
■ 最近の相談事例から

アイネスに最近寄せられた消費者トラブルについて、ご紹介します。

このような事例で実際にトラブルにあたり、不安を感じたりした場合には、お住まいの市町村の消費生活相談窓口やアイネスにご相談下さい。

1 ショートメール等による架空請求

アダルトサイトを見ていないのに、料金請求がショートメール等のSMSメールであった。どうしたらよいかとの相談が、多く寄せられています。

〈料金請求メール文例〉 「アダルト動画サイトの未納料金がございます。本日連絡いただけませんと、法的措置を取ります。
（連絡先電話番号） ○○料金未納センター」

〈なぜメールが届いたの？〉

- ◆ 電話番号宛てに送信されるショートメール等で請求されたことから、個人情報 leaked のではと心配になり、業者に問い合わせの電話をしがちです。
- ◆ 実際には、無作為に選んだ電話番号宛てに、同一文面のメールを自動送信するソフトによるもので、このソフトを使って業者が大量に発信したメールが届いたと考えられます。

【アドバイス】

- 架空請求には、「あわてて支払わない」、「業者に連絡しない」ことが大切です。
- 業者に連絡してはいけません。料金を支払うことを強要されたり、住所や勤務先などの個人情報を聞き出されたりするおそれがあります。
- 架空請求について詳しくは 【国民生活センター】
…http://www.kokusen.go.jp/soudan_topics/data/kakuseikyuu.html
- 画面にアダルトサイトの請求画面が出て消えないなど、インターネットや情報端末の利用に伴うトラブルについては、「[消費者ネットトラブル相談窓口](#)」にご相談ください。
…http://www.hyper.or.jp/staticpages/index.php/net_trouble

2 ニュースや事件に便乗した詐欺的勧誘

話題性のあるニュースや事件に便乗した詐欺的勧誘のトラブルが後を絶ちません。

〈事例1〉 [大規模太陽光発電所建設のための私募債を募集](#)しているとの電話を信用し、数回に分けて数百万円を集金にきた業者に渡したところ、連絡がとれなくなった。

〈事例2〉証券会社から「iPS細胞を手掛けるA社の株を買う権利に当選した」と電話があったが、断った。すぐにA社から「1千万円分の株の購入ありがとうございます」と電話が入ったので「買ってない」と言うと「すでに名義を貸したことになって購入されている。権利証等を送る」と言われた。再度断ったところ、数日後にA社から「解約には数百万円かかる。立て替えてくれれば、あとで返金する」と言われたため、「返金されるなら」と宅配便で現金を送った。

〈なぜお金を払うことに?〉

- ◆iPS細胞や東京オリンピック、企業の個人情報漏えいなど現在話題となっている出来事を悪用して近づき、複数の業者が役回りを分担して消費者をだまそうとします。
- ◆高齢者の親切心や同情心につけこんで、言葉巧みに購入させようとしています。
- ◆購入を断ると「名義だけでも貸して欲しい」などと依頼されて、了解すると、その後、名義貸しは法律違反なのでその解消にお金がいるなどの理由で、又は、脅迫めいた口調で、お金を振り込ませようとするものです。

【アドバイス】

- 「代わりに申し込んで」、「名義を貸して」、「あなたの名前で買った」、「裁判を起こす」、「レターパックや宅配便でお金を送って」、「今日が期限」などの言葉は詐欺のキーワードです。相手にせず、すぐに電話を切ってください。
- 業者の話の内容や送付されるパンフレットは非常に巧妙にできており、信ぴょう性があるように思われますが、絶対にお金を払ってはいけません。一度お金を払ってしまうと、取り戻すことは極めて困難です。
- 少しでも不安を感じたら、お金を払う前に、お住まいの市町村やアイネスにご相談ください。
- 詳しくは 【国民生活センター】

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20140911_2.html

3 海外ブランド品などの通信販売トラブル

インターネット通販については、スニーカーやバッグなどの海外ブランド品に関する相談もあいかわらず続いています。最近では、バイク部品やエンジンオイルなど対象商品の範囲も広がっています。

〈相談事例〉 ネット通販で申し込んだが、…

- ・代金を振り込んだのに、商品が届かない。
- ・開封したら壊れていた。すぐに壊れた。
- ・縫製が粗雑で、模倣品のようだ。
- ・連絡先の電話番号が記載されておらず、連絡できない。
- ・メールをしても、連絡がない。メールの日本語がおかしい。

〈なぜトラブルに?〉

- ◆ 購入時に、検索サイトで商品名を直接に入力して検索したことから、表示されたサイトを海外の悪質サイトとは思わずに注文して代金を振り込み、トラブルに遭ったケースがほとんどです。
- ◆ 国内のインターネットモールでは、サイト運営者で出展店舗の審査を行っているのに対して、検索サイトで商品名を検索した場合の検索結果には、正規販売店に混ざって、模倣品を販売する海外の悪質なウェブサイトが表示されることがあります。
- ◆ これらのサイトの中には、正規販売店によく似せたサイトも出現しています。また、日本語で表記されていることから、海外の悪質サイトとは気づかずに注文しがちです。

【アドバイス】

- 海外から購入した商品に関するトラブルの相談窓口として消費者庁越境消費者センターが設けられています。 <http://www.cb-ccj.caa.go.jp/>
- ただ、海外の悪質サイトの場合は、連絡先が実在しなかったり、連絡が取れても日本語が通じない場合がほとんどです。海外の悪質通販サイトに注文しないことが大切です。
- 販売会社が国内の場合でも、インターネットを含めて通信販売にはクーリング・オフの制度はありません。慎重に検討して購入することが大切です。
- 国内の販売会社での商品の返品や交換は、販売会社の定めた返品規約に従った対応が行われます。これに納得できない場合は、更に販売会社と個別に交渉することになります。
- 加えて国内の場合は、インターネットモールの運営会社やカードを利用した場合はカード会社とも交渉が可能な場合もありますので、お困りの場合は市町村の相談窓口やアイネスにご相談下さい。

【海外悪質サイトの見抜き方】

- ※ 運営者の氏名、住所、電話番号の記載なし…連絡手段がメールのみは危険
- ※ 正規販売店の販売価格より極端な値引き
- ※ 日本語の表現が不自然 …「三日か五日届けます」など機械翻訳のようなおかしい文章
- ※ 支払方法が銀行振込のみ …クレジットカードが利用できないことが多い

☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://cms.ncsv.pref.oita.jp/site/seihinanzen/mailmaga.html>

☆ **Facebook**で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

★ Facebookに登録していなくても、見るができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口
に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 消費者ホットライン：0570-064-370 》

☆ 大分県の消費生活相談窓口 ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ **消費生活等相談**（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：**097-534-0999**

◇ **消費生活特別相談**

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：**097-534-0999**

◇ **食品表示110番**（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- ・ 相談電話：**097-536-5000**

☆ メルマガ登録者を募集しています！

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp