

電気の契約に関するトラブルが増加！

【事例①】

「今契約している電力会社よりも電気代が安くなる」と、別の電力会社から電話勧誘を受けた。お得だと思ってその電力会社との契約に変更したが、後日届いた請求書を見ると以前よりも電気代が高くなっていた。元の契約に戻したい。

【事例②】

「利用中の電力会社が倒産した」と破産管財人から郵便が届いた。電気が止まってしまうのだろうか。

【解説】

小売電気事業者と電気の契約をするケースが増えています。電話勧誘や訪問販売で電気の契約をした場合、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフ（無条件解約）が可能です。書面を受け取ったら内容をよく確認しましょう。

電気の契約は、クーリング・オフ期間が過ぎても解約は可能ですが、事業者によっては解約料などがかかることもあります。

また、「料金が安くなる」と勧誘されても、電力会社の料金体系によっては安くなるとは限らず、各家庭の利用状況によって高額になることがあります。電力会社によっては、ウェブサイトには電気代のシミュレーションが用意されていることがありますので、現在の利用状況を入力し、どの程度安くなるのかを確認したうえで契約しましょう。

電力小売全面自由化の後、電力会社が倒産する事例もみられるようになりました。電気はライフラインですので、いきなりストップすることはありませんが、破産管財人からの倒産の連絡があれば、速やかに次の電力会社への切替えをしましょう。それまでの電気代の請求などは、破産管財人を通じて行われます。

契約をする際は、自分の電気の使用量や生活習慣にあっているか、よく検討しましょう。

お試しのつもりが定期購入だった！ 契約条件を必ず確認しましょう

【事例①】

SNSで「芸能人も愛用している筋肉増強サプリメントが、初回お試し価格500円で購入できる」という広告が出ていた。1回だけのつもりで購入したが、2回目の商品が届き、中に5,900円の請求書が入っていた。業者に連絡すると、「4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を書いてある」と言う。ウェブサイトを見直すと確かに書かれていたが、契約のときには気づかなかった。

【事例②】

化粧品の定期購入をインターネット通販で注文したが、肌にあわず解約を申し出た。ウェブサイトには「いつでも解約できる」と記載されていたので電話しているが、全くつながらない。

【解説】

事例のようにサプリメントや化粧品などの定期購入の相談が後を絶ちません。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。返品などの条件が記載されていれば、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たり、電話がつながりにくかったりする場合があります。「無料」「安い」という言葉だけで判断せず、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は画面が小さく、記載内容が読みづらいため注意が必要です。

商品を購入するウェブサイトの「特定商取引法の表記」に業者の連絡先や購入・返品・解約の条件などが書かれていますので、ページの下の方までよく確認しましょう。

また、購入した商品が体にあわなかった場合は、直ちに使用をやめ、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。

フリマアプリのトラブルが増加！ 利用は慎重に

【事例①】

フリマアプリで見つけたワンピースを注文した。掲載されていた写真とは違い、届いたものは汚れがひどかった。返品不可と書かれているが返品したい。どうすればいいか。

【事例②】

フリマアプリでブランドのバッグを出品した。購入者に、傷があると苦情を言われた。数か所に傷があることはきちんと書き、その部分の写真も掲載していた。返品を受けないといけないのか。

【解説】

フリマアプリは、インターネット上でのフリーマーケットのようなものであり、あくまでも取引の「場」を提供しているサービスです。

金銭や品物のやりとりについては、フリマアプリの業者が仲介しますが、基本的には個人間の取引になります。そのため、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。個人で、手軽で自由に出品・購入ができるため、利用者が多い一方、トラブルも報告されています。

個人間取引は自己責任であることを充分認識したうえで利用する必要があります。フリマアプリを利用して取引をする際は、取引の条件や送料などをよく確認し、慎重にしましょう。

インターネット通販の悪質サイトに注意！

【事例①】

インターネット通販で申し込んだマスクが届かず、事業者と連絡がつかない。

【事例②】

ブランド物のバッグをインターネット通販で購入したが偽物だった。連絡をしたが、別の事業者につながった。

【解説】

「商品が届かない」「偽物が届いた」「事業者への連絡が通じない」といった相談が多数寄せられています。販売実態がないにもかかわらず、巧みに払込みだけをさせたり、連絡先を偽ったりする悪質な通信販売の手口が出回っています。特にインターネット通販はトラブルが多く、実店舗での購入に比べてリスクが高い販売形態です。

通販サイトは「特定商取引法に基づく表示項目」として、事業者名・住所・電話番号の記載が必要です。しかし、悪質な通販サイトではこれらが正確でない場合が多々みられます。前払い代金を振り込む前に、口座の名義がサイト上の事業者名や責任者と異なっていないか、特に注意してください。また、他社と比較して商品価格の大幅な割引を掲げている点も、悪質なサイトの特徴です。

取引をする前に、インターネットなどで検索して表示の住所が実在するか、実際に電話がつながるかを確認しましょう。また、代金の前払いはできるだけ避け、取引前に返品に関する表示を確認してください。

未成年者による契約に注意！

【事例①】

未成年者がSNSで「月に20万円稼げる」という広告に興味をもち、儲かると思い高額な情報商材※を購入してしまった。

※情報商材とは、「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。

【事例②】

未成年者がスマートフォンで広告を見てダイエットサブリの契約をしたが、2回目以降の支払いが高額な定期購入だった。

【事例③】

未成年者がオンラインゲームで高額な課金をしてしまった。

【解説】

知識や経験が乏しい未成年者は、判断能力や社会経験が少なく、勧誘されるがままに軽い気持ちで契約してしまい、トラブルになるケースが見られます。

未成年者が契約する場合、法定代理人（親権者または後見人）の同意が必要になります。この同意を得ていない契約は、取り消すことができます。取消しをする場合、取消し通知書を本人または法定代理人から送付することになります。ただし、法定代理人の監督責任を問われるなど、取消しできない場合もあるので注意が必要です。

未成年者の契約の取消しが難しくなるケースは次のとおりです。

- ・小遣いの範囲内での買い物
- ・未成年者が年齢を偽って契約した
- ・法定代理人が契約を認めた
- ・契約者本人が成年後に代金を支払うなどして契約を認めた
- ・成年になって5年が経過している
- ・未成年者が婚姻している

未成年者が契約する場合、契約前に「契約内容をよく確認する」「契約前に冷静に考える」ことが大切です。トラブルに巻き込まれた場合は、すぐに相談してください。

※令和4年4月から、民法改正により、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられますので、注意が必要です。

電力・ガスの契約内容をよく確認しましょう

【事例①】

身に覚えのない会社から請求書が届いた。問い合わせると電気代だと言われたが、電気代は毎月銀行口座から引き落とされている。不審だ。

【事例②】

独居の母の家の電力会社の契約先が変わっていた。母は覚えておらず、契約書面もない。以前の契約に戻したい。

【事例③】

電話で「電気とガスをセットで契約すれば安くなる」としつこく勧誘され契約した。しかし、請求額を確認すると以前の電気料金とガス料金の合計額より高額になっている。

【事例④】

契約している電力会社から破産の通知が届いたが、どうしたらよいか。

【解説】

平成28年に電力が、平成29年にガスが小売全面自由化となり、小売事業に新規参入した事業者から電力・ガスの供給が行われるようになりました。それに伴って、相談が増えています。

契約する際は、電力・ガスの使用量が生活習慣にあっているかを検討し、料金のプランや算定方法をよく説明してもらい、勧誘してきた事業者と新たに契約する電力・ガス事業者の連絡先を確認しましょう。契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフ（無条件解約）が可能です。

契約している事業者が事業撤退する場合などでも、電力・ガスの供給はライフラインのため、すぐには止まりませんが、早めに電力・ガス事業者の切替え手続きをしてください。

定期購入の解約ができない！

【事例】

SNSに「ダイエットサプリが、お試し価格初回10円」との広告があった。そのウェブサイトを見ると定期購入が条件のようだったが、「いつでも解約できる」と書いてあるので、1回限りのつもりで契約した。商品を使ってみたが体にあわないので、解約しようと専用電話に何度も連絡をしているがつかない。このままでは2回目の商品が届いてしまう。

【解説】

インターネットを使った通信販売で、サプリメントや化粧品の定期購入に関する相談が後を絶ちません。その多くは「お試し価格」の広告を見て、1回限りのつもりで申し込んだが定期購入の契約になっていたというものです。解約しようすると高額な違約金を請求される事例が多数みられます。解約専用電話がつかない、または「次回発送日の20日前までに連絡が必要」「解約のためのレポートを書くように」というような厳しい条件をクリアしなければ解約できない事例もあります。

消費者の目を引くために「初回無料」などと強調し、「〇か月定期購入すること」などの消費者の不利になる条件を表示するウェブサイトが多くあります。消費者の誤解を招く表示をしているとして行政処分を受けた事業者もありますが、個々の契約が解約できるわけではありません。

通信販売にクーリング・オフ制度はありません。インターネット通販の場合はウェブサイトに記載されている取引条件に縛られることになり、一方的に解約することは困難です。コロナ禍で外出を控えている方が多く、それに伴い通信販売の利用が拡大しています。契約する前に、内容を十分に把握し、解約や返品の条件を理解したうえで購入しましょう。

**勧誘に注意！ 「保険金で住宅修理」
地震・台風などの自然災害の後は特に注意を**

【事例①】

「先日の地震で家が損害を受けていないか。火災保険で無料で修理ができる。保険申請のサポートをし、工事業者也紹介する」と電話があった。後日サポート会社と工事業者が来て見積りを取り、保険の申請をして保険金が出た。しかし、サポート会社から保険金の35%を手数料として請求されている。

【事例②】

工事業者が突然家に来て、「台風で屋根が被害を受けているのですぐに修理をした方がよい。火災保険を使えば無料で工事ができる」と説明を受け、屋根工事の契約をした。翌日考え直し、工事業者に解約したい旨を伝えると、工事代金の50%をキャンセル料として請求された。

【解説】

「保険金を使って自己負担なく住宅の修理ができる」と勧誘する住宅修理サービスに関する相談が寄せられています。このような勧誘は、台風や豪雨、地震などの自然災害の後に多くなりますので、注意が必要です。

また、保険金の申請サポートの手数料や工事のキャンセル料などの説明がなかったり、高額な請求を受けたりする相談や、「保険で工事ができるといわれて契約したが、保険が出なかった」「経年劣化での雨漏りなのに、火災保険で直せるといわれた」という相談もあります。

このような勧誘をされても、すぐに契約せず、必ず事前に手数料などの有無や支払条件をよく確認してください。また、複数の見積りを比較するなど慎重に検討し、本当に修理が必要なのかを確認しましょう。

保険金の申請については、加入している保険会社や保険代理店などに直接相談しましょう。訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合は、クーリング・オフがすることもできます。詳しくはお問合せください。

身に覚えのない荷物が届いた！

【事例①】

家族宛に代金引換でマスクが届いたが、本人が不在だったため代わりに代金を支払い受け取った。ところが、帰宅した本人はマスクを注文した覚えがないという。返品するので返金してほしい。

【事例②】

海外から自分宛に荷物が届き開封したところ、偽造とわかるブランド品のスカーフが入っていた。送り主に心当たりがなく、返品先もわからない。請求書は入っていないが、受け取った商品はどうすればいいのか。

【解説】

コロナ禍で、以前にも増してインターネットなどでの通信販売が利用されており、事例のような心当たりのない商品が突然送られてきたという相談が寄せられています。マスクや消毒液などの新型コロナウイルス感染症に便乗した商品だけでなく、最近では送られてくる商品もさまざまです。

事例①のような、家族宛に代金引換で荷物が届いた場合は、「本人に確認を取りたい」と配送業者に伝え、送り状に記載された住所や名前を控えておき、いったん持ち帰ってもらいましょう。受け取ってしまった場合は、本人から送り主に連絡し、注文していないことを伝えて返品・返金交渉をしましょう。

事例②の場合は、代金を請求されないことも多く、送り主の意図が不明な場合がほとんどです。海外から送られてきたブランド品が偽物であった場合は、送り返すと税関などでトラブルになる可能性があるため、一定期間は保管をして様子をみましょう。処分の方法など判断に迷うことや不安に思うことがあれば、ご相談ください。

宅配業者を装った偽の不在通知SMSに注意

【事例】

スマートフォンに「お客さま宛に荷物をお届けにあがりましたが不在のため持ち帰りました。下記のURLよりご連絡ください」という内容のSMSが送られてきた。SMSに記載されたURLにアクセスしてIDとパスワードなどを入力したが、不審だ。

【解説】

宅配業者を装った偽の不在通知SMSに関する相談が寄せられています。送られてくるSMSには、偽のウェブサイトへ誘導するためのURLが記載されています。アクセスした偽のウェブサイトへ入力したID・パスワード・暗証番号・認証コードなどが携帯電話会社のキャリア決済などで不正利用され、身に覚えのない請求を受けるケースもみられます。

不正利用を防ぐために次のことに気をつけましょう。

- ・SMSや電子メールで宅配便の不在通知が届いても、記載されているURLには安易にアクセスしない
- ・URLにアクセスした場合でも、提供元不明のアプリをインストールしたり、ID・パスワードなどを入力したりしない
- ・不正なアプリをインストールした場合は、スマートフォンを機内モードにしてアプリをアンインストールする
- ・偽のウェブサイトへID・パスワードなどを入力した場合、すぐにID・パスワードを変更する
- ・携帯電話会社の対策サービスやセキュリティソフトなどを活用する
- ・ID・パスワードなどの使い回しはしない
- ・キャリア決済を必要最小限の限度額または利用しない設定に変更する

不安に思うことがあったり、トラブルに遭ったりした場合は、ご相談ください。