

令和5年度の消費生活相談の具体的事例

令和5年度に福岡県消費生活センターに寄せられた苦情・相談事例の中で、注意を要する事例とアドバイスは次のとおりです。

◆ インターネット通信販売に関するトラブル

【事例1】 代金振込後、商品未着なまま連絡不能に

ブランド服をサイトから申し込んだ。指定された個人口座に代金を振り込んだら、以降、連絡が取れなくなった。商品も届いていない。返金はあきらめているが、個人情報を変えたため心配である。（20歳代）

<相談対応>

返金はあきらめているとのことでしたが、振り込め詐欺救済法について説明したうえで、最寄りの警察署、振込先口座の金融機関に連絡するよう助言しました。個人情報については、心あたりのない不審なメール・電話・郵便物等があった場合の対応方法を伝え、同居家族にも情報を共有しておくことを付言しました。

<アドバイス>

- 通販サイトを利用する前には、必ず事前に、①サイトのURL表記やサイトの日本語が不自然でないか、②事業者の住所や電話番号の記載がない、記載があっても虚偽のものでないか、③支払方法が「クレジットカード」「銀行口座等への前払い」「代金引換」などのうち1つだけに限定されていないか、といった偽サイトに多いポイントを確認するようにしましょう。いずれに該当しない場合も、必ず事前に返品等の条件を確認しておきましょう。
- 価格が極端に安い場合や、入金方法が個人口座への振込みの場合などは、特に注意が必要です。

【事例2】 返金をするふりをして、決済アプリで送金させる手口

ネット通販で玩具を注文した。代金前払いで振り込んだが、後日、業者から「商品が欠品しているので、スマートフォンの決済アプリで返金する」と言われ、アプリを取り込んでスクリーンショット画像を送ってしまった。（60歳代）

<相談対応>

「返金」してもらはずがいつの間にか「送金」してしまっていた、という新手の詐欺に関する相談があることを情報提供しました。振り込め詐欺救済法について説明したうえで、最寄りの警察署、振込先口座の金融機関に連絡するよう、併せてやり取りメール等を保存しておくよう助言しました。

<アドバイス>

- ネット通販で代金を銀行振込しているにもかかわらず、返金は決済アプリで行うのは極めて不自然です。このような返金方法を掲示された場合は、詐欺を疑いましょう。
- 相手に言われるままに、操作を進めると、逆に送金をさせられることとなります。相手の指示には絶対に従わないでください。

◆ 定期購入に関するトラブル

【事例3】「定期縛りなし」のはずが定期購入に

ネット上で「定期縛りなし」と記載されていたしわ取りクリームを注文したところ、2回目が届き、定期購入になっていたと気づいた。業者に連絡したところ、「定期縛りはないが、解約の電話連絡は必要であることは、ネット上に記載している。」と言われ、3回目からの解約にしか応じてもらえなかった。(70歳代)

<相談対応>

「定期縛りなし」というのは、「定期購入だが、回数の条件はない」という意味で使われることが多いことを案内しました。また、通信販売の場合、返品・解約の条件は業者が定めた規約等に従うことになることを付言しました。業者のホームページで、解約条件の記載が確認できましたので、相談者が申込前の最終確認画面を保存していなければ、現在受け取らている分の返品交渉は難しいことを伝えました。

<アドバイス>

- 通信販売にはクーリング・オフの適用はありません。
- 商品を注文する際には、販売サイトや申込前の最終確認画面で、定期購入が条件となっていないか、定期購入が条件となっている場合、その期間や回数、総額の料金、返品・解約の特約などをしっかり確認しましょう。
- 令和4年6月1日に改正特定商取引法が施行され、販売業者等は、商品の分量や価格、代金の支払い時期や解約条件などの取引における基本的な事項を最終確認画面等で明確に表示することが義務付けられました。また、これらを誤認させるような表示により申込みをした場合は、契約を取り消すことができる規定が設けられました。
- トラブルになった際は、どのような契約内容だったかを示すことが重要になります。注文の最終確認画面を必ずスクリーンショット等で保存するようにしましょう。

◆ SNSが関係するトラブル

【事例4】簡単に稼げる副業の広告

SNSの広告で簡単に稼げるという広告を見て、アクセスし、メッセージアプリを通じて、電話でのやり取りが始まった。高額なサポートコースを示され、お金がないことを告げると消費者金融からの借り方を指南された。借金して約200万円を振り込んだが、不安になってネット検索すると、詐欺だという情報があった。クーリング・オフしたい。(20歳代)

<相談対応>

本件は電話勧誘販売に該当する可能性があり、該当の場合はクーリング・オフ対象ですが、業者が認めない場合は、話し合いが平行線になることを情報提供しました。詐欺だと思われる場合には、最寄りの警察署、振込先口座の金融機関に連絡するよう助言しました。

<アドバイス>

- 「簡単に稼げる」などのうまい話はありません。借金をしてまで契約すべきものか、よく考えましょう。周囲に相談することも大切です。
- 電話勧誘販売に該当する場合はクーリング・オフの対象ですが、業者が認めず（通信販売に該当と主張するなど）、クーリング・オフ適用が困難なケースが多いです。

【事例5】 著名人を騙った投資話

SNS上で、著名人が掲載している経済記事を見て会員登録した。その後、DMが届き、紹介されたメッセージアプリからグループを登録した。必ず儲かるという暗号資産を案内され、数十万円投資した。スマホ画面上で利益が出ていたので、出金しようとする高額な税金を請求され、不審に思うようになった。(50歳代)

<相談対応>

著名人を騙る投資話の事例を説明し、税金と言われている金額を支払っても、出金ができるか信用性に欠けることを伝えました。金融庁のホームページを確認したところ、販売業者は無登録であることを伝え、法律の専門家に法的見解について相談されるよう助言しました。併せて、最寄りの警察署に被害届を提出されるよう付言しました。

<アドバイス>

- SNS上には消費者を信用させるために著名人の画像等を無断で掲載しているものがあります。著名人の公式サイトや公式アカウント等で投資に関する注意喚起が出ていないか、確認するようにしましょう。
- 暗号資産の取扱いには金融庁への登録が必要です。登録を受けている業者か金融庁ホームページで確認しましょう。無登録業者との契約はしないでください。
- 「必ず儲かる」などのうまい話はありません。いったん投資してしまうと被害回復も非常に困難です。仕組みが理解できないまま投資を行うことはやめましょう。

◆ 点検商法に関するトラブル

【事例6】 点検から不安を煽り、高額な契約

高齢の母宅に、ガス会社の関連業者を名乗って点検の電話があり、母が訪問を受けた。点検後、配管が腐食しているため、給湯器等の交換が必要と言われ、約100万円の契約をしたようだ。業者訪問の際に、私から解約を告げ、帰ってもらったが、上司を名乗る人から「工事をいつにするか」と電話があった。クーリング・オフをしたはずである。(80歳代)

<相談対応>

クーリング・オフについて説明し、解除通知ハガキを出しておくように助言しました。訪問販売には法定書面の交付義務があり、書面を受け取っていないなら、クーリング・オフの起算が始まっていないことを付言しました。

<アドバイス>

- 電話や突然の訪問により点検を持ち掛ける業者に、安易に点検を依頼しないようにしましょう。点検させると不安を煽られ、契約を迫られるケースが多いです。
- 点検が不要であれば、そのことをインターホン越しにきっぱりと伝え、家の中には入れないようにしましょう。不安な場合には、一人で対応せず、ご家族など周囲の方にも同席してもらってください。
- 訪問販売に該当する場合には、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフできます。速やかにクーリング・オフを書面または電磁的方法(メールなど)により通知しましょう。

※ () 内は契約当事者の年代