

くらしのパートナー

■発行/文京区消費生活センター 〒112-8555 東京都文京区春日1-16-21
文京シビックセンター地下2階 TEL 03-5803-1105 FAX 03-5803-1342

もくじ
訪問販売等の契約書が電子交付に!?…1
高齢者が消費者被害に遭わないために…2
高齢者が悪質商法でだまされています…4

訪問販売等の契約書が 電子交付に!?

～電子交付に不安を感じたら
紙の契約書を求めましょう～

ハイ!こちら
相談室です



事例1 昨日実家に行ったら、母が「屋根修理のお金を振込む」と話していた。9日前に事業者が「屋根が壊れている」と訪問してきたので修理を依頼したというが、契約書は見当たらず「もらっていない」という。書面の電子交付の承諾書があり、私が母のスマートフォンを確認したら、契約書面の電子データがメールで届いていた。受信日は9日前である。クーリング・オフできるか。

事例2 先ほど事業者が訪問してきて布団を購入した。「契約書をスマートフォンに送る」と言われたが、スマートフォンはほとんど使っておらず操作に慣れていないと言って、紙の書面の交付を求めたら、「今はデジタル化している。電子交付が原則だ。紙の書面を交付すると千円手数料がかかる」と強い口調で言われた。手数料を払う必要があるか。

令和5年6月1日から特定商取引法が改正され、消費者が承諾すれば訪問販売等の契約書面の電子交付が可能になりました。法改正前は、訪問販売等で契約した場合は紙の契約書面の交付が必要で、交付日がクーリング・オフ期間の起算日でした。

事例1は、事業者は「契約書は紙での交付が原

則だが電子交付もできること、電子交付されるデータが契約内容であり消費者にとって重要であること、消費者のパソコン等に到達した時点がクーリング・オフ期間の起算日であること等を説明し、消費者が電子交付を承諾すれば、その証明となる承諾書面を紙で交付する必要があります。また事業者は契約書を電子交付する場合は、消費者がスマートフォン等を日常的に使用し、自ら操作できることを確認する義務もあります。事業者に義務違反があれば、クーリング・オフ期間は進行しません。高齢者等では、紙の書面がないと家族等が契約したことに気づかず、対応が遅れる場合があります。電子交付を望まない場合は断って、紙の契約書の交付を求めてください。

事例2は、消費者が電子交付を希望していないのに、事業者がスマートフォン等への電子交付の手続きを進めること、「書面での交付はできない」と嘘を告げること、書面交付で手数料を取る等、消費者にとって不利益な行為をすることは禁止されており罰則もあります。

契約に納得できない場合は消費生活センターに相談してください。

困ったときは消費生活センターへ
TEL 03-5803-1106

高齢者が消費者被害に 遭わないために気をつけたいこと

高齢者あんしん相談センター駒込 センター長 新堀 季之

● 高齢者の消費者被害が増えています

今更、申し上げることもないと思いますが、国民生活センターによりますと、「高齢者の消費者被害に関する相談が全国の消費生活センター等に多く寄せられています。」とのことです。

高齢者に限らず、消費者被害はその方法も数も増える一方ですが、特にご高齢の方は「お金」「健康」「孤独」に不安を抱えていると言われ、巧みにこの不安を煽って騙し^{だま}に来ることが多いとされています。

また、自宅にいる時間が長かったり、電話を待たせては申し訳ないと思うのかすぐに出てしまったり、着信履歴を見て、すぐに電話に出なかったことを申し訳なく思い、発信者をよく確認せず折返し電話をしてしまうなど、被害に遭う機会が多いと言われています。

● 高齢者が悪質商法の被害に遭わないための注意点

ご高齢の方が不安を抱えがちな「お金」「健康」「孤独」ですが、今、目の前にある不安ではなく、漠然とした不安であることが大概のようです。たしかに、目の前の健康不安でしたらすぐに病院などに行くでしょうし、お金がないのであればすぐに算段に動くでしょう。日ごろからご自身の人生設計、高齢期の過ごし方について考えておくことは、不安を軽減させることになり、ひいては心隙を埋めることになるのではないのでしょうか。

とはいえ、失礼ながら、相手は皆さんの一枚も二枚も三枚も上手です。話をしてしまえば、言葉巧みに進めてきます。おそらく、怪しい印象は持たないと思われれます。特に、「自分は大丈夫」と思っている方が騙されやすいとも言われています。ですので、誰何(すいか：「だれか」と声をかけて調べること)もせずに玄関を空けたりしないでください。また、電話は常に留守番電話にして、かけてきた人が判明してから電話に出るようにしてください。着信履歴も、登録されているなどかけた人が判明しているもの以外は折返し電話しないでください。用事がある人は必ずまたかけてくれます。

被害に遭わないためには、不安に思うことについて身の周りの方とよく検討しておくことと、被害に遭う機会を減らすように心がけてください。

● 不安・心配な時は、一人で悩まずに、高齢者あんしん相談センターや消費生活センターに相談

高齢者あんしん相談センターでは、高齢者の介護予防・健康増進の取り組みも進めています。また、地域で暮らす高齢者の孤独解消のみならず、持てる力を発揮できる地域共生社会の実現に向けて活動していますので、ぜひご相談ください。

消費者被害は今もあとを絶ちません。被害に遭ったことに気付かないこともあります。少しでも不安・心配なときは、一人で悩まずに、お気軽に高齢者あんしんセンターや消費生活センターにご相談ください。



高齢者あんしん相談センター連絡先

- 富坂 ☎03-3942-8128 ● 富坂分室 ☎03-5805-5032 ● 大塚 ☎03-3941-9678
- 大塚分室 ☎03-6304-1093 ● 本富士 ☎03-3811-8088 ● 本富士分室 ☎03-3813-7888
- 駒込 ☎03-3827-5422 ● 駒込分室 ☎03-6912-1461

ミニ消費生活出前講座

消費生活センターでは、「高齢者の消費者被害の未然防止」に役立てていただくために、「ミニ出前講座」動画を作成しました。

「高齢者向け」及び「高齢者の見守り者向け」の2種類（各30分程度）で、講師は、本ページ執筆者の新堀 季之 氏です。

右側の二次元コードまたはURLから、動画を視聴できます。（YouTube 文京区公式チャンネル）

また、同内容のDVDの貸出しもします。会合等で上映するなどご活用ください。

詳しくは消費生活センター（TEL 03-5803-1105）にお問合せください。



<https://youtu.be/gKGoDt6MJSs>
高齢者向け講座



<https://youtu.be/4p9xszen4g>
高齢者見守り者向け講座

高齢者が悪質商法で だまされています

高齢者の悪質商法被害

ひとりひとりがきをつけナイト 街のみんなでみまもらナイト

高齢者の悪質商法被害が後を絶ちません。だます手口は年々巧妙になっています。少しでもおかしいと感じた時は、お気軽にご相談ください。すでに被害に遭われた方も、隠したり泣き寝入りしたりせずに、消費生活センターにご相談ください。

また、周囲の皆さんによる見守りも大切です。高齢者の消費者被害の未然防止・早期発見にご協力ください。

【事例】

点検商法

≫「このままで大変なことになる」など不安をあおる文句で契約を迫られた！

→その場で判断しない。少しでもおかしいと思ったら、相談する。

通信販売トラブル

≫「お試し価格」で購入したら「定期購入が条件」だった！

→通信販売で商品を購入する際は、「今がチャンス」などの広告を安易に信用しない。注文する前に、購入・返品条件をよく確認する。

水回り修理トラブル

≫「格安修理」のはずが、高額請求に！

→あせって修理を依頼しない。日頃から信頼できる事業者を探しておく。

【相談先】 **文京区消費生活センター 消費者相談**

☎03-5803-1106

月曜日～金曜日 9時30分～16時

(祝日・年末年始を除く)

または、(局番なし)☎188

※お近くの消費生活相談窓口につながります。



イラスト: まっぴが モエ

文京区消費生活センター

〒112-8555

東京都文京区春日1-16-21

文京シビックセンター地下2階

TEL 03-5803-1105 / FAX 03-5803-1342

相談専用 TEL 03-5803-1106

受付時間 9:30～16:00 (月～金 ※祝日・年末年始を除く)

文京シビックセンター 最寄駅

- 地下鉄
東京メトロ丸ノ内線・南北線
→後樂園 下車
都営三田線・大江戸線
→春日 下車
- 都営バス
→春日駅前 下車
- 文京区コミュニティバスB-ぐる
→文京シビックセンター下車

