

芳賀地区消費生活センターだより

第22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



今回は、契約について考えてみましょう。

契約は、「申し込み」の意思表示と、それに対する相手の「承諾」の意思表示が合致（合意）することで成立する**法的な拘束力を持つ約束**です。契約をするかどうか、誰とどのような内容や方式で契約をするかは、法令に反しない限り、当事者が自由に決めることができます。

契約するに当たっては、必ず書面を作成する必要はなく、**口約束でも成立**します。色々なトラブルを防ぐためにも、契約内容や説明などについて書面やデータ（電磁的記録）をできるだけ残すことが大切です。

契約には、**口約束でも成立**するので、よく検討して契約する必要がありますね。契約を断るときは、「けっこうです」などあいまいな返答ではなく、「いいません」、「必要ありません」、「お断りします」などはっきりとした言葉で断る必要があります。

契約には法的な責任が伴うために、一度契約をすると、原則として**一方の都合だけで契約をやめることは出来ません**。契約の内容や条件をよく確認しましょう。



次のページからは、最近多く発生している消費トラブル事例をいくつか取り上げて、対策を紹介していこうと思います。契約トラブルで多いのが、通信販売によるものです。

通信販売のトラブルは、**偽サイト購入トラブル・初回安価の定期購入トラブル・簡単に儲かる情報商材トラブル・オンラインゲーム高額課金・ダークパターン広告の購入トラブル・ロマンスサイト詐欺・転売チケットトラブル**など色々あります。

これらは、本人の注意でトラブルを未然に防げるものがほとんどです。

事例1 偽サイト購入トラブル

日用品など様々な品物を安価で販売しているように見せた偽サイトが増えています。ブランド品は、特に要注意！

「倒産」や「在庫処分」を理由に、商品を通常価格の半値以下の金額で販売している通販サイトや広告は、**偽サイト**を疑ってください。



＜対策＞ 「偽サイトは日本語の表記が少しおかしい」とよく言われますが、最近は一見おかしい箇所がない偽サイトも増えており、判断が難しいです。

販売業者の表示が無い場合や存在しない住所の場合、支払い方法が個人口座への振込や代引きしか選択出来ない場合など、少しでも怪しいと感じたら取引はしないようにしましょう。

事例2 初回安価の定期購入トラブル

SNS上で「初回送料のみ」、「初回1000円」、「今回限り500円」と記載された商品の広告は要注意です。商品の申込確定ボタンを押す前に、**クーポン券のボタンを押すとさらに値引きになったので**、商品をお得に購入できたと思っていたら、**定期購入の契約**になっており、結果的に**高額な費用を請求されたトラブル**が起きています。

＜対策＞ 初回限定を掲げ、低価格の商品（化粧品・健康食品・ダイエットサプリ・育毛剤・歯を白くする歯磨き粉など）を販売するサイトから購入する際は、**サイトの規約を読み、返品・交換方法を確認しましょう**。販売業者の連絡先も確認し、いつでも返品・交換が出来る手段を取るようにしましょう。

また、購入しようと思い申込み画面に入力したものの、途中で気が変わりそのまま画面を閉じたつもりが、申込みが完了していた事例もありますので、個人情報の入力には注意してください。



事例3 簡単に儲かる情報商材トラブル

SNSの広告で「1日作業を数分するだけで簡単に稼ぐことが出来る」といった勧誘の言葉に誘導されて登録すると、「さらに儲かる」と勧められ、**高額なサポートコースの契約をしてしまったという詐欺**の被害が起きています。

＜対策＞ **このような簡単に儲かる話はありません**。
ネット上の口コミなどを見て、サイトを判断するといいいでしょう。



事例4 オンラインゲームの高額課金

無料オンラインゲームをプレイしていると、無料で楽しめる範囲に限りがあり、ゲーム内で特別なアイテムを手に入れるために、**有料のガチャを回さなくてはならない場合があります**。ガチャは、1回よりも10回、20回と回数が多くなるごとに1回あたりの金額が安くなりお得感があるため、いつの間にか**高額の課金**になってしまうことがあります。

＜対策＞ オンラインゲームは楽しいもの。しかし、どれくらい課金してゲームをするかは自分次第です。金額を決めて課金するように心掛けることが大切です。課金をしたい衝動を抑えるのは自分との戦いです。

子どもが遊ぶ場合、周りの大人はゲームの仕組みについて理解し、遊び方のルール（プレー時間や課金の上限）を子どもと決めておくといいいでしょう。



※ガチャとは…カプセルトイのように、ゲーム上でアイテムを抽選により取得出来る仕組みのこと。

事例5 ダークパターン広告の購入トラブル

インターネット通信販売で「この広告をみた方限定」、「12時間以内に申込んだ方には80%割引」「残り10分」など申込みまでに時間の制限をかける広告は、**ダークパターン**という商法です。

画面に表示された金額で購入するために、この時間内に申込みをしないといけないという衝動に駆られて、よく商品や業者を調べずに申込みをしてしまいます。



<対策> 通信販売は、解約・返品などはサイトの規約に沿って行うことになるため、

サイトの規約に解約料などが記載されていると、支払いが発生してしまいます。そのため、まずは騙されないように落ち着いて対応することが必要になります。「売り切れそう」とつい焦ってしまったり、よく見ないで決済してしまったりすることがないように、一呼吸置いて画面の内容を確認しましょう。解約・返品の規約を読み、本当に必要な商品なのか判断してください。

ほしい



事例6 ロマンスサイト詐欺

SNS上で「今だけ1カ月無料でお試し出来るサイトです」「あなたに合った人に必ず出会えます」「今回限り、初月無料お試しキャンペーン中」といった出会い系サイトの広告を見かけます。初回登録時に個人情報を登録させ、無料期間が終わる頃に次々と別の出会い系サイトを紹介していくことで、会費を自動更新させる**詐欺**です。



<対策> この手のサイトは海外サイトが多く、解約したくてもなかなか解約方法が分からないことがあります。

また、無料期間中のみ利用して辞めるつもりでも、次々と新しいサイトを紹介されて試うちに、最初に登録したサイトの無料期間が終わり、会費を毎月支払い続けていたという事例もあります。登録を決める前に、**ネット上の口コミなどを参考にし、サイトの規約を読み、退会方法を確認しましょう。**

事例7 転売チケットトラブル

「検索サイトで『アイドルライブ』と検索し、一番上に表示されたサイトにアクセスした。値段が少し高いような気がしたが、画面に制限時間のカウントダウンが表示されたので、慌てて購入してしまった。代金は振り込んだが、チケットが届かない。」といった**トラブル**が起きています。

<対策> 検索サイトの一番上に表示されたサイトが公式サイトとは限りません。さらに、購入時に時間制限があるものは、怪しいサイトかもしれません。

2018年に法律が制定され(2019年6月14日施行)、**特定興行入場券の要件を満たすチケットについては、不正転売を行った場合には違反者として罰せられる**ことになるので注意しましょう。特定興行入場券でやむを得ず行けなくなった場合には、**公式のリセールサービス**(チケットを希望する人に定価でチケットを再販できるサービス)を利用しましょう。



※特定興行入場券とは…

不特定又は多数の人に販売され、さらに①～③に該当するチケット(興行入場券)のこと。

①販売時に、興行主の同意のない譲渡を禁止する旨を明示し、券面等に記載しているもの

②興行の日時や場所、座席(又は入場資格者)が指定されているもの

③販売時に、購入者(又は入場資格者)の氏名と連絡先を確認する措置が講じられ、その旨を券面等に記載しているもの



最近、増えている相談を2件紹介しますので、参考にしてください。下記のような電話やメールは**詐欺**ですので、**絶対に信用しないでください**。困ったときは、芳賀地区消費生活センターに相談してください。

偽業者から電話がかかってくる

知らない番号からの電話に出ると大手電話会社を名乗り、「2時間後に電話が使えなくなります。オペレーターと話す方は1番を」という自動音声ガイダンスが流れた。

1番を押すとオペレーターに替わり、「内容を確認するので、住所・氏名・生年月日を教えてください。」と言われた。

<アドバイス>

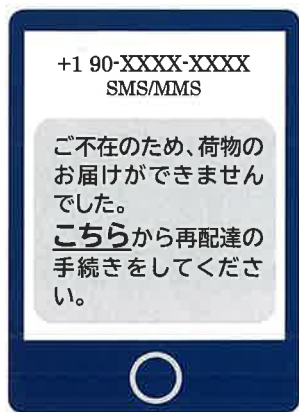
偽りの情報です。実在の業者を騙り、あなたの個人情報を取るように巧妙に仕組みられています。

電話が使えなくなると困ると慌てて、自動音声ガイダンスに従い1番を押してしまうことは絶対にしないようにし、**電話を切ってください**。

電話サービスの停止に関して、行政や大手電話会社から上記のような自動音声ガイダンスや携帯電話のSMS（ショートメッセージサービス）を用いて通知することは、決してありません。



フィッシング詐欺メール！そのメールには返答しないで



①宅配業者から「ご不在のため、荷物のお届けができませんでした。こちらから再配達の手続きをしてください。」というメールが届いた。

②クレジットカード業者から「あなたのクレジットカードが不正利用された疑いがあります。詳細はこちら」というメールが届き、「こちら」と記載された箇所がタップ出来るようになっている。

<アドバイス>

フィッシング詐欺の例です。電話トラブルと同様、実在の業者を騙り、あなたの個人情報を取るように巧妙に仕組みられています。

メール内の「こちら」は絶対にタップしないでください。

宅配業者は、**あなたの携帯電話に上記のような文章は直接送りません**。

また、クレジットカード業者も、不正利用の場合は、あなたがクレジットカード作成時に記入した電話番号にオペレーターが直接電話をかけ、確認を行うはずですが、どちらのケースも不安な場合は、業者の公式サイトから問合せして確認しましょう。

