

# 「私は大丈夫！」 その気持ちは落とし穴！！

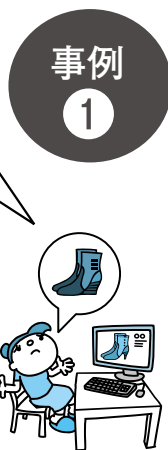
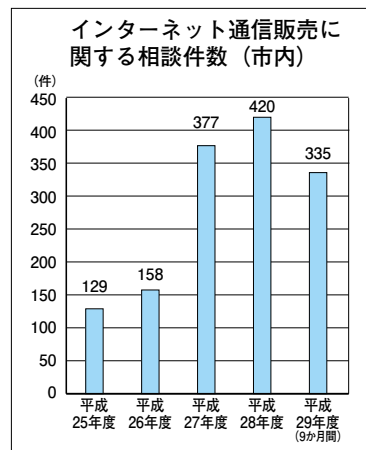


今回は、富士市消費生活センターに相談件数が多いトラブルの事例と対策を紹介します。  
皆さんも、さまざまな消費生活トラブルにご注意ください！

問い合わせ／市民安全課 ☎55-2750 FAX51-0367

## インターネット 通信販売の場合

多くの人がパソコンやスマートフォン、タブレット端末を利用してきます。情報入手や買物ができるなど便利な一方、ここ数年で、「商品がにせもの」「返品・返金ができない」「商品未着」というトラブルに遭う人がふえています。



**事例 1**  
インターネットで、最安値のウェブサイトを検索し、有名ブランドのブーツを申し込んだ。指定口座に代金を振り込み商品が届いたが、ブランド名のつづりが違う「にせもの」だった。業者の住所・電話番号がウェブサイトに記されていないため、メールで問い合わせたが返信がない。

## 対策



**「販売業者の連絡手段を確認する」**  
販売業者の名称・住所・電話番号の確認をしましょう。メールアドレスのみでは、返信がない場合、連絡手段が断たれます。

**「返品条件は必ず確認を」**  
初回限定500円のサブプリメントの申し込みが、実は定期購入が条件だったため、途中解約ができない事例もあります。通信販売は、基本的にクーリングオフがないため、事前に返品条件（返金特約）などを確認しましょう。

**「不自然な日本語に要注意！」**  
ウェブサイトが日本語表示でも、機械翻訳のような不自然な場合は注意が必要です。海外の業者とトラブルが発生した場合、言葉・法律・習慣などが異なるため解決が難しくなります。

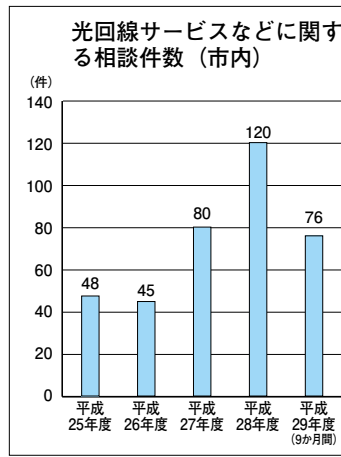
**「不適切な商品は「にせもの」かも！」**  
ブランド品を偽造したコピー商品を国内に持ち込むことは、関税法で禁止されています。正規販売店の価格より著しく安い場合は、コピー商品の可能性を疑ってください。

**「契約は慎重に！」**  
フリーマーケットのアプリなど、個人間で売買することは、特定商取引法などの対象にはならず、消費者として保護されません。値段だけで購入せず、契約は慎重にしましょう。

## 光回線を契約する場合

通信業者間の競争に加え、NTTが光回線サービスの卸売を開始したことで参入業者がふえ、トラブルの増加につながっていると考えられます。

また、契約時の説明不足なども問題となっており、「ほかの業者と契約したことに気づかず、料金を二重払いしていた」「通信料金は安くなったが、不要なオプションをつけられ、高額になった」などのトラブルが起きています。



### 事例 2



電話勧誘で、「インターネット環境を変えずに光回線料金が安くなる」と言われ、申し込んだ。単なるプラン変更だと思っていたが、届いた契約書を見ると、ほかの業者との契約だった。

## 対策



「契約内容をしっかりと確認しよう」

確認しよう

光回線を契約する際のトラブルが多発していることから、平成28年度に電気通信事業法が改正され、消費者保護ルールが導入されました。

改正ポイントを確認し、光回線を契約するときにトラブルが起こらないよう心がけましょう。

### 改正ポイント

#### (1) 説明義務の充実

- ・契約者が理解できるような説明をする

#### (2) 契約書面交付義務

- ・契約更新時期を事前に通知する
- ・契約内容を明らかにした書面を交付する

#### (3) 初期契約解除制度

- ・契約書面の受領日を起点に、8日間は、消費者の都合で解約できる

※全てのトラブルが法律で解決できるわけではありません。契約をする前に、もう一度その内容を確認してください。

## 架空請求の場合

メールやはがき、電話による架空請求に関する相談は、平成28年度が172件だったのに対し、平成29年度は9か月で478件と急増しています。

市内では、はがきによる架空請求が、「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」などという件名で、「民事訴訟管理センター」や「民事訴訟告知センター」などの団体をかたって届けられている事例が、多数報告されています。

### 事例 3



携帯電話やスマートフォンに「有料動画料金が未納なので、本月中に連絡しないと法的手続をとる」というSMSが届いた。身に覚えがないが不安になって電話をかけたところ、「過去に登録していた有料サイトを退会していないため、未納料金が発生している」と言われた。「コンビニエンスストアでプリペイドカードを購入し、番号を伝えることで支払うよう求められた。」

※SMS：ショートメッセージサービスのこと。携帯電話などで、比較的少ない文字数の文章を送受信できるサービス。

(出典：大辞林)

## 対策



「架空請求は無視をする！」

SMSやメール、はがきなどで不安をあおる架空請求通知を送りつけて料金をだまし取る手口です。対応方法は、相手業者に連絡をとらず無視をすることです。

「プリペイドカードを買ってきて」は全てが詐欺です！

購入金額分の電子マネーを業者がだまし取る手口です。連絡をとらず、無視をしてください。

### 富士市消費生活センターに相談を

消費生活の困り事や、契約・解約などの苦情相談を専門の相談員が受け付けています。直接または電話・FAXでご相談ください。

また、悪質商家からの被害を未然に防ぐため、お住まいの地域や企業・学校などに出向いて、出前講座を行っています。

受付時間／月～金曜日 9～16時

(年末年始、祝日は除く)

相談先／富士市消費生活センター

(市役所3階北側)

☎(55)2756 ☎(53)2860