

悪質商法にご用心！

——— 平成27年度の消費生活相談の状況 ———

平成27年度の消費生活相談の特色としては、

① 「インターネット接続料金、安くなる」等の相談が 1.3 倍に増加

商品・役務別件数において、プロバイダ契約やインターネット回線料金等インターネット通信サービスに関する相談が、前年度の第 3 位 (334 件) から平成 27 年度は 2 位 (437 件) に上昇しました。インターネット利用における料金やサービス内容は多種多様になり選択の幅が広がる一方、仕組みも複雑になっており、トラブル相談は年々、増加しています。昨年 2 月からは光回線サービスの卸売が開始され、新たな勧誘トラブルも発生しています。

「料金が安くなると電話で勧誘され、良くわからないまま遠隔操作でプロバイダ変更をしたが、安くなってなかった。解約を申し出ると高額な違約金を請求された」、
「料金が安くなると勧誘され、光回線の契約をしたが、覚えのないオプション契約をさせられていて逆に高くなった」、「大手電話会社のサービス変更だと思って契約したら、関係のない事業者との新たな契約となっていた」などの相談が寄せられています。

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ます。解約を申し出ると違約金を請求される場合もあります。強引に勧められてもすぐに了承しないで、事前に事業者名、料金、解約条件等契約内容を記した書面をもらって、メリットを十分確認したうえで契約しましょう。

② 「ワンクリック請求」「架空請求」の相談は、依然、高止まり

26 年度に急増したワンクリック請求・架空請求の相談は、27 年度では、やや減少 (ワンクリック: ⑳462 件⇒㉑415 件、架空請求: ㉒462 件⇒㉓449 件) しましたが、依然として多くの相談が寄せられ、両相談で全体件数の約 16% を占めています。

ワンクリック請求では、「スマホの画面に業者の連絡先が張り付き、誤ってタップしたら電話が自動発信した」、「サイト閲覧中に突然、シャッター音がして請求画面に切り替わった」など、新たな手口が見られます。また、架空請求では、注文した覚えのない物品の配達を通知して連絡をとらせようとしたり、電話で音声ガイダンスを流すものなど、詐欺の手口はますます巧妙化しています。

支払い手段として、電子マネーを指定するケースが急増しているのも特徴です。

- **サイト画面をクリックして料金を請求されても、事前に契約内容や料金等の確認画面が表示され同意していなければ契約は成立しておらず、支払い義務はありません。業者への連絡を誘導する表示があっても、決して連絡してはいけません。**
- **利用した覚えのない請求は、支払わずに無視すること。不安を煽られても請求者に連絡してはいけません。連絡することにより、個人情報が出洩れ、さらなる詐欺の標的になる可能性もあります。**

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(いずれも前年度との比較)

(1) 相談件数は 5,502 件で、3.9%減少

- ・相談件数は 5,502 件で、前年度の 5,725 件に比べ 223 件(△3.9%)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伴うワンクリック請求や架空請求の相談等により「放送・コンテンツ等」が全体の 18.5%を占め、最も多くなった。また、プロバイダやインターネット回線の変更や、昨年 2 月から始まった光卸サービスの契約トラブルなどで「インターネット通信サービス」が大幅に増加(30.8%)した。このほか携帯電話やモバイルデータ通信に関する「移動通信サービス」が大幅増(29.2%)となった。(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、いきなり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」の相談が多く寄せられた。

「電話勧誘販売」では、インターネット接続回線に関するものや健康食品等にかかる相談が目立った。

「訪問販売」では、高齢者を狙った修繕工事や新聞購読契約等の相談が多く寄せられている。

(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 941,359 円で、前年度の 1,216,936 円に比べ、275,577 円減少(△22.6%)した。

(3) 「インターネット通信料金、安くなる」という相談が増加

- ・相談件数は 237 件で、前年度の 192 件に比べ、45 件増加(23.4%)した。【事例1】

(4) 「ワンクリック請求」の相談は減少したものの、件数自体は高止まり

- ・相談件数は 415 件で、前年度の 462 件に比べ 47 件減少(△10.2%)したが、前々年度(335 件)に比べると依然多くの相談が寄せられ、高止まっている。【事例2】

(5) 「振り込め詐欺」の相談はやや減少 (表 10)

- ・架空請求やオレオレ詐欺などの「振り込め詐欺」についての相談件数は 478 件で、前年度の 500 件に比べ 22 件(△4.4%)減少した。このうち、「架空請求」は 449 件で、前年度の 462 件に比べ、13 件(△2.8%)減少したが、前々年度(210 件)に比べると 2 倍以上の相談件数となっている。【事例3】
- ・「オレオレ詐欺」は 9 件(前年度は 8 件)、「還付金等詐欺」は 18 件(前年度は 23 件)であった。

(6) 「多重債務」の相談が増加 (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 84 件で、前年度の 68 件に比べ、16件増加(23.5%)した。

(7) 「ヤミ金融」の相談は減少 (表 12)

- ・「ヤミ金融」についての相談件数は 41 件で、前年度の 64 件に比べ、23件減少(△35.9%)した。

(8) 「うまいもうけ話」の1件あたりの業者からの請求金額は大幅に増加 (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89件で、前年度の165件に比べ76件減少(△46.1%)した。
- ・業者からの請求金額が明らかなものは46件あり、1件あたりの金額は11,395,560円で、前年度の7,579,293円に比べ、3,816,267円の大幅な増加(50.4%)となった。

【事例4】

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) 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、契約や購入をする。
②大きな契約などを決定するときは家族に相談する。
③必要のないものや納得できないものは、きっぱりと断る。
④心当たりのない請求には決して応じない。
⑤「うまい話、甘い話」には乗らない。
など、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ちましょう。
- (3) ひとり暮らしの高齢者の方は特に狙われやすいので、まわりの方も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】 「インターネット通信料金、安くなる」

【相談】

光回線について電話があり、大手通信業者だと思い話を聞いていると、通信料が安くなると説明され、パソコンで手続きが必要だと言われたので、電話の指示に従って作業した。契約書面などまだ届かず、電話での説明も一方的にまくしたてられ、どのような契約をしたかわからない。電話の最後に料金請求について説明があり、大手通信業者でない業者の名前を告げられ、不安になった。契約しているプロバイダ業者に問い合わせたところ、プロバイダの変更などはされてないようだった。このままで問題ないだろうか。

【アドバイス】

相談者は、光コラボレーション業者から光回線の転用の勧誘を受け、転用承認番号をコラボ業者代理店から求められたものだった。光転用契約では勧誘時の説明と違い、料金が安くないなどトラブルが起こっていること、光転用すると元の大手通信業者との契約は解約されることなどを説明したところ、勧誘時に光転用契約の説明はなかったとのこと。代理店の勧誘に問題があるようなので、光コラボ事業者に契約内容、代金などを確認してもらったところ、勧誘時に説明された料金は光回線の料金で、プロバイダ料金は別に必要になり、転用しても料金が安くはならないことがわかった。相談者の希望によりセンターから光コラボ業者に連絡し確認したところ、回線はまだ転用されていないこと、勧誘時の説明不足があったので契約申し込みのキャンセルを受付けること、キャンセル料や解約金などは発生しないとのことだった。これを相談者に伝え、電気通信事業者による電話勧誘のトラブルに気を付けるようアドバイスした。

【事例2】 ワンクリック請求

【相談】

スマートフォンでアダルトサイトにアクセスしたら、登録されてしまった。間違って登録したので、退会するために電話をしたら、コンビニで大手通信販売会社の発行しているギフト券15万円分を購入し、その番号をFAXするよう指示された。指示通りに行ったが、退会手続きをしてくれるかどうか、不安だ。お金を取り戻すことは出来るか。

【アドバイス】

確認・訂正画面がなければ契約の無効が主張できるので、請求は無視すればよかったことを相談者に説明。既に相手方に電話をしており、電話番号が知られているので、着信拒否設定をし、請求が続くようなら電話番号の変更も検討すること、また、相談者は業者の指示通りギフト券を購入してしまったので、電子マネーの発行会社に早急に連絡し、ワンクリック詐欺でギフト券を購入し、番号を教えたことを言って、何とか返金対応してもらえないかと申し出るよう助言。警察へも相談するよう伝えた。併せて、トラブル事例を情報提供し、今後、十分気を付けるよう付言した。

【事例3】振り込め詐欺(架空請求)

【相談】

スマホに知らない電話番号から受電があり、5回のコールで出たところ切れてしまったので、架けなおすとテープらしき音声流れだした。インターネットの利用料が滞納されているので支払わないと民事訴訟を起こすとか、裁判にかけられるとかの音声が聞こえてきた。怖くなって途中で電話を切ったが、無視しておいてよいだろうか。

【アドバイス】

相談者は音声ガイダンスのようなものが聞こえてきたということなので、電話に出た人に対して、一度電話を切ったうえで架けなおさせている可能性もあると伝えた。架空請求の可能性があるので、切電する対応でよかった、同様の電話が架かってくるかも知れないが、無視しておいて良いと伝えた。知らない電話番号に相談者から架けなおすことはしないほうが良いだろうと付言した。

【事例4】劇場型勧誘

【相談】

聞いたこともない証券会社から、製薬会社の株を買わないかという電話が架かってきた。関わりたくなかったので、お金がないし興味もないと言って電話を切ったが、今度は当該製薬会社の方から電話が架かってきて、「あなたの名前で2000万円の申し込みがあった。旦那さんが申し込んだのではないか。」と言われた。それはないと言ったら、「もう既に申し込んであるため書類を送る準備をしている。簡単に取り消すことは出来ないため、証券会社に電話するように」と言われたが、電話しなくてはいけませんか。

【アドバイス】

劇場型勧誘について説明し、最終的に金銭を要求されることになるため、無視の対応で良いこと・電話勧誘からトラブルになる相談は、数多く寄せられており、知らない番号には出ないことが一番の対処法であることを伝えた。また、防犯に優れた固定電話や、附属サービスがあるので利用を検討し、また何かあれば、すぐにセンターに相談するよう伝えた。

* 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。