

# 暮らしの ニュース

## No.216

発行/鎌倉市共創計画部市民相談課  
電話 0467-23-3000 内線 2359

鎌倉市消費生活センター  
電話 0467-24-0077(直通)

2019.10発行

## インターネット契約トラブルについて



一般社団法人 ECネットワーク 理事 原田 由里

はじめに

### 1. ネットショッピング

- (1) 返品したい！
- (2) 定期購入はお試しから？
- (3) フリマで安く買った？

### 2. ネットサービス

- (1) オンラインゲームで高額請求！
- (2) サブスク？ 定額制の落とし穴！

### 3. 詐欺の手口を知ろう

- (1) 商品が届かない！
- (2) 突然パソコンに警告画面！
- (3) ネット上の「もうけ話」？
- (4) なりすまされた！

おわりに

## はじめに

時と場所を選ばないネットでの買い物を電子商取引といい、消費者が行う電子商取引の市場規模は、経済産業省の調査で、2018年に約18兆円とされ、毎年右肩上がりです。

また、スマホの普及や支払い手段が進化し、今やネットを通じて世界を相手に、また個人間でもモノやサービスを気軽に取引できます。音声で操作ができるAIスピーカーなどの登場で、身体に障がいがある方でもネットを利用する環境が整い始めています。

一方、ネットは匿名性が高く、世界につながっているため、法律などによる規制に限界があり、また、詐欺に遭っても犯罪に対する執行力に限界があります。ネットでトラブルに遭うと救済方法が限られてしまうこともあります。

安心してネットでの買い物を楽しむために、ネット上の契約トラブルの内容やしくみを知っておきましょう。

## 1. ネットショッピング

### (1) 返品したい！

Q ネットでワンピースを注文。確かにMサイズが届いたけどちょっとキツイ・・・。クーリング・オフは？

A 通信販売にクーリング・オフ制度はありません。返品条件を確認してから注文しよう。

ネットショッピングは通信販売の1つです。直接商品を確認できないリスクがあり、店には、返品可否や条件を定め、表示する義務があります。また、消費者が自らの意思で注文を判断することから、一方的に契約を解除することができるクーリング・オフ制度はありません。広告通りの商品が届けば、その後の返品は原則「お客様都合」となります。ネットに限らず通信販売では返品条件を必ず確認しましょう。実寸サイズの情報が必要なら、注文前に確認したほうが良いかもしれません。

届いた物が「壊れていた」「注文と違う」場合は、すぐに店に申し出ます。申し出期限が定められている場合もあり、商品が届いたら、すぐに確認しましょう。

### (2) 定期購入はお試しから？

Q 500円お試し価格のダイエットサプリを注文した。効果がないのでやめるつもりが翌月また商品が到着！店から6回の定期購入契約だから中途解約はできないと言われた。

A お試し価格は初回のみで、定期購入が条件となっていることがあります。契約内容が明記されていたか、広告を確認してみましょう。

化粧品やサプリメントなどの通信販売では、定期購入による割引販売が行われています。解約しないと契約は自動更新され、中には定期購入期間が定められていたり、1回のみのお試しと書いていても、実際は定期購入が条件となっていることもあります。

契約内容がわかりにくいサイトもあるため、ネットの通信販売では、サイト上に、2回以上継続して契約する必要があるときはその旨と、合計金額、その他の販売条件を表示するよう定められています。表示がなければ、店と中途解約を交渉してみましょう。定期購入の解約受付が電話のみの場合、連絡が取りにくいことがあります。また、化粧品やサプリなどは、自分の身体にあわない可能性もあります。初めて購入する場合は、一度にまとめ買いせず、定期購入以外の方法で入手したほうが安全かもしれません。

### \* 支払い手段をチェック！ (後払い代行)

後払いのネットショッピングは安心と思う人がいますが、最近の後払いは「後払い代行会社」が提供しており、支払先は代行会社です。店とトラブルがあっても、期日までに支払いをしないと、代行会社から催促の連絡が来ることになります。後払いを選択した人は支払先を確認

しましょう。

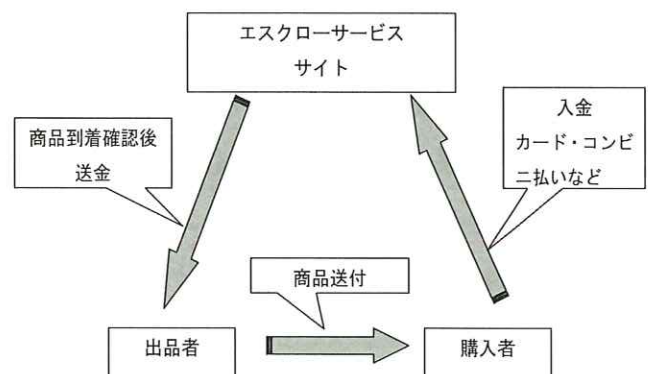
クレジットカードと同じく「後払い」は手元にお金がなくても利用できますので、計画的に利用することが大切です。

### (3) フリマで安く買った？

**Q** フリマで格安の高級ブランド財布を購入した。代金は出品者に急かされて、支払い済みであるが、偽物で売主と連絡が取れない。

**A** サイト運営会社の取引ルールを必ず守って取引しましょう。トラブルになった場合の補償制度やその適用条件は、運営会社により異なります。事前に確認しておきましょう。

フリマやオークションのサイト利用することで、個人間売買が簡単にできるようになり、身の回りの整理や終活、さらに商品に限らず、個人の持つスキルなどの売買でも注目されています。これらの個人間取引では、代金の支払いにサイト運営会社を介在すること（エスクロー）で商品未着などのトラブルを救済したり、郵送事故やコピー品などに対する独自の補償制度を設けているサイトがあります。



(4)

また届いた商品は、必ずしっかり確認して、納得したら出品者に支払い手続きをするようにしてください。取引ルールに違反すれば補償制度があっても救済されません。取引相手にそそのかされても応じてはいけません。取引ルールは守りましょう。

## 2. ネットサービス

### (1) オンラインゲームで高額請求！

Q 小学生の子どもがスマホのオンラインゲームで、多数のアイテムを購入し、高額な請求が発生したが支払いは困難である。

A 請求の全てを取消せるとは限りませんが、未成年者取消しについて消費生活センターに相談してみましょ。またスマホの設定を見直し、使い方について話し合いましょ。

オンラインゲームは「eスポーツ」などの新たな産業も生まれ注目されています。スマホなどでも手軽に遊べるオンラインゲームの多くは無料ですが、より強く、早く進めるための有料サービスが用意されています。強いアイテムは出現率が5~0.5%の有料くじ（ガチャ）により入手する方法が主流です。スマホのほか、ゲーム機でのゲームでも有料サービスがあります。

子どもがアイテム欲しさに、親のクレ

ジットカードを無断で使用することもあります。カードの管理責任は親にあります。また依存症にならないよう、ゲームやスマホは家庭内で利用ルールを必ず設けるようにして、ゲーム会社からの年齢確認には、偽らないで伝えるよう見守ってください。

なお、成年年齢は2022年4月より18歳に引き下げられます。

### (2) サブスク？定額制の落とし穴！

Q アニメの「30日間見放題、無料キャンペーン」に登録したのに、利用料金請求があった。解約すると、請求は取り消されるか。

A 一定期間に解約しないと有料サービスに自動更新される契約内容だったかもしれません。契約内容によっては返金されないかもしれませんが、すぐサイトに相談してみましょ。

サブスク（サブスクリプション）は、「〇ヶ月〇円で〇〇放題」のような定額制サービスですが、さまざまな分野でのサブスクが始まっています。

定額制で安心ですが、使用頻度が低いと無駄になったり、定額対象外のサービスもあります。自ら解約手続きをしない限り契約が自動更新され、長期にわたることも多いため、解約時に「ログインできない」、「連絡が取れない」などのト

ラブルも発生しています。

サブスクの契約時は、契約内容のほか、必ず「解約方法」「運営会社の連絡先」を確認しましょう。本人確認に必要なパスワードを管理し確実に連絡が取れるメールアドレスを登録しておいてください。

### \*支払い手段をチェック！ (キャリア決済)

携帯電話料金合算払い（キャリア決済）は、スマホ等で提供されるゲームや音楽などの利用料金を、携帯電話利用料金と一緒に携帯電話会社へ支払います。

パスワードのほか、二段階認証としてショートメッセージで届く認証コードがあり、支払い完了に必要な情報は他人に知られないようにしましょう。子どもに持たせるスマホには、月額利用料金の設定で使いすぎを防ぐことができます。

## 3. 詐欺の手口を知ろう

### (1) 商品が届かない！

Q 人気のスニーカーが安かったので注文。代金を振り込んだが商品が届かないし、メールしても返信がない。電話番号や住所がないので連絡が取れない。

A 詐欺サイトの可能性があります。連絡先や電話番号の表示のないサイトは注意したほうがよいでしょう。

日本語で表示された海外の詐欺サイトの被害が多くなっています。被害にあわないよう、特徴をおさえておきましょう。

#### (確認ポイント)

・「人気品が在庫豊富」「格安」「電話番号の記載なし」「振込先が個人名義の口座」「日本語に違和感」「ロゴの多用」。

http://www.○○○○○.pw/13494/12



拡大表示

ゼット ZETT 野球用トレーニングシューズラフィエット  
RX[カラー：ホワイト・ホワイト][サイズ：25.0cm]  
9500円以上購入で送料無料  
販売価格 5,000円 3,526円(税込)  
1-2営業日以内に発送予定

カートに入れる

全国一律送料無料

※条件により送料が異なる場合があります。

送料・配送方法の詳細

個人情報保護方針

当サイトへようこそ！お客様と取引できることは当社の光栄でございます。一番のサービスをお客様に感じられることは当社の努力目標とします。気に入らないことがあれば、当社の不足を指摘していただけると感謝いたします。どんな質問があつたら、お気軽に問い合わせてください。当社は一生懸命に解決して、お客様に簡単、安心のショッピングを提供するに力を尽くします。

(6)

・.win .xyz .cc .top .site .pwなど、あまり馴染みのないURL。

振込先が日本の金融機関だった場合は、早急に警察や金融機関に相談して、詐欺に使用されている口座として口座凍結を要請しましょう。

## (2) 突然パソコンに警告画面！

Q インターネット利用中、突然、画面上に電話番号と「セキュリティに問題がある」という表示がでた。電話をすると有償サポートの勧誘があり、クレジットカード払いの契約をしたが不審なので解約したい。

A 有料のセキュリティソフト購入や保守契約を結んでいる可能性があります。解約方法がわからない場合は消費生活センターに相談しましょう。

警告音とともに電話をかけさせ、パソコンを遠隔操作されるケースもあります。10万円近い請求がされることもあり、他にも以下のような手口があります。

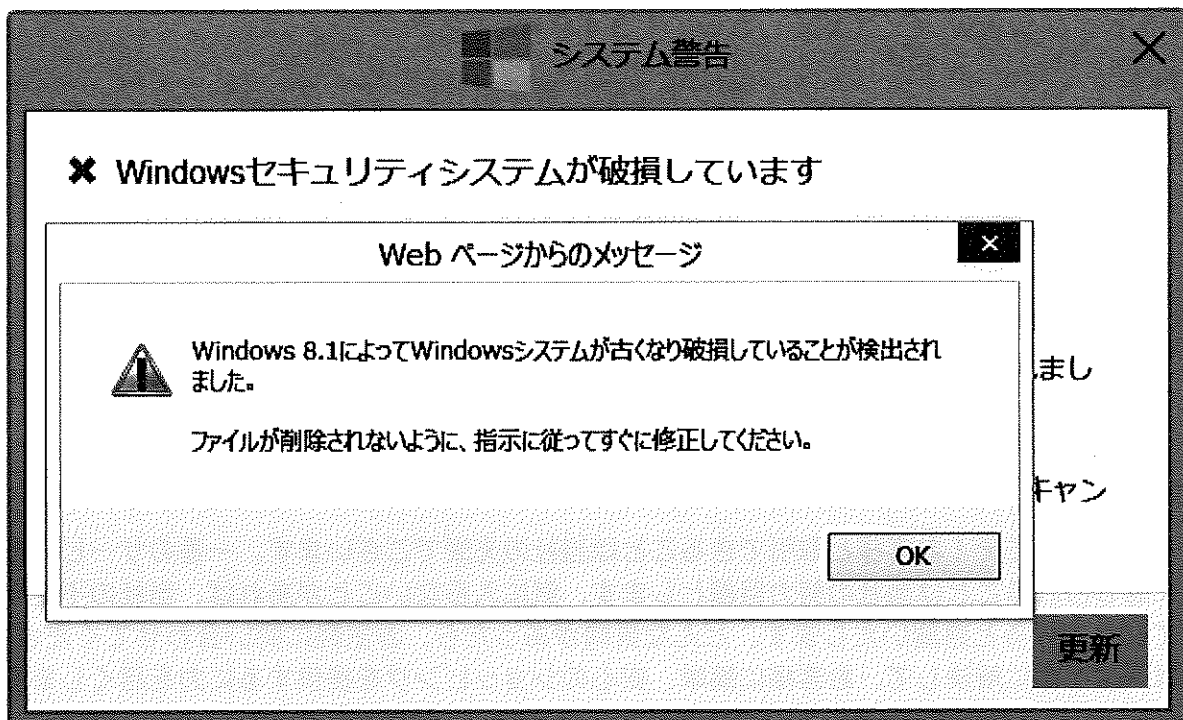
・「おめでとうございます。アンケートに答えるとスマホをプレゼント」

スマホのプレゼントと見せかけ、カード番号を入力させ、毎月請求される。

・「便利な無料サービスはこちらから」  
リンク先は別サイトで、本人確認が必要としてカード番号を入力させ、毎月請求される。

いずれもほぼ海外事業者で、クレジットカード決済がほとんどです。

これらの表示が出て、広告ですので慌てずにパソコンを閉じ、万が一契約してしまった場合は、消費生活センターやカード会社などに相談しましょう。カード番号の変更をお勧めします。



## (3) ネット上の「もうけ話」?

Q 「コピペだけで簡単に稼げる」という情報を6万円で購入したが、違法サイトへリンクを張り、それを広告するよう書かれていた。

A 簡単に稼げる話は疑いましょう。最近では実行すると違反行為や違法行為に該当するものが多くなっています。気をつけましょう。

インターネットを介して購入する「もうけ話」を情報商材と呼んでいます。購入しないと具体的な中身がわかりませんが、正直、大した内容ではありません。購入後も、追加サポート、怪しげな投資話など、次々と契約を持ち掛けられて、「カモ」にされます。

近年の社会的背景（奨学金返済の負担・年金不安・非正規や残業減による収入減・起業や副業の推奨）などにより、幅広い年代でトラブルが多発しています。中には、次々と購入を繰り返してしまう人もいます。

「もうけ話」を、どうして不特定の人に教えるのでしょうか。それが本当なら、世の中金持ちばかりのはずです。そのようなもうけ話は、売る側だけがもうかり、買う側は必ず損をするように出来ています。



## (4) なりすまされた!

Q 誰かが私のアカウントを乗っ取って買い物をしたみたい。代金の請求が来たんだけど、私買ったものではない。

A 登録先サイトの規約を確認して見てください。サイト側の情報漏えいやセキュリティの不備が原因の場合は補償されます。パスワードは使いまわさないようにしましょう。

ネットの会員サービスは非対面のため、一般的に、IDやメールアドレス、パスワードの一致をもって本人確認をします。この本人確認に必要な情報が第三者に知られると、サイトに不正ログインされ、なりすましが発生します。

利用規約などに、「本人確認はID・パスワードの合致で行う」こと、「パスワード等の管理義務は会員に課す」こと、「本人確認後に行われた行為には会員が責任を負い、サイトはその賠償請求を負わない」旨の厳しいルールが記載されている場合、勝手に自分のアカウントで買い物をされても、必ずしもサイトから補償してもらえるとは限りません。

被害防止のため、①パスワードなどの情報管理を徹底する。②推測されやすいパスワードの使用は避ける。③何かあってもすぐに確認できるよう、登

録時は確実に届くメールアドレスを指定するなど心掛けましょう。

### \* 支払い手段をチェック！ (電子マネー)

目に見えない「電子のお金」(電子マネー)が使える加盟店であれば、現金と同じ支払い手段で使用できます。

コンビニなどでプリカ(プリペイドカード)が売られています。電子マネーのひとつです。あらかじめ購入(チャージ)した約16桁の番号を入力することで支払いができます。

詐欺の手口で、相手からプリカの購入を指示されることがあります。加盟店での買い物以外で、第三者に番号を絶対に教えないようにしてください。高齢者の特殊詐欺でも悪用されるので注意が必要です。通常は現金に戻せませんが、発行元が廃止・倒産した場合は払い戻しされます。

## おわりに

ネット上にある情報は全て正しいわけではないということは、皆さん、既にお分かりと思いますが、どのように判別しているでしょうか。

口コミやSNSの発信情報、記事やランキング、星いくつなどの評価の中には、フェイクニュースや、金銭を渡して良い評判を載せているような、広告とは分からない広告も紛れ込んでいます。特に、「安い」「限定」「今すぐ」「必ず」などのワードに振り回されずに、すぐに行動せず客観視して、その根拠などを考える癖をつけると、普段の生活でも役に立つかもしれませんね。

また、ネットを利用した新しいサービスが次々と出てきます。被害防止には、日ごろからの積極的な情報収集が役に立つかと思います。

ネット上の契約事で困った時は消費生活センターや消費者ホットライン(188)等、相談窓口にすぐ相談しましょう。解決できることはたくさんあります。

## 原田 由里 (はらだ ゆり)

一般社団法人 ECネットワーク 理事

インターネット関連の消費者トラブル相談対応、インターネットや消費者問題、個人情報などに関する講演、消費者啓発教材・消費者問題関連書籍への寄稿、関係省庁の研究会や業界団体等の委員を歴任。

「トラブルなく安心して利用できるEコマース市場」を目指して活動中。