

訪問購入のトラブルに注意しましょう

【事例①】

「なんでも買い取る」と業者から電話勧誘を受けたので了承した。いざ業者が来ると、「貴金属はないか」としつこく居座られた。

【事例②】

着物の買い取りに来た業者と契約した。「査定結果の連絡待ち」の間に「不要な貴金属はないか」としつこく勧誘され、着物は買い取ってもらえず貴金属を安く買い取られてしまった。

【解説】

訪問購入とは、消費者の自宅を購入業者が訪問し、物品を買い取ることです。「訪問買い取り」と呼ばれることもあります。貴金属やブランド品などを強引に買い取るというトラブルが後を絶ちません。訪問購入には、購入業者が守るべきルールや、消費者を保護する制度が定められており、次のような訪問や勧誘は禁止されています。

- ・消費者から勧誘の要請がないのに、突然訪問して勧誘する
- ・査定のための依頼をしたのに、訪問のついでに買い取りの勧誘をする
- ・事前の約束と違う物品について、買い取りの勧誘をする
(例)衣類を買い取るという訪問したのに、貴金属の買い取りの勧誘をする
- ・事業者名、買い取る物品の種類、勧誘の目的を明示せずに勧誘する
- ・消費者が断った場合に、居座ったり、再勧誘をしたりする

業者の訪問の際は、不要な勧誘はきっぱりと断り、売るつもりのない貴金属やブランド品などを安易に見せることは避けましょう。また、商品を売却し契約書面を受け取ったら大切に保管しておきましょう。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）ができるほか、物品の引き渡しを拒むことができます。

不明な点やトラブルにあったときは、すぐにご相談ください。

副業サイトやマッチングサイトなどでのもうけ話に注意！

【事例①】

SNSで「副収入で100万円もうかる」「他の会員から相談を受けると報酬を得ることができる」という広告を見て、ウェブサイトに登録した。

「報酬を銀行振込するのに個人情報の交換が必要なため、サポートセンターに問合せしてほしい」とメールが来てサポートセンターに連絡すると「個人情報の交換には1回につき〇〇ポイントが必要」「文字化けの解除には〇〇ポイントが必要」と言われた。

言われるままにポイントを購入したが、いくらやり取りをしても個人情報の交換はできず、報酬を受け取ることもできなかった。

【事例②】

マッチングアプリで知りあった人に誘われ、別のチャットアプリの登録手続きの料金を支払った。その後、チャットアプリのセキュリティ保護や個人情報保護などの名目で請求され、気づくと25万円も支払ってしまっていた。

【事例③】

マッチングサイトで知りあった女性に暗号資産の売買で資産が増やせると誘われ、海外のウェブサイトに登録して口座を開設した。女性から「私の口座に暗号資産が振り込まれたので、預かってほしい。ただし、暗号資産を引き出すには約75万円の暗号資産を支払う必要があるが、後で返金する」と言われたので75万円を送金した。その後、ウェブサイトから、受領のメールと72時間以内に返金するとの通知が届いたが、いっこうに返金されない。

【解説】

副業サイトや出会い系サイト、マッチングアプリなどから被害に遭う事例が増えています。うまいもうけ話には安易に応じないように気をつけましょう。支払ったお金は簡単には戻ってきません。

収入が得られるはずなのに、先に支払いを請求される場合は、警戒した方がいいでしょう。

おかしいと思ったら、お金を払う前に相談してください。

パソコンから警告音が鳴った！

【事例】

自宅でテレワークをしていたら、突然パソコンから警告音が鳴りだし、止まらなくなった。画面に表示された「セキュリティ対策をする」という電話番号に連絡すると、電話の相手が「2万円を支払えば音を消す」と言うので、クレジットカードの番号を教えた。相手がパソコンを遠隔操作し警告音と画面表示は消えたが、不審だ。

【解説】

パソコンの閲覧中に、突然警告音が鳴りだし「ウイルスに感染した」などの警告表示が消えず、画面上の電話番号に連絡させるように仕向ける手口です。警告音や画面表示が出ても、決して連絡先に電話しないようにしましょう。表示された連絡先に電話をすると、「警告音や画面表示を消すため」と遠隔操作でウイルス対策ソフトなどをインストールされ、クレジットカードや電子マネーでの料金の支払いを請求されます。サービスを受けているのは事実で、相手方が海外事業者の場合がほとんどなので、支払ってしまうと返金を求めることは困難です。

また、継続的な契約になっている事例もあり、クレジットカードからの引落としが続くことがあります。カード会社に連絡して事情を伝え、引落としの停止などを相談しましょう。また、事業者へキャンセルのメールを送る方法がわからない場合は、越境消費者センター(CCJ)へ相談しましょう。

警告音や画面表示、インストールされたソフトを削除する方法は、(独)情報処理推進機構(IPA)のウェブサイトが参考になります。

危険なウェブサイトに接続されないために、セキュリティソフトを入れアップデートを実施するなど、日頃からセキュリティ対策を心がけましょう。

クレジットカードや運転免許証を落としたら

【事例】

落とした財布の中に、クレジットカードやキャッシュカード、運転免許証、健康保険証が入っていた。悪用されないか心配だ。

【解説】

まずは速やかに警察へ遺失届を出してください。届出をすることにより、届出以降に悪用された場合でも自分は使用していないと主張ができます。

また、紛失したものにより、次のとおり対応してください。

・クレジットカードの紛失

すぐにカードの発行会社に連絡をしてください。紛失したカードで不正利用があった場合、補償が受けられることがあります。補償の可否や補償内容などはカード会社により異なります。補償が受けられない場合もありますので、普段からカードの管理に注意してください。

・キャッシュカードの紛失

すぐに取引金融機関に連絡してください。紛失したカードで不正利用があった場合、預金者保護法(偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律)により、原則全額補償されますが、暗証番号をカードに書き込んでいるなど預金者側の落ち度とみなされる場合は、補償を受けられなかったり、減額されたりすることがあります。

・運転免許証や健康保険証の紛失

運転免許証は警察署に、健康保険証は勤務先や市役所などの発行元に再発行を依頼してください。

第三者による借入れなどの不正利用が心配な場合は、信用情報機関の本人申告制度を利用し、本人確認資料を紛失したことを登録できます。

契約や借入れの申込みがあった消費者金融会社やクレジットカード会社は、審査のため信用情報機関に照会をしますが、その際に本人が申告した情報も確認するため、紛失の登録をしておくことで不正利用の防止が期待できます。

ただし、不正利用が完全に防げるわけではありませんので、カードの利用状況や口座の履歴はこまめに確認してください。

【信用情報機関の連絡先】

(株)シー・アイ・シー (クレジット会社系、消費者金融会社系も一部加盟)

☎0570-666-414

(株)日本信用情報機構(消費者金融会社系)

☎0570-055-955

全国銀行個人信用情報センター(銀行系)

☎0120-540-558

身に覚えのないSMSに気をつけて！

【事例①】

大手通販サイト会社から「有料映像配信サービスの料金が支払われていない。今日中に連絡がない場合は法的手続きに移行する」というSMS（ショートメッセージサービス）が届いた。有料サービスには加入しているが、料金は支払っているはずだ。

【事例②】

宅配業者から「お客様の荷物をお届けに来ましたが不在のため持ち帰りました。記載しているURLよりご連絡ください」というSMSが届いた。URLにアクセスするとIDやパスワードを入力する画面になった。

【解説】

【事例①】のように、実在する大手通販サイトを名乗り、身に覚えのない料金を請求する架空請求の相談が後を絶ちません。法的手続きをとるなどの文言で不安をあおり、請求金額や内容などを記載せずに連絡させる手口もあります。また、連絡をすると個人情報を聞かれたり、高額請求をされたりすることがあり注意が必要です。

【事例②】は、宅配業者の不在通知を装って送られるSMSです。偽のウェブサイトに誘導するためのURLが記載されており、アクセスすると不審なアプリがダウンロードされます。自身のスマートフォンが不正に使用されたり、アプリに入力したIDやパスワード、カード情報などが不正に利用されたりする被害が起きています。

こういったSMSが届いた場合、次のように対処してください。

- ・本日中に連絡するように記載されている場合でも、身に覚えのない請求や内容に不明な点がある場合は連絡をしない。
- ・SMSで不在通知が届いても記載されているURLにアクセスせず、公式のウェブサイトや電話窓口などで正式なサービスかどうかを確認する。
- ・URLにアクセスした場合は、不審なアプリがインストールされていないかを確認する。
- ・IDやパスワード、暗証番号などの個人情報は入力しない。

不安に思うことや判断に迷うことがあれば、相手に連絡をする前にご相談ください。

1 回限りの注文のつもりが「定期購入」に！

【事例 1】

SNSで「ダイエット効果のあるサプリメントが、お試し500円」という広告を見て、スマートフォンから注文した。お試しのサプリメントが届いた数日後に大量の商品が届き、商品代金4万円の請求書が入っていたので事業者に問合せると、「4回分の商品購入が条件の契約だ」と言われた。定期購入が条件とは記載されていなかったと思う。こんなに高額だとわかっていたら注文しなかった。

【事例 2】

いつでも解約できるという定期購入の洗顔料をインターネット通販で契約した。2回購入した後に解約しようとしたが、解約の申出期間が過ぎていると断られた。

【事例 3】

インターネット通販で定期購入のシャンプーを購入した。解約は次回発送日の10日前までに申し出ることになっているが、電話がつかない。

【解説】

インターネットの販売サイトなどで、「1回目90%OFF」「初回実質0円（送料のみ）」など、通常価格よりも低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている健康食品や飲料、化粧品の通信販売に関する相談が多く寄せられています。

スマートフォンから注文している場合が多く、SNS上の広告や動画広告をきっかけに注文しているため、定期購入が条件であることなどの契約内容や解約条件が認識しづらいという特徴があります。

商品を注文する際は、「定期購入が条件ではないか」「支払総額はいくらか」などの契約内容や解約・返品規約をしっかりと確認しましょう。また、申込みの最終確認画面を印刷したり、スクリーンショットを撮ったりするなどして、契約内容を記録しておきましょう。

商品購入後、事業者と連絡がつかない場合は、連絡した記録を残しましょう。

不安に思った場合やトラブルになった場合はご相談ください。

新聞購読契約のトラブルに注意しましょう！

【事例①】

高齢の父宅へ新聞販売店の販売員が来た。「5年間の新聞購読契約をすると景品でお米やビール1ケースなどが貰える」と勧誘されて契約した。後日、5年も継続して購読するのは困難だと思い、解約を申し出ると「景品代の5000円を払え」と言われた。

【事例②】

高齢で視力が落ち、新聞購読が困難になってきたので解約を申し出ると「契約がまだ3年残っている。解約するなら解約料が必要だ」と言われた。

【解説】

ここ数年で大手新聞各社が購読料の値上げをしています。それに伴い新聞購読契約のトラブルも増加傾向にあります。新聞を訪問販売で購読契約した場合、特定商取引法において契約書の交付義務やクーリング・オフ（無条件解約）の規定があります。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。クーリング・オフ期間を過ぎると消費者側から無条件で解約することは難しく、販売店と交渉することになります。

また、販売店が購読契約の勧誘時に提供できる景品の上限額は6ヶ月分の購読料の8%と定められています。

長期間の購読契約では、将来的な身体状況、生活事情の変化で契約を継続できなくなるリスクがあります。期間を定めない契約にしていればいつでも解約ができます。高額な景品に惑わされず、契約は慎重にしましょう。

トイレの水漏れなどの高額な修理代に注意！

【事例】

夜中にトイレが詰まったので、インターネットで「24時間受付中！出張・見積り・相談無料」「修理は880円から」などと書かれたウェブサイトを見つけ、電話で修理を依頼した。すぐに作業員が来て現状を確認し、「便器を取り外す必要があり、30万円ほどかかる」と言われた。これほど高額になるとは思っていなかったが、水があふれると困るので修理を依頼した。工事は終わったが、よく考えるとやっぱり高額だ。何とかできないか。

【解説】

トイレの水漏れ修理など、日常生活でのトラブルの解決に専門的な技術や知識が必要な場合、専門の事業者へ依頼することがあります。

インターネットの検索で上位に表示されるサイトの中には「ポータルサイト」と呼ばれる、さまざまな修理業者が集められた紹介サイトがあります。ポータルサイトの場合、申込み先と実際に作業する修理業者が異なるため、見積金額や出張費などの詳細が確認できないことがあります。

事例のように「トイレの詰まりの修理を申し込む」という明確な意思をもって来訪を求め、事前におおまかな金額を提示されたうえで同意をしている場合、金額も含めて契約が成立していることとなります。消費生活センターでは金額が高いか安いかの判断はできません。別業者に工事内容を見てもらい、通常料金より著しく高額な場合は減額を求めて交渉できることもあります。契約前に作業内容や料金などを充分確認し、納得できない場合は契約しないようにしましょう。

また、訪問を要請していても、クーリング・オフできる場合もあります。

詳しくは消費生活センターへお問合せください。

子どもがオンラインゲームで高額課金

【事例】

タブレット端末で無料のオンラインゲームをしていた小学生の子どもが、有料アイテムを次々に購入した。タブレット端末には、親のクレジットカード情報が登録されており、総額 40 万円以上の課金がされていた。取り消してほしい。

【解説】

親が知らない間に、子どもがオンラインゲームに課金してしまったという相談が多く寄せられています。スマートフォンやタブレット端末などを子どもに使用させるときは、子どものアカウントを作成し、親が管理できるペアレンタルコントロール機能などを利用して、購入や支払いなどに制限をかけましょう。また、親のアカウントを使用させる場合は、登録されているクレジットカード情報を削除しておきましょう。さらに、親はクレジットカードの利用明細が Eメールで届くように設定し、適切に管理しましょう。

民法では、「未成年がした契約は、親権者または本人から取消しができる」と定められています。ゲームの運営業者や、プラットフォーマー（※）、携帯電話会社などの事業者は年齢認証や、課金上限額の設定などのさまざまな仕組みを用意していますが、子どもはそれらを乗り越えて課金をしてしまいます。事例によっては、必ずしも未成年者の契約が取り消せるとは限りません。

民法改正により、来年 4 月 1 日から成年年齢が 18 歳に引き下げられます。これ以降は 17 歳以下でなければ未成年者の契約として取消しができません。トラブルを防ぐためにも、普段からオンラインゲームの利用について親子でルールを決めておき、課金の仕組みについても話しあいましょう。

※インターネット上でサービスを提供する IT 企業。

新型コロナに便乗 詐欺や悪質商法に注意！

【事例①】

医療機関を名乗る人から「3回目の新型コロナワクチン接種の予約ができる。代金を金融機関に振り込むように」という電話があった。

【事例②】

「新型コロナウイルスの影響で海産物が売れない。値引きして1万5000円にするから買わないか」という電話があった。「高額なのでいらない」と断ったが、「協力してほしい」と何度も言われ、仕方なく契約した。しかし、高額なうえ食べきれないかもしれないので解約したい。

【解説】

現在3回目のワクチン接種が予定されていますが、すでに事例①のような相談が寄せられています。1・2回目のワクチン接種の際には、「ワクチン接種の優先順位を上げるので、費用を払うように」という電話があった」「ワクチン接種に必要なと言われる個人情報や銀行口座の情報を聞かれた」「市職員を名乗る人がワクチン接種予約の代行をすると訪ねてきた」などの事例が全国的にありましたが、今後も同様のトラブルが起こる可能性があります、注意が必要です。

新型コロナウイルスのワクチン接種は無料です。金銭を請求されても決して応じないでください。また官公庁や市役所などから優先枠の予約をもちかけたリ、個人情報や銀行口座の情報をたずねたりすることはありません。

また、事例②のように新型コロナウイルスの影響で観光地の売上げが減少している状況に便乗し、「客が減っている。助けてほしい」などと消費者の同情や関心を引き、強引に魚介類の購入を勧められたという相談もあります。これは業者からの電話によって契約に至る「電話勧誘販売」という販売方法で、契約書面が届いてから8日間はクーリング・オフ（無条件解除）ができます。

不審な電話やメール、訪問などがあった場合は、契約したりお金を払ったりする前にご相談ください。

大手百貨店を騙る偽の通販サイトに注意！！

【事例】

SNS を見ていたところ、「大手百貨店の免税店が閉店セール。海外ブランドバッグを在庫処分」という広告を見つけた。広告をタップすると、大手百貨店のロゴマークが表示された通販サイトに切り替わった。ブランドバッグが大幅に値下げされていたため、住所や氏名などの個人情報を入力し申込みボタンを押したが、確認画面がないまま注文完了になった。支払いは代金引換のみだったため、不審に思い百貨店のウェブサイトを確認したところ、偽の通販サイトについて注意喚起がされていた。

【解説】

通常、百貨店が高級ブランドを大幅な割引価格で販売することはありません。百貨店の名称やロゴマークに惑わされず、通販サイト内に掲載されている販売業者の名称、住所、電話番号などを確認しましょう。また、百貨店の公式ウェブサイトでも偽の通販サイトについて注意喚起がされていることもあります。

通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんが、注文後のキャンセルを受け付けるウェブサイトもあります。注文後に偽の通販サイトだと気づいた場合は、代金を支払う前に販売業者にキャンセルの連絡をし、商品が届いた場合は受取り拒否をするなどの対応をしましょう。偽の通販サイトでは、クレジットカード払いやコンビニ後払いなどの支払い方法の選択肢が掲載されていても、実際には代金引換しか選択できないことが多く、代金引換で宅配業者に代金を支払ってしまうと被害の回復は困難です。少しでも怪しいと感じたら、注文しないようにしましょう。