



ネット通販でトラブル急増！

インターネット通販で「初回無料」「お試し価格」だから、試してみようと思ったことはありませんか？ ちょっと待ってください。その申し込み、要注意です！ 1回きりのお試しのつもりで購入したら、実際には違ったというトラブルが急増しています。どんなサイトに注意をし、何を確認すべきなのかポイントを紹介します。

1 「お試し」のつもりが定期購入に？

「健康に良い」「ダイエット効果あり」「バスタアップ効果あり」や「有名女優も使用」とうたう健康食品や化粧品の広告を見て、商品を通常価格より安い価格で購入したら、複数回の購入が条件の定期購入契約だったというトラブルが増えています。「お試し」「1回だけ」のつもりが、実際には、定期購入契約になっていて注文した覚えがないのに2回目が届いた、途中で解約できない、そもそも電話が繋がらないなどという事例が多くあります。ネット通販を利用する際は、次のようなウェブサイトには、特に注意しましょう。

■問題のあるサイト



契約内容や条件などが商品の効果を紹介する表示から離れた場所にあったり文字が小さかったりする



初回分の数量と金額だけしか表示されない
支払の総額や期間中に届く数量が表示されない

契約内容や条件などの表示が小さかったりリンク先でないと確認できなかったりする



販売サイトへは、SNSの動画広告等から誘導されるケースが多く、効能や低価格が強調されています。しかし、低価格で購入するための条件が定期購入である

にもかかわらず、小さい文字で書かれていたり、何度も画面をスクロールしないと表示されなかったりして、契約の内容を見落としやすい構成になっています。

申し込みの最終確認画面では、初回分の商品価格のみが表示され、支払いの総額などが最終確認画面に表示されていなかったり、目立たなかったりするケースなどがあります。また、解約・返品に関する条件が、字が小さかったり、ページ内の見つけにくい場所にあるリンク先にしか記載されていなかったり、そもそもリンクの表示がなかったりします。

■定期購入トラブルの事例

事例 1

お試しの1回切りのつもりで注文したが定期購入が条件だった

動画投稿サイトで「ダイエット効果のあるサプリメント、お試し 500 円」と広告に書いてあったので注文をした。初回の商品を受け取ってから1か月ほど過ぎたころ、また同じ商品が届き、商品代金約 6,500 円の請求書が同梱されていた。1回切りのお試しの購入のつもりで、定期購入が条件とは思わず注文したので、驚いて事業者に問い合わせると、「5回の商品購入が条件の契約だ」と言われた。注文した際の申し込み最終確認画面にも高額な金額や定期購入が条件とも記載されていなかった。こんな高額になるなら注文しなかった。

事例 2

事業者に電話がつながらず解約できない

インターネットで検索して見つけた化粧クリームを注文した。初回は約 2,000 円、2回目からは約 4,000 円で、いつでも解約できると記載してあった。初回の商品が届き使ってみたが、これ以上は必要ないと思い、事業者に解約を申し出るため電話をかけた。



ところが、1日に何度も、何日間も電話をかけても回線が混みあっていてつながらない。解約は次回の商品発送の10日前までに電話で申し出なければいけないとなっているが、電話がつながらないうちに時間が経過してしまう。

2 「お試し」に申し込む前に注意する事は？

インターネット通販は、訪問販売や電話勧誘のような不意打ち性がないため、契約を解除できる「クーリング・オフ」がありません。

申し込む際は、商品や取引条件を慎重に確認しましょう。

- 1回限りの購入か？ 継続的な購入か？
- 継続的な購入の場合、回数が定められているか？
- 支払う総額はいくらか？
- 解約や返品が可能か？
- 解約や返品ができる場合はどんな条件か？

販売サイトや申込みの最終確認画面のスクリーンショットを撮り、契約条件を残しましょう。ウェブサイトの場合、注文後に条件等が変更され、契約した当時の条件が確認できなくなる可能性があります。事業者と電話がつながらなくても、曜日や時間を変えて、つながるまで架電しましょう。メールでも連絡しておきましょう。連絡した証拠として、電話、メール、FAX等の記録も残しておきましょう。

消費者トラブル
ひとりで悩まずすぐ相談
消費者ホットライン

イヤヤ
☎188



消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン

参考資料

政府広報オンライン

<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/202012/2.html>

国民生活センター

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200917_2.html

▶消費者へのアドバイス

- 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。事前に返品・解約の条件や販売事業者の連絡先を確認しましょう
- お金や個人情報の詐取等を目的とした詐欺的な通販サイトもあります。少しでも怪しいと思ったら利用しないようにしましょう
- 「お試し」のはずが、高額な料金を請求されたという相談が寄せられています。注文前に定期購入の契約になっていないか確認しましょう
- 未成年者のインターネットトラブルは、家族など周りの保護者が目を配って防ぎましょう
- 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合、また「怪しいな？」と思ったら、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう



相談員コラム

3月に、無料通信アプリの利用者の個人情報データが、システム管理を委託している中国の会社からアクセス可能な状態にあったことや、投稿した画像や動画データなどが韓国のサーバーで保管されていたことが判明してニュースになりました。中国は、「国家情報法」で自国民に情報活動の協力を求めることができるわけですが、この事への対応ができていなかったという社長のコメントにびっくりされた方も多いのではないのでしょうか。日本の情報セキュリティレベルって、そんな程度なの？と感じました。

さらに、この無料通信アプリを使って、行政の申請業務を受け付けている自治体が多いことにもびっくりした次第です。すでに公共の通信インフラになっている点で、改めて行政機関としては、個人情報の保護に神経を使うべきだと感じます。無料通信アプリとして、本邦において一人勝ちの当該企業が、ユーザーに知らせることなく個人情報を危険に晒していたことに、4月、総務省や個人情報保護委員会から行政指導が入りましたが、個人の消費者としては何とも無力感を感じてしまいます。

商品購入・契約などの
トラブルでお困りの
区民の皆様のために

消費生活
相談室

電話番号 03-5273-3830

所在地 新宿区新宿5-18-21 新宿区役所 第二分庁舎3階

相談日 月～金曜日(祝日等を除く)

▶電話相談=午前9時～午後5時 ▶来所相談=午前9時～午後4時30分

※新型コロナウイルスの感染症の状況によっては、来所相談を休止している場合がありますので、事前に、お問い合わせください。

高齢者の身元保証・サポートサービス

消費生活相談

Q&A

長寿社会になって、一人暮らしの高齢者が増えてきています。「おひとり様」などという言葉も出現し、著名な社会学者の書籍がベストセラーになっているとのこと。誰もが、いずれ病気になったり認知症などになったらどうしようと考え、いざという時に頼れる者がいない場合はどうしたらいいのか、と悩みます。今回は、そんな「おひとり様」問題の中からQ&Aを取り上げました。

Q

自分は高齢で、一人暮らしをしている。最近、だんだん体力にも自信がなくなってきており、病院へ入院する際や、老人ホームへの入居などを考えた時に、身元保証人がいないことに不安を感じている。民間で身元保証サービスをしている事業者があるようだが、新聞で、独り身の高齢者と不明瞭な契約を結ぶ法人もあり、訴訟になったような記事を読んだ。消費生活センターにはどのような苦情が入っているのか。どうやって事業者を選べばよいだろうか。
(70代 男性)



A

高齢者の身元保証・サポートサービスに関して、全国の消費生活センターには、数としては多くはないものの、「内容がよくわからないまま高額な契約をした」「約束した安否確認サービスが提供されない」「死後事務を依頼したら早く預託金を払えと言われたが、詳細な説明がない」などといった相談が寄せられています。

高齢者の身元保証・サポートサービスというのは、単に身元の保証だけでなく、日常生活の支援サービス(暮らしの中での手伝いや安否確認、緊急時の対応等)や、死後の事務(亡くなった時の引き取り、入院、入所費用の清算、葬儀の執行、遺品整理等)を含んだサポートとなっているケースが多いようです。

相談者が読んだ新聞には、死後の葬儀代行の契約をしたうえで、契約者の預貯金を、代行するNPO法人に譲渡する契約になっていたことで訴訟になり、譲渡契約は無効の判断がされたという記事がありました。契約する当事者が十分に契約内容について理解する必要があるのは当然ですが、契約者が高齢者ですから、確かな理解と納得に基づく、契約者に本当に必要な契約であるかどうかは、特に法規制があるサービス分野ではないだけに、何かしらのチェック機能が欲しいところです。

なお、身元保証・サポートサービスですが、今後こうしたサービスへの需要が一層高まっていくことが見込まれるとして、消費者被害を防止する観点から、国においても内閣府の消費者委員会で議論されています。厚生労働省は、関係部局、管下の医療機関に対し、身寄りのない人の入院について身元保証人がいないことのみを理由に入院を拒否することがないように、と通知をしています。老人ホーム、介護施設は、身元保証人が必要という施設と必要としない施設があるので、下調べが必要です。

また、元気なうちに後見人を選定し、財産管理や、身上監護に関する事務を委託する任意後見制度を利用する方法もあります。後見人は、身元保証人にはなれませんが、任意後見契約があれば、身元保証人が不要となる施設もあるようです。

高齢者の身元保証・サポートサービスを利用するときには、以下の4つのチェックが重要です。

- ①自分は何をしてほしいのかの要望の整理
- ②サービスにかかる費用の算定と支払い能力の見極め
- ③事業者のサービス内容の確認と明確化
- ④誰と何の契約をしているかを書面にして、万一の時に周囲の人にわかるようにしておく

一人で悩まずに、高齢者総合相談センターや消費生活センターに相談してください。