

## 相談事例とアドバイス

### 【事例1】通信販売に関する相談

#### <定期購入>

- SNSを閲覧中、シャンプーに混ぜて使用すると髪に潤いを与えるエッセンスの広告が出てきた。定期縛りなしと宣伝していたので、サイトに移って確認すると、有名な動画投稿者がお勧めしている商品だった。良さそうなので、コンビニ払いを選択して「注文する」を押したところ、プレゼントがあると表示された。お得だと思い注文を確定させると、4回払いの契約となっていたことに気づき、慌てて解約しようとメールで問い合わせたが「4回まで購入する契約なので4回受け取ってからでないとは解約はできない。」との返信が来た。今年4月に専門学校に進学したばかりで、4万円近い金額のシャンプーを購入するのは経済的に無理だ。1回の受け取りで解約できないか。(10歳代 女性)

#### <代引き配達>

- SNSの広告を見て日本ブランドの鉄鍋を注文した。代引き配達で1万円程を支払った。開封してみると、広告で見た商品とは異なり、中国製のフライパンだった。日本語の取扱い説明書もない。販売業者の連絡先はわからない。返品・返金を希望する。(50歳代 女性)

#### <返金詐欺>

- ネット通販で自転車の部品を注文した。その後、受注メールが届き振込口座を伝えられた。販売価格は9500円だったが本日に振り込むと500円値引きするとあり、すぐに指定された外国人名義と思われる口座に振り込んだ。ところが本日、商品が欠品しているため返金すると連絡がきた。その手続きをメッセージアプリ上で行うので登録するよう求められた。不審に思い登録はしていない。調べたところネット上で同様の被害があることを知った。どう対処したらよいか?(60歳代 男性)

#### 【消費者へのアドバイス】

- ◇ 通信販売にクーリング・オフ制度はありません。返金や解約の条件は原則、広告や画面に記載された内容が優先します。
- ◇ 消費者が購入する際、“さらにお得”“今だけ使えるクーポン”などが表示され、より高額な商品を勧められたり、関連商品の追加購入を案内されたりするケースもあります。  
購入する際には、「お得」「今だけ」などに惑わされず、広告表示だけではなく、契約条件も細かく確認し、本当にその商品・数量・コースが必要かどうかをしっかりと検討した上で、購入しましょう。
- ◇ 契約条件などが記載されている画面は、後からその内容がわかるよう、スクリーンショットなどで保存しておきましょう。
- ◇ 販売業者から「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑いましょう。相手方の指示に従わないようにしましょう。

### 【事例2】20歳代の相談

#### <エステティックサービス>

- 3年前、美容の検索・予約サイトを見て、お試しのつもりで痩身エステ店へ行った。1回だけのつもりだったが、長期の契約をしないと、エステ店には通えないと言われた。提示された物品やエステがあまりに高額で、その場で断りたかったが、言えなかった。帰って検討したいと申し出たが、断わり切れず契約した。エステへ通ってみたが、行くたびに高額なプランを勧められるので行かなくなった。銀行の人から電話があり、「お金を払わないとブラックリストに載る。200万円近くの借金がある。」と言われ、驚いた。どうということだろうか。(20歳代 女性)

- 3年前、無制限で脱毛エステを受けられると勧められ、ローンを組んで契約した。最近になって店が閉店し施術が受けられなくなった。契約時は無制限と言われたが、実際は8回分が有償で以降は無償となっており、8回はすでに施術済みである。ローンも支払い中である。どう対処したらよいか？（20歳代 女性）

【消費者へのアドバイス】

- ◇ 「お試し施術」を受けるだけのつもりや「月額〇〇円」と低価格の広告を見て出向いたら想定外の高額なコースを勧誘されたりするケースがあります。気軽さや安さを強調した広告だけで判断しないようにしましょう。
- ◇ 強引に契約を迫られたりせかされたりしても、金額やコース内容に不安がある場合は、安易に契約せずきっぱりと断りましょう。
- ◇ 分割払い（個別クレジット）の場合は、手数料を含めた金額や分割払いの期間を必ず確認してください。契約内容によっては、施術が終わった後や契約終了後も支払いが続く場合がありますので慎重に検討しましょう。
- ◇ トラブルに遭ってしまっても、特定商取引法の特定継続的役務提供に該当するエステティックサービスの契約であればクーリング・オフできる場合があります。

<副業>

- スマホで副業を検索。メッセージアプリでのやり取りの後、電話で148万円のプランを勧められた。報酬が270万円あるので、消費者金融からお金を借りて払っても、十分支払えると言われた。画面共有の上、3社に150万円の借入を申し込んだ。2社からお金を借り、あと1社は、先ほど審査が通ったと連絡がきたところだ。昨日50万円を振込み、今日、30万円を振込んだところ銀行から連絡があり、詐欺に遭っていないかと言われた。（20歳代 男性）
- SNSの広告から、メッセージアプリに誘導されてやり取りを始めた。当初は内職のような仕事の案内だったが、より儲かるという購入した商品を転売する仕事を紹介された。1,000円の商品から始め、次第に金額が上がっていった。その都度、いくらかの儲けが出た。やがて儲け分を含め50万円ほどになったので、お金を引き出したいと申し出ると「手数料として16万円必要」と言われた。差し引いても儲けはあると思い、指示された金融機関に振り込んだ。ところが「時間切れ。入金が間に合わなかった」とのことで、さらに20万円の支払いを求められた。しかし、20万円を支払ってもお金を引き出せない。どうすればよいか。（20歳代 女性）

【消費者へのアドバイス】

- ◇ 「簡単に稼げる」「すぐに元が取れる」などの甘い言葉をうのみにせず、借金をしてまで契約しないようにしましょう。
- ◇ 副業や投資等を勧誘する業者から虚偽の申告をするよう指示されたり促されたとしても、絶対に虚偽の申告はしないでください。
- ◇ 安易に遠隔操作アプリをインストールしたり、副業や投資などを勧誘する業者と画面を共有したりしないようにしましょう。

困ったときはひとりで悩まず、消費生活センターなどの相談窓口にもまず相談を!!