

## 事例1 インターネット通販のトラブル

- ① 「通販サイトで格安のパソコンを見つけ、代金を全額振り込んだ。2～3週間で届く予定が2カ月たっても届かず、キャンセルを申し出たところ、承諾され、支払った代金は10日以内に返金するとのことだったのに、いまだに返金されない」 (20歳代 男性)
- ② 「ヘアードライヤーを注文し、代金引き換え払いで支払った。届いた商品は重いし、使いづらいため返品したいと申し出たら、使用した商品は返品は受け付けられないと言われた」 (30歳代 女性)
- ③ 「前から欲しかったブランドのダッフルコートをアウトレット品として通常価格の3分の1程度で購入した。なかなか商品が届かず、何度も催促メールを出した。しばらくして中国から国際郵便で商品が届いた。不審に思い調べると、販売店の住所は実在しない住所であり、電話番号も記載されていなかった」 (30歳代 男性)

### 【処理概要】

① 業者に対して今までの経緯と早急に返金してほしい旨を、内容証明郵便で送るようにと助言しました。しかし、後日、宛先不明で内容証明文書が戻ってきました。すでに業者とは連絡が不能のため、諦めざるを得ませんでした。

② 通信販売はクーリング・オフの適用外です。「返品不可」と記載されている場合、商品に欠陥などがない限り、返品することはできません。返品可否や条件については、それぞれの業者の「返品特約」ルールによります。確認したところ、「商品到着後10日以内であれば返品可能。ただし返送料はお客様負担」という返品特約がありました。また、「一度使用・着用した商品については、返品・交換不可」との記載があり、返品はできませんでした。

③ この販売店のサイトは日本語で、一見すると、日本のサイトのように見えました。しかし、当該サイトの会社概要に記載された住所は実在していませんでした。電話番号は記載されておらず、「問い合わせはメールのみ。電話での対応はしていない」との記載がありました。返品交渉の手段はメー

ルしかありませんが、実在しない住所地の記載や中国からの国際郵便で商品が配送された点からも悪質な業者と考えられます。その後の連絡がとれないため、商品がニセモノだったとしても、残念ながら泣き寝入りになる可能性が高いことを伝えました。

## 【解説】

インターネットの世界は相手の顔が見えません。また、インターネット上では誰でも簡単に店舗を開設できます。このため、信用のおけない業者や個人の売り手が多数存在しています。相手方と連絡がとれている間は解決の道が残されていますが、連絡が取れなくなった場合は解決が困難になります。特に相手方が海外の場合は国内取引以上に事前の確認が必要です。

○トラブルに巻き込まれて嫌な思いをしないためにも、事前に以下の点をチェックしましょう。

- ・ ショップの運営者は・・・会社名、代表者名、所在地、電話番号
- ・ 支払方法・・・「前払いのみ」はよほど信頼できる場所以外は避ける。クレジットカードは必ずセキュリティをチェックしてから使用する
- ・ 返品は可能か・・・返品不可もある。また、食料品や注文品など、商品の性格上返品できない場合もある。返品の内容は必ずチェックしておく
- ・ 注文した内容は残しておく・・・注文内容(日付、商品名、価格、送料および手数料、返品条件等)はプリントアウトして、トラブルになった場合に備える
- ・ 商品が届いたらすぐに中身を確認する

○安心できるショップを選ぶ目安として、次の点を確認する。

- ・ わからないことを質問してみる・・・ショップが実在しているかどうかの確認、また、メールに素早く返答してくれるかどうかでショップの姿勢がつかめる
- ・ ホームページ更新は定期的に行われているか

## 事例2 スマートフォンのトラブル

### 相談内容

スマートフォンを購入し、アプリをダウンロードした。2週間後電源が入らなくなったのでショップに持っていくと、他にも不具合があったため本体を交換してくれたが、また電源が入らなくなった。短期間に不具合が続いたので、解約したいと申し出たら、解約料と本体のクレジット代金を請求された。

(20歳代 男性)

### 【処理概要】

スマートフォンは携帯電話とは異なり、必要なアプリ(ソフトウェア)をダウンロードしてユーザー仕様にできるという特徴がありますが、電源が落ちる、電話ができない、メールが届かない、フリーズする等の不具合が起こることがあります。機器本体の不良であれば修理されますが、利用方法による不具合が原因であれば、自己責任となります。非公式アプリの中には、動作が不安定なものもあり、故障の原因となることがあります。自己都合による解約となるため、規定の解約料と本体代金の支払い義務はがあると助言しました。



### 【解説】

スマートフォンは従来の携帯電話とは機能や特徴が大きく異なります。パソコンのように多様なウェブサイトアクセスしたり、アプリを追加して機能や用途を追加し、自分好みに楽しむことができます。一方で、パソコンと同様に、サイトの閲覧やアプリのダウンロードなどによりウイルスに感染する危険性があるので、セキュリティ対策は自分でとる必要があります。また、スマートフォンやアプリの種類によっては、データを最新の状態に保つため、自動更新を行う場合があり、この自動更新にもパケット料金がかかります。

機能や性能、操作性、料金体系などをよく確認し、理解した上で、自分に合った商品を賢く利用しましょう。

### 事例3 満期時の受取金が減額された学資保険

#### 相談内容

18年前、子供が生まれた時に加入した学資保険の満期がきた。契約当時の設計書では「満期保険金は270万円」となっていた。経済状況によって変動があるとは聞いていたが、支払通知書では「受取額は200万円」となっている。納得できない。

(40歳代 女性)

#### 【処理概要】

相談者が加入していた学資保険は、満期時に保険金と配当金を受け取るという商品です。

設計書の満期受取額は、契約当時の配当額がそのまま続くと予想して計算された金額です。また、受取額に変動があることも説明を受けていました。18年間の運用収益が予定の運用収益より低かったために、配当金が減額し、結果として、満期時の受取総額も減額したものと考えられます。契約した保険会社に詳細を確認するようにと助言しました。

#### 【解説】

保険自体は貯蓄ではありませんが、貯蓄性のある保険商品があります。また、保険自体の仕組みも複雑なため、消費者の期待と保険金給付の現実にはギャップがあります。

配当のある保険では、保険料から保険金や経費を支払った残金があれば契約者に分配します。これを配当金と呼びます。保険会社の実際の運用収益が予定の運用収益よりも低い場合、配当金はゼロとなります。低金利時代が長引き、期間の長い保険ほど、配当金ゼロという状況が続いているようです。



## 事例4 CO<sub>2</sub>排出権取引？

### 相談内容

CO<sub>2</sub>排出権取引のパンフレットがY社から送られてきた。興味をもったので、詳しい資料請求をした。その後、大手新聞社を名のる人から電話があったので、取引のことやY社のことをたずねてみると「信用できる話だ。心配ならここに問い合わせるように」と業界団体という連絡先を教えてもらった。そこに電話をすると「Y社なら大丈夫だ」と言われた。さらに別の会社から電話があり「Y社のCO<sub>2</sub>排出権取引のパンフレットを譲ってほしい。今注目の商品だから」と言われた。追い立てられるような気持ちになってファックスで申込書を送ったが、やはり心配になった。キャンセルしたい。

(80歳代 男性)

### 【処理概要】

Y社に電話をして「申込みを撤回する」と申し出たところ、「この電話でキャンセル扱いとする」との確約が得られ、解約となりました。この事例では、まだお金を支払っていない点が効を奏し、業者が解約に応じたものと考えられます。

### 【解説】

CO<sub>2</sub>排出権取引とは、地球温暖化の原因とされている温室効果ガスの排出量を削減するための制度ですが、業者が交付している資料などによると、CO<sub>2</sub>排出権そのものを取引しているのではなく、CO<sub>2</sub>排出権のCFD(差金決済)取引を行っているものと考えられます。

この取引は、消費者が業者に預けたお金(証拠金)の何十倍もの取引を行うため、場合によっては全損もありうるハイリスクな取引で、プロの投資家であっても複雑な取引です。

電話や訪問を受けてもはっきりと断ることです。話を聞くうちに、業者のペースにのまれてしまい、断れなくなって契約するケースもあります。

知識や経験のない一般の消費者は絶対に手をだしてはいけません。



## 事例5 本当にお得？ 太陽光発電システム

### 相談内容

3日前、訪問した業者に「光熱費を毎月2万円以上払っている場合は絶対得になる。国からの助成金も出るし、余った電気は売電できる」と太陽光発電システムの導入を勧められた。環境にも良いし、光熱費も安上がりになるならばと思い契約したが、高額なので後悔している。解約したい。

(60歳代 男性)

### 【処理概要】

訪問販売での契約の場合、契約書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフが可能です。クーリングオフ通知を出すようにと助言しました。

### 【解説】

太陽光発電システムとは、太陽光を電気に変えて家屋の電力をまかなう発電装置のことです。電気代が節約できるうえ、CO<sub>2</sub>や大気汚染物質が発生せず、環境への負荷が少ないことや、国や自治体の補助金制度が利用できることから、急速に普及しています。

また、太陽光発電によって発電した電力のうち、余った電力を電力会社が買い取る制度も始まりました。

しかし、システムの設置には高額な費用が必要です。また、発電量については、設置場所や周辺環境、気候条件によってかなり差があります。

その他、太陽光発電パネルの耐用年数もあります。太陽光発電システムのコストを計算するには、パネルの取替費用やメンテナンス費用も考慮する必要があります。

経済的なメリットばかりを強調し、契約を急がせる業者には注意が必要です。複数の業者から見積りを取り、慎重な契約を心がけましょう。

