

平成 29 年 5 月 18 日

消費生活センター

相談担当：篠永・黒田(内線 2696)

ダイヤル：087-832-3790

悪質商法にご用心！

——— 平成 28 年度の消費生活相談の状況 ———

平成 28 年度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 1.5 倍に増加。

商品・役務別件数において、健康食品に関する相談が、前年度の第 8 位(131 件)から平成 28 年度は第 5 位(195 件)と、64 件(48.9%)増えました。

「スマホでお試し500円の健康食品を注文したが、4回の定期購入だった。商品はまだ開封していないのでクーリング・オフして商品を送り返していいだろうか。」、「定期購入の健康食品をやめたいと思いい電話をかけ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たり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実在する企業名を騙った「架空請求」の相談が急増。

平成 26 年度に急増した架空請求の相談は、依然高い水準で推移しており、前年度 449 件に比べ、76 件(16.9%)増え、多くの相談が寄せられています。なかでも、株式会社 DMM.com を騙った相談は 269 件と、前年度の 24 件に比べ 11 倍に増えるなど、実在する企業を騙った相談が急増しています。

「スマホに『動画の未納料金が発生しており本日中に連絡しないと法的手続きをとる。』とのメールが SMS で届いたが覚えがない。」、「『総合消費料金が未納のため運営会社が訴訟を起こしている。連絡しないと給与や動産物の差し押さえをする。』との葉書が届いた。」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ならず、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5,380件で、2.2%減少

- ・相談件数は5,380件で、前年度の5,502件に比べ122件(△2.2%)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」が最も多かった。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」の順で多かった。(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、「登録履歴があり未納料金があるので連絡せよ」など「架空請求」の相談が多く寄せられている。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861,729円で、前年度の941,359円に比べ79,630円(△8.5%)減少した。

(3) 「ワンクリック請求」の相談は減少

- ・相談件数340件で、前年度の415件に比べ75件(△18.1%)減少した。

【事例2】

(4) アダルト情報サイトの相談は減少

- ・アダルト情報サイトの相談件数は332件で、前年度の473件に比べ141件(△29.8%)減少したが、内訳をみると60歳以上の方の占める割合が年々高くなっている(㊶112件(23.7%)、㊷104件(31.3%))。

(5) 「振り込め詐欺」の相談が増加(表10)

- ・相談件数555件で、前年度の478件に比べ77件(16.1%)増加した。

このうち、「架空請求」は525件で、前年度の449件に比べ76件(16.9%)増加した。 【事例3】

「還付金等詐欺」は17件で、前年度18件に比べ1件(△5.6%)減少した。

(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187件で、前年度の237件に比べ50件(△21.1%)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76件で、前年度の84件に比べ8件(△9.5%)減少した。

(8) 「ヤミ金融」も減少(表12)

- ・「ヤミ金融」についての相談件数は39件で、前年度の41件に比べ2件(△4.9%)減少した。

(9) 「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51件で、前年度の89件に比べ38件(△42.7%)減少した。金額が明らかなものは17件で、1件あたりの金額は3,829,535円。前年度の11,395,560円に比べ7,566,025円(△66.4%)減少した。 【事例5】

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】

酵素サプリが500円のお試しで注文できるという通販サイトを見つけて注文した。その通販サイトから2回目の商品が届いた。自分はお試しで購入しただけで、定期コースは頼んでいない。業者に電話で苦情を言うと、定期コースの申込みをしているが、1回目と2回目分を合わせた代金から1回目の500円を差し引いた額を払って返品するのはどうかと提案されたが納得できない。

【アドバイス】

ネット通販の場合はサイトの利用規約に従うことになるかと伝えた。センターで販売サイトのHPを確認すると、注文フォームの前に1回目500円、2～4回目3,900円、4カ月の継続が条件となっているとの記載があった。この表示を見て注文したのなら定期購入と分からなかったとの主張は難しいと伝えた。センターから通販業者の本社に電話をしたところ、定期購入の案内は注文フォームにも記載があり、1回目の送付の書類にも記載している。3回目、4回目の商品は解約に応じてもらえることになり、業者の提案通り、2回目の商品を着払いで返品して1回目と合わせた金額の差額を支払うことで相談者が納得したので相談を終了した。

【事例2】ワンクリック請求

【相談】

タブレット端末でサイトを閲覧していたら、突然画面が切り替わり登録になった。誤作動や解約したい場合の連絡先が案内されていたので電話をすると、解約するにしても登録料と解約手数料は支払う必要があると言われ、28万円請求され、併せて個人情報も教えてしまった。後刻コンビニ2店舗から14万円ずつプリペイドカードを買って番号を教えたが、不安になり、ネットで検索して見つけた興信所に75,600円で調査を依頼した。興信所からは後日契約書が届くので署名捺印して送り返すよう言われたが、怪しいのでキャンセルしたい。

【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、無視すればよかったと説明。センター同席の上、調査業者には「今消費生活センターに来て相談したところ、元々調査する必要はなく、契約する必要がないことがわかったので契約をキャンセルしたい。」と伝えた。調査業者は「契約してすぐキャンセルするくらいなら契約しないでほしい。こちらは経費もかかっている。」と言われたがキャンセルは受け付けてくれた。この後、警察へ行って被害届を出すよう伝え、併せて一時被害救済を装った業者に解決を依頼する2次被害に気を付けるよう付言し相談を終了した。

【事例3】架空請求

【相談】

有料動画サイトの閲覧履歴があり、滞納金を含めると368,000円の請求があると言われた。午前中に払わないと法的手続きを取ることで裁判になると言われ、住所・氏名・生年月日を教え、コンビニでプリペイドカードを購入し、カード番号を教えてしまった。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】

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のは、詐欺の手口だと説明した。カード番号を教えているため、業者が登録してしまった可能性はあるが、至急通販サイトのカスタマーセンターに連絡するよう助言した。後刻、相談者より、通販サイトに連絡したら登録されてなかったのが、電子マネーは自分のアカウントで登録したとのこと。今後の請求は無視するよう伝え、知らない番号には出ないよう助言した。住所や名前を教えているので、裁判所から届く訴状に対してはしかるべき対応をする必要があることを伝え相談を終了した。

【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】

知らない業者Aから電話があり、現在光回線を契約している大手通信業者Bの割引サービスは、期間が終わったら割引がなくなると説明があり、転用すれば料金が安くなると説明があり転用することにした。Aから書面が届いたが、Bに割引サービスのことを確認するとAが虚偽説明をしたことがわかった。Aからクーリング・オフするなら明日までにしなければならぬと言われた。どうしたらいいか。

【アドバイス】

初期契約解除制度の概要とクーリング・オフとの違いを説明した。書面が届いたのが昨日なので、昨日が起算日となり8日間の間にひな形通りに書面を書き郵便事業者で記録に残る郵便で送る必要があると説明した。初期契約解除制度で解約した場合、電話番号を今までの番号にする場合にはアナログ回線番号に変更し、再度光回線番号に戻す費用などが別途かかる場合があるので、相談者の場合は虚偽説明があったので、解約したい旨をAに電話をかけて伝え解約したほうが余分な費用がかからない場合があると伝えた。後刻、相談者からAに電話を変えて言われたとおりに言うと初期契約解除の為の書面は出さなくて解約できたと報告があった。

もし費用が発生したなら、再度センターに連絡するよう伝えて相談を終了した。

【事例5】買え買え詐欺(劇場型勧誘)

【相談】

昨日、年金機構を名乗って電話がかかってきた。年金をもらっているか、独り暮らしか、近くに身内はいるか、介護を受けているか等聞かれ、名前も聞かれた。今日、詐欺グループを調べている所から、あなたの名前が詐欺グループの名簿に載っているとわれ、名前と住所、電話番号を確認された。全てが合致していたので、そうだと答えたら、買い物をした時に個人情報漏れたかもしれないので、名簿から削除すると言われた。しかし、怪しい感じがして、昨日、年金機構からの電話に答えたことが心配になってきた。

【アドバイス】

年金機構のHPを確認すると、不審な電話や訪問への注意喚起がされているので情報提供した。また、行政機関やその関連の機関から問い合わせもないのに市民に電話をすることはないと伝えた。劇場型勧誘による特殊詐欺のトラブルに発展する可能性があり、名簿から削除したけれど削除できなかったと言ってお金を騙し取る手口や医療費の還付金や給付金等の還付金詐欺について情報提供し、今後電話や訪問があっても、冷静に対応するよう伝えた。留守番電話対応にすると被害の未然防止になることを情報提供し、判断に迷うことがあればセンターに連絡するよう伝えて相談を終了した。

* 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