

## 令和2年度の消費生活相談の具体的事例

令和2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。

### ◆ 新型コロナウイルス関連の相談事例

#### 【事例1】 給付金等に乗じた詐欺に関する相談

国の機関を名乗り、自宅に電話があり、「2万円支払うと給付金を早くスムーズにもらえる。給付金がもらえるタイミングで返金する。」と言われた。電話に出たらすぐに名前を教えてほしいといわれたので不審に思った。名前、住所、金融機関の口座番号、マイナンバーを聞かれた。（50歳代）

#### <アドバイス>

- 自治体や給付金申請手続きの代行等を騙り、生年月日や住所、銀行の口座番号、キャッシュカードの暗証番号等の情報や金銭を搾取しようとする相談が寄せられています。
- 最近では、給付金等に加えワクチン接種に関する相談も寄せられています。行政機関（国や市区町村）や団体等が電話やメールで個人情報や金融機関情報を聞いたり、給付金の支払いやワクチン接種に関して金銭を求めることは絶対にありません。そのような勧誘を受けた時は、すぐに警察か、消費生活センターへ相談しましょう。

#### 【事例2】 注文した覚えのないマスクが届いた

私宛に国際宅配便が届き、自宅にいた弟が受け取った。開封してみると50枚入りのマスクが2箱入っていた。注文した覚えがないがどう対応したらよいか。（50歳代）

#### <アドバイス>

- 注文した覚えのない品物が届いたといった相談が多く寄せられています。改めて確認すると、家族が注文していたケースや知人等がプレゼントで郵送したケースもみられます。普段からの備えとして、通信販売等を利用した場合は必ず家族に伝え、「誰が注文したか分からない荷物は受け取らない」等、ルールを決めておきましょう。
- もし、身に覚えのない商品が届き、受け取ってしまった場合でも、注文していなければ契約は成立していません。あわてずに消費生活センターへ相談しましょう。

### ◆ トイレ等のつまりの修理に関するトラブル

#### 【事例1】

5日前の昼過ぎにトイレが詰まったので、ネットで修理業者を探した。「代金950円から」と広告に記載されていたので、数千円程度で修理できると思っていたが、便器を取り外して作業し、再度取り付けた後12万円を請求された。後日振り込むよう言われたが納得いかない。（20歳代）

## 【事例2】

夜中にトイレが詰まり、ネット検索して業者を呼んだ。最初の説明で、便器を外さず8千円の工事にサインして依頼した。しばらくすると便器を取り外さないと言われ、便器の着脱で1万円、作業によって2, 3万円かかるかも知れないと言われた。高いと思ったが、トイレが使えないと困るので依頼した。無事終わったと報告があり、請求書を見ると30万円の請求になっていた。高くても5万円くらいと思っていたので納得できない。

(30歳代)

### <アドバイス>

- インターネットなどの広告に「基本料金××円」等と表示されている場合でも、現場の状況次第では、必ずしも広告の表示通りの料金で依頼できるとは限りません。広告等の料金でどのような作業が可能なのか、状況によってはどの程度料金がかかる可能性があるのか等を事前に確認するようにしましょう。
- トイレなど水回りのトラブルがあると慌ててしまいがちですが、できれば1社ではなく複数社から見積もりをとるようにしましょう。また、見積もりを取る時間がない場合もありますので、お住いの自治体の水道局やアパートの管理会社などに確認し、安心して修理を依頼できる事業者について事前に情報を集めておきましょう。
- 消費者に見積もりを依頼しただけの場合など、特定商取引法上の訪問販売に該当する場合には、クーリング・オフができる場合があります。事業者とトラブルになった場合は、慌てずに消費生活センターに相談しましょう。

## ◆通信販売に関するトラブル

### 【事例1】 「お試し」定期購入のトラブル

白髪が黒くなるというサプリの宣伝広告をスマホで見て申し込んだ。お試し1回1200円の購入だと思って申し込んだが、2回目が届いて定期コースになっていることがわかった。注文していないのに支払いたくない。(70歳代)

### <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、総額の料金などをしっかり確認しましょう。また、後でトラブルになった時のために、販売サイトや申込みの最終確認画面を印刷する、スクリーンショットを撮るなど、契約内容を記録しておきましょう。
- 通信販売では、クーリング・オフ制度はありません。「解約・返品ができるかどうか」、「返品する際の送料負担」などの条件は、広告に表示された返品特約に従うこととなります。表示がない場合は、商品が届いてから8日以内であれば、消費者の送料負担で返品が可能です。
- 今回の事例のほか、「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、事業者と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。

### 【事例2】 オンラインゲームに関するトラブル

カード会社から利用した覚えのない高額請求（73万円）があった。カード会社に教えてもらったスマホアプリのプラットフォームに問い合わせたら、3種類のゲームで1万円ずつ何度も課金しているようだ。小学生の息子がゲームをするというので自分のスマホを度々貸していたが、課金していることはわからなかった。高額なので支払えないがどうしたらよいか。

（10歳未満）

#### <アドバイス>

- スマートフォンやゲーム機などにクレジットカード情報をひもづけている場合は、子どもでも簡単に高額課金ができてしまう場合があります。また、子どもが保護者のクレジットカードを無断で持ち出し、使用しているケースも見られます。
- 保護者が意図しない子どものインターネット利用を防ぐために、インターネットを利用するにあたってのルールを家族で話し合しましょう。親が子どもの利用に制限をかけるペアレンタルコントロールを利用することも有効です。
- 低年齢の子どもはクレジットカードを利用しているにもかかわらず、お金を支払っているという意識がない場合があります。カードを使うことはお金を支払うことと同じであると子どもに理解させましょう。子どもが無断でクレジットカードを持ち出すことがないよう、見つかりにくい場所に保管するなど、保護者はクレジットカードを適切に管理しましょう。

### 【事例3】 情報商材に関するトラブル

大学生の息子が、「簡単に儲かる」という物販ノウハウの動画情報商材をネットで申し込み、代金40万円を指定口座に全額振り込んでいた。契約書はなく、業者の電話番号は携帯番号のみで不審だ。契約を取り消し返金を求めたい。（10歳代）

#### <アドバイス>

- インターネット等を介して売買される情報で、その情報の内容自体が商品となるものを情報商材といいます。消費生活センターの相談をみると、実際はあまり価値のない情報が高額で販売されている例が多く見られます。契約前に中身を確認することができないので、儲け話につられて、安易に事業者に連絡しないようにしましょう。
- 高額を支払いをするために、クレジットカードで高額決済したり、借金をしてまで契約するのはやめましょう。
- 契約の取消しやクーリング・オフ等ができる場合もありますので、不安に思ったりトラブルになった場合には、早めに消費生活センターに相談しましょう。

※（ ）内は契約当事者の年代