

## 令和6年度の消費生活相談の具体的事例

令和6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】 返金するふりをして、決済アプリで送金させる手口

ネット通販でブランド服を注文し、コンビニで電子マネーで支払った。後日、業者から「商品が欠品しているので、〇〇ペイで返金する」と言われた。〇〇ペイは使ったこともないし、怪しいと思うが、どうしたらよいか。（40歳代）

##### <相談対応>

〇〇ペイで返金すると言われ、「返金」してもらはずがいつの間にか「送金」してしまっていた、という詐欺に関する相談があることを情報提供し、事業者とはこれ以上接触しないよう助言しました。電子マネー支払の領収証があるなら、電子マネー会社に事情を伝えて返金を求めているよう付言しました。

##### <アドバイス>

- 「〇〇ペイで返金します」といった返金方法を掲示された場合は、詐欺を疑いましょう。
- 通信販売サイト利用時には、「日本語表記がおかしくないか」、「支払手段が個人口座振込や電子マネーに限定されていないか」、「返品、返金などのルールが記載されているか」などをしっかり確認しましょう。

#### 【事例2】 子どもがオンラインゲームに無断課金

未成年の息子が無断でオンラインゲーム上で高額なキャリア決済をしていた。決済名義人は私となっている。プラットフォームに未成年者取消権による取消しを申し入れたが、審査のうえ対応を回答すると言われた。返金されないことがあるのか。（10歳代）

##### <相談対応>

プラットフォーム側では、本当に保護者に無断で課金したか判断できないケースもあり、審査が必要と思われることを説明しました。審査の結果、返金に応じてもらえない場合には、必要な手順を踏んだうえで、消費生活センターが斡旋に入ることも可能ではあるものの、結果は変わらない可能性があることを伝えました。

##### <アドバイス>

- 未成年者が保護者の同意なく契約した場合は取消しできますが、保護者アカウントからの課金やゲーム内で成人と偽っているなどの場合、未成年者であることが確認できず、取消しが認められないこともあります。
- 子どもにスマホを利用させる場合、子ども専用アカウントを作成し、「ペアレンタルコントロール」機能を活用して管理しましょう。この機能で子ども専用アカウントからの課金を制限することもできます。

## ◆ 定期購入に関するトラブル

### 【事例3】「1回限り」のはずが定期購入に

「1回限り」というネット広告を見て、割引されているスキンケアクリームを注文した。注文途中で更にお得になるクーポンが表示されたのでタップして利用した。2回目に高額な商品が届き、4回購入が条件の定期購入だと分かった。解約を申し出るも、途中解約はできないと言われた。（60歳代）

#### <相談対応>

クーポンを利用したことにより、定期購入契約に変更になった可能性があることを伝えました。通信販売の場合、返品・解約の条件は業者が定めた規約などに従うことになるものの、今回はネット広告による誤認があったこと、クーポン利用による購入条件変更が分かりにくかったことなどを主張して解約交渉するよう助言しました。

#### <アドバイス>

- 通信販売にはクーリング・オフの適用はありません。
- 通常価格より安い場合、必ず理由があります。商品を注文する際には、販売サイトや申込前の最終確認画面で、定期購入が条件となっていないか、返品・解約の条件はどうなっているかなどをしっかり確認しましょう。
- 通信販売業者は、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などで明確に表示することが義務付けられています。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ので、注文の最終確認画面を必ずスクリーンショットなどで保存するようにしましょう。

## ◆ 固定電話サービスに関するトラブル

### 【事例4】 2時間後に電話が使えなくなる！？

大手通信会社を騙り「2時間後に電話が利用できなくなる。オペレーターと話す場合は1番を押すように」という自動音声の電話を受けた。音声に従って番号を押したら、男性が出て、固定電話の名義人や家族構成を聞かれた。答えずに電話を切ったが、心配だ。（80歳代）

#### <相談対応>

同様の相談が寄せられており、消費生活センターをはじめ、総務省や通信会社のホームページなどでも注意喚起をしていることを伝えました。不審な電話はすぐに切る、留守番電話機能を活用する、知らない番号からの電話には出ないなどの対応を助言しました。

#### <アドバイス>

- 大手通信会社や総務省が、電話を停止することに関して、自動音声ガイダンスやSMSを使って連絡することは絶対にありません。
- 個人情報を知られても絶対に伝えないでください。
- 「+（プラス）」から始まる番号は海外からの電話の可能性があり、通信料が発生する場合もあります。知らない電話番号には「出ない」「かけ直さない」ようにしてください。

## ◆ 点検商法に関するトラブル

### 【事例5】 点検から不安を煽り、高額な契約

「給湯器の点検に伺う」との電話があり、夫が大手事業者と勘違いして承諾した。点検当日、給湯器故障で污水が出ていると不安を煽られ、高額な契約をしてしまった。現状は未払い、未設置の状況である。怪しいと思うので、クーリング・オフしたい。（70歳代）

#### <相談対応>

クーリング・オフについて説明し、解除通知ハガキを出しておくように助言しました。後日、相談者に架電し、「解除通知ハガキを出し、配達記録で到着確認した。事業者からは連絡はなかったが、工事予定日に事業者は来なかった」ことを確認しました。

#### <アドバイス>

- 電話や突然の訪問により点検を持ち掛ける業者に、安易に点検を依頼しないようにしましょう。点検させると不安を煽られ、契約を迫られるケースが多いです。
- 給湯器に限らず、屋根や外壁、分電盤などの点検を持ち掛けられるケースも確認されています。点検不要であれば、そのことをインターホン越しにきっぱりと伝え、家の中には入れないようにしましょう。
- 訪問販売に該当する場合には、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフできます。速やかにクーリング・オフを書面または電磁的方法（メールなど）により通知しましょう。

※（ ）内は契約当事者の年代