

相談事例とアドバイス

【事例1】身に覚えのない請求の相談

- 大手通信事業者から「アカウント一時停止のお知らせ」とのメールが届いた。最近この大手通信事業者を利用していたので、本当に問題があったのか、迷惑メールなのか、判断できずにいる。メール記載のURLを開いたりしてはいない。どうすればいいか。
- 国の省庁を名乗る電話が自宅の固定電話にかかってきて、「こちらは〇〇省です。2時間以内に通信を切断します。オペレーターにつなぐ場合は1を押してください」と自動音声流れ、何も操作をしなかったところ、電話は切れた。固定電話はいつも留守番電話にしているが、数日前から同様の電話が数件録音されている。このようなことはあるのか。
- 携帯電話に+（プラス）から始まる知らない番号から着信があり、電話に出ると、自動音声流れ後にオペレーターと繋がりが、「未納料金がある」と説明された。会社名や氏名は一切名乗らなかった。「詳細を調べるので、生年月日と氏名をお伝えください」と言うので教えると、すぐに切電された。今後の対応は。

【消費者へのアドバイス】

- ◇ 電話で身に覚えのない未納料金を請求されても絶対に相手にせず無視してください。
- ◇ 非通知や知らない番号からの電話には出ない、かけ直さないことが、トラブル防止に効果的です。
- ◇ 不明な点がある場合は、届いたメールなどからではなく、相手方の本来の連絡先を自分で調べてから問い合わせましょう。

【事例2】副業（借金や投資）に関する相談

- 副業を検索し、「1日5千円から3万円稼げる」「簡単に稼げる」との記事を見てメッセージアプリを登録。「手出し0円でできる」「テキスト代が必要だが、稼ぎの中から支払えば良い」とのことだったので、テキストを申し込んだ。後日、メッセージアプリにテキストを送ってもらい電話で説明を受け、初めて副業の中身がFX投資と分かった。投資サポート契約の高額プランを勧められ、クレジットカードのキャッシングと消費者金融から借り入れし、総額200万円を指定口座に振り込んでしまった。

【消費者へのアドバイス】

- ◇ 「簡単にもうかる」「稼げる」などのうまい話はありません。うのみにしないようにしましょう。
- ◇ 事業者の説明を安易に信用せず、どのような作業内容なのか、どのように利益が出る仕組みなのかを自分で調べて、よく分からなければ契約しないようにしましょう。
- ◇ 借金をしてまで契約すべきものか、よく考え、断る際は「いりません」「やめます」と、きっぱり断りましょう。
- ◇ 相手と交渉するどころか連絡が取れなくなり、全く返金されないこともあります。いったん相手に支払ってしまったお金を取り戻すのはとても大変だということを、肝に命じましょう。

【事例3】通信販売での定期購入トラブルの相談

- インターネット広告を見て、安価で養毛剤が買えるとあったので注文したところ、先日2回目の商品が届いて初めて定期購入と分かり、高額な請求に驚いた。解約したい。
- SNSの広告を見て、顔のしわが取れるという化粧品を申し込んだ。1年の定期コースになっており、途中で解約するには違約金が必要と請求された。納得できない。

【消費者へのアドバイス】

- ◇ 通信販売にクーリング・オフ制度はありません。返金や解約の条件は原則、広告や画面に記載された内容が優先します。
- ◇ 注文する前に、販売サイトや最終確認画面などの表示を、しっかり確認しましょう。
- ◇ 契約条件などが記載されている画面は、後からその内容がわかるよう、スクリーンショットなどで保存しておきましょう。

困ったときはひとりで悩まず、消費生活センターなどの相談窓口にもまず相談を!!