



「インターネット消費者トラブル」①

近年の情報通信の発展とともに、インターネット利用者の拡大・低年齢化やスマートフォンの普及に伴う様々なトラブルが急増しています。

1 インターネット通販

通販サイトで、愛用のブランド靴を注文、クレジットカードで購入した。以前から愛用しているブランドだが、今回注文した靴は履き心地も悪く偽物だった。通販サイトにメールで返品を申し出たら「不良品以外の返品・交換は受け付けておりません」と返事が来て対応してもらえなかった。

ネット通販では、イメージと違った、サイズが合わないなど購入後のトラブルが起こりがちです。訪問販売や電話での勧誘販売と違い、クーリング・オフ制度の対象にはならないため、購入前に「返品特約」を確認することが重要です。返品特約が明示されていないときは、商品を受け取ってから8日以内であれば契約を解除し返品することができます。

アドバイス

- ショップの住所・責任者氏名・電話番号・メールアドレスが表記されているか確認。表記されていないショップには注意が必要です。
- 一般に流通している価格よりも大幅に安い場合は、購入する商品が模倣品でないか十分に注意しましょう。
- ショップの評判を調べたり、取得した個人情報の扱いが適切か確認しましょう。
- 購入する前にサイトの返品特約(返品の可否・条件・送料の負担の有無など)を確認しましょう。

2 定期購入

インターネットでお試し価格500円の健康食品を注文した。一度限りだと思ったのにまた同じ商品が届いた。注文時に気づかなかったが定期購入になっているようだ。仕方なく3,000円をコンビニで支払った。次回以降は解約したい旨を事業者に連絡したいが、電話が繋がらない。どうすればよいか。

定期購入をめぐるトラブルでは、消費者の認識が「お試し」「1回だけ」でありながら実際には定期購入契約になっているという相談が多く寄せられています。

また、消費者が解約しようとしたところ、事業者から定期購入期間内は解約できないと拒否されるケースも多くみられます。商品を注文する前には「定期購入期間内に解約が可能かどうか」「解約の申し出先や方法(電話やメール等)」等も確認しておきましょう。定期購入と気づかずに契約してしまった、解約したいが方法が分からない、事業者からの請求に納得できない等、不安に思うことやトラブルが生じた場合には、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

アドバイス

- 契約内容や解約条件を確認しましょう。広告上における契約内容や解約条件についての表示の有無、表示がある場合はその内容を確認したうえで契約するかどうかを慎重に判断することがトラブルにならないためのポイントです。
- 「お試し(価格)」「初回〇円」「送料のみ」等と表示されていても、複数月の継続購入等といった定期購入が条件となっている場合があります。商品を注文する前に定期購入になっていないか等、契約内容をしっかり確認しましょう。



「インターネット 消費者トラブル」②

3 ワンクリック請求

スマホで無料の動画サイトを検索し、出てきたアダルトサイトにアクセスした。「18歳以上」の認証ボタンを押すとカメラのシャッター音が鳴り登録完了となり、3日以内に9万円を支払うようにと表示され、画面から消えなくなった。あわててサイトに記載されている連絡先に電話をかけたところ、「支払わないと退会できない」と言われた。

契約の申込や承諾の意思表示をせず、画像をクリックしただけでいきなり料金を請求されるケースはほぼワンクリック請求です。「払わなければ法的手段に訴える」等の脅迫まがいな表示や振込期限のカウントダウンが表示される場合もありますが、契約は成立していないので料金を支払う必要はありません。

画面に請求画面が張り付いた場合の対処法は、独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) のホームページ (<https://www.ipa.go.jp>) を参考にしてください。

アドバイス

- 不用意にアダルトサイトにアクセスしないようにしましょう。
- 「誤作動・解約はこちら」という表示が出ていても、慌てて操作したり、業者に連絡しないことが大切です。連絡すると電話番号やメールアドレスなどの個人情報が相手に伝わってしまいます。
- 詐欺サイト等では閲覧中にカメラのシャッター音を鳴らす手口がありますが、実際にカメラが作動しているわけではありませんので、落ち着いて対処しましょう。

4 架空請求メール

携帯電話やスマートフォンのメールに見覚えのない有料サイトの利用料金の請求メールが来た。「情報サイトの無料期間が過ぎても退会処理がされていない。登録料・延滞料が発生しているので早く連絡するように」との記載があった。間違えて送ってきたのではないかと電話して確認してみようかと思う。

身に覚えもなく、情報サイトに登録もしていなければ、請求があっても支払う必要はありません。また、自分から連絡し個人情報などを知らせないようにしましょう。このような架空請求があった場合は、証拠メールは保存し、警察や消費生活センターに相談しましょう。最近では請求手段も、電子メールやSMS・郵便・電話など、いろいろな手段が使われています。「入金がない場合には自宅、勤務先・学校へ回収に向く」「支払わないと給与を差し押さえる」「裁判所から回収に行く」など、不安をあおる文言が使われているケースがほとんどです。

何度も電子メール等で架空請求が届くような場合はご利用のプロバイダーの迷惑メールに関する情報を確認し、携帯電話会社の「迷惑メール撃退サービス」を利用してブロックしましょう。

アドバイス

- 見覚えのない「有料サイト利用料金」「デジタルコンテンツ利用料」「出会い系サイト利用料」「総合情報サイト登録料」などの名目で請求が届いたら注意しましょう。請求者は、公的機関を名乗ったり、サイトの運営会社・通信会社・弁護士や司法書士事務所、調査会社を名乗ったりするなど様々です。
- 最近では、実在する公的機関によく似た名称や中央省庁の名称・公益法人等を名乗るケースも確認されていますので注意しましょう。