

5. 相談事例

事例1 架空請求(はがき編 メール編)

- ① 「紛争問題確認書」と記載されたはがきが届いた。以前契約した訪問販売の不足料金の件で契約違反をしているので、このまま放置すると裁判所から呼び出し状が届くと書いてあり、「万が一身に覚えがない場合は連絡がほしい」とある。電話をかけさせることが目的のようで怪しい。身に覚えがないので架空請求だと思ってよいか。また個人情報はいったいどこから漏れるのか。(70歳代 男性)
- ② 「本状を持ってあなたの民事訴訟起訴事実の通達とします」と書いたハガキが届いた。販売業者からあなたに対して訴状が提出されている、至急に当センターまで連絡をするようにと書いてあるが連絡したほうがいいたろうか。(70歳代 女性)
- ③ 携帯電話に「民事訴訟事前告知」というメールが届いた。訴訟番号と問い合わせ先の電話番号が書いてあり、連絡なき場合は身辺調査並びに自宅へ伺うことになる、その後裁判になり給与財産の差し押さえになると書いてある。どう対処すればよいか。(60歳代 女性)

【処理概要】

- ① 身に覚えがない請求を受けている場合は、架空請求の可能性が高いことを伝えました。その場合は業者に連絡を取らないことが一番の対処方法です。連絡をさせることが目的であり、慌てて連絡をすると、電話番号などの個人情報を伝えてしまうことになるので、一切対応をしないことです。また個人情報については、あらゆる機会に様々な場所で漏れている可能性があります。名簿が売買されている場合もありますので、漏れいは防ぎようがないこと、引き続き不審なはがきや封書が届いたら相談をするよう伝えました。
- ② 根拠のない請求には応じないよう伝えました。民事訴訟の訴状がはがきで届くことはありません。裁判をイメージさせ不安をあおったりして連絡をさせる手口の一つであり、一切対応をしないよう伝えました。
- ③ 訴訟番号や裁判所など、正当な機関からの通知であるかのようにみせかけ、財産の差し押さえなどの言葉で不安をあおり、連絡させる手口の一つで、架空請求であることを伝えました。この事例のような架空請求で、過去に自宅に業者が来たとか、身辺調査をされたという相談はあり

ません。電話をかけさせることが目的なので、過剰に心配したりして内容を問い合わせたりすると、電話番号などの個人情報を知られたり、脅されるケースもあるので絶対に連絡しないよう伝えました。

【解説】

事例①～③の相談は「架空請求」と呼ばれる商法です。架空請求に対する相談は平成16年度に68万件でピークに達した後、減少を続けてきましたが、平成24年度に入り再び増加しています。はがきや封書のほか、電子メールによる架空請求も増えています。

メールの場合は、サイト運営業者を名乗り、「無料登録期間が過ぎ、退会手続きをしていないため料金が発生し未納状態になっている。法的手続きを取ることになるが、今なら話し合いで解決できる。まずは連絡をしてほしい」という内容のメールが届きます。また、連絡しないと身辺調査をするとか、自宅まで取りに行くなど、脅しとも思われる内容が書かれていることもあります。こちらから氏名、住所、電話番号を教えない限り、業者が個人情報を入手することは不可能です。

はがきの場合はあたかも中立的な公的機関のような名前を使って、通信販売や訪問販売などの不足料金があり、販売業者から訴訟を起こされているといった内容で、損害賠償や訴訟の手続きが取られているかのようなことが書いてあり、不安に陥らせる内容となっています。

メールの場合もはがきの場合も連絡させることが目的なので、過剰に心配したり、業者に内容などを問い合わせたりしないようにしましょう。逆に連絡したり、メールを送ることで電話番号やメールアドレスを知られてしまうこととなります。後から脅されたりすることがありますので、身に覚えのない請求には一切対応しないようにしましょう。もし思い当たることがあっても、すぐに業者に連絡をせず、まずは消費生活センターに相談してください。



事例2 アダルトサイト（ワンクリック請求）

- ① いろいろな占いサイトを閲覧していたところ、急に「有料アダルトサイト期間限定キャンペーン実施中」という画面に変わり、3日以内に料金を振り込むようにと言った内容の画面が表示された。連絡先の電話番号も表示されていたが、サイト名や請求料金は表示されていなかった。すぐにパソコンの電源を切ったが、今朝パソコンを立ち上げるとアダルトサイトの請求画面が消えない。どうすればいいか。（60歳代 女性）
- ② 18歳の息子がパソコンでアダルトサイトにアクセスし、登録してしまったという。確認しようとパソコンの画面を立ち上げたら、アダルトサイト登録請求画面が表示された。画面を消すことができず、表示されている連絡先に電話をすると、サイト側は「未成年者の契約なので取り消せる。息子さんから改めてかけなおしてくればこちらで画面を消す」と言われたが、請求料金は8万円。どうすればよいか。（40歳代 男性）

【処理概要】

- ① この事例では、いきなり画面が変わり請求を受けていることから、契約は有効に成立していると考えられません。インターネット取引では、業者が登録料金など契約内容の確認・訂正画面を設けていない場合は契約の無効を主張できます。請求に応じず様子を見るよう伝えました。また、請求画面が張り付いて消えないのはウイルスによるものです。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案内しました。
- ② 息子さんからどういう経緯で請求画面になったのかを確認したところ、年齢確認ボタンの18歳以上をクリックしたら登録完了画面に変わったとのことで、①の事例と同じように契約は有効に成立していないことを伝えました。サイト業者の言う、「未成年取り消し」についてはその通りですが、サイト業者に連絡しないと画面が消せないということは絶対になく、システムの復元によって請求画面は消去できる旨を説明し、(独)情報処理推進機構のホームページを案内しました。業者に連絡を取ると個人情報を聞き出される可能性があるため連絡はせず、業者から連絡があっても取り合わないよう助言しました。

【解説】

アダルトサイトでいきなり請求画面が表示されたり、年齢確認をクリックしただけで登録完了となり登録料金を請求する手口を「ワンクリック請求」と言います。

相談者は有料のサイトに登録するつもりでクリックしたわけではありません。この場合、契約の意思はなかったと言えます。電子消費者契約法は、消費者がクリックミスや、コンピューターの操作ミス、あるいは勘違いなどにより、真意とは異なった申込や承諾を行った場合には、事業者側が消費者の真意を確認する措置を講じない限り、消費者に重過失があっても錯誤が成立するので、事業者側が契約内容の確認・訂正、削除する画面を講じていない場合はその契約は無効であるとしています。

アダルトサイトにアクセスしたつもりでなくても、バナー広告や動画サイト、占いサイト、SNS、ブログなどからアダルトサイトに知らないうちに入ってしまう、「登録完了」「請求画面」が表示され、高額な登録料金を請求されたという相談が依然として減りません。また、サイト業者にあわてて連絡をすると個人情報を知られることになるので絶対にやめましょう。

インターネットにつながるスマートフォンはもちろんのこと、ゲーム機器、タブレット端末でもアダルトサイトに入ってしまう、請求画面が消えないことがあります。特にスマートフォンでは今のところ張り付いた画面を消すためには初期化するしかなく、せっかく入れたアプリなどもすべて消えてしまうことになるので気をつけましょう。



事例3 健康食品の送りつけ

相談内容

一人暮らしの母親宅に注文していないのに健康食品が届き、代引きで支払い受け取ってしまった。健康食品が届く前々日に業者から「今から発送する」と電話があり、「注文していない」と伝えたが、業者は「はあ、そうですか。」で終わってしまったという。また数年前から定期的に代引きで健康食品が送られてきており、母親は送られてくる健康食品を飲んでいるがそれも止めたい。しかし母親は伝票をすべて捨ててしまっており、送信元が不明である。今回送りつけてきた健康食品の業者と関係があるのだろうか。 (40歳代 男性)

【処理概要】

電話で断ったにもかかわらず、代引き配達で送りつけてくる悪質な手口が多いことを説明しました。電話勧誘であってもクーリング・オフは可能と考え、はがきに「注文していない、もし注文していたとしてもクーリング・オフをする。商品の引き取りと返金をしてほしい。」という旨を記載し、はがきのコピーを取り、特定記録郵便で出すよう助言しました。

数年間飲んでいる健康食品については、どのような方法で注文したかを覚えておらず、書面も何も残っていないとのことでしたので、次回送られてきた時には発送元を控え、受け取りを拒否し、商品の購入を止めたい旨の通知を出してはどうかと助言しました。

【解説】

健康食品の電話勧誘で、「断ったにもかかわらず、代引配達で商品が送られてきた」「買うと言っていないのに商品が届いた」という相談が増えています。国民生活センターの統計では、健康食品の勧誘を断ったのに送ってきたという相談だけで、2012年度は前年度比5.2倍の14,000件にも上っており、勧誘を断ると「バカたれ死んでしまえ」と暴言を吐かれる、受け取りを拒否しても再度送付される、あるいは複数の会社から送付される、など悪質な態度に変わってきています。

消費者が承諾していないにもかかわらず、一方的に商品が送りつけられた場合、代金支払いの義務はなく、受け取る必要もありません。商品が届いても安易に受け取らないようにしましょう。万が一、受け取ってしまった場合、申し込んでいない旨の通知(はがき)を簡易書留で発送した上で、商品を着払いで送り返しましょう。念のため、はがきの両面をコピーして保管しておきましょう。

勧誘されても必要なければはっきりと断り、業者名や連絡先を確認しておくことも大切です。

事例4 通信販売「インターネットでの越境取引」

相談内容

インターネットで有名海外ブランドの通販専門店と思われる通販サイトで、スーツケースを注文。支払方法は銀行振込で、注文後「入金確認次第、発送します」という返信が届いた。翌日商品代金を振込後、「確認でき次第、発送します」とメールが届いたが、その後、商品は届かず連絡も来ない。催促のメールを送ったが返信はなく、通販サイトの連絡先(携帯電話)にかけるが、現在使われていない番号だという音声 flowed。だまされたのだろうか。(30歳代 女性)

【処理概要】

有名ブランドを激安で販売している通販サイトのトラブルが増加していることを説明しました。通販サイトのホームページをセンターで確認したところ、サイト内の返品交換について日本語表記が不自然であり、日本人向けに作られた海外サイトの可能性が高いと思われました。

電話番号が現在使われていないということで、表記の住所もデタラメの可能性が考えられ、またメールアドレスはフリーメールが使用されていることから返金は難しいと思われることを伝えました。これまでの経緯と、商品を送れないなら返金を求める旨の内容を書面にして、簡易書留でサイトの住所に送るよう助言しました。宛先不明で戻ってきたり返事がなかった場合は、それを証拠に、メールのやり取りや、振込先の口座情報も併せて警察へ相談に行くよう伝えました。

【解説】

インターネットで商品を購入する場合は、通信販売に当たり、販売業者は広告に、業者の氏名または名称、住所及び電話番号、代表者又は通信販売に関する責任者の氏名、返品の可否や返品の条件などを記載することが義務づけられています。

特に最近ではスマートフォンやタブレット端末の普及により、老若男女を問わず利便性が高いことからインターネットでの取引が増加しており、それに比例して海外通販サイトのトラブルが増えています。インターネットで商品を購入する場合は、法律に基づく表示がされているかだけでなく、連絡先が存在するか、電話がつながるかも確認してから注文するようにしましょう。

模倣品(偽物)を販売するサイト業者かどうかを見抜くポイントは、

①正確な運営情報(運営者氏名・住所・電話番号)が記載されていない。

(販売店の連絡先が書かれていない、連絡手段がメールしかない場合、
通販サイト業者から返信が来なくなってしまうと返金交渉もできなくなる)

②正規販売店の販売価格よりも極端に値引きされている。

③日本語の表記が不自然である。

④支払方法が銀行振込のみとなっている。クレジットカードの表示はあるが利用できない。

(銀行振込は、いったん振り込んでしまうと取り戻すことは非常に難しい)

などです。通販業者の情報や販売条件をしっかりと確認することでトラブルを避けることができます。

また、海外通販サイトから商品が届いた場合でも、模倣品(偽物)であることに気が付いた場合、
購入者が返品(輸出)する行為は関税法に違反する可能性があるので返品しないようにしましょう。



◎不自然な日本語の例

会社概要

こんにちは！店を訪問する歓迎
新製品のニュースや情報は、このウェブサイトを通じて皆様にご案内します。

整合性が私たちの約束です、私たちのサービスの質は我々の目的であることを
保証、私たちの品質の製品と最も完璧なサービスをご提供させていただきます
す、あなたの満足は、常に我々の目標ショップです。

事例5 判断力の衰えた高齢者を狙った「金融商品トラブル」

相談内容

判断力の衰えた母が訪問販売で CO₂排出権取引の契約をした。母の自宅で契約書と名刺を見つけ何を契約したのか尋ねると、「毎月配当が入るとい儲け話を聞いたので、2 口分入って 120 万円を支払った」という。申込書は CO₂排出権取引申込書となっている。規約を読むが私にも理解できないような内容で、当然に母はわかっていないと思う。以前にも同じような被害に合っていて悪質業者に狙われているのではないかと心配である。今回の契約は解約させたい。母は判断力の衰えを認めない。どうしたものか。(50 歳代 男性)

【処理概要】

契約者本人から聴き取りをして、毎月配当が出るという商品ではないこと、難しい取引であること、預けたお金がゼロになることもあると説明しました。契約者は納得して契約解除のはがきを通知しましたが、業者からの連絡に契約者が解約を撤回する旨を話したことが判明。契約者はセンターに相談したことを忘れており、判断力に問題があることが分かり、以後は相談者のご家族を通して契約者本人に解約する意思の確認をしてもらい、改めて業者と解約交渉し、返金されたのを確認しました。併せて成年後見制度の利用を促しました。

【解説】

投資経験がない、あるいは契約を理解していない高齢者をターゲットに勧誘が行われています。電話の後、自宅を訪問され「元本は必ず戻る、すぐ倍になる」「銀行や投資信託に預けるより、はるかに高金利」などと勧誘し、CO₂(二酸化炭素)排出権取引を契約させる儲け話のトラブルです。そもそも CO₂排出権取引は CO₂排出権そのものを取引するのではなく、排出できる権利の価格相場を参照し、取引開始した売買の価格の差額を損益として決済する差金決済取引という複雑な取引で、実際は購入しても証拠金だけを業者に預けてあとはお任せするだけの契約だということです。また、商品先物取引法や金融商品取引法などの法律の規制が適用されず、無登録業者でも直ちに違法な販売勧誘とは言えず、法律の隙間をついた取引です。取引の仕組みが分からなければ契約をしないことが一番です。

事例6 貴金属の訪問買取り

相談内容

「リサイクルショップを開くので衣類を買取している。どんな古いものでもいいので見せてもらえないか。家に引き取りに行く」と電話があり、取りに来てもらえるならと訪問を承諾した。着用しなくなった衣類や着物を玄関に積み上げていたが、業者は衣類には見向きもせず、「貴金属はないのか。買い取るのは貴金属だけだ、何かあるだろう」と凄むような口調で言ったので怖くなり、時計を見せると、500円だけを置いて帰った。(60歳代 女性)

【処理概要】

買取業者は古物商の許可が必要で、当該業者は公安委員会の許可番号を提示していました。何でも買い取るといいながら、実は貴金属などが目当てであること、買取価格が妥当かどうかは不明なこと、貴金属はないというと自宅に上がり込む業者もいることなど、トラブル事例を説明しました。自宅に不要な衣類を引き取りに来てもらえるということで気を許してしまいがちですが、公的な機関やリサイクル品として回収している機関もあるので利用するよう伝えました。

【解説】

訪問買取りのトラブルについては、平成22年から23年にかけて、消費者の自宅を訪問し、無理やり貴金属を買い取っていく取引に関する苦情が激増し、特に高齢の女性が被害に遭いました。そこで消費者保護のために、法改正が行われ、平成25年2月21日以降の取引については特定商取引法の「訪問購入」として規制され、突然の訪問購入の禁止、書面の交付義務、クーリング・オフ(契約書を受け取ってから8日間)が可能となりました。また、クーリング・オフ期間中は買い取ってもらう商品を業者に渡す必要はなく、そのことを契約書面に記載し、消費者に告げなければなりません。さらに、クーリング・オフ期間中に商品を業者が転売した場合には消費者に転売先を通知しなければならないとなっています。その場ですぐ引き渡さず、買取価格や条件を含め、じっくり検討するようにしましょう。また、買い取ってもらう気がなければ、きっぱりと断ることが大事です。

