



NO. 140 (通号 231 号)
令和元年 11 月号



くらしのフレッシュ便

相談ファイル

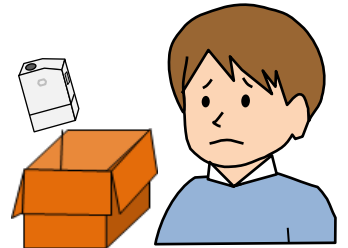
(ここに紹介する相談事例は一つの参考例です。同じような商品・サービスに関するトラブルであっても、個々の契約などの状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

身に覚えのない商品が届いたら～代引きによるトラブルに注意～

《相談内容》

インターネット通販会社から私宛てに代引きで荷物が届いた。不在にしていたので、代わりに家族が代金約 3,000 円を支払い、荷物を受け取った。送り主は私の名前になっており、不審に思ったが、開封して内容を確認すると、全く注文した覚えのないライターだった。支払ってしまった代金を返金してほしい。

(20歳代 男性)



《アドバイス》

商品を受け取った後で、注文していないことに気づいた場合、売買契約は成立していないため代金を支払う必要はありません。相談者には、早急に発送元に連絡し、注文していない旨を伝えるとともに、返品・返金の交渉をするよう伝えました。

トラブル防止のために…

- 身に覚えのない商品が届いたら、宅配事業者に「受け取りません」と伝え、受け取りを拒否しましょう。また、家族の間でも、「誰が注文したか分からない商品は受け取らない」などのルールを決めておきましょう。
- 仮に商品を受け取ってしまった場合、代金を支払う必要はありません。商品が「代引き」で届いて支払ってしまった場合は、早急に販売元・発送元に連絡しましょう。代引きではない場合、後日クレジットカード会社から請求があるおそれがあるため、カードの利用明細をこまめに確認し、不正な請求があった場合はカード会社に連絡しましょう。
- 海外から届いた商品の場合は、関税法上の問題になることがあるため、安易に返送しないようにしましょう。
- 身に覚えのない商品が届いた場合はすぐ最寄りの消費生活センター（☎188）に相談しましょう。

生活情報ファイル

タトゥーシールなどによるトラブルにご注意

タトゥーシールやフェイスペイントは、スポーツ観戦などのイベントで使用され、様々な種類が販売されています。しかし、「肌に合わずかゆくなった」「剥がしたときに肌に傷が付きシミが残った」などのトラブルが起っています。これらの商品は、肌に直接触れる製品であるものの、化粧品のように安全性の基準が定められた製品ではないことに注意が必要です。



イラストは消費者庁より

- アレルギー体質の方や肌の敏感な方は、成分表示をよく確認し、場合によっては使用を控えましょう。特に子どもの肌は外部からの刺激に弱いので、目の周りや頬などの敏感な部分への使用は避けましょう。
- シールが剥がれず、無理にこすって肌を傷つけてしまう場合もあります。使用方法だけでなく剥がし方を確認しましょう。
- 肌に合わない場合はすぐに使用をやめ、異常がある場合は皮膚科医を受診しましょう。

試してみよう，消費者力！第8回（令和元年度）

Q. 次の事例への対応として、もっとも適切なものを選びなさい。

銀行から「セキュリティ向上に伴い、パスワードの変更をお願いしております。」とメールの本文にURLが記載されたメールが届いた。URLをクリックしたらログインIDやインターネットバンキングのパスワードを入力する画面が開いた。「重要：パスワード変更」という添付ファイルも付いている。

1. セキュリティの問題は重要なことだから画面から手続きする。
2. リンクをいきなり開くのは危険なことから、まずは添付ファイルを確認する。
3. 手続きしていいか不安な時はメールに連絡先が載っていれば連絡して確認する。
4. 無視する。

くらしのまめちしき

遺品整理サービスのトラブルについて

「遺品整理サービス」とは、個人が所有していた物の整理や処分等を遺族に代わって行うものです。核家族やひとり暮らしの高齢者が増加する中、注目を集めています。しかし、料金や作業内容についてトラブルになる場合もあるため、注意しましょう。



イラストは
消費者庁より

トラブル事例

- 実際に作業が始まると、契約の際には説明されなかった追加料金を請求され、最終的に、見積額の2倍以上の金額を請求された。
- 遺品を乱暴に扱われ、処分しないようお願いしていた自分の物も誤って処分された。

ここに気を付けましょう

- ①契約する前に、作業内容や追加費用について、事業者を確認しましょう。いつからどの程度のキャンセル料が発生するかも確認しておきましょう。
- ②「今日決めたら安くなる」と急かされても焦らず、できるだけ複数の事業者から見積もりをとって比較しましょう。その際、見積もりにあたって費用が発生するのかどうかを事前に確認しましょう。
- ③残しておく物は処分してもらおう物とは別の部屋に移動させるなど、作業員が分かるように区別しておきましょう。
- ④特定商取引法の訪問販売にあたる場合、クーリング・オフができる場合があります。困ったことがあれば、お近くの消費生活センターにご相談ください。

「試してみよう，消費者力！第7回」解答と解説⇒（正解－4）企業がメールでIDやパスワード等の個人情報を確認することはまずない。個人情報を入力すると情報を盗まれてしまうことからメールに記載されたURLはクリックせず、個人情報は入力しない。添付ファイルを開くとウイルス感染する可能性もあるので差出人が定かでない場合は安易に開かないよう気を付ける。

発行元：広島県生活センター（環境県民局 消費生活課）

〒730-8511 広島市中区基町10-52 県庁農林庁舎1階 Tel 082-513-2730

●●市（町）消費生活センター（受信先で御自由に変わっていただいて構いません）

〒73X-XXXX ●●市（町） ●●市役所（町役場）0階 Tel 08XX-XXXX-XXXX

この媒体は、市町広報紙用原稿として発行していますが、チラシ（A4判）としても使用できます。