

一回だけの注文のはずが定期購入だった！

【事例】

スマートフォンで「初回お試し価格500円」のダイエット食品の広告を見て商品を注文した。一度だけの注文のつもりだったが、翌月にまた商品が届いたので、慌てて業者に返品を申し出ると「4回注文が条件の商品なので、あと3回は購入してもらおう」と言われた。2回目以降の支払いは高額でそのような条件があるとは気がつかなかった。解約したい。

【解説】

ネット通販の定期購入のトラブルがなくなりません。最近では、大手メーカーの通販などでも、定期購入の形態が増えています。広告をよく確認すると、大きく「初回お試し価格〇〇円」と格安の表示がある下の方に、小さく「〇回購入が条件」と表示されていることが多くみられます。

通信販売では、表示されている条件で取引されます。消費者が「条件を見ていなかった」という理由だけでは、解約は難しいでしょう。業者によっては初回お試し価格を通常価格に戻し、以降の解約に応じる場合もありますが、解約に応じるかどうかは業者により対応が異なります。

通常価格が高額なのに、格安で商品が売られている場合は、それなりの条件がある可能性があります。

通信販売の場合、ウェブサイト上の「特定商取引法上の表示」に、業者の連絡先や購入時の条件、返品規定などが記載されています。購入前に必ず確認しましょう。

ハガキによる架空請求にご注意ください！

【事例】

「総合消費料金に関する訴訟最終告知」というハガキが届いた。契約会社から契約不履行による民事訴訟として訴状が提出されたとのこと。本人から連絡するよう書いてあり、取下げ最終期日の記載もある。連絡しないと裁判所執行官が給料や動産、不動産を差押えに来ると書かれてあり、とても怖い。差出人名に法務省管轄の団体名が書かれているが、全く身に覚えはない。

【解説】

最近、ハガキで身に覚えのない料金を請求されるという「架空請求」に関する相談が寄せられています。

「契約会社、運営会社から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出された」「裁判取下げ最終期日を経て訴訟を開始する」など裁判をイメージさせるような脅し文句で、受け取った人の不安をあおります。

「取下げ最終期日」は、受け取ってから数日間の設定になっていることが多く、連絡しない場合は「給料、動産、不動産の差押えを強制的に履行する」などと脅して不安にさせる文言も記載されています。そして「裁判取下げ」の相談は、固定電話の問合せ先に連絡するように書かれてあり、受け取った人を慌てさせて、表記の電話番号にかけるよう誘導する手口です。

省庁や裁判所などの公的機関、または関係団体を名乗ることが多いですが、そのような機関とは全く関係ありません。

市内では現在のところ、事例のようなハガキによる架空請求ですが、他の地域では封書が届くケースもあります。

請求に覚えがない場合や、内容に不明な点、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。

令和元年5月15日号掲載

ラグビーワールドカップ2019日本大会 チケットは公式サイトで！

9月20日から開催するラグビーワールドカップ2019日本大会のチケットが現在発売されています。それに伴い、チケット購入に関するトラブルの相談が多く寄せられています。

【事例】

ラグビーワールドカップ2019日本大会のチケットを購入するため、インターネットで検索したところ、「売切れ間近」と書かれていたので、慌てて注文した。チケットサイトから注文確認メールが届いたが、ドル建てで書かれていたため不審に思い調べてみたところ、自分が申し込んだのは公式サイトではなく、海外のチケット転売仲介サイトであることがわかった。公式サイトを確認すると、「転売仲介サイトで購入したものは無効」と記載されている。注文を取り消したいがどうすればいいか。

【解説】

同大会のチケット購入について、インターネットで検索し、上部に広告として表示された海外のチケット転売仲介サイトを公式サイトと思い込み、誤って注文するケースが増えています。非公式サイトでの販売は公式サイトよりも高額であったり、手数料がかかったりします。

また公式サイトには、公式サイト以外で購入したチケットは利用できない旨の注意喚起があります。購入する際は、必ず公式サイトであることを確認してから購入しましょう。

日本では、今年6月から「チケット不正転売禁止法」が施行されます。不正転売されているチケットは購入しないようにしましょう。なお、海外などの非公式チケット販売サイトの場合、一度注文したものを取り消すのは困難なため注意が必要です。

「情報商材」のトラブルに注意！！ 簡単に高額収入は得られません

【事例】

「スマートフォンをタップするだけで稼げる」というインターネット広告を見て、約12万円の情報商材とソフトウェアを購入した。情報商材とソフトウェアの配信に数日かかるということだったので待っていると、配信前にその業者から電話があり、「購入した情報商材とソフトウェアより数倍稼げる上位コースがある。このコースの登録のためにクレジットカードで決済するが、後で返金する。サポートもする」と勧誘され約60万円のクレジットカード決済をした。

しかし、後日配信されたソフトウェアは使えないうえ、サポートもされない。業者のウェブサイトも無くなっている。

【解説】

「副業や投資などで高額収入を得るためのノウハウ」と称してインターネットなどで販売されている情報のことを「情報商材」といいます。

簡単に収入が得られると信じて契約したものの、広告や説明と違って収入が得られないという相談が多数寄せられています。

実際には、あまり価値のない情報商材が高値で販売されていますが、契約前に内容を確認することはできません。簡単に高額収入を得ることは困難です。連絡すると「誰でも簡単に稼げます」「稼げなかったら返金します」「多数の人が収益を上げています」と消費者に都合のいいことだけを強調し契約させるケースがほとんどです。安易に信用して業者に連絡しないでください。

不安に思ったときは、ご相談ください。

「火災保険が使える」と勧誘する住宅修理契約トラブルに注意！！

【事例①】

「震度4以上の地震があったので火災保険で家の修理ができる。無料で調査する」と業者が自宅に来た。話を聞くと、「火災保険の申請は当社がするが、手数料として保険金の40パーセントの金額を支払ってもらおう」と言われた。不審に思い断ると暴言を吐かれた。

【事例②】

何度か自宅に電話があり、「台風災害で火災保険が活用できる。調査する」と言われたが不審だ。

【解説】

昨年の大阪北部地震や台風以降、電話や訪問で「火災保険で家の修理ができる。保険申請は当社で行う」などと勧誘されたという相談が多く寄せられています。

自然災害による住宅の損害が、火災保険の補償対象になる場合があることに乗じて、住宅修理契約を結ばせ、保険金申請代行の手数料や契約解約のための高額な解約料を請求することが目的と思われます。

「保険金 that 使える」という住宅修理契約のトラブルは、台風、豪雨、地震などの自然災害後に多くなります。自然災害で住宅が損害を受けたら、まず、自分で損害保険会社や代理店に連絡し、保険対象になるかを聞き、申請方法を相談してください。

また、工事を依頼する場合は複数の業者に工事内容や予算を聞き、見積書を取ってよく検討しましょう。

なりすましメールにご注意！！

【事例】

スマートフォンに携帯電話会社から「なりすまし対策のため、パスワードの再設定手続きをしてください」とメールが届いた。メールに書かれているURLにアクセスし、案内に従ってIDとパスワードを入力した。

その後、携帯電話会社から「通販サイトで商品が購入された」とメールが届いた。身に覚えがないので携帯電話会社に連絡し、自分で決済したものではないことを伝えると、「通販サイトから商品を購入しキャリア決済（携帯電話会社経由の決済方法）をしている。通販会社に問合せをするように」と言われた。

通販会社に連絡すると「取引の履歴があることは確認できたが、個人情報なので詳細を教えることはできない」と回答され、それを携帯電話会社に伝えたが、「あなたのIDとパスワードを使用して決済しているので請求は止められない」と言われた。

【解説】

最近、このようなフィッシング詐欺と思われる相談が増えています。フィッシング詐欺とは、インターネット上で行われる詐欺行為です。実在の企業などを装って、フィッシングメールを送り、メールに書かれたURLにアクセスさせ、IDやパスワードなどを入力させて個人情報を盗み取ります。この事例は、盗み取った個人情報を使って、通販サイトなどでキャリア決済をして商品を手に入れる手口です。ほかにも、宅配業者や通販会社を装い、「荷物をお届けしましたが、不在なので持ち帰りました」というメールが届くフィッシング詐欺もあります。

パスワードの変更を促すなどの内容のメールが届いたときは、本物かどうか、契約先の携帯電話会社やメールの発信元の企業などの正規の連絡先に確認し、安易にアクセスしないようにしましょう。フィッシング詐欺で商品購入などをしてしまった場合、被害回復は困難です。不審に思ったときは、ご相談ください。

スマホでうっかり?! 定期購入にご注意

【事例】

スマートフォンで「初回お試し価格300円」の育毛剤の広告を見て商品を購入した。一度だけの注文のつもりが、翌月にまた商品が届いたので、慌てて業者に返品を申し出ると「いつでも解約できる定期購入だが、次回商品発送日の10日前までに解約を申し出る必要がある。すでに発送した後なので今回は請求する」と言われた。2回目以降の支払いは高額で、そのような条件があるとは気がつかなかった。

【解説】

ネット通販の定期購入のトラブルが絶えません。消費者がスマートフォンのSNSなどに載っている「初回お試し〇〇円」という格安の広告に誘われて、事業者のサイトに入って契約する事例がほとんどです。サイトをよく見ると、下の方に小さく「〇回購入が条件」と表示されていたり、「いつでも解約できる」と記載があっても、実は解約期間に制限があったり、また、解約しようとしても業者に電話が繋がらないなどといったトラブルがあります。

通信販売では、表示されている条件で取引されるので、「条件を見ていなかった」という理由だけでは、解約は難しいでしょう。解約に応じるかどうかは事業者により対応が異なります。

通常価格が高額なのに、格安で商品が売られている場合は、それなりの理由がありますので気をつけましょう。通信販売の場合、サイト上に「特定商取引法上の表記」を記載しなければならず、その中には業者の連絡先や、購入時の条件、返品規定などが記載されています。「お試し価格」だからといってすぐに契約するのではなく、サイト画面を下まで確認し、「特定商取引法上の表記」の契約条件をしっかりと確認しましょう。

「商品が届かない!」「偽物だ!」なくならないネットショッピングのトラブル

【事例①】

好みのワンピースをインターネットで見つけたので申し込んだ。「銀行で代金を支払うように」というメールが届き、振り込んだが商品が届かない。

ウェブサイトに住所や電話番号は書かれておらず、メールを送っても返信がない。

【事例②】

ブランドのスニーカーをインターネットで検索し、安い店があったので申し込んだ。支払いはカード決済できると書かれていたが、銀行振込しか選べなかった。

届いた商品が偽物だったので、ウェブサイトに書かれている電話番号にかけてみたが、全く違う会社につながり、住所も存在しなかった。

【解説】

インターネット通販が身近になりましたが、24時間申し込めて便利な反面、「商品が届かない」「偽物だった」という相談が後を絶ちません。このようなインターネット通販では、代金を支払った場合、返金されないことが多いため、トラブルを未然に防止することが重要です。

利用する場合、次のような点を確認・注意しましょう。

- ・ 正確な運営情報（運営者氏名・住所・電話番号など）が書かれているか。連絡手段がメールしかないウェブサイトは危険です。住所や電話番号が実在するものか確認しましょう。
- ・ 正規販売店の販売価格よりも極端に安くないか。
- ・ 日本語の表現に不自然なところはないか。
- ・ インターネットで事業者名やURLを検索して悪い評判はないか。インターネット上の書込みや評判が参考になる場合もあります。
- ・ 前払いの現金取引はできるだけ避ける。

通信販売、特にインターネット通販はトラブルに遭うリスクが高い販売形態です。少しでも不審な点があれば、購入は控えたほうが良いでしょう。消費者庁のウェブサイトに、「悪質な海外ウェブサイト一覧」が掲載されていますので、参考にしてください。

長期契約や先付け契約は慎重に 新聞の契約トラブル

【事例】

6年間の新聞購読契約をし、景品としてテレビをもらった。長期入院することになったため、契約期間中ではあるが解約を申し出たところ、「テレビを渡しているので20万円を返金するように」と言われた。返金が高額で支払えない。

【解説】

新聞契約の中途解約や景品代金に関する相談が寄せられています。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）ができますが、その期間を過ぎると販売店との解約交渉が必要です。「新聞公正競争規約」では、景品の上限額は購読料の6か月分×8%までと決まっており、これを超える景品の提供は、違反となります。

生活や身体状況の変化などで事情が変わることもあるため、高額な景品に惑わされず、長期契約は慎重にしましょう。なお、契約期間が自治体の基準を超過している場合や、不適切な勧誘による契約、購読が困難となるやむを得ない状況があるときなどは、契約を解約できる場合があります。おかしいと思ったときは、ご相談ください。

架空請求にご注意！

【事例①】

スマートフォンに「大手通販会社の料金が未納である。電話するように」という内容のショートメッセージが届いた。いつも利用している通販会社だったため、電話してしまった。「調査後、折り返し電話する」と言われ、電話番号を伝えてしまった。

【事例②】

携帯電話に「有料動画の未納料金がある。至急連絡せよ。連絡がない場合は法的手続きをとる」というメールが届いたが、身に覚えがない。会社名、担当者名、電話番号が書かれているが連絡した方がいいのか。

【解説】

身に覚えのない料金をスマートフォンや携帯電話などのメッセージを通じて請求される「架空請求」の相談が後を絶ちません。【事例①】のように、大手の通販会社や宅配業者を名乗るもの以外に、省庁や裁判所などの公的機関を名乗る場合もありますが、このような会社や機関などとは無関係です。

また、【事例②】のように、「法的手段」「民事訴訟」「差押え」などという文言で、受け取った人の不安をあおり、請求金額や内容を書かずに連絡をさせようとする手口もあります。

支払い期限や「本日中に連絡するように」と書かれている場合でも、請求に覚えがない場合や内容に不明な点がある場合は、相手に連絡を取らないでください。また、お金を払う前にご相談ください。

健康食品や化粧品など 定期購入は慎重に

【事例①】

化粧品の定期購入をインターネット通販で注文したが、肌にあわず解約しようと思った。ウェブサイトに「いつでも解約できる」と記載されていたので、解約の電話をかけているが全くつながらない。

【事例②】

スマートフォンのSNSで「ダイエットサプリのお試しが送料300円だけで購入できる」という広告が出てきた。1回だけのつもりで申込みをしたが、また商品が届き、中に8,000円の請求書が入っていた。事業者に連絡すると「5回の定期購入が条件なので解約できない。購入条件はウェブサイトで説明している」と言う。条件があることに気づけなかった。

【解説】

「SNSで『芸能人が利用している商品が、初回お試し価格で購入できる』という広告を見て申込みをしたが、定期購入が条件だった」という相談が、多数寄せられています。

インターネット通販では、クーリング・オフ（無条件解約）は適用されません。返品などの契約条件がきちんと記載されていれば、それに従うことになります。また、解約はできても高額な解約金を請求される場合や、解約の電話窓口がつながりにくいというケースが少なくありません。

インターネット通販を利用する場合は、商品を購入するウェブサイトの「特定商取引法の表記」に業者の連絡先、購入・返品・解約の条件が記載されているので確認しましょう。

「無料」「安い金額」というだけで判断せず、必ず返品特約などの契約条件をよく確認してください。特にスマートフォンなどの画面は小さく、記載内容が読みづらいため注意が必要です。

化粧品や健康食品を利用して肌にあわなかったり、体調が悪くなったりした場合は直ちに使用をやめましょう。場合によっては商品を持参し、医師の診察を受けましょう。

賃貸住宅の解約時のトラブルにご注意！

【事例①】

賃貸マンションを退去した。ドアの交換費用と廃棄代として29万円請求されている。ドアに傷をつけたことは認めるが、高すぎないか。

【事例②】

4年住んだ賃貸マンションを退去した。壁紙の張替代など高額な修理代を請求されている。汚した覚えがないので納得できない。

【事例③】

入居後3年で賃貸マンションを退去した。たばこは吸っていないし、ペットを飼っていた訳でもないし、故意に傷つけたこともないのに、修理代20万円の請求を受け、敷金10万円が修理代に充てられ、返金してもらえない。

【解説】

部屋を借りた人には、原状回復義務がありますが、借りた当時の状態に戻して返すという意味ではありません。故意や過失による傷や汚れは修理義務がありますが、誰が使用しても起きる畳のすり減りなどの通常損耗や日焼けなどの経年劣化には、修理義務はありません。

また、敷金とは、貸し手が賃料などの支払いをきちんと受けられるように、借り手から最初に預かるお金のことです。支払いに問題がなければ返金されるのが原則です。ただし、故意に傷つけた場合は、修理代に充当されることもあります。

契約時には契約書、重要事項説明書などをよく読み、入退去時には家主と部屋の状態を確認しましょう。