広報伊丹掲載コラム「消費生活Q＆A」

令和元年6月15日号
「テレビショッピングで買った商品は返品できないの？」

テレビショッピングで買った商品は返品できないの？

【Q】テレビショッピングで、女性が敷布団を軽々と持ち上げていたので、「軽い敷布団」と思って電話で注文した。しかし、届いた敷布団は思っていたより重かった。返品を申し出たが、「内袋を開封済みのため返品できない」と言われた。使っていないのに納得できない（70歳代女性）。

【A】テレビショッピングなどの「通信販売」は、法律によるクーリング・オフ（無条件契約解除）制度はありません。事業者が示している返品条件に従うことになります。消費生活センターで返品条件について確認したところ、「内袋の開封済みは返品不可」となっていました。

事例のような「重さ」以外にも、「大きさ」や「使い勝手」など、思っていたものとは違っていたという事例が多くあります。返品を申し出ても、開封していたり、電化製品は通電していたりすると、応じてもらえないこともあります。

「通信販売」は、自宅に居ながら買い物ができるという利点があります。一方で、「店舗販売」のように、購入前に実際の商品を手に取って確認したり、対面で商品の説明を受けたりすることができないなどから、トラブルにつながる可能性があります。

◆トラブルにならないために

注文する前の注意点は次の通り。

▽必ず返品条件を確認する▽少しでも不安や不明点がある場合は、事業者に確認してから注文するようにし、念のため、確認した日時や担当者名などの記録を残しておく▽電話で注文した際に、商品によってはオペレーターから別のお得な内容を勧められることもあるので、よく話を聞いて、安易に承諾することなく、必要なければきっぱりと断るようにする。

「通信販売」と「店舗販売」、それぞれの特徴や違いをよく理解して、上手に利用しましょう。

消費生活・製品事故に関する相談は消費生活センター☎775・1298（相談専用平日午前9時～正午、午後1時～4時15分）へ。

平成31年4月15日号
「天皇陛下の退位に便乗した商法にご注意！」

天皇陛下の退位に便乗した商法に注意！

【Q】昨日、突然電話があり、「本屋では買えない特別な皇室のアルバム」を勧められた。3万6千円と高額だったが、断り切れず送ってもらうことになった。しかし、やはり【A】電話で勧誘されて契約しているので電話勧誘販売と考えられ、法律によるクーリング・オフ（8日間の無条件契約解除）が可能です。書面が届いたら、はがきで契約の解除を通知するようにと助言しました。

電話勧誘販売の場合、法律で事業者は重要な契約内容やクーリング・オフの記載がある書面を交付しなければなりません。書面が商品に同封されていることもありますので、よく確認しの通知書を発信すれば、契約を解除できます。

はがきに契約を解除することなどを書いて、発信の記録が残る方法（特定記録郵便など）で送付してください。送付する前にはがきを両面コピーしておき、控えとして保管しておきましょう。

クーリング・オフの場合、商品の引き取り費用は業者負担です。また、書面が届いてから8日を過ぎていても、勧誘方法になお、申し込んだり、送ったりすることを了承していない商品が届いても、受け取らないようにしましょう。

他にも、突然の電話で皇室関連商品を「平成の記念に」などと言って、しつこく勧誘されたという報告もあります。必要なければきっぱり断ってください。

消費生活・製品事故に関する相談は消費生活センター☎775・1298（平日午前9時～正午、午後1時～4時15分）、消

令和元年８月１５日号
「電気契約の切り替えは慎重に！」

令和元年１０月１５日号
「パソコンに突然警告表示！慌てて業者に連絡しないで！」

消費生活Q&A

電気契約の切り替えは慎重に！

【Q】昨日、家に来た業者から「遠隔で検針できる電力メーターに交換したので、電気料金が安くなる」と説明を受けた。契約中の大手電力会社だと思っていたため、言われた通りに検針票の番号などを書面に記入したが、後から控えをよく読むと、別会社との契約だとわかった。解約したい。（70歳代女性）

【A】「特定商取引法」の訪問販売に該当し、契約書面を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフ（無条件契約解除）ができることを伝え、はがきで通知を出すようにと助言しました。また、遠隔で検針できる電力メーター（スマートメーター）へは、契約を切り替えなくても順次無料で交換され、電気料金は変わらないことを情報提供しました。

電力の小売全面自由化により、消費者は新規参入した事業者とそれぞれの生活スタイルなどに合わせて、自由に電気契約の切り替えができるようになりました。

一方で、切り替えに関するトラブルの相談が寄せられています。事例の他に「電気契約の切り替えを勧める電話があり、資料の送付をお願いしただけなのに、その業者と契約したことになっていた」などの相談があります。

トラブルに遭わないためには、次のことに気を付けましょう。

▽事業者名を確認しましょう。大手電力会社や関連会社と思わせる場合があります▽検針票に記載されている顧客番号、供給地点特定番号などは、安易に伝えないようにしましょう。無断で手続きを進められることがあります▽自分の意思を明確に伝えましょう。必要がなければきっぱりと断りましょう▽受け取った書面はすぐに確認しましょう。

契約をしてしまっても、販売方法によっては、クーリング・オフや、契約を取り消せる場合があります。早めに、消費生活センターに相談してください。

消費生活や製品事故に関する相談は消費生活センター☎775・1298（相談専用平日午前9時～正午、午後1時～4時15分）へ。

消費生活Q&A

パソコンに突然警告表示！慌てて業者に連絡しないで！

【Q】パソコンの画面に突然「ウイルスに感染している。5分以内に電話をするように」と表示された。慌てて書いてあった番号に電話をすると外国人と思われる人が出て、「セキュリティーソフトをインストールしたら大丈夫。遠隔で作業する」と言われ、1年間4万8千円のサポート契約をし、クレジットカードで支払った。しかし、普段からセキュリティー対策はしているのにおかしいと思った。（60歳代女性）

【A】パソコンに突然表示される警告画面は、ニセの警告の可能性が高いと伝え、事業者にメールで解約を申し出るようにと助言しました。

さらに、クレジットカード会社にも事情を伝え、支払いやカード番号の変更などについて相談してみるように、また、インストールしたソフトは、アンインストールする必要があることを伝えました。

このような警告画面は、ウェブサイト上に広告を表示させる仕組みを利用したもので、実際のウイルス感染とは無関係のことがほとんどです。警告画面が表示されても慌てて相手に連絡せず、画面を閉じてください。

「ニセの警告かどうか判断がつかない」、「既にソフトをインストールしてしまった」、「警告画面が消せない」などの場合は、（独法）情報処理推進機構（IPA。詳しくは下二次元コードから確認を）の情報セキュリティ安心相談窓口へ相談しましょう。

また、契約先は海外の事業者のことが多く、解約方法などが複雑な場合があります。

不審に感じたり不安な場合は、速やかに消費生活センターに相談してください。

トラブルに遭わないため、日頃からセキュリティソフトを活用し、パソコンのOSも最新の状態にしましょう。

消費生活・製品事故に関する相談は消費生活センター☎775・1298（相談専用平日午前9時～正午、午後1時～4時15分）、消費者ホットライン☎188（土・日曜、祝日午前10時～午後4時）へ。

令和２年２月１５日号
「賃貸マンション退去時の現状回復費用について」

消費生活Q&A

賃貸マンション退去時の原状回復費用について

【Q】２年間住んだ賃貸マンションを退去したら、原状回復費用としてフローリングの修理などで約６万円を請求された。特に大きな傷などつけた覚えはないが、支払う必要はあるのか。（20代　女性）

【A】まず、契約書に原状回復についての記載があるかを確認します。

国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では、通常損耗（通常の生活による軽微なすり傷など）や、自然損耗（クロスの経年変化による変色など）は貸主負担となり、借主が故意・過失などで付けた傷や汚れは借主負担となります。

なお、借主は損耗部分を含む最小単位の補修費用を負担すれば足ります。例えば、フローリングは原則平方メートル単位です。貸主に修理の明細を出してもらって内容を確認し、話し合うようにと助言しました。

原状回復とは、借りた当時の状態に戻すという意味ではなく損耗部分を復旧することです。４月１日に施行される改正民法には、退去時の借主の原状回復義務に通常損耗・自然損耗は含まれないことが明文化されました。

トラブルを未然に防ぐために、次の各段階の注意点を参考にしてください。

【入居前】契約書に原状回復の記載があるかを確認し、記載内容に納得できない場合は話し合いましょう。また、物件の状況を確認し、傷や汚れがあれば日付入りの写真を撮り、念のために貸主などに伝えましょう。

【入居中】借主は借りている物件を適切に管理する義務があるので、日常の清掃などを行い、修繕が必要な場合は貸主などに連絡して相談しましょう。

【退去時】貸主など立ち会いのもとで修理が必要な箇所について双方で確認し、日付入りの写真を撮っておきましょう。

消費生活・製品事故に関する相談は消費生活センター☎775・1298（相談専用平日午前９時～正午、午後１時～４時15分）へ。

令和元年１２月１５日号
「SMSに記載のURLをタップしないで」

消費生活Q&A

SMSに記載のURLをタップしないで

【Q】契約している携帯電話会社からスマートフォンに、「利用料金が高額になっています」とSMS（ショートメッセージサービス）が届いた。URLが記載されていたが、高額請求される覚えはなく、不審。どうすればよいだろうか。（40代男性）

【A】身に覚えがないのであれば、詐欺メールの可能性があるので、SMSに書かれたURLをタップせず、自分で調べた携帯電話会社の公式サイトからログインして、料金を確認するようにと助言しました。

携帯電話会社をかたるSMSにより偽サイトに誘導され、フィッシング（実在する企業などになりすましてメールを送り、偽サイトに誘導して個人情報や金銭をだまし取る手口）被害に遭うケースが急増しています。

携帯電話会社からの正式なSMSが表示されるスレッド内に、第三者がメッセージを紛れ込ませる事例、携帯電話会社を名乗って偽サイトに誘導する事例なども確認されています。

届いたSMSが契約先の携帯電話会社からのものかどうか見分けることは困難なため、URLや電話番号をタップしないようにしましょう。タップすることでウイルスに感染するなどの危険性があります。

偽のSMSに誘導されたサイトでID・パスワードなどを入力してしまった場合は、本人に成り済まして買い物されるなど悪用される可能性があるので、すみやかに携帯電話会社に連絡しましょう。

消費生活・製品事故に関する相談は消費生活センター☎775・1298（平日午前９時～正午、午後１時～４時15分）、消費者ホットライン☎188（土・日曜・祝日午前10時～午後４時）へ。