



【INDEX】

<消費者トラブル注意情報>

1. 「定期購入」トラブル急増！！

－低価格を強調する販売サイトには警戒が必要！－

2. 『遠隔操作アプリ』を悪用して借金をさせる手口が増えています！

～副業で楽しんで簡単に儲かる話はありません～

<消費者トラブル注意情報>

1. 「定期購入」トラブル急増！！

－低価格を強調する販売サイトには警戒が必要！－

通信販売での「定期購入」に関する相談が全国の消費生活センター等に引き続き多く寄せられています。改正特定商取引法施行後も相談件数は増加しています。



◆相談事例

【事例1】低価格で購入したつもりが、4回の購入が条件の定期購入契約だった

1週間前、スマートフォンで、通常価格1万円以上する美容液が初回限定で約2,000円で購入できるとの広告を見て、販売サイトにアクセスしてチャット形式の入力画面で注文した。しばらくして商品が届いたが、同梱されていた納品書に、次回お届け予定日についての記載があるのに気づき、驚いて販売業者に連絡したところ、「初回を含め全4回の購入が条件の定期コースになっている」と言われた。「そのような注文をした覚えがない」と伝えたところ、「解約を希望するなら約1万円の解約手数料を支払う必要がある」と言われた。定期コースであることも、解約手数料がかかることも知らなかった。解約手数料を支払わずに定期コースを解約したい。

(2023年2月受付 50歳代 女性)

【事例2】「いつでも解約可能」な定期購入で化粧品を注文し、初回のみで解約しようとしたが、うまく解約手続きができない

2週間前、SNSで、定価1万円のシミ取りクリームが特別価格約2,000円との広告を見て、販売サイトにアクセスし、「いつでも解約可能」な定期コースと認識して注文した。その後、初回の商品が届き、商品を使用してみたが肌に合わなかったため、2回目の商品が届く前に解約しようと思い、販売業者に電話で連絡した。しかし、電話がなかなかつながらず、つながっても自動音声案内になり、「解約希望」を選択すると携帯電話にSMSを送信すると案内され、うまく解約手

続きができなかった。そのため、メールで販売業者に解約したいと連絡したが、返事はなかった。しばらくして、改めて販売業者に電話で連絡したら、「初回のみで解約する場合は定価との差額約8,000円を支払う必要がある」と言われた。定期コースであることは知っていたがいつでも解約できると思っており、初回で解約する際に定価との差額を支払う必要があるとは思っていなかった。どうしたらよいか。

(2023年1月受付 50歳代 女性)

◆消費者へのアドバイス

インターネットで注文する際は、以下のチェックリストを用いて、契約条件の細部をしっかりと確認しましょう。低価格を強調したり、注文を急がせたりする販売サイトでは特に警戒して確認が必要です。

特定商取引法では、販売業者は、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ていますが、表示自体はされていても、消費者に誤解を与えるおそれがある、明瞭かつ分かりやすいとは言えない表示もみられます。

【契約条件のチェックリスト】

！「最終確認画面」はスクロールして最後までしっかり確認しましょう！

<注文する前>

- 定期購入が条件になっていませんか？
- (定期購入が条件になっている場合、)継続期間や購入回数が決められていませんか？
- 支払うことになる総額はいくらですか？
- 解約の際の連絡手段を確認しましたか？
- 「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」(返品特約)、解約条件を確認しましたか？
- お届け予定日や、利用規約の内容を確認しましたか？

※上記の契約条件が記載されている画面はスクリーンショットで保存しましょう。

※未成年者の場合は以下の点も確認してください。

- 販売サイトに「法定代理人の同意を得ている」のチェック欄があった際は、同意を得てチェックを入れていますか？
- 年齢や生年月日を成人であると偽らず、正確に入力して申込んでいますか？

● 「いつでも解約できる」と表示されていても、実際解約しようとする、電話が繋がらなかつたり、オンライン上の解約手続きがうまく進められなかつたりと、容易に解約ができないような販売業者も存在します。安価にお試しできるとの誘い文句にとらわれず、まず販売業者の情報や評判を入念に確認するようにしましょう。



●不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう。

(出典)独立行政法人 国民生活センターHP 発表情報

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230315_4.html

2. 『遠隔操作アプリ』を悪用して借金をさせる手口が増えています!

～副業で楽して簡単に儲かる話はありません～

【相談事例】

現在無職。簡単に収入が得られないかと思い、ネットで副業を検索したところ「すきま時間に稼げる」というサイトを見つけ登録した。数分後、仕事の説明の電話が入り「サポートプランに登録すればもっと稼げる」と高額なプランを勧められ、お金がないと言ったら『遠隔操作アプリ』をインストールするよう指示された。インストール後、事業者がスマホを遠隔操作され、代金分約100万円を複数の消費者金融から借入れられてしまった。サポート内容が電話で聞いたものと違って、全く稼げないので解約したい。(30歳代 男)

【ココに注意!】

★「簡単に楽して稼げる」などの話は要注意です!

・「簡単に儲かる」「楽に稼げる」などの広告をよく見かけますが、そんなうまい話はありません。鵜呑みにせず、安易にとびつくことはやめましょう!

・特にサポートや教材など、高額な契約を勧められる場合は注意が必要です。

★ 遠隔操作アプリ※ のインストールを勧められたら危険です。

・ 遠隔操作アプリはもともとリモートワークなどで起こったトラブルを解消するために会社と社員をつなぐなど、非常に便利なツールです。しかし、最近では悪質な事業者が消費者をコントロールしたり個人情報抜き取りなどアプリを悪用する場合があります。

・ 遠隔操作アプリを理解しないままインストールしてしまうと、事業者主導で消費者金融に借金を申し込まれたり、クレジットカード決済をされたりして大変危険です。

・ 遠隔操作アプリをインストールするよう言われたら、きっぱり断りましょう。

※遠隔操作アプリの利用を承諾してしまうと、事業者がスマホの操作状況を監視したり、ファイルの抜き取り、契約や借金申請などの悪用が可能になってしまいます。

★契約トラブルが起きた時は一人で抱え込まず、消費生活センターに相談しましょう。



(出典)暮らしに関わる東京都の情報サイト「東京暮らし WEB」より抜粋

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/kinkyu/20230303.html>

.....
★困ったときは、すぐに相談！ 局番なし 188(消費者ホットライン)

★豊島区在住・在勤・在学の方の商品の購入や契約のトラブルなど、消費生活に関する相談は「豊島区消費生活センター」で受け付けています。

【相談専用電話】03-3984-5515

詳しい内容はこちらから↓

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/021970.html>

●発行・問い合わせ先:豊島区生活産業課消費生活グループ TEL:03-4566-2416
.....