

2021年7月

# 消費者情報

八代市（氷川町・芦北町）消費生活センター

電話：0965-33-4162

コロナ禍で、外出を自粛している今、家にいて買い物ができるネットショッピングが増えています。パソコンがなくてもスマートフォンがあれば何でも手に入ります。とても便利なのですが、トラブルになったとき、「電話が繋がらない。ホームページが見つからない。メールも返事がない。」といった状況では、トラブルの解決はできません。

ネットショッピングを利用するときは、まず業者の信用性を確かめることが重要です。大手の業者を装う「偽サイト」もありますので料金の前払いは危険です。ネットショッピングは、クーリングオフは適用されません。返品可能かどうか、規約をよく読み、トラブルにならないように気を付けて、ネットショッピングを楽しみましょう。

## ◆相談事例◆

### 【事例1】ネットで購入した「まつげ美容液」の解約（女性 40歳代）

ネット通販で「まつげ美容液」を購入しました。効果もあまり感じなかったので、お試しだけと思っていたら、また商品が届き定期コースだったとわかりました。解約には、商品発送の10日前までに連絡が必要とのことなので、解約のメールをしましたが返信がなく不安です。また商品が来たらどうしたらよいのでしょうか。

**<助言>** センターで事業者の電話番号を調べて伝えました。定期コースとは知らなかったと主張しましたが、画面に表示してあるとので、2回目の解約はできませんでした。3回目以降については、解約を受け付けるとの回答があり、それで納得したとのことでした。

### 【事例2】偽ブランド品の返品（女性 30歳代）

SNSの広告を見て、ブランド品の靴が安かったので購入しました。代引きで受け取りましたが、粗悪品でブランド品ではありませんでした。販売業者の住所や電話番号は記載されておらず連絡が取れません。ショッピングサイトも消えていました。メールにも返信がありません。どうしたらよいのでしょうか。



**<助言>** 電話、住所がわからずメールにも答えない。サイトも消えてしまっているのではどうしようもありません。代引きでお金を渡した運送業者に、依頼者を教えてもらえれば交渉できるかもしれませんが、そのためには警察に被害を届ける必要があります。業者が特定できても、連絡が取れるとは限らず、すでに支払ったお金を取り戻すのは難しいでしょう。安すぎるブランド品に飛びつかず、前払いや代引きはしないなどの注意が必要です。

◆相談件数（2020年4月～2021年3月）※新規相談件数のみ（氷川町・芦北町を含む）◆

令和2年4月	70	令和2年5月	60	令和2年6月	98	四半期計	228
令和3年4月	59	令和3年5月	81	令和3年6月	91	四半期計	231
増減	▲11	増減	21	増減	▲7	増減	3

「電話で『お金』詐欺」にご注意ください！

熊本県警察は、令和2年から「振り込め詐欺」の名称を「電話で『お金』詐欺」に変更されました。最近の「電話で『お金』詐欺」は、お金やキャッシュカードを直接受け取りに来たり、電子マネーを購入させたりする手口が増えており、「電話」と「お金」がキーワードになっています。

「電話で『お金』詐欺」の手口は、次々に新しいものに変化しますので以下のような言葉には十分ご注意ください！

- ・突然子供から「お金を貸して」は・・・。
- ・新型コロナウイルスのワクチンが割引になります・・・。
- ・「必ずもうかります」「あなただけ特別です」・・・。
- ・医療費、保険料の還付金があるのでATMに行つて・・・。



～おかしいと思ったら～

電話で「お金」の話が出た時は、まず「詐欺かもしれない」と考えてください。慌てず、相手の電話番号を聞いて一旦電話を切つて、事実確認をしてください。

不審に思つたら、熊本県警察「電話で『お金』詐欺」相談ホットライン **096-381-2567** 又は八代市消費生活センター **0965-33-4162**、消費者ホットライン **188**（局番なし）までご相談ください。

特定商取引法が改正されました

令和3年7月6日以降、一方的に送り付けられた商品は直ちに処分可能となりました！

改正前の規定では、売買契約に基づかないで送付された商品について、消費者はその商品の送付があった日から起算して14日が経過するまではその商品を処分することが出来ませんでした。今回の改正により、事業者は送付した商品について直ちに返還請求できなくなるため、注文や契約をしていないのにも関わらず一方的に送り付けられた商品については、消費者は直ちに処分することが出来るようになります。開封や処分を行ったことで、消費者に支払義務が生じることはありません。

※ただし贈物等の可能性も考えられますので、処分される前には送り主等確認をさせていただきます。

◆消費生活相談関連窓口のご案内【令和3年8月分】◆

相談内容	開催日
無料弁護士法律相談 《予約制》	8月13日（金）、27日（金）10：00～16：00
	予約は8月2日（月）午前8時30分～ Tel0965-33-4482
多重債務相談	8月2日（月） 9：00～16：00

※会場はともに八代市役所仮設庁舎東棟1階市民相談室になります。