

# 【トラブル回避 6つの心得】

見知らぬ人の親しげな訪問、  
電話・ネット上の接近に要注意。  
最初に疑い、断る勇気を！

甘い言葉にご用心。  
うまい話はまず疑う。

業者から親切にされても、預貯金、  
家族構成などのプライバシー  
は決して明かさない。

断る時は、「結構です」「いいです」といったあいまいな言葉は使わない。  
必要なければ「いりません」ときっぱり断る！

自分が納得できるまで説明を受けて、  
契約書は必ず受け取り保管する。  
契約は慎重に！

一人で決めず、契約前や支払前に家族や身近な人、大津市消費生活センターに相談する。

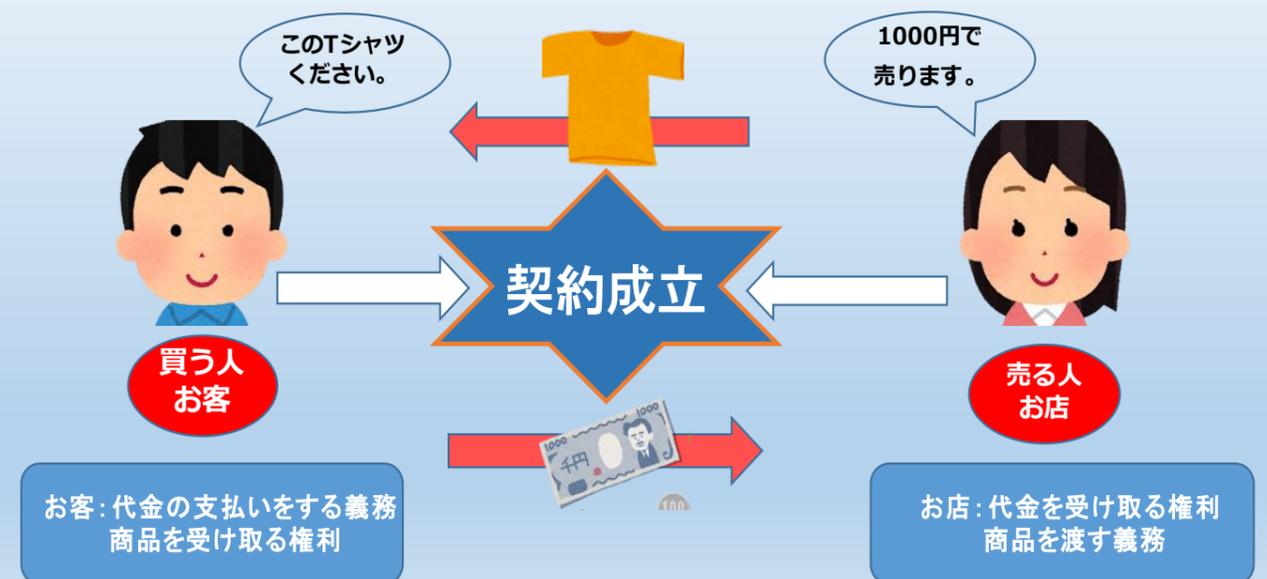
# 大津市消費生活センターだより **ぽけっと**



## 契約とは？

「契約」というと、契約書に印鑑を押す場面を思い浮かべるかもしれませんが、実は毎日の生活の中で様々な契約が成立しています。例えばコンビニやスーパーで買い物をしたり、電車などに乗ることも契約のひとつです。契約が成立すれば、契約書を交わしていなくても権利と義務が発生しています。

## 契約のしくみ



普段の生活で契約のことを意識することは少ないかもしれませんが、**一旦契約が成立すれば自分の都合で簡単にやめることはできません！**

困ったときはご相談ください

大津市消費生活センター

077-528-2662 (平日9時~17時)

消費者ホットライン 188(い・や・や)



消費者が商品を買った後で「いらない」と思っても、商品に不具合があったり、別の商品を渡された場合等を除き、店舗には返品や交換に応じる義務はありません。

店舗によっては、一定期間内であれば返品や交換に応じてくれる場合がありますが、あくまでもその店舗のサービスの一環です。

一方、嘘を言われて契約したり、帰りたいのに帰らせてもらえず契約した、自宅から業者が帰ってくれなくて契約してしまった場合は、契約を取り消すことができます。



# センターにはこんな相談が寄せられています

## 通信販売



○スマホで「特別価格 3,000 円」の美容液を見つけて購入した。肌に合わず使用をやめていたが、同じ商品が再び届き、定期購入になっていたと初めて気がついた。

### 【アドバイス】

「初回半額」「お試し」といった商品は、1回きりではなく、定期購入になっていることが多いです。通信販売を利用する時は、購入する前に必ず契約内容や最終確認画面を最後まで確認してください。詳細な契約内容は、「0%オフ」など目立つ表示と離れたところに表示されていたり、小さい字で書かれていることもあります。また、購入の際には最終確認画面をスクリーンショットなどで残しておくようにしてください。

**通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんのでご注意ください！**

## パソコンのサポート契約



○パソコンでインターネットを使用していたら、突然大きな警告音が鳴り、パソコンの画面にウイルス感染の表示が出た。驚いて表示されている電話番号に連絡すると、「ウイルスに感染しているのでサポート契約が必要」と片言の日本語で言われた。

### 【アドバイス】

パソコンに警告画面が表示されても、慌てて業者に連絡をしないでください。警告画面は偽物の表示である可能性が高いと考えられます。「警告画面が偽物かどうかの判断がつかない」「セキュリティソフトを契約しインストールしてしまった」「警告画面が消えない」等の対処方法については、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のホームページをご覧ください。か、「情報セキュリティ安心相談窓口」へご相談をお願いします。

URL：<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/index.html>

TEL：03-5978-7509、受付時間：平日 10 時～12 時、13 時 30 分～17 時

## 屋根や床などの点検



○近所で工事をしているという業者が家に来て、「お宅の屋根がめくれているように見えたので無料で点検しましょうか」と言うので依頼した。点検後に屋根が浮いている写真を見せられ、「今すぐ対処しないと大変なことになりますよ」と言われたので、びっくりして 100 万円の屋根修理契約をしてしまった。

### 【アドバイス】

突然訪問してきた業者に安易に点検させないようにしてください。普段見ることができない場所なので、見せられた写真が本当に自宅のものかどうか分かりません。点検後に修理を勧められてもその場で契約しないでください。別の業者にも確認を依頼したり、見積をとるようにしてください。

## 不用品の買取



○「どんなものでもいいから女性用の衣服を売ってほしい」と女性の声で電話があり、ちょうど衣服の整理をしたいと思っていたので来訪を承諾した。後日自宅に業者が来て不要な着物類を見せたが、「アクセサリーや金貨はないか」と業者の男性にしつこく言われ居座られた。仕方なく指輪などの貴金属を出すと、2,000 円と明細書を渡されすべて持ち帰られてしまった。

### 【アドバイス】

不用品の買取を希望する場合は自分で事前に調べ、信頼できる業者に依頼してください。事前にこちらから伝えたもの以外の物品の買取を要求したり、消費者の自宅を突然訪問して勧誘したりすることは法律で禁止されています。売るつもりのない貴金属などを見せるように言われても、絶対に見せないでください。買取業者は、消費者に契約書面やクーリング・オフに関する書面を交付することが義務付けられていますので、買取が行われた場合は必ず契約書を受け取り、買取業者の名称や連絡先、物品の種類や買取価格を確認してください。また、買取業者の訪問を受ける場合は、できるだけ一人で対応せず、家族や友人など信頼できる方に同席してもらうようにしてください。

## 「必ず儲かる」「楽して稼げる」という話



OSNS の広告で“スマホで5分作業するだけで簡単に稼げる”というのを見つけてメッセージアプリで連絡をとった。作業としてはアカウントを開設し、フォロワーを集めるという内容だった。その後業者から電話があり、最初の登録料として 5 万円かかるが、月に 20 万円は稼げるのですぐに元がとれると言われ、クレジットカードの分割払いで払った。しかし全く稼げない。

### 【アドバイス】

「必ず儲かる」「楽して稼げる」ことはありません！！「簡単に儲かる」などの投稿やメッセージは鵜呑みにしないでください。SNS 上では話が合う相手でも、安易に信用しない、またたとえ信頼できる人からの誘いでも、うまい話や簡単に儲かる話はまず疑い、断る勇気を持つことが大切です。

## クーリング・オフとは？

訪問販売等の特定の取引で商品やサービスを契約した後、冷静になって考え直し「契約をやめたい」と思った時に、一定の期間であれば無条件で契約の申込の撤回や解除ができる制度のことです。

**※店舗で購入した分や、ネット通販・テレビショッピングといった通信販売にはクーリング・オフ制度はありません！**

**詳しくは消費生活センターへお問い合わせください。**