すると定められています。そのため、過去の自然災害の保険金の請求期限が迫っている等といった勧誘や、インターネット広告を見て連絡して契約し、「高額な申請サポート料等を請求された」というケースが発生しています。
- ・ 「自己負担なく工事ができる」と勧誘されても、見積もりどおりに保険金が下りるとは限りません。

消費者庁イラスト集より

保険金の請求は加入者自身で行いましょう

- ・ 保険金の請求は加入者自身で行うことが基本です。保険契約の内容や補償の範囲について、不明な点があれば自分で加入している保険会社や保険代理店に直接相談し確認しましょう。

うその理由で保険金を請求することは絶対にやめましょう

- ・ 経年劣化によって生じた損害は火災保険の対象ではありません。
- ・ うその理由で保険金を請求すると、保険会社から保険金の返還請求や保険契約を解除されたり、刑事罰（詐欺罪）に問われるおそれもあります。

不安に思った場合やトラブルになった場合は早めに消費生活センター等に相談しましょう

- ・ 訪問販売や電話勧誘販売で契約をした場合は、クーリング・オフができる場合があります。
- ・ 不安に思ったりトラブルになった場合は、すぐに消費生活センター等に相談しましょう。

住宅に関する様々な相談は、住まいのダイヤルにご相談ください。

・ 住まいのダイヤル：0570-016-100

保険に関することは、保険会社や代理店にご相談ください。

（一社）日本損害保険協会会員会社連絡先ページ：<https://www.sonpo.or.jp/member/link/>

（一社）外国損害保険協会会員会社連絡先ページ：<https://www.fnlia.gr.jp/member.html>

くらしの講座開催します！

奈良県消費生活センターと奈良県金融広報委員会の共催で開催するくらしの講座は、消費者力を向上させるための知識や、日常生活の中で必要な情報などを、幅広く学んでいただく講座です。本年度は全3回開催いたします。

回	開催日	テーマ	講師
第1回	令和3年 12月7日(火) 9:30~11:00	知っておきたい空き家のあれこれ ~税理士に学ぶ空き家にまつわる税の知識~	奈良県金融広報 アドバイザー 辻孝生氏
第2回	令和4年 1月18日(火) 13:30~15:00	事例から学ぶ消費者トラブル(1) ~知恵と勇気で消費者被害を防ごう~	奈良県金融広報 アドバイザー 三宅富予子氏
第3回	令和4年 2月22日(火) 13:30~15:00	事例から学ぶ消費者トラブル(2) ~知恵と勇気で消費者被害を防ごう~	奈良県金融広報 アドバイザー 三宅富予子氏

開催場所：奈良県文化会館集会室AB(奈良市登大路町6-1)

定員：40名程度(要事前申込み・先着順)

はがきかFAXに必要事項を記載し、お申し込みください。奈良県消費生活センターのウェブサイトからも申し込み可能です。

(各開催日の1週間前までにお申し込みください。)

◆新型コロナウイルス感染症予防対策について◆

・マスク着用・アルコール消毒・受付での検温にご協力をお願いします。
(37.5℃以上の方の入場はお断りさせていただきます。)

・体調不良や身近に新型コロナウイルス感染症が疑われる方がいる場合、当日に発熱や咳の症状がある方は、参加をご遠慮ください。

・新型コロナウイルス感染状況によっては、中止となる場合がございます。

あらかじめご了承ください。

主催：奈良県消費生活センター・奈良県金融広報委員会 後援：金融広報中央委員会

ひとり で 悩 ま な い で 相 談 !	奈良県消費生活センター	消 費 者 ト ラ ブ ル イ ン 188	
	630-8122 奈良市三条本町8番1号 シルキア奈良2階		
	消費生活相談		☎ 0742-36-0931
	消費者教育・啓発		☎ 0742-32-0621
(共 通) FAX 0742-32-2686 月~金 9:00~16:30 (年末年始、祝休日は除く)			
奈良県消費生活センター-中南和相談所			
〒635-0085 大和高田市片塩町12番5号 大和高田市市民交流センター3階			
消費生活相談	☎ 0745-22-0931		
FAX 0745-22-4999 月~金 9:00~16:30 (年末年始、祝休日は除く)		いやや ☎188	

発行・問い合わせ：奈良県消費生活センター 啓発・相談係

〒630-8122 奈良市三条本町8番1号シルキア奈良2階 TEL 0742-32-0621

FAX 0742-32-2686

http://www.pref.nara.jp/1746.htm 令和3年12月発行