

## 新型コロナウイルスに関連した消費者トラブル

### 【事例1】

注文した覚えのないマスクが私宛に国際郵便で自宅の郵便受けに投函されていた。請求書は入っていない。気持ち悪いが、どうしたらよいだろうか。

### 【事例2】

インターネット通販で消毒液を注文し、指定された個人名の銀行口座に振り込みした。一向に商品が届かず、業者に電話したがつながらない。

### 【事例3】

あるスポーツクラブの会員である。4月初旬からクラブが休業しているのに休会費を請求されている。退会しようとしたところ、契約期間満了前の解約には違約金がかかると言われた。行けないのは私のせいではないのに、支払わなくてはならないか。

### 【事例4】

6月に結婚式を挙げる予定だったが延期することにし、契約している結婚式場に申し出ると延滞料として十数万円を、キャンセルする場合は契約金の30%を解約料として請求すると言われた。支払わなくてはならないか。

新型コロナウイルス(COVID-19)感染予防のためのマスクや消毒・除菌製品が品薄となっており、入手するにあたり消費トラブルが起きています。また、様々な活動自粛による契約期間の途中の解約や、契約内容の変更に伴う解約料等の相談も寄せられています。

### 【消費者へのアドバイス】

- 事例1について、一方的な送り付けであれば、後日請求が来ても支払う必要はありません。また、原則、商品の送付があってから14日間を経過したときは、自由に処分できます。ただ、誤配の可能性もあるため、しばらく保管しましょう。
- 事例2について、注文前に販売者に不審な点(日本語がおかしい、電話番号が一桁足りない等)はないか確認しましょう。注文後、振込先として個人名義の銀行口座で前払いを指示する連絡がきた場合、詐欺であるケースが多いので、振り込みは慎重に行いましょう。
- 事例3・4について、今回の事態は、消費者に落ち度がある訳ではない一方で、事業者にも過失がある訳ではありません。解約料や違約金等については約款に従うことが原則ですが、約款に定めていても、店舗や業界団体で解約料を実費相当分にするなど柔軟な対応をしているところもありますので、事業者と話し合いをしたり、業界団体の相談窓口にお問い合わせしてみましょう。

困った時には、お近くの消費生活センター等にご相談ください。

消費生活センターへのお電話は、消費者ホットライン「188」へお掛けください。