

若年層が陥りやすい消費者トラブル事例

1. 迷惑メールがきっかけの不当請求

パソコンや携帯電話へ届いた「出会い系サイト」や「アダルト系サイト」の広告メールにうっかり接続してしまったら、利用料金の請求がきてしまった。

【事例】

パソコンに、「アイドル〇〇〇〇のお宝画像流出!! かなりヤバイのでいつ閉鎖するかわかりません(_:)」というタイトルの広告メールが届いた。興味本位でちょっと覗いてみてから削除しようとURLをクリックしてみたら、いきなり次の画面に「入会完了! 3日以内に9万8千円支払ってください」と表示された。

ここがポイント!

- (1) サービスを利用(契約)しようとして接続したわけでなければ支払いの義務はありません。無視をしましょう。どうしても心配な場合は、経済産業省の消費者相談室か、お近くの消費生活センターに御相談下さい。
- (2) 事業者返信し、自分の名前や電話番号などを教えると、次の被害につながることもあるので、個人情報絶対に教えないこと。
- (3) 身に覚えのないメールのURLには興味本位で接続しないことが第一です。
- (4) 迷惑メールを受信しないために、文字数が多く複雑なメールアドレスにしたり、各種サービス(フィルタリング機能)を活用しましょう。
- (5) 迷惑メールの情報は、(財)日本産業協会(<http://www.nissankyo.or.jp/>)へ。
- (6) 脅迫されたら警察へ。

登録した無料の出会い系サイトの規約に、姉妹サイト(有料の出会い系サイト)からメールが来ることがあると書かれていた。タイトルを見ればどちらから来たか解るだろうと思っていたが、いつのまにか登録され、利用料金の請求がきてしまった。

【事例】

携帯電話に、出会い系サイトの広告メールが届いた。「完全無料」と書かれていたので、お金がかからないなら面白半分登録した。直ぐにメールが届いたので登録したサイトからのメールと思い開封したら、姉妹サイト(有料)からのメールで、開封と同時に姉妹サイトに登録されてしまった。

その後、女性からのメールが届いたので開封したら、これも姉妹サイトの会員からのメールだった。そのままにしていたら「ポイント購入代金3万円が未納です」というメールが届いた。

ここがポイント!

- (1) 有料サイトのメールを開いた際に、申込みの内容を容易に確認し、かつ、訂正ができるようにしていないため、特定商取引に関する法律に違反しています。引き続きサービスを利用する意思がなければ、支払いの義務はありません。
- (2) 無料という誘いに乗って、安易に個人情報を書き込まないでください。貴方の個

人情報がいろんな所に出回り、他からも迷惑メールが来ることになります。

- (3) 登録した覚えのないところからのメールはむやみに開封してはいけません。不当請求に発展するばかりではなく、ウィルスが仕掛けられていることもあります。
- (4) 事業者の名称、ドメイン、口座番号などから、パソコンで事業者に関する情報を収集してみることも大切です。
- (5) 迷惑メールの情報は、(財)日本産業協会 (<http://www.nissankyo.or.jp/>) へ。
- (6) 脅迫されたら警察へ。

懸賞サイトから当選の連絡があり、画面に従って個人情報を入力したら、出会い系サイトからのメールが届くようになり、利用料金の請求がきてしまった。

【事例】

携帯電話に、「応募したの覚えていますか? 『100万円』が当選しました(^)」。というメールが届いた。以前どこかのサイトで応募したものが当たったのかと思い、画面に従って個人情報を入力し送信した。

「登録ありがとうございます」というメールが届き、開封すると出会い系サイトからのメールで「現在のポイント300ポイント ポイント購入代金として3万円が未納です」と表示された。

ここがポイント!

- (1) 懸賞の当選確認の際に、併せて有料サイトへの申込みの内容を容易に確認し、かつ、訂正ができるようにしていないため、特定商取引に関する法律に違反しています。引き続きサービスを利用する意思がなければ、支払いの義務はありません。
- (2) 登録した覚えのないところからのメールはむやみに開封してはいけません。不当請求に発展するばかりではなく、ウィルスが仕掛けられていることもあります。
- (3) 懸賞に応募して当選したのに、再度個人情報を詳細に亘り入力させたり、入力の際に「18歳以上or18未満」、「ニックネーム」などと聞いてくる懸賞サイトは、疑ってみることが大切です。また、「おかしいな?」と思ったら、途中で入力を止めましょう。
- (4) 事業者の名称、ドメイン、口座番号などから、パソコンで事業者に関する情報を収集してみることも大切です。
- (5) 迷惑メールの情報は、(財)日本産業協会 (<http://www.nissankyo.or.jp/>) へ。
- (6) 脅迫されたら警察へ。

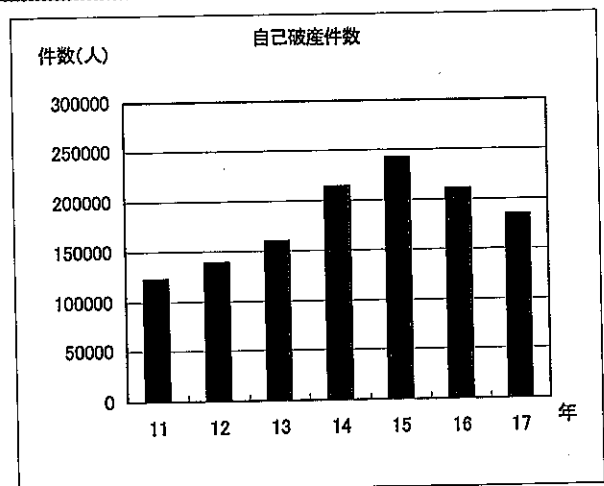
2. 多重債務

クレジットで楽しくショッピング、気軽にキャッシング。でもこれは借金。複数の金融機関やカード会社から多額の借金をして、返済が困難になった人を多重債務者と言います。

- (1) クレジットの無計画な利用、消費者金融等からの安易な借入で多額な債務を抱え、自分で返済できずに自己破産するケースが後を絶ちません。
- (2) クレジット等の利用は、月々の収入でゆとりをもって返済できる範囲で利用す

ることが鉄則です。無計画で安易にクレジットを利用していると、多額の借金を抱えることになります。もし、返済に困ったら、財団法人日本クレジットカウンセリング協会（TEL：03-3226-0121）に御相談を。

- (3) また、カードの盗難やデータを盗んで偽造する犯罪が急増しています。利用するときは目を離さない、人には貸さない等、カード利用の基本的なルールを守ることが肝心です。



3. いわゆるマルチ商法

個人を商品等の販売員として勧誘し、次の販売員を勧誘すれば収入になると、組織を連鎖的に拡大する商法。

【事例】

サークルの友人から連絡があり、割のいいバイトがあると誘われセミナー会場に行った。会場では「健康食品を購入し、友達にも勧めていくだけでマージンが入る。勝ち組になれる。」と誘われた。

ここがポイント！

- (1) 悪質なマルチ商法は、一部の成功例を強調し、あたかも全員が成功するかのよう
に勧誘してくることがあります。「すぐに元が取れる」、「必ず儲かる」などとい
うウマイ話はありません。
- (2) 最近は、消費者金融や学生ローンでお金を借りさせる悪質な例が出てきています。
多量の商品を購入しても思ったように売れず、売れ残りの商品や借金を抱えてしま
うこともあります。
- (3) 大学の友人、先輩、後輩を勧誘することが多いため、学校内での信頼や友人関係
を壊すことにもつながります。
- (4) なお、商品が介在しない、いわゆる「ねずみ講」は「無限連鎖講の防止に関する
法律」で禁止されています。

4. ネット通販・ネットオークション

インターネット上で契約の申込み等を行うインターネット通信販売が普及し、
自宅で手軽に買い物ができるようになりましたが・・・

【事例】

ネットオークションで、欲しかったパソコンを落札したので、代金を振り込んだが、なかなか商品が届かない。そのうち、出品者と連絡が取れなくなってしまった。

【事例】

ネットオークションで、ブランド物のバッグを落札したが、届いた物は明らかに偽物だった。

ここがポイント！

- (1) インターネット取引では取引相手が見えないため、信頼できる売り主かどうかをよく見極めましょう。多数の商品を扱う事業者には住所・氏名・TEL等の表示義務がありますので、必ず確認しましょう。店頭価格よりも大幅に安いような場合も要注意です。
- (2) 支払う前に、出品者の連絡先、申込・落札画面などプリントアウトしておきましょう。
- (3) 大切な買い物には、代引やエスクローサービス、クレジットカード決済などを使いましょう。手数料も銀行振込に比べてそれほど高くないものも多いです。

【事例】

友人・知人から不要品を多数集め、ネットオークションで出品していたところ、オークション運営事業者から「特定商取引法に違反しているので氏名・住所・TEL等を表示するように」と警告された。

ここがポイント！

- (1) ネットオークションは、個人が容易に売り主となり得るシステムです。個人であっても多数の出品を繰り返す場合には特定商取引法の「販売業者」に該当し、氏名・住所・TEL等や返品特約の有無等の取引条件を表示する義務が発生することがありますので注意しましょう。
- (2) ネットショッピングでトラブルに巻き込まれないために学ぶことができます(<http://www.edu-meti.jp/>)。

5. アフィリエイト

自分のブログ等に商品広告を掲載し、そのブログ等を通じて注文が行われると販売店から成功報酬がもらえる仕組み。最近、月に数十万円も儲かるといった宣伝をよく見かけますが・・・

【事例】

自分のブログに、アフィリエイトの報酬率の高い健康食品の広告を掲載し、「飲んだだけで5kgやせた」などと書き込んでいたところ、このブログを読んで購入した人から文句を言われた。

ここがポイント！

- (1) インターネットで情報発信する際には、正確な情報を記載しましょう。他人の権利を侵害したり、虚偽の説明をしたりすると、法的な責任を問われる可能性があります。
- (2) 「楽しく儲かる」方法はありません。アフィリエイトとして成功している人は、買い手にとって魅力的なサイトとし、信頼を得るため、多くの時間をかけて努力しています。

【事例2】

登録料2万円で、すぐに30万円以上の収入が得られる、というアフィリエイトの登録を誘う広告に釣られて登録したが、実際の広告もなく登録料を持ち逃げされた。

ここがポイント！

- (1) アフィリエイトを騙った悪質な広告もあります。登録料だけでなく、同時に、登録した個人情報も持ち去られることとなります。報酬額の魅力だけで安易に登録をしないようにしましょう。

6. アポイントメントセールス、キャッチセールス

電話で「あなたが特別に選ばれました。〇〇を取りに来てください」などと言って販売目的を告げずに事務所などに誘い出し、商品やサービス等の購入の契約をさせるアポイントメントセールス。

駅前や路上で呼び止めて営業所などに連れていき、商品やサービス等を販売するキャッチセールス。

【事例】

街で「美容に関する調査をしています。協力してくれたら、化粧品のサンプルを差し上げます」と声をかけられた。営業所についていきアンケートに答えたが、その後、高額なエステの契約を勧められた。閉め切った部屋で勧誘され、契約しないと帰れない雰囲気だった。

ここがポイント！

- (1) どちらの商法も事業者の営業所などに連れて行かれ、長時間にわたり勧誘し契約を迫ってきます。
- (2) 「タダ」に釣られて、簡単について行かないことが肝心です。
- (3) 不要な商品の販売には、毅然と断りましょう。万が一断り切れずに契約をした場合にも、クーリング・オフができます。経済産業省の消費者相談室か、お近くの消費生活センターに御相談下さい。

7. デート（恋人）商法

言葉巧みな話術で異性に好意を抱かせ、それにつけ込んでアクセサリーなど高額な商品を販売する商法。

【事例】

携帯の「出会い系」サイトで知り合った異性から、「今度デートしようよ」と誘われた。デートの途中、自分がデザインしたアクセサリーを展示しているイベントをやっていると連れて行かれ、好きだったらアクセサリーを購入するよう勧められた。嫌われたくないからクレジットで契約してしまった。

ここがポイント！

- (1) 恋愛感情を巧みに利用し、契約へ誘導するのが目的です。
- (2) 一度買ってしまえば、また購入してもらえと思われ、次々に商品をせがまれることがあります。万が一断り切れずに契約をした場合にも、クーリング・オフができます。経済産業省の消費者相談室か、お近くの消費生活センターに御相談下さい。
- (3) 出会いのきっかけが携帯電話の「メル友」や出会い系サイトの場合は要注意です。

8. 資格商法

自宅や職場に電話をかけてきて、資格取得のために講座の受講や教材の購入契約をさせる商法。

【事例】

職場に突然電話がきて「あなたの親会社から依頼を受けたので書類を送りたい」と言われ、忙しかったので、つい自宅の住所を教えてしまったところ、後で講座の契約書が送られてきた。

ここがポイント！

- (1) 「結構です」「はいはい」といった曖昧な返事はトラブルのもと。口約束でも契約は成立します。契約の意志がなければはっきり断りましょう。万が一断り切れずに契約をした場合にも、クーリング・オフができます。経済産業省の消費者相談室か、お近くの消費生活センターに御相談下さい。
- (2) 過去に類似の資格講座を受講していた人に、まだ講座の契約は続いていると嘘を言い、更新費用の支払いを求める手口も横行しています。過去の講座が既に終了している場合は、取りあわずきっぱり断りましょう。

9. 悪質な訪問販売

自宅や職場へ販売員が訪問し、うそをついてドアをあけさせるなどして販売する商法

【事例】

「お届けものです」と人が訪ねてきた。ドアを開けると、実は新聞の勧誘員で「部数を伸ばしたいので、名前だけでも良い。いつでも解約できるから」と執拗に勧誘され、夜だったので押し問答になるのも面倒で契約をした。

ここがポイント！

- (1) 一人暮らしや留守番のときを狙って突然訪問し、電話会社や消防署の職員を装ったり、無料点検と言って家に上がり込み、商品の購入を長時間、執拗に勧める場合があります。
- (2) 簡単にドアを開けたりせず、用件を再度確認する。服装やセールストークに惑わされることなく、契約は慎重にしましょう。
- (3) 万が一断り切れずに契約をした場合にも、クーリング・オフができます。経済産業省の消費者相談室か、お近くの消費生活センターに御相談下さい。

10. 特定継続的役務提供

身体の美化、知識の向上等を目的として、継続的に役務（サービス）を提供する取引のことで、エステティックサロン、語学教室、学習塾、家庭教師派遣、パソコン教室、結婚相手紹介サービスがこれにあたります。

【事例】

エステの無料体験に軽い気持ちで行ってみた。体験後、「今ならキャンペーン中」と勧められ1年コースの契約をしたが、思うような効果が現れない。前払いで1年分払ってしまったが、解約はできないと言われた。

ここがポイント！

- (1) 契約期間が比較的長期にわたり、料金が高額で一括前払いのものが多い。サービスの内容が違った、期待した効果が現れない、業者が倒産しサービスが受けられなくなる等のトラブルがあります。
- (2) 契約の締結にあたっては、サービス内容や契約期間、中途解約（退会）時の精算方法、対価の支払方法（クレジット等）等、契約内容について十分確認した上で、慎重に行うことが重要です。特に、長期間の高額な前払いの契約は避ける方が無難です。
- (3) それまで受けたサービス代金と一定の損害賠償金を支払えば、理由を問わず中途解約が可能です。

Noトラブルのための情報サイト ～消費生活安心ガイド～（経済産業省）

法律の解釈、消費者トラブル事例、クーリング・オフの手続き方法、各地の消費生活相談窓口の連絡先等分かり易く紹介しております。また、ビデオ・パンフレット・漫画もタイプ別に紹介しておりますので消費者教育に御活用ください。

消費生活安心ガイド

<http://www.no-trouble.jp/>

クーリング・オフ制度

特定商取引法では、一定期間内であれば無条件で契約の解除ができることを認めています。

クーリング・オフの期間は、契約書面を受け取った日から、その日を含めて

8日間…… 電話勧誘販売、特定継続的役務提供、

訪問販売（アポイントメントセールス、キャッチセールスを含む）

20日間……連鎖販売取引（マルチ商法）、業務提供誘引販売取引（内職商法）

上記の期間内に、書面（ハガキ等）で販売会社に通知します。通知は簡易書留扱いで出しましょう。

原則として、支払った代金は全額返金されますが、クーリング・オフできない場合もあります。詳しくは下記相談窓口またはお近くの消費生活センターへ御相談ください。

なお、通信販売は、クーリング・オフできません。

相談窓口

| | | | |
|--|---------------|--|---------------|
| 経済産業省消費者相談室 http://www.meti.go.jp/ | ☎03-3501-4657 | 近畿経済産業局消費者相談室 http://www.kansai.meti.go.jp/ | ☎06-6966-6028 |
| 北海道経済産業局消費者相談室 http://www.hkd.meti.go.jp/ | ☎011-709-1785 | 中国経済産業局消費者相談室 http://www.chugoku.meti.go.jp/ | ☎082-224-5673 |
| 東北経済産業局消費者相談室 http://www.tohoku.meti.go.jp/ | ☎022-261-3011 | 四国経済産業局消費者相談室 http://www.shikoku.meti.go.jp/ | ☎087-811-8527 |
| 関東経済産業局消費者相談室 http://www.kanto.meti.go.jp/ | ☎048-601-1239 | 九州経済産業局消費者相談室 http://www.kyushu.meti.go.jp/ | ☎092-482-5458 |
| 中部経済産業局消費者相談室 http://www.chubu.meti.go.jp/ | ☎052-951-2836 | 沖縄総合事務局消費者相談室 http://ogb.go.jp/move/ | ☎098-862-4373 |

※ 相談の受付は月～金（年末年始を除く）です。受付時間はそれぞれ異なります。