

架空請求・ワンクリック請求

事例1〈架空請求〉

スマートフォンにウェブサイト利用料の請求メールが送られてきた。「以前に登録いただいた『総合情報ウェブサイト』から無料期間中に退会の手続きが取られていないために、登録料金と延滞料金が発生し未払となっています。そのまま放置すると、お客様の身元調査をしたうえで、回収事業者による料金回収となります」という内容である。利用した覚えがないが、記載されている電話番号に連絡したほうがいいだろうか。



事例2〈ワンクリック請求〉

パソコンを立ち上げると「無料」と表示してあるアダルトサイトのような画面が出た。画面上の「18歳以上」と書かれたボタンをクリックすると突然「登録完了」と表示が出て、「4日以内に9万円を振り込むように」と指示があった。

慌てて画面上に表示されていた退会手順用の電話番号にかけたところ、「支払わなければ退会できない」と言われた。どうしたらいいだろうか。

解説

電子メールや、SMS※1、はがき・封書などで身に覚えのない料金を請求してくる「**架空請求**」や、ウェブサイトへアクセスしたり、無料と表示しているウェブサイトを利用したりしただけで、高額な登録料を請求してくる「**ワンクリック請求**」などが横行しています。

これらの手口の特徴は、支払わないと法的措置を取るとか、自宅や職場に回収に行くなどと告げて消費者の不安をあり、急いで口座に振り込ませようとするものです。トラブルに巻き込まれたくないと思って安易に支払ってしまうと、次々と請求が繰り返されたり、他の事業者から請求されたりする被害も報告されています。

利用した覚えがなければ、一切支払わずに無視してください。利用した覚えがある場合は、そのときの状況を思い出しましょう。事例2のように、料金の表示がなく有料のウェブサイトだと思わずにクリックしたのであれば、契約が成立しているとは言えませんので、支払う必要はありません。事業者が契約の成立を主張しても、「**電子消費者契約法**※2」によって、ウェブサイト上の契約を締結する前に、事業者が消費者に対して契約内容を確認・訂正できるような処置を施していない場合は、たとえ消費者に過失があっても、契約に対して錯誤（誤解や勘違い）による無効を主張できます。

事業者を確認しようと連絡を取ると、言葉巧みに勤務先の電話番号などいろいろな個人情報を聞き出されて、さらに被害が拡大する恐れがあります。個人情報を流出させないためにも、**不審な請求に慌てて連絡を取らない**にしましょう。

ただし、スマートフォンの場合、不正なアプリによって、端末の個人情報等が事業者には伝わっている可能性があります。料金請求の電話がかかってきたり、メールが送られてきたりした場合は、着信拒否や受信拒否をしましょう。なお、裁判所からの正式な通知は、必ず「**特別送達**※3」で送られてきます。単なるはがきや封書は無視してください。不安な場合は、お住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談してください。

※1 SMS：ショートメッセージサービスの略

※2 正式名称：電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律

※3 特別送達：裁判所が訴訟に関する呼び出しをする場合や「支払督促」を送付する場合など郵便物の特殊取扱の一つ

通信販売

事例 1

インターネットで見つけたショッピングサイトで購入したスニーカーが届いた。想像していたイメージと違うので返品したいと事業者問合せをしたら、返品は一切受け付けないと言われた。本当に返品できないのか。

事例 2

「初回限定価格500円」のダイエットサプリの広告を見つけ注文した。お試しのつもりだったが、先日2回目が届いて、2回目以降は4,000円の定期購入を注文していたことになっていた。解約したい。

解説

インターネットショッピングは、**通信販売**です。**通信販売には、クーリング・オフ制度はありません**。事業者の表示した**返品特約 (P7※6)**に従うことになります。**返品に関する表示がなかった場合は、商品の受取り後8日間は、消費者が送料を負担して返品することができます**。「返品不可」とわかりやすく表示されていた場合は、返品できません。返品特約をしっかりと確認しましょう。また、事業者は、定期購入契約を締結する場合は、申込み・確認画面上に、定期購入契約である旨及び金額(支払代金の総額等)、契約期間その他の販売条件を表示する義務があります。申込み・注文する際は、これらの表示を必ず確認しましょう。このほかにも、事業者の所在地や連絡先などの情報を事前に確認しましょう。特にメールアドレスしか記載されていないようなウェブサイトでの取引は、大きなリスクがあるので注意が必要です。

電気通信サービス



事例 1

電話で事業者から「電話回線を乗り換えると安くなる」と言われ、大手通信事業者の新サービスだと勘違いして契約してしまった。契約相手が大手通信事業者とは別の事業者とわかったので、契約をやめたい。

事例 2

「接続エリア拡大中」と書かれた広告を見て店舗に行き、「スマートフォン購入と同時に複数のサービスを契約すると安くなる」と言われ、契約した。ところが、自宅でも職場でも通信状態が安定せず使いづらいので、契約をやめたい。

解説

インターネット回線などの勧誘を受けたとしてもすぐに事業者に戻事をせず、契約内容をきちんと確認しましょう。途中で契約を解除した場合、違約金が発生することがあります。価格だけでなく自分の利用環境や目的に照らして必要性を十分に検討することが大切です。また、必要がなければきっぱり断りましょう。

「電気通信事業法」では、光回線サービス等や主な携帯電話サービス等を対象に、**契約書を受け取った日から8日以内は、契約先である電気通信事業者の合意なく、消費者の申出により電気通信サービスを契約解除できます**。(初期契約解除制度)

初期契約解除制度では、電気通信サービスと一緒に販売された携帯電話などの端末の契約までは解除されず、端末費用は支払わなければなりません。

主な携帯電話サービス等のうち、総務大臣の認定を受けたものは、**電波のつながり具合が不十分な場合と、事業者による説明等が不十分な場合に限っては、消費者の申出により、携帯電話等の端末も含めて電気通信サービスが違約金なしで契約解除できる場合があり、その場合、消費者は端末費用を負担する必要がありません**。(確認措置)