

子どもがオンラインゲームで高額な課金をしてしまった

事例

小学生の子どもに使わなくなったタブレット端末で無料のオンラインゲームをさせていた。知らないうちに子どもが有料のゲームのアイテムを購入し、30万円以上課金していた。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いた。

解説

タブレット端末やスマートフォンを子どもに使用させる場合は、親が管理できる機能（ペアレンタルコントロール機能など）を利用し、アカウントの管理、アイテムなどの購入や支払いに制限をかけるようにしましょう。

また、使わなくなったタブレット端末やスマートフォンを使用させる場合は、クレジットカード情報を削除しておきましょう。

民法上は「未成年者のした契約は親権者または本人から取り消しできる」とされていますが、保護者のアカウントで課金をしている場合、未成年者が契約したと証明することが難しく、必ずしも未成年者の取消しができるとは限りません。

携帯電話会社やゲーム運営会社などの事業者側は年齢認証や課金上限などの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してしまいます。

トラブルを防ぐためには、普段からオンラインゲームについて話し合い、細かいルールを決めておきましょう。また、親がゲームの内容や課金の仕組みなどを理解することも大切です。

恋愛感情や親切心につけこむ「国際ロマンス詐欺」に注意！

事例

外国人との交流サイトで男性と知り合い、メールをもらうようになった。甘い言葉に心を許してしまい、やり取りを続けていると、「日本に送る荷物があるので代わりに受け取ってほしい」と言われた。承諾後、「保険料と送料が必要だ」と言われて10万円送金した。その後、「空港で止められたので、通関手数料が必要だ」と言われ、150万円を送金したが、男性と連絡がつかなくなってしまった。

解説

インターネットで知り合った外国人と連絡を取り合ううちに送金を迫られる「国際ロマンス詐欺」に関する相談が寄せられています。

ほかにも、日本へ渡航するための休暇取得費用を立て替えてほしいなどの名目をつけて送金を要求されるケースもあります。

荷物やお金などを送りたいと言われても、安易に約束をしないようにしましょう。手数料などを求められても、絶対に支払ってはいけません。支払ってしまうと返金を求めるのは困難です。本人が恋愛感情や親切心を利用されていると認識していない場合もあり、周囲のサポートが必要な場合もあります。

不安に思ったら、送金する前に、ご相談ください。

「定期購入」に関するトラブルが急増！

事例

インターネット広告で「初回格安」と表示のあった化粧品を購入した。一度だけのお試しのつもりが定期購入だった。

解説

インターネット通販のサプリメントや化粧品の定期購入の相談が後を絶ちません。

最近では、「いつでも解約できると表示があるので定期購入の契約をしたが、いざ解約しようとする、解約専用電話が繋がらない」という相談のほかに、「次回発送日の10日前までに連絡が必要」、「約1万円の解約手数料が必要」などといった解約条件がつけられたという相談が多いです。ウェブサイトでは、「定期縛りなし」、「いつでも解約できる」と広告に表示されていても、実際には容易に解約できないケースもあります。

通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。インターネット通販の場合は、「特定商取引法に基づく表示」として詳しい契約条件をウェブサイト上に必ず記載するよう法律で定められています。契約する前に「特定商取引法に基づく表示」を確認し、内容を十分に吟味したうえで購入しましょう。

簡単に稼げるうまい話はありません ～儲け話の勧誘に注意!!～

事例

「在庫を持たずに商品をフリマサイトで転売し簡単に稼げる。失敗した時のサポートもついてくる」という情報商材を 50 万円で購入したが、まったく収入にならずクレジットのローンの支払いだけが残ってしまった。

解説

最近、SNS などの「誰でも簡単に稼げる」「儲かる」という広告を見て興味をもち、情報商材（儲かるノウハウ）の高額な契約をしてしまったという相談が増えています。仕入れた商品を売って利益を得るには、仕入れ代金や出品手数料などの経費や、自らの利益を上乗せした価格で売却する必要があります。転売ビジネスの場合、他の出品者よりも高値になると買い手が見つかず、値下げすると利益がなくなり、簡単には儲かりません。また、フリマサイトの中には、商品が実際に手元のない状態で出品することを禁じているサイトもあり、サイト運営会社からアカウントを停止される可能性もあります。「簡単に高額収入が得られる」と強調する広告や宣伝には注意しましょう。

ネット通販で注文したら、偽物だった！～代引配達でのトラブルが増加

事例

SNS を見ていたら、有名ブランドサンダルの広告が出てきて、「今なら2足目が無料」と表示されていたので注文した。商品が代引配達で届いたが、偽物のサンダルだった。販売業者に「偽物なので返金してほしい」とメールを送ったが、返事がない。サイトにあった業者の住所は実在せず、電話番号もつながらない。

解説

「公式通販サイト」や「正規品」だと思って申し込んだが、届いた商品が偽物だったと思って申し込んだが、届いた商品が偽物だったという相談が多く寄せられています。これらの怪しいサイトでは、次のような特徴があります。

- ▷販売価格が、通常では考えられないほど大幅に値引きされている
- ▷通販サイトに記載されている日本語の漢字体や文章表現がおかしい
- ▷販売業者の会社名、住所、電話番号などの情報が記載されていない
- ▷支払方法が、代引配達しか選択できず、クレジットカード決済を選択しても、代引配達に一方的に変更される

代引配達の場合、荷物受取と同時に宅配業者に代金を支払うので、その時点で商品が偽物か、本物かの区別はつきません。代金を支払った後は、宅配業者からの返金は困難です。お得感をうたう怪しい広告サイトには近づかないようにしましょう。

「通い放題」の脱毛エステのトラブル増加！

事例

通い放題の脱毛エステを利用していたが、中途解約を申し出て返金を求めた。しかし「返金できる回数はすでに消化しているので、返金できない」といわれた。

解説

通常、長期間の契約であるエステサービスでは、特定商取引法上のクーリング・オフや中途解約が可能です。中途解約の場合、有効期間・回数内であれば、提供されたサービスの回数分の対価と違約金を払えば解約できます。

ただし、契約において、「有償での施術期間・回数」と「無償での施術期間・回数（アフターサービス）」に分かれていることが多く、返金の対象になるのは有償契約の部分のみです。

有償の施術期間や回数が終わると、無償契約の部分に移行しますが、無償契約の期間・回数内の解約では原則返金はありません。

注意点

- 中途解約や返金の条件をよく確認する
- 「通い放題」のコースの場合、無償の期間・回数が含まれていないか、有償の契約では1回あたりの金額がいくらになるかなど、確認する。
- 契約前に説明を十分に受ける。

カード会社や銀行、携帯電話会社をかたるメールや SMS に気をつけて！！

クレジットカード会社、銀行などをかたるメールや SMS（ショートメッセージサービス）を送信し、パスワードや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に関する相談が多く寄せられています。

【事例】

クレジットカード会社から「カードの不正な利用があった。本人が利用したものであるかどうかを確認したい。回答がない場合はカード利用を制限する」と SMS がきた。URL をクリックし、名前やカード番号を入力した。後日 3 万円のカード利用がされていた。

【解説】

メールや SMS に実在する事業者名が書かれていても、慌ててアクセスせず、正規のウェブサイトにも事業者をかたるメールなどの注意喚起がないか確認しましょう。アクセスしてしまった場合でも、個人情報は絶対に入力しないでください。万一入力してしまった場合は、すぐに正規の事業者に連絡しましょう。フリマサイトや宅配業者、携帯電話会社などをかたり、メールや SMS を送りつけて個人情報を詐取する相談も増えています。安易にアクセスしないようにしましょう。

遠隔操作アプリを悪用して借金させる副業の勧誘に注意！

【事例】

SNS で知り合った人から副業サイトを教えてもらい、約 2000 円の情報商材を購入した。後日、事業者から電話があり「アフィリエイトビジネスで儲かる方法を教える。約 200 万円のサポートプランがあなたに合っている」と勧められた。「お金がない」と断ると、「貸金業者でお金を借りる方法を教えるので、スマートフォンに遠隔操作アプリを入れるように」と案内された。電話で事業者から言われるままスマートフォンで操作し、2社の貸金業者から 50 万円ずつ借りたが、返済できるか不安になった。解約して返金してほしい。

【解説】

事業者から「副業の説明のために必要」「借金する方法を教える」などと言われても、遠隔操作アプリをインストールするのは避けましょう。遠隔操作アプリを利用した状態で貸金業者サイトに登録した場合、ID やパスワードが事業者に知られています。すぐにパスワードを変更しましょう。また、事業者が ID やパスワードを変更してしまう恐れもあります。その場合は、登録した貸金業者に連絡を取り事情を伝え、個人情報悪用されないようにしましょう。

「簡単に儲かる」「借金してもすぐに元が取れる」などと言われる場合がありますが、簡単に稼げるうまい話はありません。また、事業者と連絡が取れなくなると、解決することが困難です。勧誘トークを鵜呑みにせず、冷静に考えましょう。

新手のネット通販詐欺に注意しましょう！

～ネットショッピング代金を返金するふりして、送金させる手口

【事例】

ネット通販でネックレスを注文。支払方法は銀行振込のみで、振込後事業者へ振込完了メールを送ったが「商品の準備ができないので注文をキャンセルする」というメールが届いた。「払い戻しは決裁アプリでしか対応していない」とメッセージアプリに誘導され、指示されるがまま決裁アプリに「言われた数字」を入力した。何度か相手から「失敗している」と言われ数回操作した結果、5万円を相手に送金していることがわかった。

【解説】

ネット通販詐欺が近年全国的にも増えています。通販詐欺の支払方法は、銀行振込や代引配達を選択させるパターンが多く、注意が必要です。

新たな通販詐欺の手口として、販売業者から「決裁アプリで返金する」と言われ、スマートフォンで返金手続きを誘導されているうちに「返金」してもらはずがいつの間にか「送金」してしまっていた、という相談が寄せられています。「決裁アプリで返金する」、「メッセージアプリで返金についてやり取りしましょう」と言われたら、詐欺を疑ってください。相手の指示には従わず消費生活センターや警察などへ相談しましょう。

トイレの詰まりや水漏れ修理にご注意！！

【事例】

トイレに物を落として流してしまい、詰まってしまった。慌ててインターネットで検索して「24 時間対応」と書かれたウェブサイトを見つけた。電話で事情を話し、すぐに作業員に来てもらった。便器を外して作業するのに 3 万円と言われ、了承したが修理できなかった。高圧粉碎処理をされると言われ、仕方ないのでお願いし、合計 13 万円の請求を受けた。手元に現金がないので振込みで支払おうとすると、コンビニの ATM でおろしてくるよう言われ、現金で支払った。その時は困っていたので支払ってしまったが、高額だと思う。

【解説】

本来、自分で依頼した業者との契約は、クーリング・オフの適用がありません。ただし、広告や見積もりの内容とあまりにもかけ離れた内容の工事を契約させられた時などには、クーリング・オフを主張できる可能性があります。

トイレの詰まりや鍵の故障などの緊急時にインターネットで業者を探すと、検索の上位に表示される安価な広告に目が行きがちですが、安易に業者を選ばないようにしましょう。