



かながわ
消費生活

注意・警戒情報

インターネット注文での 食事宅配サービスのトラブルに注意!



- 配達先までの道が分からなかったようで食事が届かず、自動でキャンセルになってしまったが、料金を請求された。
- 定期コースで注文していた弁当の量が多すぎたため、キャンセルしようとしたが、断られた。
- 届いた商品が注文と違ったが、返金しないと言われた。



- ◆注文する前に、配達サービスを受けるときのルールをあらかじめよく確認しておきましょう。
- ◆配達員からの連絡には、すぐに対応しましょう。

～食事宅配サービスを利用するときのチェックポイント～

- ☑ 配達先として登録した住所が分かりやすいかを確認しましょう。
(例) 部屋番号などを登録しているか、地図上のピンの位置は正確か など
- ☑ 配達員との連絡方法や、トラブルにあった際の問合せ先を確認しておきましょう。
- ☑ 商品の受け取り、配達員からの電話やメッセージには速やかに対応しましょう。
- ☑ 配達日時、受取方法、商品の量、解約の条件、配送業者が解約したときの対応、定期コースの場合はコース変更の条件など、注文する前に再確認しましょう。

契約に関するトラブルについては、消費生活センターにご相談ください。

消費者ホットライン
トラブルで困ったときはお電話を!

局番なし
いやや
188番

ご自由にコピー・閲覧していただき、消費者被害の未然防止にお役立てください。
まとまった部数が必要な場合は、事前に消費生活課 (045-312-1121) へお問合せください。

 国民生活センター
公式LINE
はこちら▶▶▶



消費者問題に
詳しい弁護士に
聞きました！

被害を防ぐ成年後見制度！

—高額な金銭をだまし取られる詐欺被害が急増しています—

成年後見制度とは

成年後見制度をご存じでしょうか。成年後見制度とは、認知症、知的障害、精神障害等によって物事を判断する能力が十分ではない方(以下、「被後見人」という。)について、家庭裁判所が被後見人の権利を守る人(以下、「後見人」という。)を選ぶことで、被後見人を法的に支援する制度です。

成年後見制度のメリット

被後見人が悪質事業者にだまされて高額な契約にサインしても、後見人はその契約を取り消せます。また、悪質事業者が被後見人との間で契約を成立させた後、被後見人に代金(報酬)として高額な金銭の支払請求をしても、被後見人は単独では大きなお金を動かさないので、被後見人が悪質事業者に金銭を払うことを事前に防止できます。



成年後見制度のデメリット

被後見人は、後見人の同意がない限り、一定額以上の自分の財産を自由に使うことができなくなります。他人に自分の財産を管理されることに抵抗を感じる方も多いでしょう。そこで、被後見人は、重度の精神病や認知症を患っている人を対象にしています。家庭裁判所に対する後見開始の審判の申立てには、医師の診断書が必要です。審判申立手続は、通常は、当人の近親者が申立人になります。申立手続が煩わしければすべて弁護士に任せてしまうのも一案です。

消費者被害の防止手段としての成年後見制度

悪質事業者は、高齢者の財産を狙って、あの手この手で画策してきます。詐欺で被った損害を事後的に回復することは非常に困難です。認知症などにより意思能力が衰えて、だまされやすい状態になっている場合は、詐欺被害等の予防措置として、後見開始の審判の申立てをすることを近親者で検討するとよいでしょう。

困ったらすぐに相談！

成年後見制度は、財産保全の面では非常に強い効力を期待できる半面、被後見人本人の自由意思を制限する側面もあります。判断が困難な局面では、迷わず弁護士等の専門家に相談してください。



今回の情報は、神奈川県と神奈川県弁護士会との「SDGs推進協定」の一環で、神奈川県弁護士会の協力により作成したものです。「誰ひとり取り残さない」社会の実現に向け、消費者被害対策等について両者が連携して取り組んでいくこととしています。

消費生活相談は・・・

消費者ホットライン(身近な消費生活相談窓口につながります)
局番なし188

弁護士に相談したい方は・・・

神奈川県弁護士会 消費者被害相談
予約受付:045-211-7700



困ったときは、
一人で悩まず
地元市町村の
消費生活相談窓口へ

くらし安全防災局
くらし安全部消費生活課
相談第二グループ
かながわ中央消費生活センター



消費生活課 HP



X(旧 Twitter)