

平成29年4月15日号掲載

架空請求・ワンクリック請求にご注意！

【事例①】

スマートフォンに「有料動画の未納料金がある。至急、連絡するように」とメールが届いたが、身に覚えがない。

【事例②】

動画サイトで無料動画を見ていたら、アダルトサイトに接続された。年齢認証に答えたところ登録され、10万円を支払うようパソコンに請求画面が表示され、消そうとしても消えない。

【解説】

事例①のように「覚えのない請求メールが届いた」という相談が多く寄せられています。請求の名目は「アダルト情報番組の利用料」が多く、請求手段はEメールなどです。メールに不安をあおるようなことが書かれていても、決して支払わず無視しましょう。

事例②の場合、サイト運営者が「登録」と主張しても、契約が成立していないため、支払う必要はありません。請求画面を削除するには、情報処理推進機構（IPA）ウェブサイトが参考になります。

支払い義務があるかどうか判断できない場合は、消費生活センターにご相談ください。

平成29年5月1日号掲載

個人情報を狙う不審な電話にご注意！

【事例①】

大手百貨店の店員から「あなたのクレジットカードで高額な商品が購入されている。銀行の業界団体へ電話するように」と電話があった。教えられた番号に電話すると「キャッシュカードの暗証番号を変えるように」と言われ、新しい暗証番号を伝えた。その後、百貨店に確認すると「そのような電話はしていない」と言われた。

【事例②】

国税局年金課から「あなたの貯金はいくらありますか。300万円以上ですか」という電話があった。国税局がそのような調査をしているのか。

【解説】

いずれも消費生活センターに早く相談があったので被害はありませんでした。これらは悪質業者が個人情報を入手するための電話です。このような個人情報が還付金等詐欺や劇場型詐欺に使われる可能性もあります。

不審な電話には答えず、すぐに消費生活センターや警察に相談してください。

通信販売は注文前に十分な確認を！

「定期購入」だった健康食品

【事例①】

娘がスマートフォンで“初回送料のみでお試し”のダイエットサプリメントを注文した。1か月後、また同じサプリメントが送られてきたので返品を申し出ると「4回の定期購入なので解約はできない」と言われた。

【事例②】

SNSで“初めての方限定、94%オフ、送料無料、効果がなければ全額返金保証”とうたわれた筋肉増強のサプリメントを注文したが、体調不良になり解約したいと業者へ電話すると「4回継続の約束である」と断られた。

【解説】

“お試し”“初回限定”などと書かれた格安のサプリメントや健康食品の広告が多く見られます。事例のような「1回だけのつもりが定期購入だった」という相談が増えています。広告を確認すると「〇回の定期購入」「〇回以降でなければ解約できない」などの表示があります。通信販売の場合クーリング・オフ（無条件解約）はできません。契約の際には、返金の条件などをよく確認しましょう。

プロバイダの変更 電話勧誘にご注意！

【事例】

契約している光回線会社を名乗る業者から「プロバイダを変更したら料金が安くなる」と電話勧誘を受けた。料金が安くなるならと変更を了承し、業者が遠隔操作でパソコンの設定をした。後日、送られてきた契約書面をみると、プロバイダだけではなく、光回線会社も変更され、別業者と契約していることに気がついた。料金も今までより高くなっている。「話が違うので解約したい」と業者に連絡をすると、「解約料が発生する」と言われた。

【解説】

昨年5月に電気通信事業法が改正され、通信業者に「契約書面の交付義務」「不実告知の禁止」「初期契約解除制度の導入」「勧誘継続行為の禁止」といった消費者保護ルールが定められました。

事例のように「料金が安くなる」などと事実と異なることを告げることは、法律で禁止されています。事例の場合、契約書面を受け取ってから8日間は「初期契約解除制度」が利用できますが、すべての通信契約に適用されるわけではありません。初期契約解除をしても、工事料や事務手数料を負担する必要があります。

電話勧誘や訪問販売では、メリットばかりを強調されて契約してしまいがちです。渡された契約書面をよく読んで、内容を確認しましょう。

架空請求にご注意！

【事例①】

携帯電話に「有料動画の未納料金がある。至急連絡するように」とメールが届いた。業者名や電話番号は書かれているが、動画など見たことがない。

【事例②】

突然、「民事訴訟裁判告知」というハガキが届いた。「消費料金が未納で、契約先より訴訟される」と書かれているが、契約内容や金額の詳細は書かれておらず、契約した覚えもない。

【解説】

携帯電話・スマートフォンへの電子メールやハガキなどで、身に覚えのない料金を請求されるという「架空請求」に関する相談が後を絶ちません。特徴としては、初めてきた通知なのに「最終通告」と書いてあったり、「民事訴訟」「強制執行」など裁判をイメージさせるような言葉が使われていたりして、不安をあおります。

また、請求金額や債務の内容がはっきりわからず、誰にでも当てはまり、以前にした契約と関連があると勘違いさせるような内容の文面が多いのも特徴です。さらに、「本日中に連絡を」「裁判取下げ期日〇月〇日」などのように、受け取った人を慌てさせ、業者へ連絡を取らせるように書かれています。

相手は「〇〇訴訟管理センター」など公的機関を思わせるような名称や、大手通信会社、通販会社を名乗るケースが多いです。

請求に覚えがない場合や、内容に不明な点や不安がある場合には、相手に連絡をする前に、まずご相談ください。

多重債務の相談が増えています！

最近「生活費の不足からサラ金で借金し、多重債務になった。債務整理したいがどうすればいいか」という相談が増えています。債務整理には以下のような方法があります。

- ① 任意整理：裁判所を使わず、弁護士や司法書士が間に入り、話しあいで返済の仕方を和解する方法。基本的に、利息や月々の返済額を減らす目的で行われます。
- ② 特定調停：簡易裁判所が債権者と債務者の間に立って、返済の方法や利息の調整をする方法。特定調停をすると将来の利息がなくなるうえ、法律の専門家に頼まずにできるため、費用が安くなります。ただし、借金をしている全ての貸金業者の合意が必要です。
- ③ 個人民事再生：地方裁判所が認可した再生計画に基づき債務を返済する方法。給与などの定期的な収入を得ている場合や、住宅ローンがあり、住宅を手放したくない場合に適しています。
- ④ 自己破産：地方裁判所を通じて債務の支払いを免責してもらう方法。返済の見込みがない場合に適しています。免責が許可されれば、早期に借金から解放されますが、最低限の生活資材を除き、住宅などの財産を失うことになります。

1人で悩まず、ご相談ください。

また、法外な利息を取るヤミ金融に関しては警察に相談してください。

インターネット通販で注文した商品が届かない！

【事例①】

インターネット通販でワンピースを購入し、お金を振り込んだが商品が届かない。メールで問い合わせても返信がない。通販サイトに載っていた番号に電話をかけたが、全く違う店だった。

【事例②】

インターネット通販でブランドバッグの注文をしたところ、偽物が送られてきた。注文した業者のウェブサイトで連絡先を調べたが、住所や電話番号がない。

【解説】

最近ではスマートフォンの普及により、インターネット通販がとても身近になりました。いつでもどこでも注文することができて便利な反面、「商品が届かない」「偽物だった」といった相談が多く寄せられています。

一見すると、よくある国内の通販サイトのようにも、実際には巧妙に紛れ込んだ悪質な海外の通販サイトであったりします。

通販サイトには、「特定商取引法に基づく表示項目」として事業者名・住所・電話番号の記載が義務づけられています。悪質な通販サイトでは、正確な事業者名・住所・電話番号が記載されていないものが多く見られます。

その他、正規販売店の販売価格よりも極端に値引きされている、日本語の表現が不自然である、支払方法が銀行振込のみでクレジットカードが利用できない、などの特徴があります。

安全な取引をするには、通販サイトを運営する事業者の住所や電話番号などの記載があるか、事業者が実在するかよく確認しましょう。

また、代金の前払いはできるだけ避けて、返品に関する表示も取引する前に確認してください。

訪問買い取りの契約は慎重に！

【事例①】

リサイクル業者から「不用品なら何でも引き取ります」と電話があったので、不用品を引き取ってもらおうと訪問を承諾した。しかし、訪問してきた業者は用意していた不用品は買い取らず「貴金属はないか」と強引に聞いてきた。指輪やネックレスを出したところ安く買い取られた。

【事例②】

「壊れた家電でも引き取る」とリサイクル業者から電話があり、翌日に来てもらうことにした。しかし、家族に反対されたので断りたいが、電話がつながらない。

【解説】

事例①の場合、契約書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフができます。この期間は物品を渡さないこともできるので、買取金額や条件を検討しましょう。

事例②の場合は、電話がつながらずに業者が突然訪問してきたら、買い取ってもらうつもりがなければ、家に入れず断りましょう。

事前に連絡してきた業者でも、消費者が承諾した物品以外は売却を求めることはできません。「貴金属はないか」などと違う物品の売却を求められても、きっぱりと断りましょう。

情報商材の勧誘に注意！

インターネット上で「ブログでアクセス数を増やすと企業から広告収入がある」「あなたの写真が今すぐお金に変わる」「写真を撮るだけで稼げる」とうたっている情報商材の広告を見て購入してしまったが、儲からないという相談が増えています。

情報商材とは、お金儲けのノウハウなどが商品となっているものであり、主にインターネットの通信販売などを通じてファイルのダウンロードや冊子、DVDの送付などの方法により提供されています。情報の内容は中身を見るまでわからないことが多く、実際に手に入れてみると「思っていたものとは違っていた」などトラブルになることがあります。また、「誰でも簡単に稼げます」「稼げなかったら返金します」「大多数の人が収益を上げています」など消費者に都合のよいことだけを強調しているケースが多いです。さらに、実際にその価格で販売していた事実がないのに「通常価格〇万円のところ今だけ◎万円」と記載し、消費者にその時点での販売価格が非常に安いかにように誤認させたり、「詳しくは電話でお問合せください」と記載して、電話をかけてきた消費者に言葉巧みに他の商品やサービスを購入するようしつこく勧誘し、支払いを迫ったりする事業者も存在します。お金を支払う前にその商品やサービスの内容を書面などでしっかり確認しましょう。

このような取引に関して不審な点があった場合は、お金を支払う前に消費生活センターに相談しましょう。

賃貸住宅のトラブル

【事例①】

弟が住む賃貸マンションの連帯保証人になった。弟が家賃を滞納し、家主から高額な家賃請求を受けた。仕方なく支払ったがこれ以上肩代わりできない。連帯保証人を外れることはできないか。

【事例②】

7年間住んだ賃貸マンションを退去した。入居時からクロスに傷がついていたのに、家主から「傷をつけたのでクロスを全部張り替える」と修理費6万円を請求された。敷金も返してくれない。

【解説】

事例①について、建物賃貸借契約では連帯保証人を求められる場合があります。連帯保証人は主契約者と全く同じ責任を受ける立場です。一方的に連帯保証人を外れることはできません。

事例②について、賃貸マンションを退去する場合、原状回復を求められることが通常です。しかし原状回復とは、「借りた当時の状態に戻す」という意味ではありません。建物の価値は、時間の経過により減少するので「借り主が社会通念上通常に使用していれば、そのまま貸し主に返還すればよい」と考えられています。ただし、借り主の故意・過失などによる傷や汚れは修理義務があります。

入居時には、契約書の内容をよく読み、大家と部屋の状況を確認しあって写真を撮っておくのがよいでしょう。国土交通省公表の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考にしてください。貸し主との話しあいで解決が難しい場合は、民事調停や少額訴訟などの手続きもあります。詳しくはご相談ください。

架空請求にご注意！

【事例①】

突然「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」というハガキが届いた。契約会社から訴状が提出されたと書かれているが、契約会社名や契約内容などの詳しいことは何もわからない。

【事例②】

携帯電話に「有料動画の未納料金がある。至急連絡するように」というメールが届いた。電話番号だけ書かれていて、会社名などはわからないし、動画など見たこともない。

【解説】

ハガキや携帯電話・スマートフォンへの電子メールなどで、身に覚えのない料金を請求される「架空請求」に関する相談が後を絶ちません。

初めて来た請求なのに「最終告知」などと書かれていたり、よくわからない法律用語や「民事訴訟」「差押え」など裁判をイメージさせるような脅し文句が使われていたりして、受け取った人の不安をあおるのが特徴です。

また、請求金額や債務の内容がはっきりわからず、以前にした契約と関連があると勘違いさせるような内容の文面が多くみられます。そして、「本日中に連絡を」「取下げ最終期日〇月〇日」などのように、受け取った人を慌てさせ、表記の電話番号に電話をさせるように書かれています。相手の名称は「法務省管轄〇〇訴訟通達センター」など公的機関を思わせるようなものが多く、メールの架空請求では名称が書かれていないケースもあります。

請求に覚えがない場合や、内容に不明な点や不安がある場合は、相手に連絡せず、お金を払う前に消費生活センターにご相談ください。