

悪質商法にご用心！

——— 平成 28 年度上半期の消費生活相談の状況 ———

平成 28 年度上半期の消費生活相談の特色としては、

① 『お試しのつもりが定期購入に』など健康食品に関する相談が約2倍に増加。

平成 28 年度上半期では111件の相談があり、前年度同期の 57 件と比べ 54 件(94.7%)増えました。

- ・テレビショッピングを見て、お試しコースを申し込んだつもりが、定期購入になっており、2回目の商品が届いた。苦情を言ったが、番組内で表示していたとのこと。解約できないか。
- ・サプリメントの定期購入をしていたが、解約しようと思い電話をしているが繋がらない。どうしたらよいか。などの相談が寄せられています。

インターネットの通信販売やテレビショッピングなどでは、申し込み画面の表示を見落とししたことによるトラブルが起きがちです。通信販売はクーリング・オフ制度がないので、申し込み前に広告などに記載されている契約内容や利用規約などをしっかり確認しておきましょう。

② 「ワンクリック請求」「架空請求」の相談は依然多い。

平成 28 年度上半期におけるワンクリック請求及び架空請求の相談は、両相談で 400 件となっており、前年度同期(411 件)に比べやや減少しているものの、全体件数の約 15%を占め、依然として多くの相談が寄せられています。

- ・ワンクリック請求では、スマートフォンでアダルトサイトにアクセスしたら、いきなりカウントダウンが始まった。退会のために電話したら 10 万円請求された。
- ・架空請求では、携帯に「有料サイトの未納料金がある。放置すると法的手続きを取る。」とメッセージが届いたが、覚えがない。などの相談が寄せられています。

○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、個人情報が洩れ、さらなる詐欺の標的になる可能性もあります。

③ 自動車にかかる相談が約 1.6 倍に増加

平成 28 年度上半期では 60 件で、前年度同期の 37 件と比べ 23 件(62.2%)増えました。

- ・最近購入した車が燃費を偽装した対象車だと分かり、メーカーの社長名でお詫びの手紙が届いたが、返品したい。
- ・中古車購入を考えて注文書に署名をしたが、考え直して元の車に乗ることにした。販売店に電話すると、威圧的な口調でキャンセルはできないと言われた。なぜできないのだろうか。などの相談が寄せられています。

自動車はクーリング・オフの対象外なので、契約の解除や違約金等は契約書の記載内容に沿うことになりません。また、車庫証明、陸送代等販売店が負担している実損額については支払わなくてはなりません。

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2,715件で、0.9%減少

- ・相談件数は2,715件で、前年度の2,741件に比べ26件($\Delta 0.9\%$)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、「ネット検索中に突然アダルトサイトにつながり、高額な料金を請求された」など「ワンクリック請求」の相談が多い。また、1回だけの「お試し」だと思い健康食品を購入したら、定期購入になっていたという相談も増えている。【事例1】

「電話勧誘販売」では、インターネット通信サービスに関する相談が大半を占めている。

「訪問販売」では、光回線や工事・建築関係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757,056円で、前年度の947,404円に比べ190,348円($\Delta 20.1\%$)減少した。

(3) 「ワンクリック請求」の相談は微増

- ・相談件数は217件で、前年度同期の213件に比べ4件(1.9%)増加しており、依然、多くの相談が寄せられている。相談の約5割はスマートフォンの利用に伴うものである。【事例2】

(4) アダルト情報サイトの相談は減少

- ・相談件数214件で、前年度同期の271件に比べ57件($\Delta 21.0\%$)減少した。

(5) 「振り込め詐欺」の相談は減少(表10)

- ・相談件数201件で、前年度同期の218件に比べ17件($\Delta 7.8\%$)減少した。

このうち、「架空請求」は183件で、前年度同期の198件に比べ15件($\Delta 7.6\%$)減少した。

「還付金等詐欺」は9件で、前年度同期12件に比べ3件($\Delta 25.0\%$)減少した。【事例3】

(6) 「インターネット接続料金、安くなる」という相談は減少

- ・相談件数82件で、前年度同期の121件に比べ39件($\Delta 32.2\%$)減少した。【事例4】

(7) 「多重債務」は減少(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33件で、前年度同期の40件に比べ7件($\Delta 17.5\%$)減少した。

(8) 「うまいもうけ話」は減少、1件あたりの金額も大幅に減少(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31件で、前年度の43件に比べ12件($\Delta 27.9\%$)減少した。金額が明らかなものは14件で、1件あたりの金額は3,104,078円で、前年度の10,055,810円に比べ6,951,732円($\Delta 69.1\%$)減少した。【事例5】

(9) 「ヤミ金融」も減少(表12)

- ・「ヤミ金融」についての相談件数は22件で、前年度同期の25件に比べ3件($\Delta 12.0\%$)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】健康食品

【相談】

インターネット通販の「お試し」で、1 回だけのつもりで500円のサプリメントを購入した。後日、再度商品が届いたので不審に思い業者に電話すると定期購入になっていると言われた。もう一度サイトをよく見ると初回 500 円で 2 回目以降は通常の割引料金でお届けすると小さな文字で書かれてあったが、文字が見えにくく、わかりにくかった。商品は不要なので未開封の商品を返品し、解約したい。

【アドバイス】

センターから業者に電話をかけ、契約内容の確認をすると、「相談者は定期コースの申し込みをしており、携帯電話やパソコンから注文したお客様には、注文内容の確認メールが自動的に配信されるシステムになっている。定期コースは 4 回の継続を条件としているからこそ初回分を 500 円で提供させてもらっている。」とのことだった。センターより、サイトの表示は文字が小さく定期購入が条件であるとは消費者にはわかりにくいと主張したところ、定期購入の通常料金 3,960 円との差額である 3,460 円を支払い、2 回目として到着している未使用の商品を元払いで返品すれば解約に応じるとのことだったので、その旨を相談者に伝え承された。

【事例2】ワンクリック請求

【相談】

スマホでアダルトサイトにアクセスしたらいきなりシャッター音がしてカウントダウンが始まった。退会しようと記載されている電話番号に電話をかけたところ、名前と ID 番号を聞かれた。退会するためには10万円払うよう言われ、恐ろしくなって電話を切ったが、ID 番号から自分の情報が分かるのではないかと心配だ。

【アドバイス】

電子消費者契約法について説明し、確認・訂正画面が設定されていなければ契約の無効が主張できると伝え、ワンクリック請求と思われるので、無視するよう助言した。ID 番号は業者が勝手に付番していると思われると伝えた。電話をかけているので、今後請求電話や電話番号による請求メールが届くかもしれないので、着信拒否設定をし、注意するよう伝えた。

【事例3】架空請求

【相談】

SMS(ショートメッセージサービス)によるメールが届き「有料動画サイトの閲覧履歴があり、延滞金を含めると 368,000円の請求になっている。午前中に支払わないと法的手続きを取ることに裁判になる。」と書いてあったので、慌てて電話をかけ、住所・氏名・生年月日を教え、言われるままにコンビニで10万円分のプリペイドカードを購入して、カードの番号を教えた。有料動画を見た覚えはない。どうしたらいいか。

【アドバイス】

架空請求のトラブル事例を伝え、プリペイドカードを購入し、そのカード番号を伝えるよう指示する詐欺の手口であると説明した。カード番号を教えているため、業者が登録している可能性はあるが、至急プリペイドカードのカスタマーセンターに連絡し、事情を説明するよう助言した。後刻、相談者より、カスタマーセンターに連絡したらまだ登録されていなかったため、10万円分の電子マネーが返ってくるようになったと報告があった。

これは不特定多数に送られる架空請求なので今後の請求は無視するよう伝え、メールの着信拒否設定をし、知らない番号の電話には出ないよう助言した。住所や名前を教えているので裁判所から訴状が届く可能性があるが、その場合は、しかるべき対応をする必要があると伝えた。

【事例4】「インターネット接続で料金が安くなる」等の相談

【相談】

5か月前に自宅に電話があり、プロバイダ料金が安くなると勧誘されたので契約を承諾した。すると、すぐにパソコンの遠隔操作が始まったので、怖くなって契約するのをやめたいと言ったが、操作が続行されてしまった。最近になって知人にパソコンを見て貰ったら、料金が以前より高くなっていることがわかった。説明と違うので解約したいと当該事業者申し出たところ、違約金が22,500円必要だと言われた。今回契約したプロバイダを解約して以前のプロバイダに接続したい。違約金は払いたくない。

【アドバイス】

センターから当該事業者連絡し、事情を説明したところ、「代理店には厳しく指導するとともに、今回のことでは迷惑をかけた。この電話で違約金なしの解約として受け付ける。ただし、オプションだけは翌月請求となるので、その分だけは払ってほしい。」とのことだった。相談者には以上のことを伝え、了承された。

【事例5】 買え買え詐欺(劇場型勧誘)

【相談】

一週間前に〇〇商事というところから、「老人ホームを造るので入りませんか。」と電話がかかってきた。どこに造るのか聞いても答えてくれなかったので、「入りません。」と断って電話を切ったが、再度電話がかかってきて「入らないのなら老人ホームの入居権を譲ってほしいので、書類を送る。」と言われた。「入らない人に書類を送る必要はない。」と言ったら、「あなたの名前がある。」と言うので、「名前を消してほしい。」と依頼した。「あなたの代わりに他の人が老人ホームに入れるので御礼をしたい。お宅にお礼を届ける。」と言って電話が切れた。お礼を持って来たらどうすればいいだろうか。

【アドバイス】

老人ホームの入居権があるように言って、後から金銭搾取するような詐欺的なトラブルに発展する可能性があることを伝えた。再度電話がかかってきても長く話を聞かず、「お断りします。」ときっぱり言うよう助言した。留守番電話機能はないとのことなので、しつこく電話がかかってくるようなら警察に通報すると言って断ること。また、怪しい人が来たらドア越しに対応し、判断に困るようなことがあればセンターに相談するよう付言した。

* 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

