

芳賀地区消費生活センターだより 第24号

相談電話 **0285-81-3881** 平日9時～12時 13時～16時

土日祝日の相談は、消費者ホットライン局番なしの**188**（いやや）をご利用ください
所在地 〒321-4293 益子町益子2030番地 益子町役場敷地内



ネット通信販売のトラブル事例集

お買い得と思い、ネットで購入した商品が「模倣品」「粗悪品」「違うもの」だった。

注文前に必ず以下を確認してください。トラブルを減らせます。

- ・サイト上の**日本語の表記や文法がおかしい**。
- ・ブランド、メーカー品の価格が**不自然に安く**（半値に近い）販売されている。
- ・サイト上に事業者の**連絡先（電話番号・URL）が記載されていない**。
- ・キャンセル、返品、返金の**規約やルールの記載がない**。返品を受け付けていない。
- ・支払い方法が代引きしか選択出来ない。



「お試し価格で安い」と購入した商品が自動的に定期購入の申込みになっており、2回目の商品と高額な請求が送られてきた。

定期購入の契約に切り替わっていないか判断するためには、申込み前に「**最終確認画面**」をよく確認することが必要です。「**最終確認画面**」では、今回の価格が**定期購入を条件**としたものではないか、**支払い総額**がいくらか、必ず確認をしてください。さらに、お届け予定日や利用規約を確認して、返品・交換方法などを事前に知っておくようにしましょう。また、後で確認できるようにスクリーンショットを撮っておくことをお勧めします。

「**最終確認画面**」が表示されないまま申込みが完了してしまった場合は、不審なサイトなので消費生活センターにすぐ相談してください。

商品を購入するために通販サイトの申し込み欄に個人情報（氏名・住所・電話番号など）を入力したが、購入を思いとどまり、送信前にサイトから退出した。業者に送信していないので申し込みしてないと思ったが、後日商品が送られてきた。

広告やサイトで気に入った商品の購入を迷ったために、申し込みの途中でサイトから退出したのだと思いますが、悪質なサイトでは、**個人情報の入力**をただだけで、「申し込みをした」と言って商品を送りつけてくる場合があります。業者のサイト上で個人情報を入力するため、送信しないでサイトから退出しても**情報が業者側に残り**、このようなトラブルになります。うかつに**個人情報を入力しない**ようにしましょう。

ネット広告上で「今から1時間以内に申し込んだ方は割引価格」とタイムセールを思わせるような残り時間のカウントダウンを目にして、焦って商品を購入してしまった。後日、同じサイトを見たところ、タイムセールはいつでも開催しているものだった。

通販サイトの申し込みは、時間があるときにサイトの口コミなどを調べて読んでから、申し込みを考えるようにしましょう。焦っている時は、判断が鈍ります。それを業者は狙っているので、**タイムセール**のような販売方法には注意が必要です。



「今なら3か月無料で視聴できます。」というネット広告を見て、動画のサブスクの契約をした。いつの間にか無料期間が過ぎて、有料期間に入り、業者から請求がきた。

サブスク（「サブスクリプション」の略。月額定額制のサービスのことを指します。）は、業者から無料期間の終了を知らせる連絡が無いまま**自動的に有料期間に移行**する場合があります。申し込み日などを控えておき、いつから有料期間に移行するのか、把握するようにしましょう。

無料期間中だけ利用したい場合は、申し込みの前に規約を確認して、中途解約時の方法やどんな違約金が発生するのかを調べておくようにすることが大切です。

水洗トイレが詰まり、急いで直してもらおうと思い、ネット広告で「水のトラブル早期解決」や「排水管のつまり、高圧洗浄が3千円から」と記載があった業者に連絡した。排水管の様子を見てもらうと、「排水管の詰まりは高圧洗浄して、それでダメなら便座の交換をすることになる。」と言われ、工事後に50万円の請求をされた。現金ですぐ支払えば、いくらか割引くと言われたので、お金をコンビニで引き出して全額支払った。

低価格を強調した広告を見て、排水管の高圧洗浄を依頼したところ、業者から更なる点検や交換工事を勧誘され、高額な費用を請求されるトラブルが発生しています。ネット広告上では最低料金だけを記載して、**低価格**で工事が終わるように装う業者もいます。

実際に、見積りが想定外に高額だったものの、自分で業者を手配したため、仕方なく工事を依頼し、**高額な代金**を支払う事例があります。修理や点検は、地域の工務店や業者の情報を日頃から集めておき、いざという時に依頼できるように心がけましょう。



ネット広告でステマと呼ばれる「ステルス（隠した）マーケティング（宣伝）」の広告活動をしているものがあります。それは、広告主から商品の提供を受けたり、報酬をもらったりして、ネット上の口コミやレビューに良い評価を書いて宣伝し、広告と分からないように商品紹介することです。

現在の**ネット広告**は、広告であることを**認識させる表示**をサイト上に記載することが義務になっています。表示がない場合は、景品表示法（2023年10月1日施行）の規制対象になります。ステマの情報には注意したいものです。

携帯電話に「利用料金の未払い金があります。支払い期限が切れた利用料金について、詳しくはこちら」とURL付きのSMS（ショートメール）が届いた。未払いの心当たりがないので、URLにアクセスして内容を確認した。住所・氏名・電話番号を入力する画面が表示されたので、自分の情報を入力すると、携帯電話に電話がかかってきた。そして、聞いたことのないアプリの利用料金を30万円請求された。

実在の事業者を装う偽SMSで、宅配業者、携帯電話会社、大手通販サイト、クレジット会社、銀行等を騙るものです。心当たりがない「SMS上のURLはアクセスしない」のが原則です。

不安な場合は、事業者の**公式サイト**や**公式アプリ**から**真偽を確認**することが大切です。

ネットで色々なサイトを見ていると、「アダルト情報を無料で見ることができる」という広告が表示された。「18歳以上」のボタンをクリックしたところ、「登録ありがとうございました。間違えてボタンを押された方はこちらに連絡してください。」と携帯電話番号が記載されたページに偏移した。慌てて電話をかけると、「解約料として、30万円を支払ってください。」と言われた。

これは**ワンクリック詐欺**と呼ばれるもので、業者から「後から返金するので、一旦30万円を支払って欲しい。」と言われる場合もあります。決して支払いはしないでください。ネットでの申込みは、必ず申込画面があり、「**最終確認画面**」が表示された後に申込みが完了します。また、再び電話がかかってきても電話に出ないでください。

万が一不審なサイトにアクセスしてしまった場合は、一時的な対処方法として携帯電話を機内モードにしたり、電源を切るなどの初期対応を行った後、芳賀地区消費生活センターへご相談ください。



ブランド品の靴を定価の半値で販売しているサイトを見つけ、申込み後に代金を業者の指定した口座に振り込んだ。後日業者から連絡が来て、「欠品のため、代金を電子マネーで返金する。○○payのアプリを登録して番号を知らせて欲しい。」と言われた。指示通りにアプリを操作したら、返金されるどころか業者に送金していた。

これは詐欺の手口の一つです。見分けるためには、申込み前にサイト上で事業者名や住所・連絡先などを確認しましょう。**代金の振込口座名が個人名義**の場合は、怪しいサイトを疑ってください。また、○○Payには送金機能があるので、**業者の指示通り**に操作するのは危険です。

ネット広告で見かけた『かかとの角質を取り除く医薬品』の定期購入を代金後払いで注文した。一か月後に商品が届いたが、届くのが遅かったため、既に他の商品を購入し利用していた。そのため、電話で返品と解約希望を伝えると、「返品は、発送の10日前までに連絡してもらわなければ対応出来ない。次回分も本日発送済みなんで、商品が届いたら代金を支払ってほしい。」と言われた。



通信販売での医薬品の定期購入の相談が全国で急増しています。一般用医薬品は、薬局等の店頭以外にインターネットでも購入できるため、容易に購入が可能です。通信販売による定期購入契約では、消費者が返品や解約を希望する場合、販売事業者が販売サイトで表示している条件に従うこととなりますが、定期購入であることや返品、解約条件等の表示が分かりにくいことがありますので、注意が必要です。

デジタル社会における市民の知恵！

デジタルウォレット＝電子的な財布

スマートフォンのアプリには便利なものがたくさんありますが、キャッシュレス決済や送金などの支払い機能を中心とするアプリをお財布に見立てて「ウォレット」と呼ぶことがあります。



ウォレットの明確な定義はありませんが、キャッシュレスで様々な支払いに利用できるコード決済や、スマートフォンの端末上に複数のクレジットカード、電子マネー等を設定し、店頭でタッチ決済として利用できるサービスなどが代表例です。これらのウォレットには、キャッシュレス決済だけでなく様々な会員証や飛行機のチケットなども登録（保管）できるようになっています。

デジタルウォレットの注意事項

スマートフォンに標準装備されているデジタルウォレットを利用するには、お使いのスマートフォンからユーザー登録（アカウント設定）が必要です。

次に、ウォレットに入りたいクレジットカードや電子マネー、交通乗車券などのアカウントを個別に設定する必要があります。また、他のウォレットアプリを利用するときも、アプリのアカウントに加え、ウォレット上の管理したいサービスのアカウントなどの複数のアカウント設定が必要です。



セキュリティ対策

アカウントの認証に必要なID・パスワードの管理をしっかりと行うことが極めて重要です。パスワードは、より強固なもの（例えば、大小文字の英字と数字や記号を混在させた10文字以上のパスワードを作成する）を設定しましょう。

PASSWORD...



他のサービスとのパスワードの使いまわしは絶対に止めてください。パスワードを使いまわしていると、1つのサービスでサイバー攻撃等による漏えいがあった時、他のサービスも不正利用される恐れがあります。



また、スマートフォンの紛失や盗難に備え、生体認証や2段階認証等を設定しましょう。セキュリティ強化のために、アプリ等は常に最新の状態にアップデートしましょう。デジタルウォレットのID・パスワードが他人に知られるということは、お財布を他人に渡してしまうことと同じです。

消費生活のトラブル（悪質商法、契約トラブル、製品事故等）は、**芳賀地区消費生活センター**へご相談ください。

益子町益子2030 益子町役場敷地内 ☎0285 (81) 3881