

消費者志向NACSオンライン会議

# オンライン取引と消費者トラブル



公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）事業

2021年9月7日（火） 15：40-15：55

NACS相談室 木村嘉子



# 目次

---

- 1.NACCS相談室について
- 2.相談事例紹介
- 3.問題点と今後の課題



1

NACCS相談室について

## ウィークエンドテレホン、110番事業、ADRの三本柱

- **ウィークエンド・テレホン** 東京では日曜日、大阪では土曜日に、全国からの電話での消費者相談を実施。商品、サービスなどの契約トラブルや暮らしの疑問に対して、解決につながるアドバイスや斡旋を行っています。
- **なんでも110番** 消費者被害の多い分野のテーマを設けて、東京・大阪で実施。結果は報告書にまとめ、行政や業界団体・企業など関係各所に広く配布し、情報提供や問題点の改善に向けた提言を行っています。
- **Consumer ADR** 平成20年度に法務大臣の認証を取得し、「Consumer ADR（消費者取引裁判外紛争解決手続）」として特定商取引法に関する消費者紛争について、ADRによる解決をサポートしています。

2

## 相談事例（4事例）

## 事例1 スマホに動画サイトの料金未納とSMSが届いた

スマホに突然「会員登録している有料動画サイトの料金が未納です。至急連絡をください」「連絡なき場合は法的措置を取ります」とSMS（電話番号に届くメール）が届きました。覚えはありませんが、不安になり、連絡先電話番号に連絡をしたところ、確認のために住所、氏名、電話番号を聞かれ、教えてしまいました。

## 事例1 スマホに動画サイト料金無料とSMSが届いた

連絡せず無視しましょう。SMS等に記載されている「詳しくはこちら」等のボタンやURLなどをタップしないようにしましょう。

連絡をすると言葉巧みに個人情報などを聞き出し、それをもとに被害者（カモ）リストを作り、次の勧誘に使います。

今後同様な請求が来た場合、着信拒否、受信拒否で対応。

万一、支払ってしまった場合は、一刻も早く支払いに利用した電子マネー会社やクレジット会社等に相談しましょう。

## 事例2 ネット通販で代金を支払ったが商品が届かない

あるサイトで、人気ブランドシューズ（定価約2万円）を9800円で販売していました。事業者とメールでやり取りをして、代金を指定された個人口座へ振り込みました。「入金を確認できましたので3営業日以内に発送いたします」というメールは来ましたが、商品は届かず、メールをしましたが全く返事はありません。サイトに記載の電話番号に電話したところ、違う会社につながりました。住所を地図アプリで調べたところ、事業者はなく学校でした。

## 事例 2 注文して代金を支払ったが商品が届かない

振り込め詐欺の一種のため、まず代金は戻りません。

販売会社にもかかわらず振込先が個人口座のことはまずありません。

特定商取引法という法律で、サイトには住所・電話番号を書くことが定められています。購入前に、サイトの住所と電話番号を確認することが必要です。

### 事例3 100円のダイエットサプリを買ったら定期購入だった

中学生です。動画サイトの広告に「ダイエットサプリ お試し価格 100円」とあり、親に内緒で購入しました。商品が届きコンビニで代金100円を支払いましたが、2週間後に同じ商品が届き約1万円の請求書が入っていました。慌てて事業者に電話しましたが、「定期購入であり、2回目からは通常価格の1万円になると書いてある。次回商品発送の1週間前に手続きを取らなければキャンセルできない。2回目は払ってもらおう」と言われました。

## 事例3 100円のダイエットサプリを買ったら定期購入だった

定期購入の販売会社は法令通り表示していたと主張し、話し合いでの解決は非常に困難です。

通信販売はクーリング・オフの適用がありません。特商法で「定期購入」の場合、定期購入である旨を書かねばならず、それを離れたところに記載することは禁止されています。

ただし民法で、未成年者が親権者の承諾を得ずに小遣いの範囲を超える契約をした場合、契約を取り消せると定めています。未成年者契約の取消のハガキ等を送付することにより契約の取消が可能です。

## 事例4 副業をするはずが騙された

副業サイトで、悩み相談に乗ると月に10万円もらえるとのバイトを見つけました。登録するとすぐ男性からメッセージがきました。「無料プランではセキュリティ上メッセージに報酬の振込口座の記入ができないので、特別オプションにしてほしい」と依頼があり、サイトに確認すると、特別オプションは5万円分のポイント購入が必要と回答がありました。男性から「報酬に上乗せするので立て替えてほしい」と返答があったため電子マネーで支払いました。ところがエラーとなり振込口座番号を入力できず、サイトからやり直すよう指示され、同じことを繰り返しました。結局1週間のうちにクレジットカードと電子マネーで合計30万円も支払いましたが振込口座番号の入力はできません。騙されたので返金を希望します。

## 事例4 副業をするはずが騙された

いわゆるサクラにだまされる詐欺的商法です。サイトと男性はグルで、ポイントを購入させてお金をだまし取ることが目的。返金は、やり取りが残っているかどうかにかかっています。クレジットカードや電子マネーとサイトの間に関済代行会社が介在している場合は、関済代行会社に申し出ます。メッセージなどの「やり取り」の証拠が残っている場合には、関済代行会社を通してキャンセル手続きがされ、代金が返金されることもあります。

# 3

## 問題点と今後の課題

## 問題点と対策 事業者へ

誤解を招く表示が多い。

誤解を招かない表示を分かりやすい場所に記載すべき。

解約は電話のみという事業者があるが電話が混みあっていて通じない事業者も多い。ネット通販であれば、簡便に解約できる様々な方法を案内すべきと思われる。

## 問題点と対策 行政へ

2021年6月、特商法改正案が成立（ネガティブオプションを除き未施行）。  
「詐欺的な定期購入商法」の場合、①定期購入でないことと誤認させる表示等に対する直罰化、申込みの取消制度の創設、通信販売の契約の解除妨害の禁止等が定められた。

特商法の5年後の見直しを今から検討すべき。

現在ネット広告で廉価の水道工事の広告を見て来訪要請したら高額だったとのトラブルが散見する。ネット広告を勧誘とみなすための方策を検討してほしい。

## 問題点と対策 消費者へ

サイトに記載された表示をよく読む。特に連絡先と返品方法を確認。

安いからと飛びつかない。

うまい話はないと肝に銘じる。

トラブルに遭ったら、すぐ信頼できる人に相談する。



公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）事業