

## 「電気代が安くなる」には気をつけて！

### 【事例】

契約している電力会社を名乗る事業者から「契約の見直しをすると月々の電気代がお得になる。契約状況を確認するため検針票の情報を教えてほしい」と電話があり、検針票に記載されているお客様番号などの情報を教えた。

後日、事業者から届いた電気契約の申込完了通知ハガキを見ると、契約内容の見直しではなく契約先が切り替わっていた。元の契約に戻したいと思いつぐに解約を申し出たが、「この契約は２年間は解約できない。解約する場合は違約金がかかる」と言われた。

### 【解説】

「電気代がお得になる」とうたい、検針票に記載されている情報を聞き出そうとする事業者がいます。事業者は電気の契約の切替えに必要な情報を聞き出し、消費者の意に反して契約の切替えを行うおそれがあります。次のことに注意してください。

▷検針票には、契約名義人、住所、顧客番号、供給地点特定番号など、電気の契約の切替えに必要な情報が記載されています。事業者から聞かれても教えないようにしましょう。

▷事業者名を明確に名乗らず、大手電力会社やその関係者を名乗り電話で勧誘をする事例があります。勧誘を受けた場合は、実際の契約先はどこか、事業者名や連絡先をよく確認しましょう。

▷契約先を変更する場合は、条件などをよく確認しましょう。

▷電話での勧誘や訪問販売で契約した場合は、契約書面を受け取った日から８日間は無条件で解約できるクーリング・オフが可能です。契約書面を受け取っていないなど、お困りの場合はご相談ください。

## 18歳から大人に！考えよう！クレジットカードの使い方

クレジットカードはキャッシュレスで決済ができる支払手段の1つです。便利な半面、使い方を誤ると支払いの際に想定外のトラブルに遭う場合があります。また、支払いを延滞すると個人信用情報機関に記録が残り、将来不利益を受けるおそれがあります。

### 【事例1】

利用限度額いっぱいの買い物をしたら支払えなくなった。

### 【事例2】

ポイントがもらえると思いリボ払いを選択したら、手数料が加わり請求額が高額になった。

### 【事例3】

事業者からの儲け話でクレジットカードを作るよう指示された。

### 【解説】

今年4月から、18歳から親権者の同意なく一人でクレジットカードを申し込めるようになります。トラブルに遭わないためにも、クレジットカードの仕組みや支払方法をきちんと理解したうえで、適切な管理のもとで利用しましょう。また、利用するときは次のことに注意しましょう。

- ▷利用する際には支払計画を立て、延滞に注意
- ▷手数料がかかる分割払いやリボ払いに注意
- ▷クレジットカードの管理は適切に行い、利用明細を必ず確認。万一、身に覚えのない請求があったときは速やかにカード発行会社に連絡する
- ▷悪質な事業者などから「クレジットカードで支払えばよい。ローンの返済以上に儲かる」とそそのかされた場合でも応じない。実際には儲からずローンだけが残ることになります。

今年4月から『18歳で大人』に

大人になると一人で契約ができる半面、原則として一方的に契約をやめることはできません。不安に思ったときはご相談ください。

## **SNS がきっかけの消費者トラブルに注意！！**

### **【事例 1】**

「毎日 30 分で誰でも簡単に稼げる」という SNS の広告を見て、副業サイトにアクセスし情報商材を購入したが儲からず、業者から高額なサポートプランを勧められて契約をしてしまった。

### **【事例 2】**

SNS で知りあった人に「悩みを聞いてくれたらお金を払う」と言われ、出会い系サイトに誘導され高額なポイントを払い悩みを聞いたが、お金を払ってくれない。

### **【事例 3】**

SNS の広告で、サプリメントが「お試し価格 500 円」とあったので注文したが、2 回目が届いて定期購入の契約になっていた。業者に電話したがつながらず、解約できない。

### **【事例 4】**

友だちから「SNS でタブレットや Wi-Fi ルーターを紹介するだけで代理店からキャッシュバックが受けられ、実質無料で機器が買える」と勧められて契約した。数か月間のみキャッシュバックが振り込まれただけで業者と連絡が取れなくなり、機器の割賦代金が残った。

### **【解説】**

SNS は便利なコミュニケーションツールですが、簡単にトラブルに巻き込まれてしまうリスクがあることを認識しましょう。利用するときは次のことに注意してください。

- ▷SNS 上の相手が本当に信用できる相手か慎重に判断する。
- ▷大幅な値引きをうたう SNS 上の広告や、「簡単に儲かる」などの投稿やメッセージは鵜呑みにしない。
- ▷SNS 上に投稿された情報は拡散すると消去が困難なので、個人情報や自分の写真、身元がわかるような書き込みは安易にしないようにする。

## ネット通販での定期購入に気をつけて！

### 事例 1

SNS で「ダイエットサプリ、お試し価格 980 円」という広告を見て、サプリを注文した。1 回だけだと思っていたら、翌月また同じ商品が届き高額な請求を受けた。業者に問い合わせると「4 回購入が条件の定期購入なので解約できない」と言われた。

### 事例 2

ネット通販に「初回格安。歯が白くなる歯磨き粉」「定期購入の回数縛りはない」と広告があったので注文をした。初回商品が届き、使用してみたが効果がないため、解約しようと窓口に電話をしているが全くつながらない。そのうちに 2 回目が届いた。

### 解説

ネット通販での定期購入のトラブルが後を絶ちません。トラブルの多い定期購入サイトでは、「初回格安」「効能・効果がある」などという広告で誘い、消費者に誤認を与えて契約させます。次のような特徴のあるウェブサイトには注意してください。

- ▷高額な商品が初回だけ格安になっている
- ▷「医者や有名人のお墨付き」とうたわれている
- ▷効能・効果を強調する体験談やデータなどの広告が長々とあり、契約条件にたどり着く前に、「購入ボタン」が何度も用意されている
- ▷お得な金額が大きく表示され、ウェブサイトの下部に条件である定期購入の回数制限や、総額表示が小さくわかりにくく記載されている
- ▷「定期購入の回数制限はなく、いつでも解約可能」と記載されている場合も、簡単に解約できない条件になっている

インターネット通販では、クーリング・オフ（無条件解約）はありません。ウェブサイト内に記載されている条項が契約内容となり、消費者はその条項に合意して契約しているとみなされます。安易に契約しないようにしましょう。

## 「簡単に稼げる」はトラブルのもと 副業や投資などの情報商材

### 事例

インターネットで「アフィリエイト（ブログなどを使った広告プログラムの一種）で簡単に儲かる」という広告を見て、5万円の情報商材を購入した。後日「もっと稼げるコースがある」と言われ、70万円のコースを追加で契約したが、収入は得られず、業者と連絡が取れなくなった。

### 解説

情報商材とは、ネット通販などで副業や投資、ギャンブルで高収入を得るためのノウハウと称して販売されている情報のことです。ネット広告や SNS を見て簡単に収入が得られると思い契約したものの、収入が得られないというトラブルが後を絶ちません。情報商材をきっかけとして、より高額なサポート契約などをさせられてしまうこともあります。また、業者と連絡が取れなくなることも多く、支払った代金の返金を求めるのは困難です。

不審に思ったら、契約前や代金を支払う前に消費生活センターへご相談ください。

## 通販サイトで注文した商品が届かない！

### 事例

通販サイトでスニーカーを購入し、代金を振り込んだが届かない。注文確認のメールは届いたが、その後問合せをしても返信がない。ウェブサイト上に書かれていた住所は実在せず、電話番号は書かれていなかった。

### 解説

通信販売では、店舗での購入と違い、代金を支払ったが商品が届かないというトラブルが起こることがあります。事例のように販売会社と連絡が取れない場合、支払った代金を返金してもらうことは困難です。

購入する前に、ウェブサイト住所や電話番号などの記載があるか、業者が実在するか、また支払い方法や解約条件などをしっかりと確認しましょう。海外の店舗は実体などがわかりづらいことが多いため慎重に検討する必要があります。入手困難な商品やブランドの商品が、一般的な流通価格と比べ、極端に安くないか、日本語表記におかしな点がないかなども確認しましょう。

事例のような詐欺サイトでは、クレジットカード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、実際に注文する際には、銀行振込みや代金引換しか選択できないことが多いため注意が必要です。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。

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従うことになります。通信販売にはクーリング・オフ（無条件解約）がありませんので注意しましょう。

## 実在する大手企業を騙るフィッシングメールに注意！

### 事例 1

利用している銀行名で「不正アクセスを発見しました。ご確認ください」という SMS (※) が届いた。慌てて記載の URL をクリックし、氏名・住所・銀行の口座番号・暗証番号を入力してしまった。

### 事例 2

大手カード会社を名乗る者から「カードが不正利用されている。明細を確認するように」と E メールが届き、URL をクリックしカード番号などを入力した。その後、カード会社から「通信販売で不正な利用が確認された」と連絡があり、他人にカード情報を盗まれて数万円の買い物をしてしまったことがわかった。

### 解説

銀行、通販サイト、クレジットカード会社、宅配業者、携帯電話会社などの実在する企業名を騙り、パスワードやアカウント ID、暗証番号、クレジットカード番号などの個人情報を詐取するフィッシング詐欺の手口が多発しています。

E メールや SMS に実在する事業者名が記載されていても、慌ててアクセスせず、事業者の正規のウェブサイトにも事業者を騙るメールなどの注意喚起がないか確認してください。E メールなどに記載の URL にアクセスし、カード番号や個人情報を入力してしまうと、クレジットカードや個人情報を不正利用されるおそれがあります。万一情報を入力してしまったらカード会社などに連絡し、パスワードやカード番号を変更してください。

困ったときは消費生活センターにご相談ください。

※ SMS (ショートメッセージサービス) とは電話番号で文字メッセージのやりとりをするサービスのこと。

## 電力の切替契約に注意！

### 事例

契約中の電力会社を名乗る男性が自宅を訪ねてきた。「アパート全体で電力プランが変わる」と言われ、指示されたとおりにスマートフォンで手続きをした。「後で本社から確認の電話があるので、変更を了承していると伝えるように」と言い、男性は帰った。その後、契約切替えの勧誘だったと気づき、確認の電話がかかってきたときに断った。

### 解説

電力小売り全面自由化以降、「電気料金が高額になった」「電気の勧誘を断っているのに勧誘が続いた」などの相談が寄せられています。

また、「代理店から勧誘を受け個人情報と検針票の番号を伝えてしまったが、どこの電力会社からの勧誘かわからなくなった」という事例も見受けられます。

契約の意思のない場合ははっきりと断りましょう。勧誘してきた会社と契約する場合は、会社名や連絡先、契約条件をよく確認しましょう。検針票を業者に渡してしまい、勝手に契約されたという事例もあります。契約情報は慎重に取り扱いましょう。

新しい電力会社から契約内容の変更の案内を受け取った場合には、変更内容を必ず確認しましょう。電話勧誘や訪問販売で契約した場合、契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフ（無条件解約）が可能です。

心配なときは、契約前に消費生活センターへご相談ください。

## 退去時の「修繕費」トラブルに注意!!

### 事例 1

賃貸アパートの退去時に、貸主から高額な修理代を請求されたが、納得できないので支払いを拒んでいると「損害賠償請求する」と言われた。

### 事例 2

賃貸マンションの退去時に、タバコを吸っていたので「壁紙が黄ばんでいる」と全面張替えの代金を請求された。また、洗面台が割れていたので、新品の洗面台の料金を請求された。

### 解説

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が、故意や過失による傷や汚れは、借主に修理義務があります。契約時には契約書や重要事項説明書を確認し、退去時には貸主と部屋の状況を確認しましょう。また、入居時と退去時に部屋の写真を撮っておくとよいでしょう。

借主負担や貸主負担の割合は、国土交通省が公表している「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。貸主との話しあいによる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。

## 儲かるはずが、騙された！ネット上での詐欺に注意

### 事例 1

副業サイトに登録すると、消費者金融の覆面調査員の仕事依頼が来た。「消費者金融から借金をしてそのお金を業者に送る」という仕事内容で、翌日報酬と借金分の返金がある予定だった。しかし報酬も返金もなく、業者とも連絡がとれなくなり、借金だけが残った。

### 事例 2

SNS で「FX で儲かる」と発信していた男性に連絡を取り、高額な FX 取引の情報商材を購入して投資してみたが全く儲からない。返金を求めると連絡がとれなくなった。

### 事例 3

マッチングアプリで知りあった海外の女性から、「高級ブランドバッグがもらえる」という話をもちかけられ、海外からバッグが送られてくる予定だった。女性から「バッグが税関で引っかかり、手数料が必要だ」という連絡があったため、何度も高額な手数料を支払ったが、バッグを受け取れなかった。

### 解説

SNS などを利用した詐欺が横行しています。「簡単に儲かる！お得になる！」などと発信して消費者を誘惑し、利益が得られると期待する消費者に、さまざまな名目で大金を支払わせる手口です。

インターネット上での「儲かる」という広告には警戒し、金銭を要求される場合は、応じないようにしましょう。

## テレビ・ラジオショッピングでも定期購入にご注意！

### 事例

美容効果の高い美容液という広告を見て、注文の電話をした。販売業者から「この商品にはお得なコースがある」と勧められた。安くなるならと思い、1回だけお試しで契約した。商品が届いた1か月後にもまた同じ商品が届いたの  
で確認したところ、定期購入になっていた。

### 解説

通信販売での「定期購入」に関する相談が多く寄せられています。最近ではテレビ・ラジオショッピングや新聞広告を見て電話したところ、別のコースや商品を勧められ、1回限りの契約だと思っていたら定期購入だった、という相談も多いです。

消費者が商品を注文する際に、販売業者から別のコースや商品を勧められるケースでは、冷静な判断が難しいことが多いです。購入の契約は販売条件や解約条件が複雑なので、電話による説明だけでは正確に理解できないことも多くあります。

電話で商品を注文するときには次の点に注意しましょう。

▷別の商品やコースを勧められても、不必要だと思う場合や内容が十分に理解できない場合はきっぱりと断りましょう

▷勧められた商品などに興味があってもすぐに契約せず、契約条件や定期購入になっていないかなどよく確認しましょう

定期購入だと理解して、契約した場合でも、契約内容や解約条件はよく確認しておきましょう。

不明な点がありましたら、消費生活センターにお問合せください。