

## 令和4年度の消費生活相談の具体的事例

令和4年度に福岡県消費生活センターに寄せられた苦情・相談事例の中で、注意を要する事例とアドバイスは次のとおりです。

### ◆ インターネット通信販売に関するトラブル

#### 【事例1】 偽サイトのトラブル

1か月前、画像SNSの広告で通常価格2万2千円の大型ビーズソファが5千円と激安だったので注文した。翌日、カード決済を求めるメールが届いたため、カード情報を入力し決済したが、商品がまだ届かない。販売会社名は分かるが、電話番号や所在地等は分からず連絡が取れない。5日後にクレジットカードで代金引き落とし予定だが、解約できるだろうか。  
(40歳代)

#### <相談対応>

商品のブランド公式ホームページに、正規価格以下で購入できる偽サイトの注意喚起情報が掲載されていることを案内しました。クレジットカード事業者へ事情を伝え、カードの停止、調査、カードの再発行を求めるよう助言しました。また、警察への被害届提出を検討するよう促しました。SNS広告をきっかけとしたネット通販のトラブルやフィッシング詐欺の手口について情報提供し、今後のインターネット通販を利用する際の注意点をお伝えしました。

#### <アドバイス>

- 通販サイトを利用する前には、必ず事前に、①サイトのURL表記やサイトの日本語が不自然でないか、②事業者の住所や電話番号の記載がない、記載があっても虚偽のものでないか、③支払方法が「クレジットカード」「銀行口座等への前払い」「代金引換」などのうち1つだけに限定されていないか、といった偽サイトに多いポイントを確認するようにしましょう。いずれに該当しない場合も、必ず事前に返品の確認しておきましょう。
- 価格が極端に安い場合や、公式サイトで売り切れの時は、模倣品や粗悪品の可能性を考慮し、慎重に判断しましょう。

#### 【事例2】 身に覚えのない代引き荷物

外出中に、私宛てに代引きでミネラルウォーターが届いた。私が注文したものと勘違いした母が、料金を支払い受け取っていたが、私は注文していない。自宅にはウォーターサーバーがあるので水を購入することはあるものの、発送元の手大インターネット通販業者に注文することはないので不可解だ。(年齢不明)

#### <相談対応>

発送元の手大インターネット通販会社の問い合わせ電話番号を情報提供し、注文した覚えのない商品が代引きで届いたことを伝え、返品や返金を依頼するよう助言しました。電話の際は、配送伝票記載の問い合わせ番号等を用意しておくよう伝えました。

#### <アドバイス>

- 身に覚えのない商品が届いた場合は、家族や友人からのプレゼントではないか、あるいは通信販売で購入後に届いていない商品がないか確認しましょう。家族宛て等ですぐに確認で

きない場合は、支払いはせずに配送業者に事情を説明し、荷物を持ち帰ってもらうようにしましょう。

- 通信販売を利用した場合は、代引きなどの支払方法も含めて荷物が届く予定があることを伝えておくなど、家族でルールを決めておきましょう。
- 令和3年7月6日に改正特定商取引法が施行され、注文していないにもかかわらず、一方的に送り付けられた商品は直ちに処分できるようになりました。この場合、商品を開封したり処分したりしても代金を支払う義務はありませんが、念のために送り状を保存しておきましょう。

### 【事例3】 実在する企業を騙る偽メール

大手ネット通販業者から「お支払い方法が承認されません」というメールが届いた。「お支払い方法に問題があり、特典を御利用できない状況です」の下に「支払い方法を更新する」というボタンがある。今はこの通販業者の特典会員ではない。これは詐欺メールだろうか。  
(60歳代)

#### <相談対応>

実在する事業者名等を騙った迷惑メールの事例について説明しました。こうした偽メールの指示通りにすることで、個人情報が悪用されたり、不正なアプリをインストールされたり、知らないうちに高額な買い物をされていたという例があるため、今後も至急の対応を求めるような内容は偽メールであることを疑ってみることをお話しました。

#### <アドバイス>

- 実在する事業者を騙り、電話連絡やURLへのアクセスを促すSMSやメールに関する相談が寄せられています。差出人はネット通販事業者や宅配事業者、通信事業者、金融機関、国の機関など、騙る名を変えてきており、今後も利用者が多いブランド名などを騙り続けると考えられるため注意が必要です。
- これまでに見たことのないメールや身に覚えのないメールが届いたら、公式サイトなど確かな情報源を使って真偽を確認するようにしましょう。

## ◆ 定期購入に関するトラブル

### 【事例4】 「定期縛りなし」のはずが定期購入に

スマートフォンのネット通販で980円の化粧水を注文した。「定期縛りなし」と書いてあったのに、商品に同封されていた明細書では定期購入になっていた。解約は「次回お届け日の10日前までの連絡が必要」と書いてある。電話がなかなかつながらず、やっと繋がったが、7千円のキャンセル料を支払うように言われた。(60歳代)

#### <相談対応>

「定期縛りなし」というのは、「定期購入だが、回数の条件はない」という意味で使われることが多いことを案内しました。解約・返品の内容を事業者のホームページで確認したところ「初回受取後、2回目を解約する場合は、通常価格との差額7千円を請求する」旨の記載がありました。注文した際の表示が分かりにくかったことを指摘して交渉する場合、事業者が「定期購入の画面で申し込みを受け付けた」と主張すると交渉が難航するため、注文画面を保全しておく必要があることを助言しました。

#### <アドバイス>

- 商品を注文する際には、販売サイトや申込みの最終確認画面で、定期購入が条件となっていないか、定期購入が条件となっている場合、その期間や回数、総額の料金、返品・解約の特約などをしっかり確認しましょう。
- 「電話がつながらず解約できない」などのトラブルも起きています。電話がつながらない場合は、販売業者に連絡した証拠として、電話、メール、ファックス等の記録を残しておきましょう。
- 令和4年6月1日に改正特定商取引法が施行され、販売業者等は、商品の分量や価格、代金の支払い時期や解約条件などの取引における基本的な事項を最終確認画面等で明確に表示することが義務付けられました。また、これらを誤認させるような表示により申込みをした場合は、契約を取り消すことができる規定が設けられました。
- トラブルになった際は、どのような契約内容だったかを示すことが重要になります。注文の最終確認画面を必ずスクリーンショット等で保存するようにしましょう。

### ◆ エステティックサービスに関するトラブル

#### 【事例5】 永久に通えるはずが、期限付きだったエステ契約

約2年前、「通い放題・永久保証の脱毛エステ」との説明を受け、永久に通えるなら得だと思い、46万円で契約した。契約代金は54回のクレジット分割払いで、毎月6千円、ボーナス時に1万5千円を支払い、今まで14回施術を受けたが、先日エステ業者が倒産したことが分かった。支払いが20万円残っているが、支払いたくない。(20歳代)

#### <相談対応>

相談者に契約書を確認してもらったところ、契約書上の契約期間は半年前の2022年3月までとなっており、既に終了していました。エステ業者が倒産してサービスが提供されないことを理由に、クレジットカード業者に支払い停止を申し出るようになりますが、既に役務提供期間が過ぎているために認められない可能性があることをお話ししました。

#### <アドバイス>

- エステの長期間にわたる契約は慎重に検討しましょう。転居など、ご自身の環境の変化や、肌トラブル、予約の込み具合などによって、思うように施術を受けることができないことがあります。
- エステは、サービス期間が1か月を超え、5万円を超える金額であれば、契約書面を受け取った日を含め8日間はクーリング・オフが可能です。クーリング・オフ期間を過ぎても解約料などを支払うことで中途解約できますが、「〇年通い放題」や「期間・回数無制限」と説明しながら、実際は契約書に施術を受けられる期間や回数を記載しておき、その期間や回数を超えて解約を申し出ても返金されないなどのトラブルになることがあります。必ず自分が契約する施術とその期間や回数を確認しておきましょう。

#### 【事例6】 強引なキャッチセールス

3日前、繁華街で「脱毛に興味はある？」と話しかけられた。不要と断ったが、「脱毛エステの今だけの無料体験がある。1回30分。1回だけでも受けないか」等としつこかった

ため断り切れず、サロンへ連れていかれた。施術を受けた後、窓のない狭い小部屋で、契約やプランの説明を2時間も受け、帰れないと思い、役務提供期間1年間、総額17万円の脱毛エステを契約してしまった。クーリング・オフしたい。(20歳代)

<相談対応>

クーリング・オフ期間中であるため、クーリング・オフの行使方法を説明しました。支払い方法は信販会社とのローン契約だったため、エステ事業者宛てのクーリング・オフ通知だけでなく、信販会社宛てのクーリング・オフ通知も必要となることを助言しました。

<アドバイス>

- クーリング・オフの期間が過ぎていても、勧誘時に問題があった場合などは、事業者と交渉の余地がありますので、契約書等をご用意のうえ、お住まいの地域の消費生活センターにご相談ください。

※ ( ) 内は契約当事者の年代