

悪質商法にご用心！

——— 平成27年度上半期の消費生活相談の状況 ———

平成27年度上半期の消費生活相談の特色としては、

①「プロバイダ変更、遠隔操作で」の相談が2倍に増加。

平成27年度上半期では66件の相談があり、前年度同期の33件と比べ2倍に増えました。

- ・プロバイダの変更だけのつもりだったのに、頼んでもいないオプションサービスも契約したことになっていた。
- ・大手電話会社の関連事業者と思い、プロバイダ契約の内容(料金コース等)変更の手続きを遠隔操作でしてもらったが、実際は無関係の事業者であり、プロバイダ自体が別会社に契約変更されているとわかった。解約を申し出たら、違約金を請求された。

などの相談が寄せられています。

プロバイダ契約など電気通信事業に関する契約の仕組みは複雑ですが、口頭の説明を了承することで簡単に契約が成立してしまいます。クーリング・オフ制度もないため解約を申し出ると違約金を請求される場合もあります。契約の前に事業者名や料金等、契約内容を記した書面を必ずもらい、十分に理解したうえで判断することが大切です。

②「インターネット接続料金、安くなる」等の相談は1.5倍に増加。

平成27年度上半期では121件で、前年度同期の81件と比べ1.5倍と大幅に増えました。

- ・今より利用料が安くなる、タブレットやゲーム機と同時に契約すれば割引く、キャッシュバックキャンペーン中などメリットだけを強調され、内容を十分に理解できないまま契約してしまった。
- ・今より1,000円以上安くなると勧められ契約。安くならなかったので、やめたいと言うと解約料を請求された。

などの相談が寄せられています。

全ての家庭で必ず料金が安くなるとは限りません。電気通信サービスなのでクーリング・オフ制度はなく、解約には違約金が必要になります。強引に勧められてもすぐに了承せず、契約内容等が記された書面をもらい、しっかり確認したうえで判断しましょう。

③アダルト情報サイトに関連した相談が271件と高止まり。

- ・271件(前年度同期261件)の相談があり、依然、多くの相談が寄せられています。相談の約7割は、ワンクリック請求に関するものです。

一人で悩まずに身の回りの信用できる人や消費生活センター、県民センターなどに相談してください。

1 相談状況(いずれも前年度同期との比較)

(1) 相談件数は 2,741 件で、6.1%減少

- ・相談件数は 2,741 件で、前年度の 2,918 件に比べ 177 件(△6.1%)減少した。(表1)
- ・商品・役務別では、インターネットのサイト利用に関するワンクリック請求、架空請求などの「放送・コンテンツ等」が最も多い。次いで、プロバイダやインターネット回線の変更などの「インターネット通信サービス」となっている。(表4)
- ・販売購入形態別では、「通信販売」が最も多く、次いで「店舗購入」「電話勧誘販売」「訪問販売」の順で多かった。(表6)

このうち、「通信販売」では、「無料と思ってインターネットのサイトの画面上のボタンをクリックしたら登録したことになり料金を請求された」など「ワンクリック請求」の相談が多い。
「電話勧誘販売」では、インターネット接続回線やファンド型投資商品の相談が目立った。
「訪問販売」では、新聞購読契約やテレビ受信料等の相談が寄せられている。

(2) 相談 1 件あたりの契約金額は減少 (表 9)

- ・相談 1 件あたりの契約金額(金額が明らかなもののみ。以下同じ)は 947,404 円で、前年度の 1,423,787 円に比べ 476,383 円(△33.5%)減少した。

(3) 「ワンクリック請求」の相談は横ばい

- ・相談件数は 213 件で、前年度同期の 229 件に比べ 16 件(△7.0%)減少したが、依然、多くの相談が寄せられている。相談の約 6 割はスマートフォンの利用に伴うものである。【事例 1】

(4) 「振り込め詐欺」は横ばい (表 10)

- ・相談件数 218 件で、前年度同期の 248 件に比べ 30 件(△12.1%)減少した。

このうち、「架空請求」は 198 件、前年度同期の 221 件に比べ 23 件(△10.4%)減少した。
「還付金等詐欺」は 12 件で、前年度同期 19 件に比べ 7 件(△36.8%)減少した。【事例 2】

(5) 「プロバイダ変更、遠隔操作で」の相談が大幅に増加

- ・相談件数は 66 件で、前年度同期の 33 件に比べ 33 件(100.0%)増加した。【事例 3】

(6) 「インターネット接続料金、安くなる」等という相談が増加

- ・相談件数 121 件で、前年度同期の 81 件に比べ 40 件(49.4%)増加した。【事例 4】

(7) アダルト情報サイトの相談高止まり

- ・相談件数 271 件で、前年度同期の 261 件に比べ 10 件(3.8%)増加した。

(8) 「うまいもうけ話」は大幅に減少したが、1 件あたりの金額は増加 (表 13)

- ・どうやってお金がもうかるのか仕組みのよくわからない、高収入をうたった「うまいもうけ話(ファンド型投資商品、劇場型勧誘)」についての相談件数は 43 件で、前年度の 90 件に比べ 47 件(△52.2%)減少した。金額が明らかなものは 21 件で、1 件あたりの金額は 10,055,810 円で、前年度の 8,774,459 円に比べ 1,281,351 円(14.6%)増加した。【事例 5】

(9) 「多重債務」は増加 (表 11)

- ・複数の金融機関からの借入金の返済のために次々と借金を重ねる「多重債務」についての相談件数は 40 件で、前年度同期の 33 件に比べ 7 件(21.2%)増加した。

(10)「ヤミ金融」は減少(表12)

・「ヤミ金融」についての相談件数は25件で、前年度同期の32件に比べ7件(△21.9%)減少した。

2 県民への呼びかけ

- (1) 巧妙・悪質な手口による悪質商法の被害が引き続き発生しており、十分注意する必要があります。
- (2) 一人一人が常に自分と自分の財産を守る自己防衛意識を持つことが大切です。
 - ① 安易に契約しない。事前に価格比較などをして十分納得してから、契約や購入をしましょう。
 - ② 大きな契約などを決定するときは家族に相談しましょう。
 - ③ 必要のないものや納得できないものは、きっぱりと断りましょう。
 - ④ 心当たりのない請求には決して応じてはいけません。
 - ⑤ 「うまい話、甘い話」には乗らないことです。
- (3) 高齢者・障害者は特に狙われやすいので、まわりの方が気をつけてあげましょう。
- (4) 不審な時、不安な時、困った時には、まずは、消費生活センターなどの相談窓口にご相談しましょう。

【県の消費生活相談窓口】

【消費生活センター・県民センター】

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| ●消費生活センター (087)833—0999 | 多重債務・ヤミ金融専用 (087)834—0008 |
| ●東讃県民センター (0879)42—1200 | ●中讃県民センター (0877)62—9600 |
| ●小豆県民センター (0879)62—2269 | ●西讃県民センター (0875)25—5135 |

【消費者ホットライン】

- 局番なし 188番

【警察】

- 警察総合相談センター (087)831—0110 または#9110
- 各警察署の「警察安全相談」 —各警察署の代表番号へ

3 相談事例

【事例1】 ワンクリック請求

【相談】

スマートフォンでインターネットを見ていたら、関連画像というボタンがあり、クリックするとアダルトサイトに移行してしまった。プレイというボタンを2回押すと、突然「会員登録しました。代金として10万円支払ってください。」という画面が現れた。驚いて、お問合せメールに誤操作につき解約したいという文面を送信した。業者からは、「2回クリックしているし、クーリングオフの適用もない。」という返信が来た。どうすればよいか。

【アドバイス】

電子消費者契約法について説明した。画面表示に確認・訂正画面がないことから、契約は成立していない。支払う必要はないことを伝えた。メールを送っているため、メールアドレスを知られているため、同じような請求のメールが送られてくるかもしれないが、無視してよいと伝えた。それでも不安であれば、メールアドレスを変更するように伝えた。

【事例2】 架空請求

【相談】

携帯電話に、サイトの未納料金が発生しているため少額訴訟の準備をしているとメールが届いたが覚えがない。98時間以内に連絡するならば、サイトへ未納料金の支払いを免除申請するので、表示しているアドレスへアクセスするようにと書いてある。私はパソコンなど一切使用せず、携帯電話でもサイトへアクセスしたことない。

【アドバイス】

架空請求メールなので一切無視するように言った。最新の迷惑メール着信拒否設定をし、様子を見てメールアドレス、電話番号の変更を考えるよう助言し、一次被害救済を装った二次被害に気をつけるように言った。

【事例3】 「プロバイダ変更、遠隔操作で」の相談

【相談】

プロバイダを変更したら安くなると電話勧誘され了承し、遠隔操作でプロバイダを変更した。途中で解約したら違約金17,000円が発生する、2年間は変更しないようにと言われた。遠隔操作をした後に今までのプロバイダ業者に料金を聞くと1,100円と言われた。変更したプロバイダ料金は1,050円だが、メールアドレスを継続すると別途250円の追加金が発生し、プロバイダ料金は1,300円になり、今までより高くなっているし、今までのプロバイダ業者からは解約すると違約料が発生すると言われた。結局安くなるどころか、高くなっており説明と違う。電話してきた業者が契約後はクーリング・オフで解約できると言ったので、契約解除の書面を出したが業者から返事はない。解約できているだろうか。

【アドバイス】

電気通信サービスの契約はクーリング・オフ制度の適用はない。業者が独自に定めている場合があるので、業者に契約解除通知書を送っているが解約できているか聞いてみるよう伝えた。解約できないと言われた場合は安くなると説明されたのに実際には高くなっており、説明と違うと言って交渉するよう助言した。当該業者は8日間の契約解除期間を設けていた。後刻、相談者から期間内に契約解除通知書を送ったので解約できたと報告があったので、相談者に元のプロバイダ業者に連絡して接続を確認しておくよう付言した。

【事例4】 「インターネット接続で安くなる」等の相談

【相談】

大手電話通信業者のサービス会社を名乗る代理店から電話がかかり、プロバイダを変更するだけでインターネットの使用料が安くなると言われた。現在のプロバイダはまだ1年未満の契約なので、違約金がかかるから困るという、支払った分をキャッシュバックするという返答だった。電話とインターネットの請求を1本化し、便利になると言うので、それならと思い承諾した。すると、違う担当者から電話があり、タブレットのインターネットを開くよう言われ、質問される通りに入力した。最後にID番号を告げられた。現在のプロバイダを解約するようと言われ、電話すると、違約金が23,000円かかると言われた。代理店の担当者は5,000円か6,000円と言ったので不安になってきた。このまま契約しても大丈夫か。

【アドバイス】

契約したのは最近多く勧誘のある光回線であり、1度目の転用は電話番号が変わらないが、解約すると電話番号が変わることを伝えた。相談者はインターネットが安くなると言われ承諾しているが、光回線の内容はあまりわかっておらず、違約金の額に驚いているので、担当者に違約金のキャッシュバックは本当にしてくれるのか確認するよう伝えた。後刻、相談者から、担当者に違約金のことを伝えると1,000円程度のオプションを付けた使用料を提示してきたため、解約したいと訴え、何とか解約できたと連絡があった。

【事例5】 買え買え詐欺(劇場型勧誘)**【相談】**

大手住宅メーカーのような名前の業者から電話があり、「当該市内にできる老人ホームのパンフレットを送る。パンフレットが届いたら連絡して。」と言われ、後日届いたが、いつどこに建つのかについて説明がなかったので、嘘ではないかと思い、中は見ず連絡もしなかった。今日、業者から電話があり「パンフレットを返せ、自宅まで取りに行く。」と言うので怖い。別の業者からも電話がかかって来たが要件は聞いていない。封筒を開けてパンフレットを見たところ、特別会員権、50口1,000万円、100口2,000万円と書かれた申込書が入っていた。

【アドバイス】

劇場型勧誘による詐欺的な投資話のトラブル事例を紹介、今後また電話があっても相手にせずすぐに電話を切るよう助言した。業者がパンフレットを取りに来るとは思えないので怖がらなくてもよいと伝えた。

* 劇場型勧誘：複数の登場人物が現れ、まるで演劇のようにそれぞれの役を演じて消費者をだまし、投資商品などを契約させる手口