

減らない新聞契約トラブル

【事例①】

3年前に契約した新聞が来月から入ると販売店から連絡があった。契約したことを忘れていて、他の新聞を契約してしまった。購読期間が重なるので、解約したいと申し出ると「解約するなら解約料を支払うように」と言われた。支払わなければならないのか。

【事例②】

介護事業者だ。利用者が入退院を繰り返しており、新聞を読めないという相談を受けた。販売店に解約を申し出たところ「購読期間がまだ2年間残っている。解約するなら景品代を支払ってもらおう」と言われた。高額な景品をもらっているようだが、支払わなければならないのか。

【解説】

訪問販売で契約した場合、契約書を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフ（無条件解約）ができます。しかし、8日間が過ぎると無条件での解約は難しく、販売店と交渉し合意を得て解約をするしかありません。

将来的に身体状況や生活の変化などの事情が変わることもあるため、長期間の契約や数年先からの契約はトラブルの元です。景品に惑わされず、紙面の内容や契約期間などを考慮して、慎重に契約しましょう。

「フリマアプリ」のトラブルに注意 個人間取引は自己責任

【事例①】

フリマアプリでパンプスを購入したが、何度も確認したのに違う商品が届いた。返品交換不可とある。どうしたらいいのか。

【事例②】

ネットのフリマで浄水器を購入した。届いた商品が壊れていたので相手に連絡し、指示通り返送したが戻ってきた。それから相手と連絡がとれなくなった。

【解説】

フリマアプリは、インターネット上で実際のフリーマーケットのように出品・購入ができるアプリケーションです。フリマアプリ業者が売主と買主を仲介しますが、あくまでも取引の「場」を提供するサービスで、金銭や品物のやり取りは、基本的には個人間取引です。トラブルが発生した場合は、当事者間で解決することが原則となっています。手軽に利用できる一方、トラブルも報告されています。

フリマアプリで取引をする際は、規約をよく読んでルールや取引条件、商品・送料などを確認し、慎重に利用しましょう。

原野商法の二次被害にご注意

【事例】

不動産会社から、親から相続した山林を高額で購入したいと何度も電話があった。山林は固定資産税もかからない価値の低い土地なので、喜んで売却することにした。不動産会社は「他の山林を購入すれば節税になる。購入する前に登録費用が必要だ」と200万円を支払う契約を勧めてきた。信用しても大丈夫か。

【解説】

価値のない土地や山林を、「将来値上がりする」と勧誘して購入させる商法を「原野商法」といいます。過去に原野商法で被害に遭った人や、それらを相続した人に「土地を高く買い取る」と話を持ちかけ、別の契約を勧めたり、売却した土地より高い土地を購入させたりする二次被害の相談が見られます。

「売りたいが買い手が見つからない」という被害者の心理につけ込み、「土地を買い取る」「お金は後で返す」などと勧誘してきます。しかし、実際には必要のない測量費用を払わされたり、他の無価値の土地を購入させられたりします。

訪問販売や電話勧誘の場合は、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（無条件解約）ができます。

おかしいと思ったら契約する前にご相談ください。

出会い系サイトの登録に気を付けて！

【相談①】

スマートフォンに間違いメールが届き、訂正メールを送ったところ、「友達になりませんか」と言われ、メールのやり取りをするようになった。「役者をやっており、マネージャーにスマートフォンを没収されたのでサイト内でしかやり取りができない」と言われ、有料の出会い系サイトに登録した。個人情報交換のためにはサイトのポイントが必要で、「後でお金を返す」と言われ購入したが、だまされたと思う。

【相談②】

「1億円が当選したので、ほか数人で当選金を分けあう手続きをしてください」とサイトからメールが来た。「ほかの人は手続きをしたのにあなただけしていないので、当選金が受け取れない」と再度メールが来たので、ポイントを購入して振込先などを送ったのに手続きがなかなか終わらない。ポイント代として50万円以上使ってしまった。

上記の相談のほかにも「悩みを聞いてくれたらお金をあげる」「収入が得られる」などと言われ、サイトに誘導されるトラブルが増えています。

特に興味をそそる話題が送られてくる迷惑メールなどには、出会い系サイトを利用するきっかけとなる罠があります。絶対に返信しないでください。サイトへの登録や一定期間の利用は無料であっても、途中から有料になり、相手の話に振り回されているうちに高額なポイント代を支払うことになります。トラブルに遭ったと感じたり、不審に思ったりすることがあれば消費生活センターに相談しましょう。

自然災害に便乗した悪質商法にご注意！

大雨や地震の後は、災害に便乗した便乗商法や点検商法などの、悪質な勧誘トラブルが発生する傾向があります。手口を知り、備えることが重要です。

【事例①】

大雨の後自宅に、「近所で屋根工事をしている」という業者が来た。「お宅の雨どいにごみが詰まっている。無料で掃除してあげる」と言うので、屋根に上がってもらった。すると「瓦がずれて割れている。このままでは雨漏りする」と言うので不安になり、勧められるままに屋根工事の契約をした。よく考えると高額なので解約したい。

【事例②】

地震の後、「無料で耐震診断をしている」と電話がかかってきた。家に来て診断してもらったら、「このまま放置すると大変なことになる」と言われて不安になり、せかされて高額な耐震補強工事の契約をした。解約できるか。

【解説】

電話勧誘や訪問販売で契約した場合、クーリング・オフができます。契約書面を受け取ってから8日間以内に、事業者へ「契約を解除する」と記載したハガキを特定記録郵便や簡易書留で送ると、無条件で契約を解除できます。クレジット契約をしている場合は、クレジット会社にも同様のハガキを送りましょう。クーリング・オフすると、工事されていても工事代金を支払う必要はありません。

悪質商法は災害発生地域だけが狙われるとは限りません。義援金詐欺など、災害に便乗した悪質商法には充分注意してください。怪しい勧誘を受けた場合はご相談ください。

訪問買取りの契約は慎重に

【事例①】

リサイクル業者から「不用品を何でも買い取る。靴1足でも引き取る」という電話があり、家に来てもらった。しかし、業者は用意していた不用品には目もくれず、「貴金属はないか」としつこく聞いてきた。仕方なく指輪やイヤリングなどを出したところ、安く買い取られてしまった。

【事例②】

「不用品を買い取る」という電話があり、着物を引き取ってもらうことにした。しかし、家族から反対されたので、訪問を断りたいが、電話してもつながらない。

【解説】

事例①について、訪問買取りの場合、契約書を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフができます。またこの期間は、業者に対し物品の引渡しを拒否できます。物品を手放してから後悔しないためにも、買取金額や条件をよく検討しましょう。

事例②のように、こちらが電話してもつながらず、業者が訪問してきた場合、買取りを依頼したくないのであれば、業者を家に入れずにきっぱりと断りましょう。

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買い取ることができません。「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。また業者の訪問を受ける場合は、家族や知人に同席してもらうなど、1人で対応するのは避けましょう。

※クーリング・オフできない商品もありますので、詳しくはお問合せください。

通信販売による購入はクーリング・オフできません

【事例①】

スマートフォンのバナー広告を見て「お試し 500 円」のダイエット青汁を申し込んだ。しばらくして2回目の商品の発送通知が届き、初めて4回の定期購入契約であると知った。業者に申し出たところ「4回の定期購入が条件だ。そのことは表示している」と言われた。

【事例②】

SNSで「筋力をアップできる」という広告を見てサプリメントを申し込んだ。1回だけのつもりだったが、2回目も送られてきたため業者に電話したところ、定期購入だと説明された。「通常価格との差額を支払えば解約できる」と言われたが通常料金は高額。支払わなければならないのか。

【解説】

インターネットの広告サイトには多くの情報が掲載されています。「お試し価格」「初回限定無料、送料のみ」などの表示が強調され、定期購入が条件であることを見落としてしまいがちです。特にスマートフォンの場合は、画面が小さいこともあり、重要な内容が書かれているページを読まないまま注文してしまうこともあります。

通信販売で商品を購入した場合は、クーリング・オフができません。お得感到に惑わされず、定期購入などの他の条件がないか、内容をよく確認してから購入するかどうかを検討しましょう。

電気とガスの供給契約は、契約内容をよく理解してから！

【事例①】

大手電気会社のグループ会社と名乗る業者から「電気代が安くなるサービスがあります。もちろんされますよね」と電話があり承諾した。その後、事務手数料などを請求するコンビニ払いの振込書が届いたが、大手電気会社とは全く別の会社だとわかったので、解約したい。

【事例②】

電気会社の代理店の人が自宅に来て、「電気とガスをセットで契約すると安くなる」と勧誘されたので、申し込んだ。よく考えると1人暮らしなので、かえって料金が高くなるとわかった。どうしたらいいのか。

【解説】

一昨年4月から電気、昨年4月からガスの小売り自由化が始まっています。それに伴い、事例のような相談が寄せられています。

「料金が安くなる」と勧誘された際には、どのような条件で安くなるのか、電気やガス以外の商品やサービス契約とのセット料金になっていないか、期間が長期なものになっていないか、解約料が発生しないかなど、よく確認してから契約しましょう。

電話勧誘や訪問販売で電気やガスの契約をした場合、特定商取引法に基づくクーリング・オフの対象となります。クーリング・オフの期間は、契約書面を受領した日から起算して8日間となります。

怪しい電話がかかってきたり、契約の際にトラブルが発生したりした場合は消費生活センターに相談しましょう。

百貨店を騙る不審な電話に気をつけて！

【事例】

デパートの社員を名乗る女性から電話があり、「あなたのクレジットカードを使って7万円のカバンを購入した女性があります。不審な行動が見られたのであなたに連絡しました。クレジットカードが不正に使われているので銀行協会から連絡があります」と早口でまくしたてるように説明された。その後、銀行協会から連絡があったが「一人暮らしですか」「どちらの銀行と取引がありますか」「通帳に残高はいくらありますか」「クレジットカードは何枚持っていますか」と個人情報を知られ、不安になった。

【解説】

最近、高齢の女性から「他県のデパートの支店名を名乗る不審な電話があった」という相談が多数寄せられています。

百貨店が直接顧客に対して「あなたのクレジットカードが使われている」「このような買い物をしたか」などと電話をすることはありません。また、銀行の業界団体や金融関係者から、残高を問合わせることもありません。

少しでも怪しいと思ったらすぐに電話を切り、警察や消費生活センターにご相談ください。

パソコンから警告音と警告表示が！

【事例】

パソコンでネット検索をしていると突然警告音が流れ、画面に「お使いのパソコンはウイルスに感染している」という警告表示が何度も出てきた。怖くなり、表示されている電話番号に電話したところ、「パソコンの状態を確認するので遠隔操作する」と言われ、指示されるままに遠隔操作ソフトをインストールした。その後、セキュリティソフト代金2万5000円をクレジットカード決済し、ダウンロードしてしまった。騙されたと思うので解約したい。

【解説】

これは、パソコンに異常がないにもかかわらず、警告音と警告表示で、消費者の不安をあおり、セキュリティソフトを契約させる手口です。また、クレジットカードでの支払いを求められるケースがほとんどで、月々引き落とされる継続契約になっている事もあります。

ソフトの販売は海外の会社が多く、ウェブサイトから解約を申し出ることができる場合もありますが、解約のページがわかりにくかったり、英語でないと申請できなかったりするケースもあります。英文がわからないときは、国民生活センター越境消費者センター（CCJ）に相談しましょう。

セキュリティソフトをインストールしてしまった場合や警告画面が消えない場合などの対処法については、（独法）情報処理推進機構（IPA）ウェブサイトを参考にしてください。