

事例1 健康食品の送り付け

① 知らない業者から電話があり、「注文頂いた健康食品を送る。商品代金を用意しておくように」と電話があった。「注文した覚えはない」と断ると、「確かに注文を受けた。証拠の通話録音もある。支払わないなら訴訟する」と言われた。

(70 歳代 男性)

② 代引きで健康食品が届き、家族が注文したものだと思って支払い、受け取ったが、後で家族に確認すると、誰も注文していないことがわかった。返品しようとカスタマーセンターに電話するが、誰も出ない。

(70 歳代 女性)

③ 認知症の母親が電話勧誘を受け、健康食品を注文したようだ。母はどのような受け答えをしたか詳しいことは何も覚えておらず、「値引きする」と相手業者が言ったことしか記憶にない。どう対処すればよいか。

(40 歳代 女性)

【処理概要】

- ① 注文していない商品を送りつける典型的な手口であることを伝えました。相談者は脅しにもひるまず「注文していない」と言い切っており、そもそも契約は存在していないことを説明しました。商品を本当に送ってくるかどうかはわかりませんが、今後、郵便物に気を付け、知らない相手から荷物が送られてきた場合、受け取りを拒否するよう助言しました。
- ② 電話が通じない相手であれば、住所もでたらめである可能性があり、書面で契約不存在の主張やクーリング・オフ通知を送ったとしても、あて先不明で戻ってくる可能性もあります。代引きで支払ってしまった場合、返金は非常に難しいと考えられますが、注文していないので商品の引き取りと返金要請を書面で通知するよう助言し、相手の出方を見るように伝えました。今後、覚えのない宅配便などは受け取り拒否をするよう、また代引きの郵便物には特に気を付けるよう伝えました。
- ③ 業者の申し出に対して、本人がどう受け答えをしたかが不明なケースでした。荷物が届い

た場合、送り主の住所・氏名・連絡先を書き留めたくうえで、受け取り拒否をするよう助言しました。もし業者から何か言ってきたら、申し込みを受けた証拠の提示を求め、業者が提示できない場合は契約不存在を主張するよう助言しました。併せて成年後見制度の利用を検討するよう伝えました。

【解説】

注文していない健康食品を送りつける手口については、全国的に相談が急増しています。「注文を受けた証拠ならある」、「支払わないなら裁判をする」、「注文したことを忘れたのか」などと脅す手口も多く、恐怖心や関わりたくないという思いから、購入を承諾してしまうこともあります。

一方的に「商品を送る」と言われても、身に覚えがなければきっぱりと断わりましょう。一方的に商品を送り付けられた場合は、代金支払いの義務も受け取りの義務もありません。断りきれず承諾してしまった場合でも、電話勧誘販売に該当する可能性があり、クーリング・オフが可能な場合がありますので、あきらめずに消費生活センターに相談してください。

「注文していない」と断っているのに商品が送られてきた場合は、送り主の住所・氏名・連絡先を書き留めたくうえで受け取り拒否をします。もし家族の誰かが注文したと勘違いし、受け取ってしまった場合は、契約していない旨と、業者送料負担での商品引き取り要請を、書面で業者に通知します。代引きなどで支払ってしまっている場合は、併せて返金要請も通知します。

電話を受けた者が判断力不十分であり、どう受け答えしたか記憶がない場合は、本人に契約の意思がないことを確認し、受け取りを拒否してください。また、今後のことを考え、成年後見制度の利用も検討に入れてください。



事例2 水回りの修理トラブル

相談内容

トイレが詰まったので慌てて折り込みチラシの業者に連絡し、来てもらった。業者が作業する間その場から離れていたら、いつの間にか便器が取り外されていて、「この便器は壊れていてもう使えない」と言われた。数年前便器を取り換えたばかりなので、「あり得ない」と抗議し、何とか元

【処理概要】

詰まりを解消するためにいったん便器を外す必要があったとも考えられるが、詰まりが解消されれば元通りにするのは当然であり、一連の作業を修理と考え、取り外し・取り付けも修理代金に含まれるのではないか、と相談者は業者に主張していました。相談者の考え方は理にかなっていると伝え、修理代金として納得できる金額だけを支払い、様子を見てはどうかと助言しました。その後、1週間経っても業者からは連絡がないとのことなので、万が一連絡があったらすぐに相談してほしいと伝え、受付を終了しました。

【解説】

折り込みチラシやマグネット、電話帳などの広告を見て呼んだ水回りの修理業者との間で、サービスや料金についてトラブルになるケースが目立ちます。事例のようにいきなり便器を外してしまい交換を迫ったり、説明なしで作業した後、威圧的な態度で高額な料金を請求してきたりする強引なケースもあります。

トラブルを回避するには、事前に必ず料金の詳細を確認し、納得した上で依頼してください。便器や洗面台の交換が必要だと言われても、すぐに決めず、応急処置だけしてもらい、複数の業者に相談しましょう。

水漏れやトイレの詰まりの場合、慌てずにある程度自分で対処できるよう、あらかじめ元栓や止水栓の位置と締め方を確認することや、詰まりを解消するための道具(ラバーカップ、通水カップともいう。棒の先にゴムでできた半球状のものがついている場合が多い)の使用方法の確認などしておくことも大切です。



事例3 金運が開けるブレスレットのほずが…

相談内容

金運が開けるというブレスレットを折り込み広告で見た。「宝くじに当たった」などの多くの体験談が載っていて、「効果がない場合は完全なアフターフォローをする」と書かれていたので購入した。一向に効果がないので販売会社に連絡すると、「あなたには特殊な才能がある、先生に祈祷していただくことで宝くじに当たる」と言われ、祈祷料として30万円支払った。半年経っても宝くじには当たらず、再度連絡すると「先祖の霊が影響している。除霊のためには300万円必要」と言われた。怪しいと思い相談に来た。

(60歳代 女性)

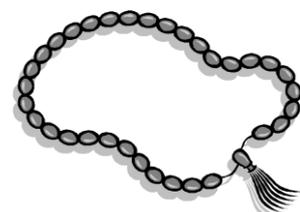
【処理概要】

広告を見て購入したブレスレットは通信販売に当たり、クーリング・オフはできませんが、「効果がない」と連絡した際に勧められ、申し込んだ祈祷サービスは電話勧誘販売に当たると考えられます。電話勧誘販売の際に必要な法定書面が交付されていないことから、クーリング・オフを主張することを助言しました(クーリング・オフ期間の起算日は法定書面を受け取ってから始まります)。相談者は様々な窓口で相談しており、考えた末、警察の助言を得ながら返金交渉をしていきたいという結論になったので、消費生活センターでの受付を終了しました。

【解説】

開運グッズに関する相談は全国的に増えています。「効果がなければ返品保証」などと広告に謳われていても、効果の有無を判断するのは難しく、そのために返金に応じてもらえなかったり、事例のように連絡したのをきっかけに、脅されたりおだてられたりして祈祷サービスや別の開運グッズを勧められる場合もあります。このように新たなグッズやサービスを勧められた場合は、電話勧誘販売に該当する可能性があり、クーリング・オフが可能な場合があります。

「返品保証」と書かれていても安易に購入するのはやめましょう。不安をおおるような勧誘を受けた場合は消費生活センターに相談してください。



事例4 劇場型勧誘による詐欺的な儲け話

相談内容

複数の大手証券会社から電話があり、あるバイオ関連の会社(X社)の株式に関する申込書が届いたら、ぜひ譲ってほしいと言われた。X社は将来有望なので投資価値がとても高いと、どの証券会社も言っていた。郵便物が届いたら証券会社に送るくらいのことはしてあげてもいいと思っているが、自分になぜそんなことをお願いするのか、意味が解らない。

(40歳代 女性)

【処理概要】

相談者宅に特定の会社から郵便物が届くことを、複数の証券会社が知り得るはずがない、証券会社をかたり、X社の株式に非常に価値があることを匂わせ、相談者に購入を勧める劇場型勧誘の手口であることを説明し、申込書が届いたり、証券会社をかたる人物から連絡があっても一切相手にしないよう助言しました。

【解説】

「買え買え詐欺」とも呼ばれる劇場型勧誘による詐欺的な儲け話の相談が近年増加傾向にあります。事例のように大手証券会社を名乗り、「限られた人にしか郵送されない希少価値のあるパンフレットが届いていないか」などと問い合わせ、購入を勧める場合や、知らない会社から突然電話があり、「A社のパンフレットが届いていないか、A社の販売する権利は非常に価値があるが、パンフレットが届いた個人しか購入できない。代わりに購入してくれたら高値で買い取る」などと言って契約を煽る場合もあります。更には、公的機関を名乗る所から「投資被害について調査している」と電話があり、消費者が相談すると、「A社なら大丈夫」などと言って、消費者を安心させる場合もあります。電話をしてくる者、パンフレットや申込書を送ってくる者は裏では繋がっており、それぞれの役割を演じています。また、過去投資被害にあった人を対象に、「被害を回復してあげる、ただし条件としてH社の未公開株を購入してもらおう」などと勧誘してくるケースもあります。いずれにしても、代金を支払うと返金は非常に困難です。

「あなただけが儲かる」というような話はありません。きっぱり断り、絶対に支払わないようにしましょう。

事例5 サイト登録料の不当請求

相談内容

携帯電話で好きなタレントの画像を探し、気になる画像をクリックしたらアダルトサイトにつながった。年齢確認ボタンを押しただけで登録完了となり、8万円を3日以内に支払うよう表示された。3日以内に支払わないと料金が15万円になる、支払わないと法的手段に出る、と書かれている。今後どう対処すればよいか。

(30歳代 女性)

【処理概要】

インターネット取引で、業者が登録料金など契約内容の確認・訂正画面を設けておらず、消費者が間違っただけで注文した場合は、契約がそもそも有効に成立していない可能性が高く、支払い義務はないと伝えました。相手には連絡せず、無視して様子を見るよう助言しました。

【解説】

アダルトサイトの無料動画を見ようと動画再生ボタンをクリックしたり、アニメサイトの画像を見ようと数回クリックしただけで「登録完了」の文字が表示され、高額な登録料金を数日以内に支払うよう請求された、といった相談が依然として減りません。「支払わないと法的手段に出る」「○日以内に支払わないと料金が倍になる」といった表示は不当請求の常套表現です。

あわてて相手に連絡をすることは、氏名や電話番号などの新たな個人情報を知らせることになるので絶対にやめましょう。インターネットのウェブページにアクセスした場合、メールアドレスや携帯電話事業者名が相手に伝わるがありますが、これらの情報だけではアクセスした人を特定することはできません。

また、パソコンからアクセスした場合、請求画面が表示されて消えない場合がありますが、これは請求画面を表示させるプログラム(ウイルス)に感染しているためです。ウイルスの駆除にはシステムの復元や、場合によっては初期化が必要です。

請求画面の消し方については、(独)情報処理推進機構のホームページを参考にしてください。それでも解決が難しい場合はパソコンメーカー等に相談してください。

事例6 中古車のキャンセル

相談内容

中古車店で気に入った車を見つけた。店側は「車を押さえておきます」と言った。翌日、電話で「購入したい」と伝えたが、支払い方法を決めていなかったことに気づき、再度電話して「ローンにしてほしい」と伝えた。店側は「現金一括しかだめです。ローンは利用できません」と言うので「ローンが使えないなら買わない」と答えた。すると店側は「自分から購入すると言っておきながら買わないとはなんだ、キャンセル料をいただく」と言ってきた。確かに購入意思は伝えたが、本当にキャンセル料が必要なのか。

(30歳代 男性)

【処理概要】

中古車の契約については、業界団体が採用している標準約款では、①登録、②改造、架装、修理、③引き渡し、のうち最も早い日に契約が成立するとしており、相談者のケースの場合は注文書も作成しておらず、支払い方法について合意もないので、そもそも契約は成立していないことを伝えました。契約成立前のキャンセルには店は応じなければならず、キャンセル料の支払い義務はないことを伝え、交渉するよう助言しました。

【解説】

中古車に関する相談としては、「キャンセルが可能か?」、「キャンセルに応じてもらえない」といった内容のものが高い割合を占めています。処理概要でも述べたように、業界団体の標準約款では①登録、②改造、架装、修理、③引き渡し、のうち最も早い日に契約が成立することになります。例えば注文書を取り交わしていただいただけでは、上記のいずれにも該当しないので、キャンセルは可能ということになります。またローンを利用して購入する場合は、信販会社へ申し込み後、信販会社からの立替払い承諾の通知が来た時が契約成立となります。

中古自動車は、商品自体が千差万別で価格も品質も1台ごとに異なります。購入を決める前に、必ず現物を見る(ネットオークションでの購入はトラブルの元です)、確認注文書裏面の約款、定期点検整備記録簿、特定の車両状態を表示した書面(コンディションノート)、車検証等を確認し、不明な点は販売店に説明を求めるようにしましょう。

