

相談事例とアドバイス

【事例1】通信販売に関する相談

＜定期購入＞

- スマートフォンでSNSを見て、500円で購入できるダイエットサプリメントを注文した。1回限りと思っていたが、定期購入になっていることを後日知った。メッセージアプリで解約を申し出たところ、初回のみで解約する場合は、通常価格との差額9,000円を支払うようにと記載されていた、そのような条件があることについて、全く認識はなかった。差額を負担せずに解約したいが、どうしたらいいか。(20歳代 男性)

＜代引き配達＞

- SNSの広告から販売サイトに入り、高級ブランドのバッグを注文した。正規販売価格は20万円だが、このサイトでの販売価格は税込み1万3,000円だった。代引き配達で注文して昨日届き、手数料を加えた1万4,500円を支払って受け取った。ところが、開封して商品を確認すると、注文した色と違うものが入っていた。また、サイトにはフランス製と明記されていたのに、タグには韓国製と書かれており、パッケージには高級ブランドのデザインに酷似した別のブランドの名前が書かれ、バッグの大きさもサイトに記載されているサイズではなかった。注文したとおりの商品に交換してほしいが、サイトには電話番号の記載がなく、メールで交換を申し出たが返信がない。今後どうすればいいか。(40歳代 女性)

＜返金詐欺＞

- ネットでスマホカバーを購入し、代金1万1,000円を個人名義の口座に振り込んだ。その後商品は届かず、販売業者から「欠品のため返金対応する」とメールが届いた。〇〇ペイで返金するとのことで、手続のためメッセージアプリでやり取りするよう求められた。メッセージアプリの画面共有機能を使って指示に従って操作していくうちに、4万円を相手に送金することになってしまった。どうしたらいいか。(30歳代 女性)

【消費者へのアドバイス】

- ◇ 通信販売にクーリング・オフ制度はありません。返金や解約の条件は原則、広告や画面に記載された内容が優先します。
- ◇ 注文する前に、販売サイトや最終確認画面などの表示を、しっかり確認しましょう。
- ◇ 契約条件などが記載されている画面は、後からその内容がわかるよう、スクリーンショットなどで保存しておきましょう。
- ◇ 販売業者から「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑いましょう。相手方の指示に従わないようにしましょう。

【事例2】不審な電話やメールに関する相談

- 自宅の固定電話に、大手携帯電話会社から「携帯電話を利用停止する」と電話があった。1番を押すようにと音声流れ、そのとおりにすると、外国人のような人が出てきた。本人確認のために住所、氏名、生年月日を教えるように言われ、伝えたところ、昨年9月に携帯電話番号を変えていないかと言われた、不審に思って「詐欺の電話ではないか」と尋ねたところ、相手から電話を切った。個人情報伝えたため不安になった。相手の電話番号は分からない。大丈夫だろうか。(70歳代 女性)
- スマホに+（プラス）で始まる番号から電話があり、音声ガイダンスで大手通信会社を名乗って未納料金があると言われた。心当たりはなかったが、言われたとおりに1番を押すと、男性が電話に出た。名前と携帯番号を伝え、「お調べします」と言った後、「昨年〇月〇日から天気予報やゲームを提供しているサイトに登録されている。誰が利用しているか不明だが、1年分延滞金を含む29万9,600円が未納になっていると、サイトからこちらに請求依頼が来ている。支払えば裁判への移行も停止できる」と言われた。以前は、大手通信会社と契約していたが、現在は他社と契約しており、そもそもサイトの登録や利用に心当たりはなかった。支払い方法の説明を受ける前に「相談したい」と言って電話を切った。どのように対処したらいいか。(60歳代 男性)

【消費者へのアドバイス】

- ◇ 非通知や知らない番号からの電話には出ない、かけ直さないことが、トラブル防止に効果的です。
- ◇ 電話で身に覚えのない未納料金を請求されても、絶対に相手にせず無視してください。
- ◇ 不明な点などがある場合は、着信した電話番号や届いたメールなどからではなく、相手方の本来の連絡先を、自分で調べてから問い合わせましょう。

【事例3】光回線サービスの電話勧誘等に関する相談

- 自宅の固定電話に電話があり、光回線工事をすると言われ料金が安くなるので、今のうちに工事をした方がいいと勧められた。安くなるならと思い、「そうですか。分かりました」と答えると、別の担当から確認の電話をさせると言われた。後刻、別の担当から電話があり、住所、氏名、電話番号、年齢を聞かれたので答えた。工事をいつにするか決めるため、また連絡するとのこと、書類を送ると言われた。よく考えると今の通信事業者のままでいいので、断りたい。(70歳代 男性)

【消費者へのアドバイス】

- ◇ 勧誘を受けた際は、必ず契約先の事業者名、サービス名等の契約内容を確認しましょう。NTT東日本及びNTT西日本から他の事業者に乗り換える場合は、転用承認番号の取得が必要で、NTT東日本及びNTT西日本との契約はなくなります。
- ◇ 「安くなる」などと言われても、他のサービスとのセット契約でかえって高額になったり、現在契約しているサービスの解約料金が発生したりする場合があります。現在の契約内容を理解した上で検討しましょう。
- ◇ よく分からない時はその場で契約せず、いったん電話を切って冷静に考えましょう。

【事例4】副業や投資トラブルに関する相談

- 大学の友人がFXをしているらしく、興味があるなら話を聞いてみないかと誘われ、聞いてみることにした。WEB会議システムで簡単な説明を聞いたが、その時は雑談のような話で、講座の内容や金額は教えてもらえなかった。後日、またWEB会議システムで講座の内容を聞いたが、契約金額が53万円と高額なため悩んでいたところ、すぐに稼げて元は取れるため、消費者金融から借りればいいと言われ、画面共有アプリを使って指示されたとおりに操作し、50万円を借りた。その際、学生なのに社会人、年収は200万円、免許を取るためローン組んでいたが、他社での借入れはないと申告させられた。契約し、お金を指定された口座に振り込んで講座を受け始めたが、借金も高額で返済も大変であり、消費者金融からお金を借りる時、嘘の申告をしたこともおかしいのではないかと思うようになった。今後どうしたらいいか。(20歳代 男性)

【消費者へのアドバイス】

- ◇ 「簡単にもうかる」「稼げる」などのうまい話はありません。うのみにしないようにしましょう。
- ◇ 事業者の説明を安易に信用せず、どのような作業内容なのか、どのように利益が出る仕組みなのかを自分で調べて、よく分からなければ契約しないようにしましょう。
- ◇ 借金をしてまで契約すべきものか、よく考え、断る際は「いりません」「やめます」と、きっぱり断りましょう。
- ◇ 相手と交渉するどころか連絡が取れなくなり、全く返金されないこともあります。いったん相手に支払ってしまったお金を取り戻すのはとても大変だということを、肝に命じましょう。

困ったときはひとりで悩まず、消費生活センターなどの相談窓口にもず相談を!!