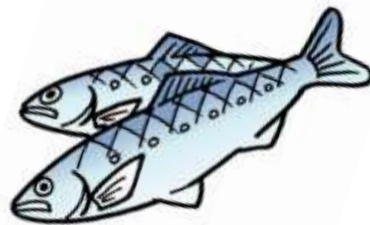


## 特定商取引法が改正されました

令和**3**年**7**月**6**日以降、



# 一方的に送り付けられた商品は直ちに処分可能に！！

注文していないのに、あなた宛てに届いた商品は、これまでは商品が送られてきた日から14日を経過するまでは、その商品を処分することができませんでした。今回の改正で、消費者は直ちに処分できるようになりました。

### クイズで確認！！

次のうち正しいのはどちら？

- Q1. 自分宛てに、注文した覚えのない荷物が届いた。  
a. 送付状をみて、送り元に電話する      b. 処分する
- Q2. 家族宛てに、代金引き換えの荷物を宅配業者が持ってきた。  
a. 代金を立替えて受け取る      b. 持ち帰ってもらう
- Q3. 海外から国際郵便で、身に覚えのない荷物が届いた。  
a. 処分する      b. 消費生活センターに相談する



### 解答と解説

Q1：b 注文や契約をしていないにもかかわらず、一方的に送りつけられた商品については、消費者は直ちに処分できることになりました。ただし、誤配送や友人からのプレゼントの場合もありますのでお気をつけください。事前に「注文いただいた健康食品を送ります」などと電話があった場合、申し込んだ覚えがなければ、「いりません」ときっぱり断り、電話をすぐに切りましょう。

Q2：b 本人にすぐに連絡が取れる以外の場合は、受け取らない方がよいでしょう。

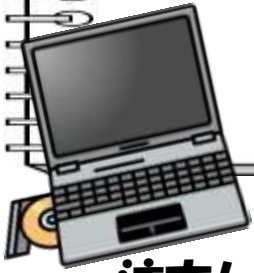
Q3：b 海外から送りつけられた商品も法律は適用されますが、クレジットカードが知らぬ間に不正利用されているケースもあります。すぐに処分せずに消費生活センターに相談しましょう。

### ひとくちMEMO

「荷物をお届けしましたが、不在のため持ち帰りました」などと偽宅配業者からのSMS（ショートメッセージ）にご注意！  
SMS内のURLは開かないこと。



# 実在の通信販売サイトを かたった偽サイトに ご注意を！！



## 注文した商品が届かない！いったいどこと契約したの！？

家電製品、家具、生活雑貨などの通信販売サイトで商品を注文し代金を支払ったものの、商品が届かないなどの相談が、各地の消費生活センターに寄せられています。

### 相談事例

ネット広告に表示されていた有名な家電メーカーのサイトで掃除機を注文したが、その後、商品到着予定を2日過ぎても届かなかった。サイトにあったフォームから問合せをしても返信が来ず、注文した商品の配送状況も確認できなかった。サイトの会社概要に記載されている問合せ先に電話したところ、「模倣サイトだ」と言われた。そのサイトは正規メーカーのサイトをそのままコピーした模倣サイトで、問合せフォームだけ変えたものらしかった。返金してほしい。

## 模倣サイトトラブルにあわないためのチェックポイント



### チェックポイント 1

- 販売価格が大幅に値引きされている。
- サイトの URL の表記がおかしい。
- 決済がスムーズにいかず、何度も入力させられる。
- クレジットが利用出来ず、支払方法が銀行振込みのみで、振込先が個人口座である。
- 利用規約等におかしな記載・不当な記載がある。
- サイト内のリンクが適切に機能しない。
- 特定商取引法に関する表示がない。



### チェックポイント 2

- 記載されている事業者の住所を地図で調べてみる。
- URL を入力してサーバ情報を調べられるサイトを利用し、当該サイト・サーバの情報に不審な点がないか確認する。
- インターネット上の当該サイトに関するトラブル情報を確認する。
- 購入前に、当該サイトの運営事業者へ問合せを行い、返信内容等を確認する。

偽サイトでも・・・

通信販売には、クーリング・オフが適用されません。

購入前に必ず『返品特約』などの契約条件を確認しましょう！！



# 高齢者の自宅売却



## トラブルに注意!

自宅の売却契約はクーリング・オフできません！  
よくわからないまま、安易に契約しないでください。

解約したいと申し出たら  
違約金を請求された。

売却後、住宅のシロ  
アリ駆除費用の負担  
を求められた。

自宅を売却し、家賃を払っ  
てそのまま自宅に住み続け  
ることができると言われ契  
約したが、解約したい。

長時間の勧誘を受け、説  
明もなく書面も渡されな  
いまま強引に売却契約を  
させられた。

「今なら売れる。来年は  
タダ同然」というウソの  
説明を信じて、相場より  
安く契約してしまった。



「老人ホームを紹介  
する」と強引に勧誘  
され、安価で自宅を  
売却する契約をして  
しまった。  
老人ホームは紹介さ  
れていない。

上記のような相談が、各地の消費生活センターに寄せられています。

消費者が所有する自宅を不動産業者に売却した場合、クーリング・オフはできません。

契約の内容をよく理解しないまま、安易に売却の契約をしてしまうと、特に高齢者の場合、住む場所が見つからない、解約の際に違約金を払うことで生活資金が少なくなってしまうなど、今後の生活に影響が生じる可能性があります。

トラブルを防ぐためには・・・

ふ

あんに思うことは、業者に確認し、解決するまでは契約しない。

せ

かされても慌てて契約せず、周りの信頼できる人に相談し、なるべく1人で対応しない。

ぐ

すぐず悩まず、迷惑に感じたらきっぱり断る。



お断りします

売る気は  
ありません!



# 令和2年度東大和市消費生活相談概要

相談件数 **トッ73**

順位	商品分類	主な相談の特徴
1位 (73件)	運輸・通信サービス	主に、格安モバイル・光通信回線サービス
2位 (43件)	金融・保険サービス	主に、火災保険を利用したリフォーム工事
3位 (42件)	商品一般	主に、メールや電話による架空請求

## 相談内容の特徴



東大和市消費生活センターでは、毎週4日（月・火・水・金）相談を受け付けました。平成元年度は、403件でしたので、前年度と比較し1.07倍と微増しました。

1位『運輸・通信サービス』では、激安モバイルプランが安くならなかった、使い方がわからなかった、サポート対応が悪かった等の相談がありました。

2位『金融・保険サービス』では、自宅を訪れた事業者が火災保険を使えば、無料で屋根修理ができると勧めてきたが、無料ではできなかった等の相談でした。

3位『商品一般』では、架空請求はがきが減った代わりに、メールや電話による架空請求が増えました。

また、マスクの送りつけトラブル、消毒液の効果効能についての問合せ、コロナ禍で収入が減ったことにより、副業サイト・副業商材に手を出し、お金をだまし取られてしまったものや、質問サイトや動画サイトなどのネットサービスでのトラブルなど、コロナ禍ならではの相談も多く寄せられました。

令和2年度  
相談受付件数

**434件**

# 利用しやすくなりました！



東大和市消費生活センターでは、今年の4月から木曜日も相談ができるようになりました。

これにより、週4日から週5日の実施となりましたので、契約・解約に関する相談など、不安なときは、消費生活センターへご相談ください。消費者からのご相談をお受けし、解決に向けた助言や情報提供などを行っています。

\*\*\*\*\* **東大和市消費生活センター** \*\*\*\*\*

相談日時：月～金曜日 午前10時～正午、午後1時～4時

相談場所：東大和市役所 3階 ⑥番窓口 地域振興課

☎ 042-563-2111 内線1713

【東大和市ホームページもご覧ください】 <https://www.city.higashiyamato.lg.jp>

トップページ ➡ 暮らしの情報 ➡ 生活情報 ➡ 消費生活センター