

センター からの



2023
冬号

お便り

岡山県消費生活センター

〒700-0807 岡山市北区南方2丁目13-1
きらめきプラザ5階
TEL 086 (226) 1019 (2023.12月発行)

Contents

- 消費生活に関するご相談は
- 「〇〇ペイで返金します」に注意！
- 電子メールなどにより契約書面等の交付が可能に！
- 消費生活相談事例「海産物の電話勧誘トラブル」
- 消費生活トピックス「石油ストーブなどの火災事故等に気を付けましょう！」
- 消費生活講座ご案内

消費生活に関するご相談は

●岡山県消費生活センター相談ダイヤル

岡山 …… **086 (226) 0999** 火曜日～日曜日 9:00～16:30

津山分室 …… **0868 (23) 1247** 月曜日～金曜日 9:00～12:00・13:00～16:30

●消費者ホットライン 局番なし 188 (身近な消費生活相談窓口につながります。「188泣き寝入り」で覚えてください。)

●岡山県消費生活センター FAX:086 (227) 3715

ホームページ: <https://www.pref.okayama.jp/site/syohi/>

X (旧Twitter) アカウントID @SyohiOkayamaken

●消費のアドバイス等 山陽新聞・さりお(生活情報紙)・おかやまコープ機関誌 毎月掲載

「〇〇ペイで返金します」に注意！

～ ネット通販代金を返金するふりをして送金させる詐欺～

ネット通販でアクセサリーを注文し銀行振込で支払った。商品到着は支払い後1週間程度のはずが、予定日を過ぎても届かなかった。販売業者にメールで問い合わせしたところ、「欠品していて商品を準備できないため、注文をキャンセルし〇〇ペイで返金する」と返信があり、無料通信アプリの友達登録をしよう求められた。無料通信アプリで業者の指示を受けながら決済アプリ(〇〇ペイ)の入力操作を行った結果、業者に約10万円の送金をしていることがわかった。



- ネット通販の代金を銀行振込にしているにも関わらず、販売業者が返金を〇〇ペイなどの決済アプリで行うのは不自然です。
- 「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑ってください。
- 相手の指示に従ってスマートフォン等を操作せず、すぐにお住まいの消費生活相談窓口にご相談しましょう。

〇〇ペイで返金
します。
送った〇〇ペイ
のリンクをタッ
プしてください。



電子メールなどにより 契約書面等の交付が可能に！

特定商取引法および預託法で定める取引では、消費者に十分な情報を提供して意思決定の機会を確保し、消費者トラブルを防止する観点から、事業者には、契約書面等(※)の交付を義務付けています。

令和5年6月から、消費者の承諾を得た場合に限り、事業者が消費者に交付する契約書面等について、電子メールでデータを送信したり、ウェブサイト上で閲覧・ダウンロードなどにより提供することが可能となりました。

紙か、電子メールなどが **消費者が選べる**

電子メールなどにより契約書面等を交付する場合の流れ

事業者

① 契約書面等交付方法の種類及び内容を提示・確認

- 紙のほか、電子メールなどによる交付方法の種類や内容を消費者が理解できるように提示し、説明
- 消費者が電子メールなどの交付を希望する場合は**、消費者自身で電子メールなどで交付を受けるために必要な情報の入力や送信等の操作を行うことができるか確認

③ 承諾を得たことを証する書面を交付

— 承諾を得る方法 —
電子メール、SMS(ショートメールサービス)、ウェブサイトなど

⑤ 電子メールやウェブサイトなどで契約書面等を交付

⑦ 契約書面等が届き消費者が閲覧できたか確認

- ※契約書面等とは…
- 概要書面(勧誘しようとする取引等の概要について記載した書面)
 - 申込書面(申込の内容を記載した書面)
 - 契約書面(契約内容を明らかにする書面)

消費者



② 電子メールなどで契約書面等の交付を受けることを**承諾**

④ 承諾を得たことを証する書面を受領

⑥ 契約書面等を受領



こんなトラブル事例の場合

蜂の巣を見つけ、ネットで調べた業者に電話をした。その際、料金を確認すると「巣1個で約4千円、他処置をしても2万円程度」と言われ、来てもらった。業者が作業前に「契約書等はメールで送る」「スマートフォンの操作は代行するので大丈夫」と言った。業者が操作し、メールで契約書面等が届いたがスマートフォンの画面では字が小さく内容はよくわからなかった。作業終了後に合計11万円を請求された。高額で納得できない。



こんな手口に注意！



当社は紙での契約書面の交付を行っていません

メールで送付することが義務付けられています

メールで交付を受けると〇〇円引きになります

スマートフォンを貸してくれたら代わりにします

契約書面等の電子メールなどの提供に係る **禁止事項** の一部

- 希望しない消費者に電子メールなどによる契約書面交付に係る手続を進める
- 「法律上、紙での契約書面の交付は禁止されている」「電子メールでの送付が義務付けられている」などと消費者に誤ったことを告げる
- 電子メールなどで交付を受けることに承諾した消費者に商品代金を〇〇円値引きする
- 画面サイズ4.5インチ以上のスマートフォン等を持っていない、日常的に使用していない消費者に電子メールなどで交付する
- 「契約手続に必要です」「書類保管を代行します」などと偽って、スマートフォンを預かり手続を進める



アドバイス

- 契約書面等は、紙か、電子メール等か、交付する方法を消費者自身で選ぶことができます。業者の説明をうのみにしないよう注意しましょう。
- 害虫駆除など暮らしのレスキューサービスを利用する際は、作業前に、作業内容と料金を十分確認し、その場で慌てて契約しないようにしましょう。
- クーリング・オフが可能なことがあります。

不安に思ったとき、トラブルにあった時は、お住まいの消費生活相談窓口にご相談しましょう。

消費者ホットライン (局番なし) 188 (身近な消費生活相談窓口につながります)

●消費生活相談事例●



海産物の電話勧誘トラブル

一人暮らしの父に北の地方の業者から「以前購入された方に案内しています。今ならカニ3杯が2万5千円でお得です。代引きで送ります」と電話があり、過去に旅行で訪れた土産物屋だと思い注文してしまったようだ。高額である上に必要ないので注文をキャンセルしたい。

(契約当事者：80歳代 男性)

消費者へのアドバイス

海産物の購入機会が増える年末・年始にかけてトラブルが増加する可能性があります。注意が必要です。「以前購入してもらったことがある」「海産物が売れなくて困っている」などと善意や同情につけ込む手口も目立ちます。少しでもおかしいと感じたら、きっぱりと断りましょう。もし、かかってきた電話で購入を承諾してしまってもクーリング・オフが可能です。また、断ったのに商品が届いた場合は、送り主の名称や住所等を控えてから、受け取りを拒否し、代金を支払わないようにしましょう。

●消費生活トピックス●

石油ストーブなどの火災事故等に気を付けましょう！

- 暖房器具を使用する冬は、石油ストーブ等の事故が多く発生しています。
- 誤使用・不注意による原因の事故が最も多く、「給油口からの灯油漏れ」「ガソリンの誤給油」「可燃物の接触」などにより大きな火災に至る恐れがあり注意が必要です。
- 長年使い慣れた機器でも、今一度、正しい使い方を確認しましょう。
- 高齢者による事故が特に多いため、ご家族など周囲の方は、機器状態や使い方の確認などを行い見守るようにしましょう。

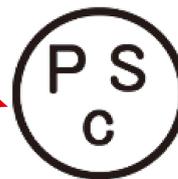


事故を防ぐためのチェックポイント

- 機器にほこりがたまっていたら取り除く
- 耐震自動消火装置が作動するか確認する
- 昨シーズンの古い灯油は使用しない
- 給油後は給油口蓋をしっかりと閉めて灯油がこぼれないことを確認する
- 周囲の物や天井・壁などと十分な距離を確保する



知っていますか？ PSCマーク



PSCマークの付いた製品は、閉止音・目視・感触などで給油口蓋が閉まっていることを確認できる機能があります。

石油ストーブなどの石油燃焼機器は、消費生活用品製品安全法により、PSCマークの無い製品の販売を禁止しています。

令和5年度 消費生活講座

消費者のみなさんに身近なテーマを取り上げて、日常生活に役立つ情報を提供します。

日 時	テ ー マ ・ 講 師	場 所
令和6年 2月16日(金曜日) 13:30 ~ 15:00	●消費者トラブル最前線 ～あなたも狙われているかも？～ 講師：岡山県消費生活センター 消費者教育コーディネーター 矢吹 香月	きらめき プラザ3F 301会議室

受講希望の方は、岡山県消費生活センターに電話、FAX、または電子メールでお申し込みください。

TEL 086-226-1019 FAX 086-227-3715 電子メール syohi@pref.okayama.lg.jp

※参加費無料。来場には公共交通機関の利用にご協力ください。定員100名先着順です。日時、講師、会場等が変更となる場合があります。