

【頼んだ覚えのない健康食品が送られてきた！】

「『以前お申し込みいただいた健康食品を、代金引換郵便で今から送ります』と突然電話があった。頼んだ覚えがないと断ったのに健康食品を強引に送りつけられた」という相談が数多く寄せられています。大半は高齢者からで、業者から「頼んだのだから支払え」と高圧的に言われ、押し切られて購入を承諾してしまう事例も多く見られます。

【主な相談事例】

【事例①】

「申し込んだ覚えがない」と断ると、「ばかやろう」と罵声を浴びせられ、「支払わないと訴えてやる」と強く迫られた。

【事例②】

業者名や連絡先等を聞いても答えてくれない。

【事例③】

商品を受け取り拒否しても再度電話がかかって勧誘され、支払うように強要された。

【解説】

業者から電話で「商品を送る」といわれても、申し込んだ覚えも購入するつもりもなければ、きっぱりと断りましょう。それでも商品が送られてきたら、商品の受取りを拒否しましょう。その際、業者の名前、住所、連絡先をメモしておきましょう。

電話で勧誘され、つい承諾をしてしまった場合は、クーリング・オフが可能です。しかし、「家族が注文したのかも」とうっかり代金を支払い、商品を受け取ってしまうと、代金引換の特性上お金を取り戻す事は困難です。困ったときは消費生活センターにご相談ください。

「注文した商品が届かない!」「偽物だ!」～ネットショッピングでのトラブル増加～

インターネットショッピングは、24時間365日、自宅や携帯電話などからさまざまな商品が注文でき、大変便利です。一方で「商品が届かない」「届いた商品が偽物だった」という相談が多く寄せられています。消費者が商品代金を支払った後に、販売したサイトの運営者と連絡が取れなくなるケースが多く、このような場合、商品の交換や返金を求めることは非常に困難です。

【事例①】

人気海外ブランドのブーツが、ネットで安く売っていたので注文。商品代金は前払いで払うようにメールで指示があり、代金一万五千円を振り込んだ。しかし期日になっても商品が届かない。何度もメールで問い合わせたが返事がない。サイトに書かれている電話番号にかけてもかからない。

【事例②】

ネットでブランドバッグが安かったので、前払いで二万円振り込んだ。しかし届いた物は明らかに偽物だった。メールで返品を伝えたが返事がない。サイトにはメールアドレス以外の住所や電話番号などの連絡先は何も書かれていない。

【トラブルを避けるには?】

確実に避けられるという方法はありませんが、以下のような点に注意しましょう。

- ・特定商取引法に定められている表示（運営会社名・代表者の氏名・連絡先等）が明記されているか確認しましょう。できればショップの住所・電話番号などの連絡先が実在するか確認しましょう。連絡先がEメールしか書かれていないようなサイトの利用は控えましょう。
- ・ブランドの正規販売店の販売価格よりも大幅に安い価格で販売されている場合、本物かどうかの慎重な判断が必要です。
- ・機械翻訳のような、不自然な日本語表記で書かれているサイトは注意が必要です。
- ・ネット上の評判も参考にしましょう。
- ・前払いはできるだけ避けましょう。問題があった場合、振込後は取り戻すことが非常に困難です。

もうかるはずが・・・マルチ商法

「知人から『商品を紹介し販売すれば紹介料が入って儲かる』と言われ、ローンを組んで50万円の化粧品を購入したが、思うように商品が売れず、支払いが苦しい」という相談がありました。

若者の間で「ネットワークビジネス」と言われるマルチ商法は、商品やサービスの販売組織の会員が、新たな会員を勧誘し、その会員がさらに新たな会員を入会させることの繰り返し組織をピラミッド式に拡大していくシステムです。特定商取引法の「連鎖販売取引」として規制されています。

消費者は契約書面を受け取ってから20日以内であればクーリング・オフ（無条件解約）ができます。

また、次の要件をすべて満たしている場合、商品の返品ができます。

- ・ 契約してから1年以内
- ・ 商品を受け取ってから90日以内
- ・ 商品を他人に再販売していない
- ・ 商品を開封、使用していない

なお、商品を返品する時の解約料の上限は、返品する商品価格の10%以内です。事業経験のない消費者が利益を得るのは困難です。会員を増やせずに借金を抱えてしまったり、必死になって周りの人を勧誘して友達を失ったり、自分が加害者になってしまうこともあります。契約は慎重にしましょう。

次々と開運グッズを売りつける悪質商法に要注意！

雑誌や新聞広告で「無料提供」、「必ず願いがかなう」等とうたった開運ブレスレットの記事を見て申し込んだところ、無料とは名ばかりで、「祈祷料・お布施代」等の代金を請求されたあげく、次々と別の商品や祈祷等のサービスを勧誘されたり、返金保証付きであるにもかかわらず、返金に応じないといった開運商法に関する相談が増えています。

【事例①】

「〇〇先生」という霊能力のある人物とともに掲載された開運グッズの新聞広告を見て、3か月間返金保証付きのブレスレットを購入した。効果がないので返金してもらおうと思い業者に電話をすると、顔写真を送るように指示された。写真を送ったところ業者から「写真鑑定の結果、あなたに悪霊がついていることがわかった」と言われて不安になり、運気を改善するためにと勧められたパワーストーンを新たに購入してしまった。

【事例②】

雑誌広告で「宝くじで高額当選」という体験談が掲載された金運があがるという数珠を注文した。商品到着後に悩み事を書いて送るようにと言われて送ったら「祈祷すれば運が開ける」と言われ、お金を振り込んでしまった。

【解説】

開運商法の広告には、霊能力者などを掲載し、その人物が念を込めているかのような説明をしていたり、「宝くじで高額当選」等の体験談も複数掲載しています。「効果がなければ返金してくれる」という勧誘に気軽に購入してしましますが、返金を申し出ても理由をつけて応じません。その後もふいうち的に開運グッズとよばれるブレスレット、財布、パワーストーン、さらには祈祷・除霊サービスと次々お金を要求してきます。断ろうとしても不安につけ込んだ脅迫めいた言葉を並べて承諾するまで勧誘します。

「無料」、「返金保証」、「必ず願いがかなう」などのうたい文句は消費者を引き寄せるためのキャッチフレーズにすぎず、必ず願いがかなうという根拠はありません。消費者はお金を払ったからと言って運が開けるわけではない事を知り、不安をあおるようなことを言われてもすぐに契約に応じず、十分に検討しましょう。購入する気がなければはっきりと断る事が大切です。

子どもが親のクレジットカードでオンラインゲーム 高額請求がきたけれど・・・

携帯電話やスマートフォン、ゲーム機等の普及でオンラインゲームを楽しむ人が増えて
います。消費生活センターには最近、次のような相談が急増しています。

【事例①】

「クレジットカード会社から20万円の請求がきた。身に覚えがないので調べると9歳の娘
がゲーム機のネットショップからゲームソフトをダウンロードし、私のクレジットカード
で勝手に購入したようだ。ゲーム機でソフトの購入ができるなんて知らなかった」

【事例②】

「10歳の息子が父親のクレジットカードを勝手に使ってオンラインゲームのコン
テンツを購入したようだ。一緒に遊んでいた友人にカードの番号等を教え、さらにその
友人から他の子どもたちに広がったらしい。カード会社から請求がきたが、高額で支払
えない。」

【解説】

クレジットカード保有者は、他人に使用されないようにカードの保管・管理をする責
任があります。本来、未成年者が親権者の同意なく結んだ契約は、取消しができます。
しかし、自分の年齢を偽った場合は取消すことはできません。ゲーム会社では、カード
番号のみならず、セキュリティ番号や年齢認証入力などの措置をとっており、取消し交
渉は困難な状況です。トラブルを防ぐため次のことに注意しましょう。

- ①クレジットカードの管理は十分に。
- ②ゲーム機の機能は親が把握しておく。
- ③子どもにゲーム機を与える場合、インターネットにつなげないなどの利用制限を
設定する。
- ④子どもが利用するオンラインゲームやサイトのチェックをする。
- ⑤家族で利用上のマナーやルールを決めておく。

催眠商法にご注意

空き店舗などに人を集め、タダ同然で日用品などを配り、巧みな話術で場を盛り上げ、冷静な判断ができない高揚した雰囲気の中で高額商品を売りつける「催眠商法」に関する相談がありました。被害にあわないために以下のことに注意しましょう。

- ・販売員や知人に誘われても、冷静に考えて判断しましょう。
- ・空き店舗を利用した期間限定の店舗や臨時の販売会には注意しましょう。

新聞の解約トラブルに注意！！

【事例①】

「3年前に最初の1年間は無料という条件で、新聞を5年間購読する契約をした。最近、支払いが苦しくなり契約が2年残っているが解約を申し出たところ、販売店から無料で配達した新聞代や渡した景品（ビールやお米）の代金を解約料として請求されている。支払わなければいけないか。」

【事例②】

「5年前に新聞の勧誘員の訪問を受けて、3年後に購読する契約をしたが忘れていた。景品はビールを貰った覚えがあるが他の新聞を購読しているので解約したい。」

【解説】

新聞を訪問販売で契約した場合は、特定商取引法の規制を受け、契約書の交付義務やクーリング・オフの規定があります。契約書面を受け取ってから8日間は無条件で解約できますが、その期間を過ぎると消費者の都合で一方的に解約する事はできませんので、販売店と話し合いで合意解約を目指す事になります。契約する時に多額な景品の提供を受け、長期の契約をすると中途解約時には景品相当額の返金を求められる事になり、事例のようにトラブルになるケースが増えています。景品の上限は取引価格の8%または6カ月分の購読料の8%いずれか低い額と決められております。しかし違反したからといって直ちに解約になる訳ではありません。

新聞を契約する時は、景品で選ぶのではなく、紙面の内容などを吟味し、契約期間が妥当かどうかなど慎重に選びましょう。

悪質な工事業者の訪問販売に気をつけて

【事例】

2日前に近所で工事をしているという業者が自宅に来た。「工事車両を止めてご迷惑をおかけしている。お詫びにトユの掃除をします。」というので屋根に上がってもらった。すると業者が、「瓦が割れている。早く修理しないと大変なことになる。」というので不安になり、その場で高額な屋根工事の契約をしてしまった。すでに代金を支払い、工事も終わっているが、家族に叱られたので解約したい。できるだろうか。

【解説】

訪問販売で契約した場合、契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフ（無条件解約）をすることができます。これは代金を支払っていても、工事が終了していても可能です。クーリング・オフをすると業者は代金を返金し、工事した部分は元に戻すというルールになっています。そのため、リスク回避のために契約後8日間は工事をしない訪問販売業者が多いようです。

しかし、消費者の不安をあおって契約させ、すぐに代金を払わせ工事をしてしまう業者も見受けられます。これは、消費者の「もう工事も済んでしまったのだから、仕方がない。」という心理に付け込み、クーリング・オフをあきらめさせようとしているのかもしれない。

このような業者の中には、「クーリング・オフをしても返金しない」、「工事をした部分を元に戻さない」、「違約金を請求された」「連絡が取れなくなった」というような悪質な例も見受けられます。

度重なる豪雨や台風などで、家の防災対策が心配になりますが、業者に急かされるまま契約すると思わぬトラブルに巻き込まれることにもなりかねません。まずは信頼できる建築業数社に家の状況を確認してもらい、各々見積もりを取ってから工事の契約をするとよいでしょう。

この契約おかしいかな？と感じた時は、周囲の人や消費生活センターにご相談ください。

注文した覚えのない健康食品が送られてきた

「『以前注文のあった健康食品ができたので送る』という電話があり、頼んだ覚えがないので断ったのに、送りつけられてきた」というような、送りつけ商法に関する相談が後を絶ちません。

【事例①】

「注文した覚えはない」と断ったら、「ばかやろう」などと罵声を浴びせられた。

【事例②】

業者から「申し込んだのだから代金を払え」と言われ、覚えがないので断ったら、「弁護士と家に行くぞ」と言われ、怖くなり承諾した。

【事例③】

「注文していない」と断ったが、業者は「注文記録がある」と引き下がらず、後日商品が届いた。

【解説】

業者からこのような電話があっても、申し込んだ覚えも購入するつもりもない場合は、きっぱりと断りましょう。それでも商品が届いた場合は、商品の受け取りを拒否してください。その際は業者名や住所、電話番号などを控えておいてください。電話で勧誘され、承諾してしまった場合はクーリング・オフ(無条件解約)ができます。

しかし、このようなケースでは代引配達郵便が利用されることが多く、商品を受け取り、お金を払ってしまうと、お金を取り戻すことは困難です。困った時は消費生活センターにご相談ください。

減らない新聞契約のトラブル

【事例①】

訪問してきた業者に「契約すると景品に掃除機をあげる」と言われ5年間の新聞購読契約をした。家庭の事情で解約を申し出たが、5年の契約になっていることと景品をもらったことを理由に、応じてもらえない。

【事例②】

いきなり新聞が投函されるようになったので、販売店に連絡したところ「2年前に契約している。景品に洗剤やビールも渡している」と言われた。契約していたことを忘れて、すでに他の新聞を購読している。

【解説】

このように新聞の契約や解約についての相談が後を絶ちません。中途解約時に、高額な解約料や契約時に受け取った景品相当額の返金を求められるなど、トラブルになるケースが増えています。

新聞を訪問販売で契約した場合は、特定商取引法の規定を受け、契約書の交付義務やクーリング・オフの規定があります。契約書を受け取った日を含め8日間はクーリング・オフ（無条件解約）ができます。しかし、その期間を過ぎると消費者の都合で一方的に解約することはできません。この場合、販売店との話し合いで解決するしかありません。

新聞の契約をするときは景品で選ぶのではなく、紙面の内容などが自分にあった内容か、契約期間が妥当かどうかを考え、慎重に選びましょう。

悪質な利殖商法があなたを狙っています！

【事例①】

青い封筒が届いた後、知らない業者から電話があった。「青い封筒は、東京オリンピックのメダルを作ることになった企業から送られたものだ。当社はこの会社に協賛する。選ばれた人しか買えないので当社の代わりに社債を買って欲しい。倍額で買い取ります。」と言われた。断り続けると「また連絡する」と電話が切れた。封筒を開封すると、高配当の社債のパンフレットや申込用紙が入っていた。信用できるか。

【事例②】

iPS 細胞を開発するという企業から立派なパンフレットが送られてきた。その業者から、「当社の株が残りわずか、選ばれた人にだけ案内している」という勧誘電話があった。その後、訪問を受け「高配当で元本は保証する」と言われて200万円を投資した。何度か配当があったが、最近業者と連絡がとれない。

【解説】

利殖商法に関する相談が後をたちません。勧誘する商品や手口はさまざまです。実在しない業者や、有名企業をかたって「高配当」、「元本保証」など虚偽の説明をして、お金をだまし取ります。連絡がとれなくなる詐欺的なケースがほとんどで、払ったお金を取り戻すのは困難です。

うまい話はありません。あやしい儲け話にはきっぱりと断りましょう。おかしいなと思ったら、お金を払う前に、すぐに消費生活センターに相談して下さい。

出会い系サイトの不当請求に要注意！

「内職サイトに登録したはずだが、いきなり出会い系サイトから請求がきた。いつの間にか別のサイトに登録されていたらしい」といった相談が増えています。

「お金をあげる」「悩みを聞いてほしい」などとメールで誘うケースが多い出会い系サイトの手口が、事例のように多様化しています。見覚えのない不当な請求には慎重に。安易に支払うことは危険です。すぐに消費生活センターに相談してください。

当選商法に気を付けて！

【事例①】

カナダから「宝くじで3億3,400万円が当選した。賞金を受け取るためには、2,000円をお支払ください」とのダイレクトメールが届いた。賞金を受け取るためには、クレジットカード番号を記入して返信するように書いてある。

【事例②】

「ロトの当たり番号を教えてあげる」とい電話があり、明日の当選番号を新聞で確認するように言われた。翌朝の新聞で確認したら当たっていたのですっかり信用してしまった。

当たり情報を教えてもらう会員になり、情報料として150万円を支払ったが、その後はまったく当たらない。

【事例③】

「宝くじが当たった」と電子メールが届いた。宝くじを買った覚えは全くない。興味本位でアクセスしてみたら出会い系サイトにたどり着いた。それからいろんな出会い系サイトからメールが来て困っている。

【解説】

「あなたが宝くじに当選した」「賞金を受け取れるので手続きして」とクレジットカード番号の返送を促すダイレクトメールが送られてきたりして、「当選した」ということで気持ちが高揚し、よく考えずに返信をしてしまったという当選商法の相談が最近増えています。

事例①のケースはいわゆる「海外宝くじ」です。日本国内で海外の宝くじを買うことや取次ぎをすることは法律違反です。

事例②のケースは「ロトくじ」の詐欺です。「ロトくじ」の抽選は、毎週月曜日から金曜日の18時45分から行われ、インターネットで生中継されます。抽選結果が翌朝の新聞に掲載されるまでの時間差を利用して消費者をだますのが、この詐欺の手口です。宝くじの抽選は厳正、公正に行われており、抽選結果が事前に分かることは、絶対にありません。

事例③のケースは「宝くじが当たった」と出会い系サイトに誘い込む手口で、一度アクセスすると迷惑メールが頻繁に届きます。いずれもお金を払ってしまうと取り戻すことは困難です。当選商法には気をつけましょう。