

5. 相談事例

事例1 身に覚えのないSMS（ショートメールサービス）のトラブル！

① 携帯電話のSMSに「有料動画の閲覧履歴があり、未納料金がある。連絡無ければ法的手続きを取る」と届いた。メールの最後には大手ゲーム会社の相談窓口の連絡先が書かれており、至急に連絡するようにとある。有料動画を見たことはないが、このままほっておいても大丈夫か。

（76歳 男性）

② 「有料動画の閲覧履歴があり、未納料金が発生している。料金相談窓口に至急に電話をかけるように」とメールが届いた。自分の携帯は旧式の古い端末で、有料動画など見ることができるタイプではなく、メールの内容がおかしいので、これが架空請求のメールなのかと気づいた。情報提供する。

（73歳 女性）

③ スマホのショートメールメッセージに「有料動画サイトの未納料金が発生しており、直ぐに連絡するよう」と届いた。メールの最後に連絡先電話番号が書いてあるが連絡したほうがいいか。実は以前、占いサイトに無料登録したことがあり、そこから何か個人情報が漏れたのだろうか。

（50代 女性）

【処理概要】

- ① 有料動画を見た覚えもサイトに入った覚えもないとの事だったので、架空請求と思われる、絶対に相談窓口には連絡はしないよう助言しました。相手を指定してSMSで送ってくるのではなく、一斉に無作為にSMSを送信し、「法的手段をとる」という内容で不安を煽ります。メールの内容に驚いて電話を架けてくる人をターゲットにしている事を説明しました。
- ② 身に覚えがなければ架空請求メールと思われる、同種事例を情報提供しました。一切、無視をして削除するよう助言しました。
- ③ 以前の占いサイトへの無料登録の件と関係があるとははっきりわかりませんが、有料動画サイトについて身に覚えが無いのであれば無視するよう助言しました。また、無料登録などで出してしまった個人情報は止めることはできないことも併せて伝えました。身に覚えのないメールが届いた場合は削除するよう伝えました。

【解説】

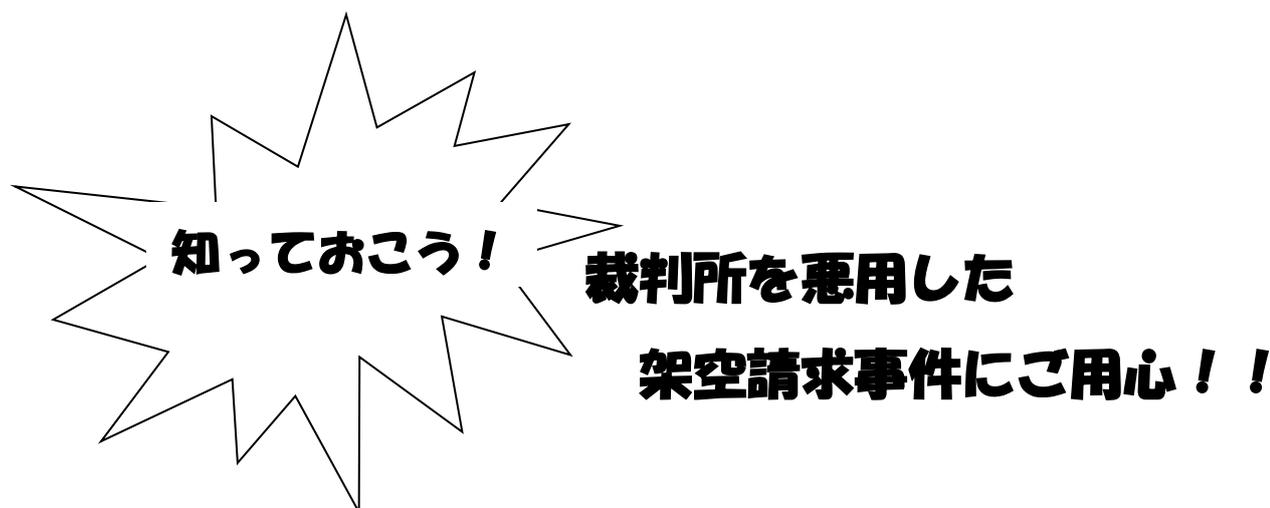
携帯電話やパソコン等に届く電子メールやSMS（ショートメッセージサービス）等のうち、いわゆる“迷惑メール”が関連した相談が多く寄せられています。その内容は、「有料サイトの未納料金を請求するショートメッセージサービスが届き、連絡先に電話をかけるよう書いてある。」「すぐに連絡しなければ、法的措置を取ると書いてある。」といった内容がほとんどです。

2015年度ごろから毎年増えている相談で、事業者名はその時々で変わります。平成29年2月に消費者庁と東京都が調査した結果、SMSを用いて有料動画サイトの未払い料金などの名目で金銭を支払わせようとする、「株式会社DMM.COM」や「ヤフー株式会社」に関する注意喚起も発表されています。

心当たりのない不審なメール・SMSが届いても、記載されている連絡先へは決して連絡しないようにしましょう。相談の中には、身に覚えのない内容のメールに対して安易に「間違いです」と返信や電話をかけている場合があります。メール等に返信や電話をすると、その反応をきっかけにして別のサイトに誘導されてしまいトラブルになってしまう場合や、消費者のメールアドレスや電話番号が知られてしまい、やり取りの中で個人情報が聞き出されてしまう場合もあります。絶対にメール等に記載されている内容に反応しないようにしましょう。

以前に占いサイトや有料サイトに無料登録した覚えがあると、その事実と紐づけて考えてしまいがちですが、未納料金についてSMSメールで請求されることはなく、書面で通知となります。何故ならば、SMSメールで届いた未納料金の内容には宛名や、有料サイト名など記載されていなければ信憑性はありません。

本当に未納料金があれば、有料サイトから債権回収を委託された債権回収業者や、裁判所からの督促通知等になると思われ、その場合は無視してはいけません。



特に相談が多い、架空請求メールによく書かれている「法的措置（手続き）」について、「身に覚えのない架空請求はそのままほおっておけばよい。」という皆さんの認識を逆手に取って、少額訴訟手続や支払督促手続といった簡易裁判所の手続を悪用して架空請求がされたという手口が報告されています。

「少額訴訟手続」「支払督促手続」とは、簡易裁判所における一般市民間の紛争解決

のために設けられている法的手続ですが、「少額訴訟手続」や「支払督促手続」といった簡易裁判所の手続を簡単に説明します。併せてこれらの手続を悪用した架空請求を受けた場合の対処方法をお知らせします。

【少額訴訟手続とは】

少額訴訟は、一般市民間の少額の金銭を巡るトラブルをその金額に見合った経済的負担で簡易かつ迅速に解決するために平成10年の民事訴訟法改正で簡易裁判所に認められた特別な訴訟手続であり、60万円以下の金銭の支払を求める訴えについて利用することができます。

少額訴訟は、原則として1回の審理で裁判を終えてその日のうちに判決を言い渡し、紛争解決を図る手続です。少額訴訟を起こすためには相手方の住所地の簡易裁判所へ請求の内容や理由を記載した「訴状」を提出します。少額訴訟が提起された場合には、裁判所は審理の期日を決めて、当事者双方を期日に呼び出すこととなります。即時解決を目指すため、証拠書類や証人は、審理の日にその場ですぐに調べることができるものに限られます。法廷では基本的に裁判官とともに丸いテーブル(ラウンドテーブル)に着席する形式で審理が進められます。

【支払い督促手続とは】

支払督促は、事実関係に争いのない事案であれば、比較的簡単な手続(証拠不要)、安い費用(手数料は通常訴訟の半額)で判決を受けたのと同じ効果を簡易迅速に得ることができる手続であり、主に金銭の給付(金額に制限はありません。)を目的とする請求について利用される手続です。

支払督促の申立ては、相手方(債務者)の住所地を管轄する簡易裁判所の裁判所書記官に対して行います。裁判所書記官は、支払督促の申立てがあると、原則として申立書の書面審査だけを行い、申立てが不適法であるとき、又は申立書から請求に理由のないことが明らかなきを除き、相手方(債務者)から事情を聴くことなく支払督促を発付します。相手方(債務者)は、その支払督促を発付した裁判所に対して2度異議を述べる機会があり、異議が述べられると通常の訴訟手続に移ることとなります。

相手方の住所地の簡易裁判所へ請求の内容や理由を記載した「訴状」を提出します。少額訴訟が提起された場合には、裁判所は審理の期日を決めて、当事者双方を期日に呼び出すこととなります

【架空請求による少額訴訟の訴状が送られてきたら】

架空請求にもかかわらず、悪質の請求業者によって裁判所の手続きが進められているなど、身に覚えがなくとも裁判所からの「特別送達」と記載された封書（ハガキの場合もあります）などが、裁判所の名前入りの封書等で届いた場合には、まずはそれが本当に裁判所から送られたものか確認する必要があります。

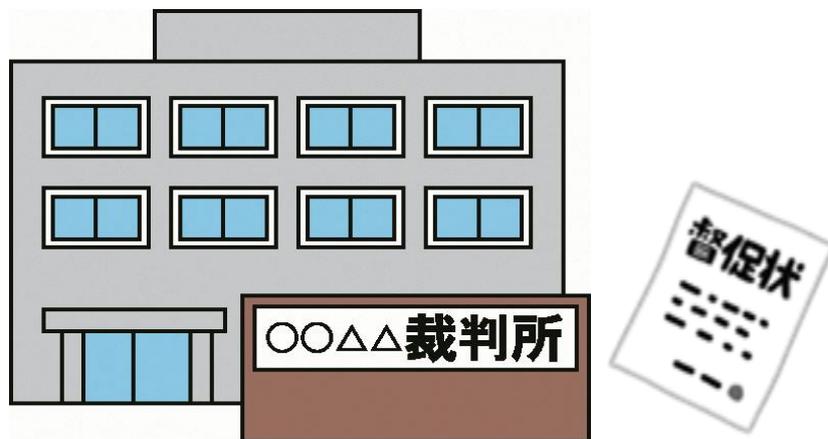
確認するポイントは

- ① 「特別送達」と記載された裁判所の名前入りの封書で届いているか。
- ② 裁判所で付けられた「事件番号」と「事件名」が記載されているか。
- ③ 裁判所の連絡先が書いてある場合でも、裁判所のホームページで電話番号を調べて問い合わせしてみる。

仮に「身に覚えのない架空請求」であっても、裁判所から郵送された「訴状」を放置していると、その間に裁判所の手続きが進み、結果的に請求どおり支払を命ずる判決等がされることになり、給料その他財産が差し押さえられてしまうおそれがあります。

架空請求であっても、身に覚えがないなどの言い分を同封の答弁書用紙に記載して、なるべく早く裁判所に提出し、審理期日に裁判所に出頭してください。なお、裁判所の書記官室又は法廷以外の場所に出頭を求められることはありません。

本物かどうか判断に迷う場合や本物と思われる書面が届いた場合、早急に消費生活センターにご相談ください。



事例2 インターネット通販サイトのトラブル！

～海外偽通販サイト・お試し価格が定期購入になっていた！～

- ①インターネット通販で換気扇を注文。受諾メールが届き、振込先が書いてあったので、振込みをしたにも関わらず商品が届かない。メールや電話で数度問い合わせをしたが、メールは無視され、電話は全く通じない。振込先は外国人の名前であった。今後自分みたいに騙される人が居ないように情報提供をしたい。 (71歳 男性)
- ②フェイスブックを見ていたら通信販売のページに飛んでしまい、「しみが消える化粧品」を2本購入した。海外のサイトのように金額のところに「700」と書いてあったので日本円の「700円」と思いクレジットカードで購入したが、届いた商品の外箱や明細書は外国語表記で何が書いてあるか全くわからない。どこの国の会社か分からないし、金額もいくら支払うのかも分からない。電話番号の表示があったので電話をしたところ、外国人らしい片言の日本語を話す人が出て、「定期購入になっている。もしいらなかったら返品して下さい」と言われた。「定期購入をした覚えは無い」と主張したが、高額な引き落としがされたらどうすれば良いか。 (42歳 女性)
- ③WEBサイトでヤスリを検索していた。ある店舗が提示する価格が安かったので申し込みフォームに入力し、プリペイドカードで決済した。価格は「800円」と思っていたのに、「800元」となっていたのもう一度店舗を見たところ、その店舗が偽サイトであることが判明。よくサイトを見ると、おかしい日本語表記で店舗の電話番号も書いていなかった。取り急ぎプリペイドカードの発行会社にカードを止めてもらい、警察へもサイバー犯罪の相談フォームに入力して送った。他にも何かすることはあるだろうか。また、800元(1300円)を返金してもらうことはできないだろうか。 (34歳 男性)
- ④スマホの広告に「ダイエット効果の〇〇 お試し価格で500円 あと20名お急ぎください」と書かれており、お試しなら1回だけだと思い、申し込んだ。しかし翌月もおなじ商品が届き、2回目以降は5000円とあり、5カ月以上の定期コースになっていた。定期コースとは知らなかったと業者に申し出たが、定期コースであることを購入申し込みの部分にきちんと表示しており、5回目までは購入してもらう。返品は受けられないと言われた。 (58歳 女性)



【処理概要】

- ①消費生活センターで調べたところ、既に通信販売業者のホームページは無く、事業者へ連絡の手だてがなかったため、警察へ被害届を出すよう助言しました。併せて、振り込め詐欺防止法による「被害回復分配金」の手続きについて説明をしました。相談者が警察で販売業者がすでに口座凍結されているかどうかを調べてもらったところ、すでに凍結されており、同じような被害者が多数いるようで、悪質なところであり、口座残高わずか千円であるとのことだったため、被害届を出すのは諦めるとの事でした。
- ②相談者から「今後商品を送らないで欲しい」と業者に申し出ましたが意思の疎通が取れないままとのことでした。クレジットカード決済だったため、今後も引き落としが続くと思われたのでカード会社に対してカード番号を変更するように伝えたところ、請求額は700円と判明し、今回は納得して支払われました。今後もし商品が送られて来ても、定期購入は電話で断った事をはっきり主張するよう伝え、商品が届いても受け取り拒否をするよう助言しました。
- ③消費生活センターで販売業者のホームページのURLを入力したところ、そのホームページはすでに閉鎖されていました。相談者がホームページを見ていた際には住所や電話番号の記載も無かったとのことでした。振り込め詐欺防止法による「被害回復分配金」の説明をして、口座凍結されているか確認しましたが該当口座はありませんでした。後日警察に届けたと相談者から報告があり、その後口座が凍結されている事がわかり、被害届を出されました。
- ④当センターでも事業者のホームページを確認しましたが、購入申し込み画面には5回の定期コースである表記を確認しました。スマートフォンの小さい画面では読みづらいこともあります。通信販売にクーリング・オフはありません。消費者は購入しようとする商品について、契約内容や返品等の規約を確認し、購入するかしないかを決める責務があることを説明しました。また、どうしても解約した場合は事業者と話し合うよう助言しました。

【解説】

「お試し」のつもりが定期購入に！？～低価格等をうたう広告をうのみにせず、契約の内容をきちんと確認しましょう～

消費者がホームページやSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）等で「健康に良い」「ダイエット効果あり」「バスタップ効果あり」や「有名女優も使用」とうたう広告を見て、商品を通常価格より安い価格で購入したところ、実際は定期購入契約だったというトラブルや、SNSから入ったサイトが海外の通販事業者だったという相談が急増しています。

定期購入をめぐるトラブルでは、広告の表示が「お試し（価格）」「初回〇円」「送料のみ」と表示されており、お試しで1回限りと認識して注文をする場合が多く、「お試し」という広告表示が強調されている一方で、「5回以上の購入が条件」等、定期購入が条件であることは他の情報より小さい文字で表示されていたり、注文画面とは別のページに表示されていたりする場合があります。そのため、消費者は商品を無料あるいは100円、500円ほどの安価で購入できると考え、定期購入とは認識せず1回限りの購入だと思っており、翌月以降（2回目以降）も商品が届いて初めて定期購入であると気づくケースが多くみられます。消費者の認識が「お試し」「1回だけ」でありながら実際には定期購入契約になっているという相談が多く寄せられています。

消費者が「定期購入にした覚えはない」等と事業者へ解約を申し出る際、初回価格のみを支払ってやめたいと申し出ても、初回分の商品について通常価格を請求されるケースや、消費者が事業者へ電話を何度かけても通話中でつながらないケースが多くみられます。さらに消費者がメールで事業者へ連絡しても、「電話でのみ解約の申し出を受け付けている」としてメールでは対応されないケースもあります。

さらに、契約先が海外の事業者であるケースの場合、「外国語対応なので意思疎通ができない」、「メールで解約を申し出たが返信がない」といったケース等があり、解約の申し出が困難になる場合があります。さらに、解約ができたとしても、海外への商品の返送を求められる場合もあります。

<気を付けるポイント>

(1) 契約内容や解約条件を確認しましょう

広告上における契約内容や解約条件についての表示の有無、表示がある場合はその内容を確認したうえで契約するかどうかを慎重に判断することがトラブルにならないためのポイントです。最近では「スマートフォンで注文したため小さい文字の表示はよく見えなかった」という事例もみられるので、スマートフォンからの注文の際は特に注意が必要です。

(2) 定期購入が条件になっていないか等、契約の内容を確認しましょう

ホームページやSNS上の広告で「お試し（価格）」「初回〇円」「送料のみ」等と表示されていても、複数月の継続購入等といった定期購入が条件となっている場合があります。商品を購入する前に定期購入になっていないか等、契約内容をしっかり確認しましょう。

(3) 解約の条件を確認しましょう

事例をみると、消費者が解約しようとしたところ、事業者から定期購入期間内は解約できないと拒否されるケースが多くみられます。商品を購入する前には「定期購入期間内に解約が可能かどうか」「解約の申し出先や方法（電話やメール等）」等も確認しておきましょう。

トラブルになった場合には消費生活センターに相談しましょう。

事例3 健康食品の送りつけ

①高齢の母親宛に通信販売で化粧品が届いた。母親は覚えが無いと言うので、通販会社に問い合わせの電話をしたが葉書で申し込みが届いており、葉書をおくり返すので確かめて欲しいと言われた。母親は目が不自由で高齢でもあり葉書をわざわざ書くこともないし、化粧品など最近は使わない。返品は受け付けてくれるそうだが、元払いでお願いしたいとの事である。勝手に送り付けて元払いとは理不尽ではないか。
(50歳 女性)

②高齢の父母が住んでいる実家に1月に1度ご機嫌伺いに帰るが、いつも健康食品のサンプルが送られてきていた。母親は健康食品の類は、昔から利用せず封も開けず放置している状態である。母親の話によると健康食品が送られてきた後、業者から「もう飲んだでしょう。どうですか」との電話が架ってくるそうで、母親は「そんなものは頼んだ覚えも無いし、封も開けずに置いてある。飲んでないし、送らないでほしい」と怒ったらしいが、このまま何もせず、ほっておいてよいか。
(54歳 男性)

【処理概要】

① 消費生活センターから通販会社に電話をかけたところ、カタログに付属している葉書に住所や氏名、生年月日、年齢まで書いて送付されているとの事で、ご自分で郵送されていることを忘れておられる様子でした。通販会社からは返品は受け付けるが、送料だけは持ってほしいとのことでしたが、当事者であるお母様は頼んだ覚えが無いと主張されたため、一旦確認してもらうことになりました。

② サンプルなので健康食品はそのまま放置して、静観するよう助言しました。もし勧誘電話が執拗だったり、新たに商品を送ってきたら、すぐに消費生活センターに相談するように伝えました。

【解説】

高齢者の独り暮らしを狙った健康食品の電話勧誘が後を絶ちません。

特にサンプルやお試しの商品を電話で勧誘し、身体に良い、ひざ関節に効くとか、目にも効果がある等といった勧誘します。そもそも健康食品は薬ではないので効果効能をうたって勧誘することは「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（略称：医薬品医療機器等法）」（旧薬事法）に抵触します。さらに、独り暮らしの高齢者に特に被害が多いのは、高齢者は3つの大きな不安「健康」「お金」「孤独」を持っているといわれています。

悪質業者は言葉巧みにこれら3つの不安をあおり、親切にして信用させ、年金や貯蓄などの大切な財産を狙っています。高齢者は自宅にすることが多いため、電話勧誘販売や訪問販売による被害にあいやすいのも特徴で、さらに独り暮らしの高齢者は相談できる人が近くにいないということも被害が多発する原因と言えます。

急に「注文いただいた健康食品を送ります」などと電話があり、申し込んでいないと伝えても、強引に健康食品を送りつけられたという相談もあります。申し込んだ覚えがなく購入するつもりもなければ、電話があったときに、「いりません」ときっぱりと断ることで。

また、注文していない商品が届いても代金は支払わずに、事業者名、住所、電話番号をメモした上で、「受け取り拒否」をしましょう。自分だけで判断できない場合は、家族等に相談することも大切です。

電話で断りきれず商品が届いてしまった場合でも、商品が届いてから8日間はクーリング・オフが可能です。また、頼んだことを忘れていた場合でも、電話勧誘であればクーリング・オフが出来ることがありますので、あきらめずに消費生活センターに相談しましょう。

何よりも被害を防ぐには、電話には出ないことが一番です。



事例4 情報商材トラブル

① ネットで儲かるサイトを検索中、ネットで転売すればその差額が報酬になり、各種カードを契約すれば報酬がもらえるなど書いてあり、興味があったのでサイトに登録し契約。アフィリエイトのシステム代金として15万円をカード決済したが、6日間にわたり約10分程度のオリエンテーション動画を見て、解説サイトをダウンロード版が届いた。解説サイトには、さらにご祝儀の25万円がもらえると書いてあったが25万円はもらえなかった。サイトの代表者が作成した内容と実際が違ふと申し出たところ、ご祝儀の金額はいろんなカードの申し込みによるキャッシュバックであり、登録したら自己責任でリスクを取り、時間と労力を割いて手に入れるお金の総額を記載したものであると言われた。また、3か月間、実際にやってみて稼げないなら返金すると書いてあるが、これも疑わしいことが分かり、全て解約して返金してほしい。

(47歳 女性)

② スマートフォンにメールが届き、メールの誘導に従って緑のスイッチをオンにしたら、10日後に10万円、59日後に最大で80万円の収入を生み出した「自動現金配布スイッチ」をプレゼントするという内容だった。興味をそそられスイッチを押してみるとキャンペーンページが開き、どんなビジネス初心者でも全員稼げるようになるというマニュアルの販売で、このマニュアルさえあれば誰でも絶対に稼げると毎日のように熱弁していた。どんなにお金がない人でも稼いでほしい、分割払いも受け付けるということだったので、半信半疑ながら信じられると思いで申し込みをした。しかし購入後すぐに別の稼げるマニュアルの誘導ページにうながされ、30万の塾や合宿セミナー50万の案内をされた。まだ最初の動画も配信されていないのに騙されたと思う。

(35歳 女性)

【処理概要】

① 「誰でも必ず儲かる」などのうたい文句でネットに広告を出し、儲かる方法を教えるという情報商材のトラブルや友人やSNSを経由して儲かる方法を教えるというSNSを入り口としたトラブルについて情報提供しました。この事例は転売して儲かるという内容からすると、商品をどこからか購入し、若しくは買取りして転売するためには「古物商」の許可が必要と思われました。契約した経緯やどのようなメールのやり取りがあ

ったのか等、相手方とのメールのやり取りの証拠となるものを持参のうえ、聴き取りをしたいとを伝えましたが、相談者の友人と一緒に弁護士に相談することになりました。②経緯書と支払い停止の抗弁書を、クレジット会社と決裁代行会社に通知するよう助言しました。クレジット会社は比較的協力的でしたが、情報商材事業者の加盟店である決裁代行会社は全く話し合いに応じず、事業者から連絡させると言いながら、やっと1週間後に事業者から電話がありました。「努力もしないうちに辞めたいなんて理解できない。じっくりやれば結果は出る。相談者に継続を求める」と契約の取り消しは認めないとの回答でした。センターから問題点を指摘しましたが話し合いは難航し、決済代行業者も非協力的であったため、弁護士へ相談することになりました。

【解説】

情報商材とは、インターネットの通信販売を通じて「お金の儲け方」や「異性にモテる方法」などさまざまなノウハウを提供すると称するもので、形状はPDFファイルのダウンロードや冊子、DVD等の送付により提供されます。情報の内容は中身を見るまでわからないため、実際に得られる情報が思っていたものとは異なるケースの場合トラブルになることがあります。

「広告にうたわれていた成果が出る内容ではない」「サポートを受けられなくなった」「紹介されている手段が違法なのではないか」「90日間返金保証と書いてあるのに返金されない」など、情報商材の中身から販売方法に至るまで、内容は様々で、当初の購入代金に加えて、さらに収入を得るための開業資金や、情報を継続的に得るための月額更新料など、事前に説明のなかった費用を払ったというケースもみられます。

また、トラブルが発生した後、業者の連絡先に電話をかけても繋がらないなど、メールをしても返信がない、業者と連絡が取れないといった状況が多いのも特徴と言えます。

情報商材の購入は、上記のようなトラブルが生じる可能性があることを理解した上で、少しでも疑問があったらすぐに契約せず、家族や身の回りの人とよく話し合うなどしましょう。返金保証があるからといって安易に契約せず、業者の連絡先等も必ず確認しておくことが重要です。特に、「必ずもうかる」などといった問題のある表示をしている業者とは、絶対に契約しないようにしましょう。



事例5 フリマアプリのトラブル

①インターネットのフリマアプリで、ブランド物の靴を二足購入した。一足は偽物ということで税関に留めおかれている。もう一足は相手側から発送されたかどうかもわからず、相手側に連絡しても返事が無い。フリマアプリ運営会社に調査を依頼しても出品者に連絡がつかないので待つてほしいと言われている。代金も注文の翌日、コンビニの電子マネーで支払ってしまった。代金入金後、2～3日で発送することになっていたのに詐欺ではないか。 (28歳 女性)

②中学二年の孫がフリマアプリで商品を購入。支払ったが商品が届かない。アプリ運営会社に苦情を言っても相手方と話し合うようにと言う。コンビニで支払った後、商品が届かない。アプリ運営会社に苦情を伝えたところ、相手方と話し合っしてほしいと言われるだけで泣き寝入りするしかないのか。 (74歳 男性)

【処理概要】

①相談者からアプリ運営会社に連絡し、解決の手段を探っていましたが、相手先がわからず、連絡もつかないとのことでした。取引開始をしてからでないと、相手の情報がわからないシステムであり、フリマアプリで購入する場合は、信用できるものかどうかよく確かめて利用することが大切と説明しました。

②フリマアプリでの契約は個人間売買で、アプリ運営会社は売買契約の当事者にはならないことを説明した上で、相手方に商品が届いていない旨を伝え交渉するしか手立てがない

ことを伝えました。相手方との連絡が通じないならば、アプリ運営会社に対して相手方のIDと登録電話番号を告げて、商品を購入後、代金支払ったが商品が届かず、メールや電話等で伝えるなど手続きの順序を取られるよう助言しました。

【解説】

フリマサイトとは、オンライン上で実際のフリーマーケットのように出品、購入ができるアプリケーション(フリマアプリ)のことで、売主と買主の間に運営会社が入り仲介しますが、金銭や品物のやりとりは、基本的に個人間の取引となるため、トラブルが発生した場合は、当事者間で解決するのが原則となっています。「自己責任」というリスクを認識して利用する必要があります。

フリマサイトで取引をする際は、アプリの規約をよく読み、その上で、出品者が設定したルールの確認や商品、送料等についての情報収集をしっかりと行い、トラブルが起こった際のリスクも勘案し、慎重に利用しましょう。

事例6 訪問販売（排水管洗浄、浄化槽、浄水器）のトラブル

①週末の夕方6時に突然「排水管が汚れているので無料で掃除してあげる」と訪問があった。母が「知らない人には頼めない」と言うと、業者は「無料でやってあげると言っているのに、どうして断るのか」と、かなり粘り、なかなか帰ろうとしなかった。このような相談はあるか。 (40歳 女性)

②母が一人の時に下水道の配管が詰まり、休日だったので電話帳で探した修理業者へ連絡したらすぐに来てくれた。しかし詰まっている配管を見ないまま、全く関係のない配管を見て歩き、「この部分だけではだめだ。」と配管1メートルにつき、発生する費用を説明したうえで、出された見積もりが4万円だった。母はすぐに私を呼んだため、母に代わり、見積もりが高いのでとりあえず断った。先ほど知っている設備業者に見に来てもらい、直してもらったが2,000円で済んだ。あまりにも違う金額に驚いた。 (62歳 女性)

③いつもの事業者名を名乗り、「無料で浄水器を点検します」と言って訪問を受けた。カートリッジの交換は1か月ほど前に来ているのに何故かと尋ねたが「無料だから何回来てもいいじゃないですか」と自宅へ上がり、台所の蛇口を磨きつつ、「弊社のカートリッジの交換は21年間不要です。」など話しながら、そのまま浄水器を取り付け始めたので、慌てて価格を尋ねると、価格は工事終了後に説明すると言い、手早く浄水器の取り付けが完了してしまった。書面価自分が生きているうちはカートリッジの交換はいらないことを業者に再度確認し、パンフレットにも最長21年間は交換不要と書いてあるので信用したが、浄水器の役目を果たすのか気になる。なければ解約したい。 (74歳 女性)



【処理概要】

- ①点検商法、無料商法の同種事例について情報提供しました。居住者の年齢や家族構成等、様子をうかがいに来たと思われる。必ず次回来訪すると思われるので、チャイム越しに断るよう助言しました。もし、勝手に工事をされたら、警察か消費生活センターへ相談するよう伝えました。
- ②水のトラブルやトイレのつまり等の同種事例を情報提供しました。今回は見積もりだけで断られたのはよい対応だったと伝えました。配管のつまりなど緊急性があるだけに焦る気持ちはわかりますが、一旦、落ち着いてから上下水道の市の指定業者に連絡し、数社から相見積もりを取って決めるよう助言しました。
- ③相談者から契約に至った経緯について聞くと、使用中の浄水器の会社名を名乗り、「浄水器の点検に来ました。」と言って訪問を受け、そのまま自社の浄水器を取り付け始め、価格を尋ねても価格は工事終了後に説明すると言い、手早く浄水器の取り付けが完了してしまったとのことでした。訪問販売では書面交付が義務付けられています。この相談事例では販売目的を告げずに家に上がり込み、説明なく浄水器を設置し、その後に書面を交付するなど問題点が多々あり、経緯書を通知しあっせんに入りました。書面通知後、消費生活センターが問題点を指摘したところ、商品代金はパンフレットに書いてあり読めばわかるなどと反論しましたが、センターにて三者で話し合いたいと提案したところ、事業者から早期解決をしたいとのことで、支払った4万円は返金し、取り外した浄水器はすでに処分しているため、取り付けした浄水器の返還は不要となり、併せて、処分した浄水器のカートリッジ交換代金1万円についても返金することになり解決しました。

【解説】

突然、見ず知らずの業者が「点検に来た」と訪問したときは、事例にあるような点検商法の可能性が高いので注意が必要です。「(変更する)事例では、相談者が他の業者に工事の査定を依頼したところ、工事代金は通常約4倍とのこと。業者は販売方法の間

題点を認め、クーリング・オフの期間を過ぎていたが無条件解約となった。」

点検商法は、その内容が専門的なものが多く、消費者にとっては本当に必要な契約かどうかその場では分からないことがほとんどです。とにかくその場で契約せずに、家族や信頼できる周囲の人、消費生活センターなどに相談しましょう。

