

2023年6月1日～

契約書面の電子交付が始まっています

～不安なら書面で！電子データは家族へも！～

特定商取引法（※）に定められた取引を行う事業者は、消費者に契約書を交付する義務を負います（通信販売を除く）。今までは、契約書の交付は紙の書面に限定されていましたが、改正特定商取引法では、**消費者が希望すれば契約書を電子データでもらうことができます**。一方、事業者は消費者が希望する第三者（家族や介護事業者等）へも契約書を電子交付する義務があります。

しかしながら、あなたがメールやSNS等電磁的方法に不慣れである場合や、少しでも不安を覚えるならば、契約書を従来通り紙の書面でもらいましょう。

※ 特定商取引法とは、消費者トラブルを生じやすい特定の取引類型（訪問販売・連鎖販売取引・通信販売・訪問購入等7類型）を対象に、事業者による不公正な勧誘行為等の取締りを行う法律です。消費者が契約書を受領後、一定期間であれば無条件で契約解除ができるクーリングオフ制度もこの法律が規定しています。（クーリングオフができる取引は以下の6類型です）



契約書の電子交付の流れ



消費者

「契約書は電子交付をお願いします」



事業者

- ・平易な表現で交付方法を説明する
- ・消費者のネット環境や習熟度を確認する
- ・第三者へも契約書を交付するかどうかを確認する



消費者

承諾の場合は承諾書を記入する
(承諾できない場合は紙の契約書をもらう)



事業者

- ・消費者が記入した承諾書を書面交付する
- ・契約書を電子交付する
- ・契約書の到達を確認する

⚠
高齢者家庭の場合、電子メール等で交付された契約書は第三者の目につきにくく、クーリングオフ期間を過ぎてしまうことが懸念されています。
少しでも不安があれば、紙の契約書をもらいましょう。電子交付でも紙でも契約書はしっかり確認！



ロードサービス業者との料金 トラブルが急増しています

自動車やオートバイを運転中に故障等が発生した時、あなたはまずどこへ連絡しますか？ロードサービス業者、修理業者、あるいはディーラーといった専門の事業者に連絡するのではないのでしょうか。最近、「インターネットで検索したロードサービス業者に連絡したところ、広告と異なる高額な費用請求を受けた」等

の相談が増えています。契約当事者の中心は20才代です。自動車のトラブルに不慣れな若者が慌ててネット検索し、ロードサービス業者に依頼するケースが多いようです。

ロードサービスに関する相談事例を読みながら問題点を考え、トラブルに遭わないために必要なことを一緒に考えましょう。

トラブル事例

- ① 事前に説明のなかった緊急対応費や祝日対応費を請求された。
- ② 料金について十分な説明がないまま作業され、高額な料金を請求された。
- ③ 事前説明のないキャンセル料を請求された。
- ④ 費用を損害保険会社に請求できると言われて契約したが認められなかった。
- ⑤ 作業内容が不適切で直らなかった。



問題点

- サイト等で提示されている金額よりも高い費用を請求されるトラブルや、作業後に説明のなかった費用を請求されるトラブルが発生しています。サイトに「キャンセル可」と記載されているにもかかわらず、高額なキャンセル料を請求されるケース等キャンセル料を巡るトラブルも見られます。
- 自動車の故障等が発生すると、消費者自身で原因を調べることや修理することが難しいうえ、依頼したロードサービス業者の説明や作業内容に問題がないかを判断することも困難です。修理費用の妥当性を判断することも難しいと思われます。

アドバイス

- **自動車の事故等が生じた時は、まずは自身が契約しているロードサービス事業者や損害保険会社、または保険代理店へ問い合わせしましょう。**自動車保険にはロードサービスが付帯しているケースが多いので、日頃から契約している自動車保険の内容を確認しておくことが大切です。
- サイト等の表示や電話で説明された料金を鵜呑みにしないようにしましょう。現場の状況次第では、必ずしも表示や説明通りの料金で依頼できるとは限りません。キャンセル料の確認も必要です。
- 料金や作業内容に納得できない場合は、後日納得した金額を支払う意思を示して、その場での支払いは断りましょう。



“来て・見て・計って”

11月は計量強調月間です



「来
て・見
て・計
って」

(令和4年「一日計量士」事業の様子)

●日時:11月22日(水) 午前10時半~11時半

●場所:ラパーク岸和田(長崎屋岸和田店)

本市では毎年11月に、消費生活研究会や地元婦人会の代表、市長が一日計量士となり、市内スーパーの食品売り場で商品の量目計量を行っています。また、野菜や果物の重さを当てる計量

クイズでは、毎年一般のご来客の皆さまにワイワイガヤガヤと賑やかにご参加いただいております。お時間がございましたらぜひお立ち寄りください。 問合せ:消費生活センター ☎438-5281



新
手
の
詐
欺
!

「〇〇ペイで返金します」と言われたら、

さ
ぎ
詐
欺
を
疑
っ
て
!

詐欺の手口

- ① ネットショッピングしたが商品が届かない
- ② メールや電話でサイト事業者(ショップ)から返金の連絡がきた
事業者「商品が準備できないので返金します」
- ③ 無料通話アプリ等でやり取り
事業者「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」
- ④ リンクをタップすると〇〇ペイの画面が開き、言われるままに操作する
- ⑤ 返金してもらうはずが送金してしまうことに・・・



決して相手の指示に従ってスマホを操作しないでください

相談窓口

消費生活センター

平日・10:00~12:00・13:00~16:00

電話番号 439-5281 (相談専用)

●平日16:00~17:00でお急ぎの場合
大阪府消費生活センターでも受付可能です
06-6616-0888 (大阪府消費生活センター)

●週末相談 (年末年始除く10:00~16:00)
土曜日/06-4790-8110
(公益社団法人)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
日曜日/06-6203-7650
(公益社団法人)全国消費生活相談員協会

【案内図】



「くらしめーる」は、消費生活センター・市役所・市民センター・地区公民館などにも置いてあります。