



ネットとトラブル

2016年1月27日

南魚沼市消費生活センター



南魚沼市消費生活センターの概要

はじめに

高齢化や情報化社会のもとでインターネットの利用者層が広がっていること等により通信サービスに関するトラブルや、高齢者が巻き込まれる詐欺的トラブルが増加しています。

当センターに寄せられた相談、苦情件数は、平成25年度が256件であったのに対し、平成26年度は276件と前年対比108%、20件の増加になっています。また、経済社会の多様化により、相談内容はより複雑化している現状です。

このような中、消費者の陥っている状況に応じて必要な助言や話し合いなどの支援を行い、安心・安全で豊かな消費生活が送れるよう、相談・苦情処理を行うとともに、情報提供などを行い、被害の未然防止に努めています。

困ったことがあつたら一人で悩まず、消費生活センターへ相談してください。

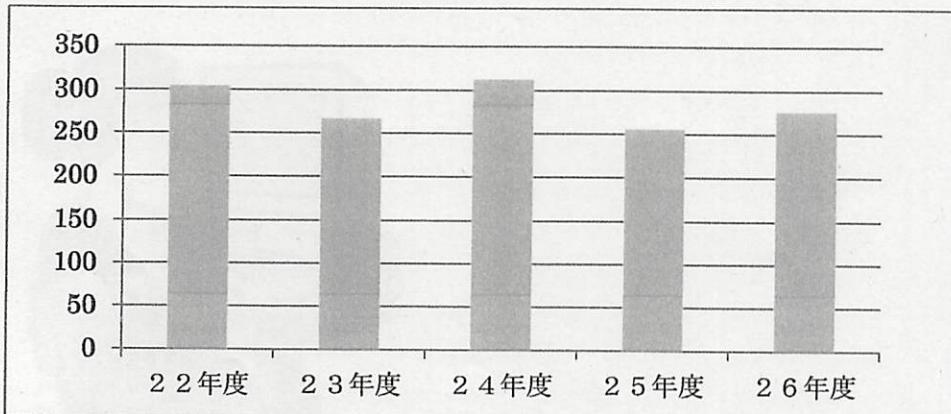
1、センターの概要

独立行政法人 国民生活センター

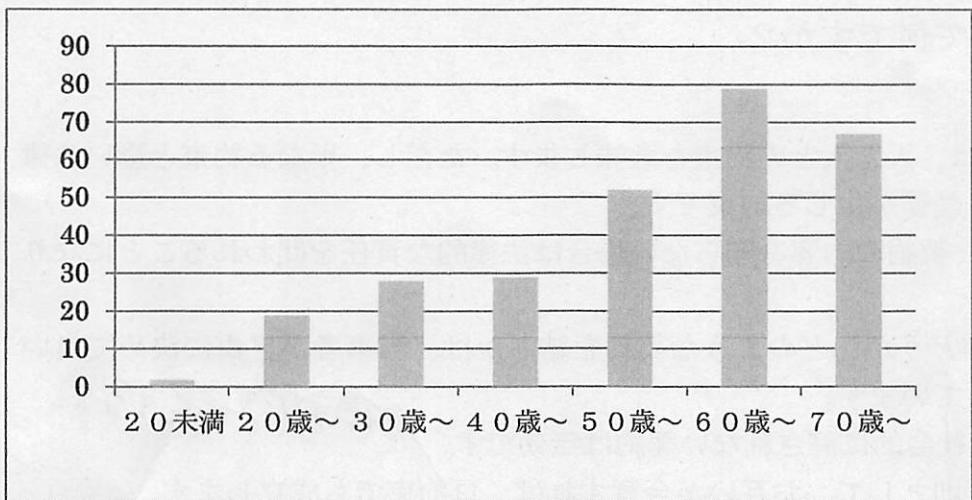
- ・名 称 南魚沼市消費生活センター
- ・所在地 南魚沼市坂戸399-1 ふれ愛支援センター 1階
TEL 772-2541 (直通)
- ・相談時間 午前9時から午後4時まで
- ・休 日 土日・祝日・年末年始
- ・職 員 消費生活相談員 2人

2、相談業務

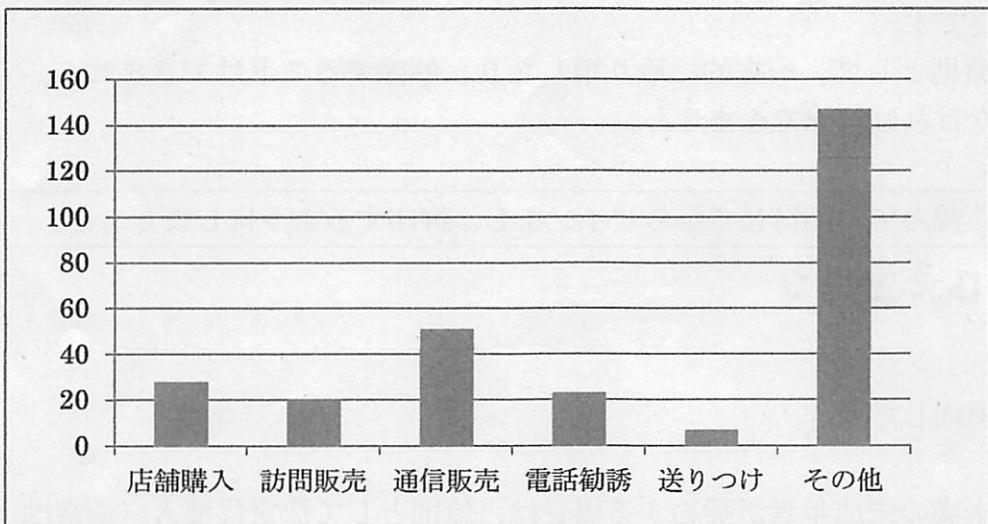
- ・年度別件数（平成22～26年度）



・年齢別件数（26年度）



・販売形態別件数（26年度）



<相談内容の多くは「契約問題」で占められる実情がある。>

「契約」って何ですか？

- ・「契約」とは、人と人との約束を意味します。ただし、単なる約束と違い法律上の権利・義務が生じる約束です。
⇒当事者は、契約の内容を守らない場合は法律的な責任を問われることになります。
- ・契約するかどうか、どのような契約を結ぶかは、当事者が自由に決めて良いことになっています。
⇒ただし、社会的に許されない契約は無効です。
- ・契約は、原則として、お互いが合意すれば、口約束でも成立します。
⇒契約書は証拠を残すためのものです。ただし、保証契約・定期借地契約は書面が必要です。
- ・契約は、原則として、一方的に取り消したり、解除することはできません。
⇒合意がなければ解除できません。

契約書は良く読んで、納得してからサインをし、押印するようにしましょう。

* <約款> は注意する

未成年者が契約した場合。

- ・満20歳未満の未成年者が契約する場合は、原則として法定代理人（通常は両親）の同意が必要です。したがって、両親の同意をもらってない契約は、取り消すことができます。
⇒（例）未成年者契約取消通知書
- ・契約が取り消されると、最初から無かったことになります。商品を受け取つていれば、返さなければなりません。
⇒現状のままで返せばよく、使用料や対価を支払う義務はありません。
- ・ただし、未成年者の契約であっても、取り消しできない場合があります。
 - 1) 親から事前に処分を許された財産の処分（小遣い・学資など）
 - 2) 結婚しているか、したことがある場合
 - 3) 自分は20歳以上であると、相手をだまして契約をした場合

平成26年度 主な相談事例

店舗購入

相談件数 28件

- ・食品スーパーが、3月末まで税込価格で価格表示されていた。今回、3月末までの表示価格（税込価格）に8%の消費税が加算されていた。これは悪質ではないか。

訪問販売（家庭訪問販売等営業所以外でする契約）

相談件数 20件

- ・4月、学習教材販売店を名乗る業者が、中学2年生の長男へ学力診断をすすめに来た。最初は断ったが強く勧められ、代金3000円を支払い診断テストを郵送した。その後、診断結果を持って後日伺う旨電話があった。どうしたら良いか。教材を購入する気持ちはない。
- ・光電話の件で訪問者が来た。住所・氏名・電話番号を尋ねられ、先方が持参した大学ノートに記載した。訪問者は自分の所属、氏名は名乗らず。訪問者は「この電話番号だと料金は安くならない。変える気はない」と言ったが「変更しない」と回答し断った。不審で気持ち悪い。

通信販売（広告を見て、郵便・電話・パソコン等で契約）

相談件数 51件

- ・興味本位で無料表示のあるアダルトサイトを開き、年齢20才以上をクリックした。すると突然、入会ありがとうございました。請求金額9800円。お問い合わせ先の電話番号が表示された。お金を払わなければならないか。（アダルトサイトのワンクリック詐欺）
・有料表示?
・9800でいいですか?
・表示か
・あつたか
・どうか
- ・インターネット通販サイトで靴を注文した。代金はクレジットカードで7759円決済された。10日後、商品が届かないでメールで催促した。その後、商品は届いたが、注文した商品と違うものであり、業者に交換のメールをしたが連絡が無い。（悪質な通販サイト）
・ワーリングオフ? つかない
・安い物には注意
・キヤセルセ
でさるが確
定
- ・出会い系サイトに登録し、ポイントを購入しメールのやり取りをした。ポイント1回が2~3万円で、5人位の人とやり取りしたが、なかなか相手のアドレスを教えてもらえず14万円も使った。更に、ポイント3万円を買うように言われた。その後、いくらお金を使っても、会うことは出来ないことが分かった。お金を取り返したい。（サクラを使った出会い系サイト）
- ・携帯電話に信用調査会社を名乗る所からメールがあった。有料コンテンツ（有料動画等）の未払いがあり、訴訟の準備に入った。後日、出頭命令が

届くという内容であった。身に覚えはない。どうしたらよいか。(身に覚え
のない架空請求詐欺) 無視する。

電話勧誘販売 (業者からの電話勧誘により契約) 相談件数 23件

- ・信託銀行を名乗る者から、債権購入勧誘の電話があった。K建設の社債募集のパンフレットが届いたら連絡してくれという。新潟県を対象に配布している。数日後、パンフレットが届いた。K建設のホームページを見ると微妙に違っており、確認すると、社債発行の予定はないという。
- ・健康食品会社から電話があった。注文を頂いていた薬の発送準備が整ったので送ります。「頼んでいない」というと、お忘れですかと言われた。最後には、頼んだのに頼まない、と言う人に登録すると言われた。
- ・ネットの勧誘電話があった。プロバイダーを変えれば、今の契約より料金が安くなるという。後日書類を送るので、遠隔操作で設定するということであった。

送りつけ商法 (注文していないのに商品を勝手に送りつける) 相談件数 7件

- ・家に入ったら箱が送られてきていた。中を開けてみると、皇室の写真集と、請求書37000円、有難うございました。と書かれた用紙が入っていた。
注文したことではなく、どうしたら良いか。(ネガティブ・オプション)

使用してはいけない
14カ月を保管する

その他 相談件数 147件

- ・上記販売形態以外

「クーリング・オフ」って知っていますか？

クーリング・オフ制度とは

いきなり家に押しかけてきたり、街で突然声をかけられたり、巧みに強引なセールストークにのせられ、自分の意思がはっきりしないまま、契約してしまうことがあります。

⇒そんなとき、「頭を冷やして考え直す」期間が「クーリング・オフ」です。

一定の期間内であれば、消費者は無理由・無条件で契約を解除できる制度です



クーリング・オフをすると、契約ははじめから無かったことになります

注) ただし、消費者のほうから自発的に出向いて契約した場合や、カタログ・テレビ・インターネットを見て注文する「通信販売」などには、クーリング・オフは適用されません。

クーリング・オフのできる取引内容と期間

取引形態	期間
訪問販売	8日間
電話勧誘販売	8日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	20日間
特定継続的役務（エステ・語学教室・家庭教師・学習塾）	8日間
業務提供誘引販売（内職・モニター）	20日間
訪問購入（自動車・家電・家具・書籍・有価証券・CDは除外）	8日間

* 契約書面を受け取った日を含めて、上記期間内に書面で通知します。

* ハガキに書いて両面をコピーして、保存します。

* ハガキは、郵便局の窓口から「簡易書留」か「特定記録郵便」で郵送します。

* 支払ったお金は返金されます。（商品がある場合、引き取りを依頼します）

* クレジット契約の場合は、クレジット会社にも通知します。

<注意！！下記の場合はクーリング・オフはできません>

- 1) 消耗品（化粧品・健康食品等）を使用してしまった場合
- 2) 現金取引でその総額が3,000円未満の場合
- 3) 購入品が乗用自動車の場合

クーリング・オフ通知例

★クレジット契約をしている場合、クレジット会社に出す。

契約解除通知書	
契約年月日	平成〇〇年〇月〇日
商品名	〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇円
販売会社名	〇〇株式会社〇〇営業所
担当者	〇〇氏
右記日付の契約は解除します。	
平成〇〇年〇月〇日	(契約者住所) 〇市〇町〇丁目〇番地
(契約者氏名)	相談 太郎

□□□-□□□□
○○クレジット会社 御中
クレジット会社の住所

★同時に販売会社へも出す。

契約解除通知書	
契約年月日	平成〇〇年〇月〇日
商品名	〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇円
右記日付の契約は解除します。 支払い済みの〇〇円を返金してください。 商品は引き取って下さい。	
平成〇〇年〇月〇日	(契約者住所) 〇市〇町〇丁目〇番地
(契約者氏名)	相談 太郎

□□□-□□□□
○○販売株式会社 代表者 殿
販売会社の住所

★クーリング・オフ期間は、法定書面を受領した日から数えます。
クーリング・オフ妨害があったときは、期間が過ぎてもクーリング・
オフできます。



スマホでアダルトサイト利用料金を請求された！

事例

中学校入学を機に息子にスマートフォンを買い与えた。息子は友達から勧められ、興味本位でアダルトサイトを検索した。見たい動画を選んだところ「18歳以上ですか」と聞かれ、「はい」のボタンを押すと、突然登録完了となり約10万円を請求する画面が出た。焦った息子は画面の下にあった「退会はこちら」を選択し、退会希望のメールを送った。すぐに業者から「電話するように」というメールが届いたので連絡したところ「金を払え。学校に連絡して親にも伝えるぞ」と脅されたという。息子は小遣いで払おうとしたが、怖くなってしまった親である自分に相談してきた。

(当事者：12歳 男性)



ひとことアドバイス

- 子どもの間でも急速に普及しているスマートフォン(以下、スマホ)ですが、このスマホでもアダルトサイトで突然登録となり料金請求画面が出たという相談が寄せられています。
- 事例の他にも「動画再生アプリをダウンロードしたら個人情報を抜き取られ、電話やメールで執拗に請求された」「料金請求画面が消えない」等のトラブルが起きています。
- 業者に連絡したりお金を支払ったりせずに、

すぐにお住まいの自治体の消費生活センター等に相談しましょう。また、このようなトラブルを防ぐためには、保護者がまずスマホの機能や特徴を把握し、使い方について子どもとよく話し合っておくことが第一です。

- スマホを安全に使用するために、スマホ用のフィルタリングサービスの利用やウイルス対策ソフトを入れるなどのセキュリティ対策も講じておきましょう。



便利なネット通販… でも、こんなトラブルが！

事例 1

携帯電話のネットショップでコートとブーツを購入した。届いたものを身に着けてみると、通常より小さめに作られているようでサイズが合わなかった。クーリング・オフできるか。

(17歳 女性)

事例 2

携帯電話で健康食品の無料サンプルを注文したところ、数日後に届いた。その約2週間後、注文もしていないのに1カ月分の健康食品が届いて驚いた。後になって確認したら、サンプル到着後10日以内に申し出をしないと自動的に定期購入となってしまうことが分かった。

(17歳 女性)

…ひとつアドバイス……

- インターネット通販は、パソコンの他に携帯電話などからも簡単に利用でき、中高生などにも利用されています。
- しかし、購入前に実物を見たり手にとったりできないため、イメージと違う、サイズが合わないなどのトラブルになることがあります。また、注文時の注意書きをよく読まずに注文し、「返品・交換ができなかった」「お試しのつもりで注文したのに定期購入になっていた」といったト



- ラブルもありました。
- 通信販売にはクーリング・オフ制度があります。返品は各自で決められた返品ルールに従った上で可能ですが、返品不可の表示がある場合は基本的に返品できないため注意が必要です。
- 面倒でも契約の詳細な内容や返品のルールについてよく確認してから申し込むようしましょう。





サイトは日本語だけど!? 海外通販のトラブル

事例

中学生の息子が、あるメーカーのサッカーシューズをインターネット通販で注文した。サイトは日本語なのに振込口座が外国人名義だったので、不審に思ったが、どこも売り切れでやっと探し当てたということもあり、代金を振り込んだ。その後、国際郵便で届いた荷物を開けてみると、注文したシューズとラインの色が違う上、つくりも粗雑で本物か疑わしい。「注文した商品と違う。交換希望」と再三メールを送っているが、何の連絡もない。

(当事者: 中学生 男性)



ひとことアドバイス

- 海外の通販サイトで商品を注文したところ「届いた商品が模倣品のようだ」「代金を支払ったのに商品が届かない」といった相談が寄せられています。
- このようなサイトは日本語で書かれているため、海外事業者の運営サイトであってもそれと気づかずに利用してしまうケースがあります。サイト内の日本語が不自然であるときなどには注意が必要です。
- 事業者の所在地や連絡先などの情報を事

前にしっかり確認しましょう。メールアドレスしか記載されていないようなサイトでの取引は危険です。

- 極端に値引きされている場合は模倣品の可能性があります。模倣品の輸入は消費者が法律違反に問われる恐れもあるので注意しましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センターや消費者庁越境消費者センター等にご相談ください。



見守り 新鮮情報

タブレット端末で、歌手の動画を見ようしたら、年齢確認ボタンを押したことになっていて、突然、アダルトサイトの会員登録完了の画面になった。「誤操作の方は24時間以内に連絡するよう」との表記

があったので、電話をしたところ、「すでに登録は完了している。登録料9万9千円の支払い義務がある」と言われた。どうしたらよいのか。

(60歳代 男性)



歌手の動画を見るつもりが、アダルトサイトから登録料金の請求

ひとこと助言



●アダルトサイトには不用意にアクセスしないことが一番ですが、別のサイトや広告からアダルトサイトに誘導され、いきなり登録となるケースがあります。

※ ●誤操作の方はこちら」「退会はこちら」などと電話をかけるよう誘導されることがあります。決して連絡してはいけません。これは電話をさせることが目的で、高額な請求をされたり、個人情報が知られたりする危険性があります。

●お金を払うと取り戻すことは困難です。すぐに、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。

「プリペイドカードを 買ってきて」は詐欺!

○アダルトサイトのワンクリック請求

○サクラを使った出会い系サイト

○自ら購入したプリペイドカードの料金請求

▶不当な支払いのために、詐欺業者が「プリペイドカードを購入し、カードに書いてある番号を教える」と指示するトラブルがみられます。

少しでもおかしいと思ったら、
消費生活相談窓口へご相談ください。

消費者ホットライン▶ **188** (局番なし)

い や や !
お近くの消費生活センター等の
相談窓口をご案内します。



Illustration: Hiroshi Hanamura



独立行政法人

国民生活センター



一般社団法人日本資金決済業協会

警察庁/金融庁/消費者庁

図1

