

# 消費生活センターだより

## 契約トラブルを防ぐには!

昨年度、当センターに寄せられた相談は1,743件ありました。そのうち、相談内容分類別で見ると契約・解約に関する相談が大半(1,308件)を占めています。

スーパーやコンビニ、通信販売などで行う商品やサービスの購入は、全て「契約」であり、私たちは日頃意識するしないにかかわらず、「契約」を行っているのです。

「契約」トラブルに遭わないためには、「契約」とはどういったものか知っておくことが大切です。

### 契約とは?

契約は、消費者の「買います」という申し込みと、事業者の「売ります」という承諾の意思表示が合致(合意)することにより成立します。

つまり、契約書に署名や印鑑を押さなくても、口約束だけで契約は成立します。

### 生活の中のさまざまな契約



売買契約



賃貸借契約



請負契約



サービスの提供契約



運送契約

### 契約が成立すると

いったん契約が成立すると、当事者は契約で決められたことを守らなければなりません。

また、一方の都合だけで勝手に契約をやめることはできません。

ただし、次のような場合には契約をやめることができます。

### 契約をやめることができる主なケース

クーリング・オフができるとき  
(特定商取引法等に定めがあるもの)



嘘など事業者の不当な勧説により誤認・困惑して契約したとき



未成年者が親(法定代理人)に無断で契約をしたとき



当事者が契約をやめることに合意したとき



### 契約トラブルを防止するには!

契約トラブルの多くは、消費者が契約する前に契約内容や条件をよく確認することで未然に防ぐことができます。契約の内容や条件はしっかりと確認し、理解できない場合は契約しないことです。

また、契約時の書類(契約書、注文書、ネット通販の注文内容画面の写し、領収書など)は契約トラブルが発生した際には証拠となります。大事に保管しておきましょう。

### 契約前の3つのチェックポイント!

- 契約内容、返品・解約の条件などを確認しましょう
- 本当に必要な商品・サービスかよく考えましょう。
- 家族、知人、消費生活センター等に相談をしなくてよいか考えましょう。

## 変化する高齢者の消費者トラブル!!

昨年度、当センターに寄せられた相談件数のうち、約4割が60歳以上の高齢者からの相談でした。

近年、高齢者からの相談は、訪問販売や電話勧誘販売に関する相談だけでなく、インターネット通販やアダルトサイト、光回線契約、その他情報通信関連の相談がたくさん寄せられるようになりました。

これは、インターネットを駆使し、積極的に消費活動をしている「アクティブシニア」が増加していくことが影響していると考えられます。

このページでは、当センターに寄せられた「アクティブシニア」からの相談事例をご紹介します。

### パソコン操作中の警告音にご注意！！



パソコンでインターネットを利用中に、突然警告音があり、画面に「ウイルスに感染したので、すぐに電話してください。」と表示されました。慌てて電話したところ、遠隔操作で警告音を止めてもらい、ウイルス対策の有償サポートを勧められたので、クレジットカードで支払ってしまいました。解約したいのですが、どうしたらいいでしょうか？（70代女性）

これは、警告音を発したり、パソコンがウイルスに感染したとの偽の警告を画面に表示させ、ウイルス除去のサポート契約をさせる手口です。

まずは、業者から契約内容等に関するメールが来ていないか確認するとともに、クレジットカード会社にも連絡し、請求の停止が可能かどうか相談しましょう。



～MEMO～

- 危険なサイトに接続されないよう、日頃からセキュリティ対策を心掛けましょう。
- 警告音や警告表示が出て不安を感じても、画面に表示された連絡先に電話をかけないでください。

### 架空請求のメール～心当たりのない請求は無視しましょう！～



スマートフォンに、大手通信販売会社の名前で未納サイト料金を請求するSMS（ショートメッセージサービス）が届きました。身に覚えがなかったのですが、「本日中に連絡しないと法的手続きをとる」とあったので電話をし、言われるままに未納料金分のプリペイドカードを購入し、番号を伝えました。家族に相談したら、それは詐欺だと言われた。（60代男性）

これは、実在する通信販売サイト等の事業者名をかたり、消費者を不安にさせてお金をだまし取る手口です。

早急にプリペイドカード発行会社に連絡し、使用を止めてもらいましょう。



～MEMO～

- 不安に感じても、すぐ連絡せず、まずはご家族あるいは当センターまでご相談ください。

この他にも、仮想通貨の投資トラブルやアダルトサイトの料金請求、通信販売の定期購入の相談などが寄せられています。

不安に感じたり、トラブルに遭った場合には、すぐに当センターまでご相談ください。

～消費生活に関する相談・出前講座と法律相談のお申し込みは鈴鹿亀山消費生活センターへ～

住 所：鈴鹿市算所一丁目3番3号 鈴鹿農協平田駅前支店2階

TEL:059-375-7611 FAX:059-370-2900

【平日 午前9時～午後4時まで(祝日・年末年始を除く)】

◎土・日・祝日(年末年始を除く)は「消費者ホットライン」188番へ