

令和2年 秋号

クオリティライフ いちかわ

市川市消費生活センター
TEL:047-320-0668

今回は・・・

- ★ 偽SMSに気をつけましょう
- ★ 『民法の一部を改正する法律』が4月1日から施行されました
- ★ 水漏れ・鍵修理サービスの高額請求に注意
- ★ 通信販売の定期購入トラブル

弁護士による無料の多重債務相談を行っています。(要予約)
☆ 消費生活センター
問合せ 047(320)0666

★ 偽SMSに気をつけましょう!!

SMSとは ⇒ ショートメッセージサービスの略。

携帯電話、スマートフォンの電話番号を宛先にして文字によるメッセージの送受信をするサービス。

※送信できる文字数の制限あり(機種による)。

実在する通販業者名や、宅配業者名を名乗ってメッセージを送信し記載の電話番号への架電やURLに誘導します。応じてしまうと情報を搾取されたり、身に覚えのない請求を受けることがあります。

事例

- 荷物を届けたが不在のため持ち帰った。下記URLから確認いただきたい。
- 荷物を届けたが不在のため持ち帰った。下記電話番号に連絡いただきたい。
- ご利用料金のお支払い確認が取れておりません。本日中にお客様センター00-0000-0000 迄ご連絡ください。

アドバイス

- ⇒ このような連絡が入っても、すぐに電話連絡はせず、また、指定URLへのアクセスもせず、まずは不在連絡票の有無を確認しましょう。
- ⇒ 実在の企業名だからと安心してURLにアクセスすることはせず、まずは公式サイトで情報を確認しましょう。
- ⇒ 「お客様センター」と紛らわしい名称を使い、電話連絡に誘導していますが、企業名の記述がなく、差出人も不明です。安易に連絡はせず、差出人に心覚えがなければ無視しましょう。
- ⇒ 指定された電話番号に架電すると海外に転送されることもあります。電話番号の前に「+」がついている時は海外への発信となります。

※心配であれば消費生活相談窓口（4ページ参照）に相談をしましょう。

(参考：くらしの豆知識2020年版)

★『民法の一部を改正する法律』が4月1日から施行されました

—債権関係の規定（契約等）について約120年間ほとんど改正なし—

民法には契約等に関する最も基本的なルールが定められており、この部分は「債権法」と呼ばれますが、約120年間にわたり実質的な見直しがほとんど行われていませんでした。

今回の改正では、

- ① 社会経済の変化への対応を図るために実質的にルールを変更する改正
- ② 現在の裁判や取引の実務で通用している基本的なルールを法律の条文上も明確にし、読み取りやすくする改正

を行っています。今回は①に関する改正について説明します。



(消費者庁イラスト集より)

【保証人の保護に関する改正】

極度額（上限額）の定めのない個人の根保証契約は無効となります。

根保証契約とは、将来発生する不特定の債務について保証する契約をいいます。

例えば、住宅等の賃貸借契約の保証人となる契約などがこれに当たることがあります。個人が根保証契約を締結する場合には、保証人が支払の責任を負う金額の上限となる「極度額」を定めなければ保証契約は無効となります。極度額は、「〇〇円」などと明瞭に定め、書面に記載しておかなければなりません。保証人は極度額の範囲で支払の責任を負うことになるので、保証をする際には、極度額に注意を払いましょう。

事例

子どもがアパートを賃借する際に、その賃料などを大家との間で親がまとめて保証するケース

【定款（定型約款）を用いた取引に関する改正】

現代の社会では、不特定多数の顧客を相手方として取引を行う事業者などがあらかじめ詳細な契約条項を「約款」として定めておき、この約款に基づいて契約を締結することが少なくありません。今回の改正では、新たに「定型約款」に関するルールが定められました。

新しいルールでは、次の場合、消費者が定型約款を読んでいなくても個別の条項に合意したものとみなし、定型約款を契約内容とすることが定められました。

① 当事者間で定型約款を契約の内容とする旨の合意をしたとき

② 定型約款を契約の内容とする旨をあらかじめ相手方に「表示」して取引を行ったとき

①や②が満たされると、消費者が定型約款にどのような条項が含まれているかを知らなくても、個別の条項について合意をしたものとみなされます。他方で、信義則に反して消費者の利益を一方的に害する不当な条項は、①や②を満たす場合でも、契約内容にはなりません。



定型約款の内容はしっかり確認しましょう！！

定型約款が用いられる契約の例

- ・ インターネット利用契約
- ・ 保険契約
- ・ 旅客運送契約
- ・ 電気やガスの供給契約

【法定利率に関する改正】

法定利率が年5%から3%に引き下げられ、さらに、市中金利の動向に合わせて3年毎に法定利率が自動的に変動する仕組みが導入されています。

【消滅時効に関する改正】

職業別の短期消滅時効の特例を廃止し、消滅時効期間を原則として5年とするなどとしています。ただし、例えば過払金の返還を求める債権について、過払いの時点では、その権利を有することがよくわからないことがあり、これらについては権利を行使することができる時から「10年」で時効となります。

なお、適用対象は施行日の2020年4月1日以降に発生した債権です。

職業別の短期消滅時効の例（旧ルール）

債権の種類	時効期間
飲食代金、CDなどのレンタル代金	1年
商品代金など	2年
工事代金など	3年



新ルール

原則 5年
ケースによって
は最長10年

(参考:「民法(債権法)改正」法務省、国民生活センターHP)

★ 水漏れ・鍵修理サービスの高額請求に注意

トイレや鍵の修理など専門業者が対処するサービスを利用したところ、料金やサービスをめぐってトラブルになったというケースが増えています。

(事例1) 「見積もり無料」の広告を見て蛇口の水漏れを確認してもらったら、蛇口を取り外し「給水設備全体の交換が必要だ」と50万円の工事を提案してきた。高額なため断ったところ、蛇口取り外し費用2万円を請求された。



(消費者庁イラスト集より)

(事例2) 夜中に帰宅した際、鍵を紛失したことに気付き、インターネットで調べた事業者連絡し「14,000円になる。追加料金がかかる場合もある。」と言われ、自宅に来てもらうことになった。自宅に来た作業員は「特殊な鍵なので5万円かかる。」と言った。1~2万円と想定していたので高額だと思い、作業を断ったところ、「キャンセル料として4,000円を払ってほしい」と言われた。

アドバイス

- 広告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。
広告に「基本料金××円」「〇〇作業料、△△円から」等と表示されている場合や電話で「△△円かかる」と説明された場合でも、現場の状況次第では、必ずしも広告の表示や電話での説明通りの料金で依頼できるとは限らないので注意しましょう。
- 必ず複数社から見積もりを取り、事業者の選定は慎重にしましょう。
- 見積もりに来てもらう時は、見積もりにあたって料金が発生するのか、キャンセル時にキャンセル料が発生するのか等を、あらかじめ確認するようにしましょう。
- 水漏れの場合は自宅の止水栓の位置と締め方を確認しておく、鍵の場合は製品番号等を確認し、メーカーの修理代行店に緊急時や修理が必要になった場合の対応等を事前に問い合わせしておくことと慌てずに対処できます。

(参考: 国民生活センターHP、くらしの豆知識2020年版)

★ 通信販売の定期購入トラブル

インターネットの通信販売で「お試し」のつもりで健康食品や化粧品等を注文したところ、「定期購入が条件」となっていたという相談が昨年度から消費生活センターに多く寄せられています。

「定期購入とは知らなかった」、商品を使用したところ「身体に合わない」などの理由で消費者が解約・返品しようと連絡しても、事業者から「定期購入期間中は解約できない」と言われたり、「いつでも解約できる」と書かれていたが、事業者に解約のため何度も電話したが、通話中でつながらないなどの事例も見られます。

通販申込前の確認ポイント

◆ 1回限りの購入ですか？ 定期購入（継続的な購入）になっていませんか？

購入する前に、「自動継続」、「〇回以上の継続が必要」などと記載されていないか、契約内容を最後まで確認しましょう。また「最終確認画面」を印刷したり、スクリーンショットを撮るなどして、契約内容を記録しておきましょう。

◆ 解約・返品はできますか？解約・返品できる場合の条件はどうなっていますか？

インターネット通販はじめ通信販売では、クーリング・オフ制度はなく、広告に表示された「解約・返品できるかどうか」「解約・返品できる場合の条件」などに従うことになります。「規約」、「返品・解約」といったページも必ず読みましょう。途中で解約する方法など重要事項が記載されています。インターネットの通信販売では、「最終確認画面」に、契約に関する重要な情報が集約されています。飛ばされた画面や、小さい文字で記載された場所に、契約の重要事項が記載されていることもあります。

※事業者にも電話してもつながらず、解約の申請期間を過ぎてしまったというケースもみられます。事業者にも連絡した証拠として、電話、FAX、メールなどの記録は残しておきましょう。

不安に思ったり、トラブルになった場合は消費生活センターにご相談ください。

(参考：消費者庁HP、国民生活センターHP)



消費生活相談窓口

◇ 市川市消費生活センター

市川市市川南1-1-1 ザ・クルーズ イースト 213号

相談日時 月曜日～金曜日（窓口及び電話相談）

※第2・第4土曜日（祝日除く）は電話相談のみ受付

午前10時～午後4時

相談電話 **047-320-0666**

※ 消費生活センターの休所日

土曜日（第2・第4土曜日を除く）

日曜日・祝日・年末年始

◇ 行徳支所 市民相談室 消費生活相談

市川市末広1-1-31 行徳支所 2階

相談日時 第2・第4火曜日（窓口及び電話相談）
（祝日除く）

午前10時～正午

午後1時～午後4時

相談電話 **047-359-1121**

※ 第2・第4火曜日以外は

消費生活センターへご相談ください

◇ 上記相談日時以外の相談（年末年始を除く）

消費者ホットライン **電話：188(局番なし)**をご利用ください。

相談時間 午前10時～午後4時