よこすか
# くらしのニュース

2016
NO.135

◆消費生活センターに寄せられるインターネット
取引に関連するトラブル事例！

発行
横須賀市消費生活センター
横須賀市本町２丁目１番地
市立総合福祉会館２階
電話 046-821-1312
相談 046-821-1314
FAX 046-821-1315

## 消費生活センターに寄せられる インターネット取引に関連するトラブル事例！

近年、インターネット環境の整備や改良に伴い、ネット環境を利用したさまざまな便利で身近なサービスが提供されるようになりました。とりわけスマートフォンの機能向上により、場所や時間を問わず、多種多様なサービスがより手軽に利用できるようになってきています。

その一方で、インターネットショッピングやオークション、オンラインゲームなど、インターネットを介したさまざまな取引に関するトラブルも増え、消費生活センターに寄せられる相談件数も、ここ数年激増しています。

今回は、インターネット取引に関する、最近多い相談事例を挙げ、注意すべきポイントなどをご紹介します。

皆さんが今後インターネットを利用する際の参考にしていただき、同様のトラブルに巻き込まれないようにご注意ください。

### 1. インターネットショッピングで注文した商品が届かない！

**事例**

一か月前に、海外有名ブランドのバッグの商品名をインターネットで検索したところ、ある販売事業者のネットショップで通常価格の７割引で販売していた。非常に買い得だと思い、その場で購入を決めて、代金 24,000 円をクレジットカードの一括払いで決済した。その後、販売事業者から商品代金の入金を確認したというメールが届いたが、いくら待っても商品が届かない。

販売事業者のサイトには電話番号が書いていな

いので、メールで何度も催促をしているが、返信がない。今にして思えば、稀少価値のあるバッグなのに在庫数が多く不自然だった気もする。もしかしたら詐欺サイトだったのかもしれない。どう対処したら良いか。

### アドバイス

インターネット通信販売に関するトラブルの相談で特に多い事例が、上記のような「商品を購入したのに、届かない」といった商品未着の相談です。特に最近では日本国内の消費者向けにインターネットを使って販売を行う海外事業者とのトラブル相談が急増しています。特に「有名ブランドのブランド品が激安」などの値引きをうたった広告に誘われ、前払いやクレジットカード払いで申し込んだところ、商品が届かなかった、届いても偽物の粗悪品だった、あるいはまったく別の商品が送られてきた等のトラブルが増えています。海外事業者との交渉は困難を極め、トラブルに遭っても解決することが大変難しいと言わざるを得ません。

こうした被害に遭わないためには、品揃えや価格だけで判断しないで、商品を申し込む前に信用できるサイトかよく確認してから申し込み、事前にトラブルを避けることが大切です。

以下に怪しいネットショップの特徴を挙げてみます。

① ドメイン名や URL に、扱っている有名ブランドの名前が含まれている。
② 人気モデルや最新モデルであっても、豊富な在庫があるように表示されている。
③ 価格が一般的な相場と比較して格安である。
④ クレジット決済対応と表示しているのに、購入手続時には、銀行振込しか利用できないようになっている。
⑤ 販売担当者名や店名・運営会社名と、代金振込先の口座名義が一致していない。
⑥ 説明や、売り文句の日本語表記に、なんとなく不自然さがある。
⑦ 所在地や電話番号の記載がない、あるいは記載はあるが、明らかに架空と思われる表記である。
⑧ 連絡先のメールアドレスがフリーメールなど、簡単に用意・変更できるものである。

このようなサイトでは、絶対に商品を購入しないように注意しましょう。

万が一被害に遭ってしまった場合、取引から時間が経つほど、解決は難しくなります。まずは早目に消費生活センターにご相談ください。

## 2. お試し購入のつもりがいつの間にか定期購入になっていた！

### 事例

娘がインターネット通販でダイエットサプリメントのお試し購入を申し込んだ。「通常１箱 9,800 円のところ、今なら送料 500 円の負担だけで試せる」という広告を見て、１回だけ試すつもりで申し込んだようだ。しかし、その後注文していないのに２箱目が届き、9,800 円の請求書も同封されていた。事業者に問い合わせたところ、「初回は送料のみの負担で購入できるが、２回目からは通常価格での販売になる。また、お試し購入を申し込む際の条件として、最低３回分は定期購入することが条件になっており、ホームページの申し込み規約にも書かれている」と回答された。

娘は注文時に規約を読まなかったので、定期購入になるとは思わなかったと言うが、２回目以降の注文を断ることはできないだろうか。

## アドバイス

サプリメントや化粧品などのインターネット通販で最近多発しているトラブルが、上記のような定期購入契約に関するものです。「今なら格安で購入できる」とか、「まずはお試しコースから」などとうたう広告が、最近インターネットのサイトや折り込みチラシなどで多くなっています。

このような場合、初回は送料のみの負担などで低価格で購入できますが、２回目からは通常の価格に戻り、さらに３回以上や半年以上などの複数回定期購入が条件となっているものも少なくありません。また試供品購入後、期限内に「定期購入しない」旨を申し出ないと、継続購入する意思があると見なされ、自動的に定期購入になるケースもあります。

これらの通信販売の場合、クーリング・オフ制度の適用はありません。返品ができるかどうかや定期購入を中止できるかどうかは、事業者が広告などに掲載している約款などのルールに従うことになります。事例のケースのように、あらかじめホームページで「お試し購入できるのは定期購入が条件」と記載してある場合、２回目以降の注文を断ることは困難です。「無料」や「特別価格」などの宣伝に惑わされず、購入の条件や返品が可能かどうかなどについて、十分に確かめてから購入しましょう。

また、規約を読まずに申し込んでしまった場合は難しいですが、規約やホームページの記載を読んでも、お試し購入が定期購入前提のものであることが分かりにくい表記であった場合には、表示の記載方法に問題があることを事業者に伝えて、返品や解約について話し合うことになります。話し合いがうまくいかない場合は、消費生活センターにご相談ください。

# 3. 未成年の子どもが年齢を偽ってオンラインゲームで有料コンテンツを利用し、高額請求が来た！

## 事例

今月、普段使用していないクレジットカードのカード会社から利用代金明細書が届き、身に覚えのない５万円位の請求があった。カード会社に確認したところ、オンラインゲームのアイテム購入料金であることが分かり、さらに翌月請求分も10万円位あると言われた。

驚いて小学生の息子に尋ねると、無料でできるオンラインゲームでより強いアイテムを手に入れるために、私に内緒でクレジットカードを持ち出し、有料アイテムを次々と購入したことが分かった。その際、年齢を未成年に設定すると、アイテムが購入できないので、20歳以上と偽って年齢を入力したようだ。

未成年者の契約は取り消しができると前に聞いたことがあるが、支払わなければならないか。

## アドバイス

スマートフォンの普及やゲーム機本体の通信機能などの向上により、これらの機器を使ってオンラインゲームをすることが、子どもたちにとって身近なものになっています。

それに伴い、子どもが親のクレジットカードを無断で使用して、有料アイテムを購入したり、ダウンロード版のゲームソフトを購入したりして、カード会社から高額の利用料を請求されるトラブルも増加しています。特に最近はオンラインゲー

ム環境の多様化や複雑化が進み、トラブルが顕在化しにくくなっており、クレジットカードの与信枠上限まで利用されて初めてトラブルに気付くケースも見られます。

登録時の年齢によって、アイテム購入などに制限を設けるなど、トラブルを防ぐ仕組みを講じている事業者もありますが、事例のように未成年の子どもが年齢を偽って入力した場合は機能せず、結果的にトラブルを避けることができません。

民法では、未成年者が法定代理人（親権者または後見人）の同意を得ないで行った契約の申し込みは、取り消すことができると規定されており、電子契約の申し込みでも、原則として取り消すことができますが、未成年者が成年であると偽って（詐術という）申し込みを行った場合には、未成年者取消を認められません。

このため、事例のような場合には事業者に未成年者の契約であることを理由に取り消しを申し出たとしても、間違って年齢を入力してしまったなどの事実関係の証明が難しいことや既にアイテムをゲーム内で使用した後であること、さらにはクレジットカードの管理責任や未成年の子どもに対する保護者の監督責任などを問われる可能性があり、事業者が契約の取り消しや、無条件での返金に応じない場合もあります。

このようなトラブルを避けるために、次のようなことに注意しましょう。

① ゲームの内容やアイテム購入の仕組みについて一緒に確認する。（どこまでが無料で、どのような場合に有料なのか、確認する。）
② 親のスマートフォンや携帯電話、ゲーム機などをそのまま子どもに使用させない。（必ずペアレンタルコントロールやパスワード設定などの機能を利用する。）
③ 年齢を入力して ID 登録する場合は、必ず子どもの実年齢で登録させ、大人の登録 ID は利用させない。
④ 自分のカードがどこにあるのか、普段からきちんと把握しておく。
⑤ 毎月ごとの利用明細を必ず確認する。
⑥ クレジットカード情報や情報を登録している会員登録 ID の管理に十分注意する。

万が一トラブルに遭った場合は、消費生活センターにご相談ください。

## 消費生活に関する相談窓口のご案内

**横須賀市消費生活センター**（横須賀市にお住まいの方のみ）

相談受付時間：　月曜から金曜（年末年始・祝・休日を除く）
午前８時３０分 ～ 午後４時３０分
電　話　番　号：　０４６−８２１−１３１４

※土、日、祝・休日・夜間のご相談は
**かながわ中央消費生活センター**へ

相談受付時間：　月曜から金曜（年末年始・祝・休日を除く）
午前９時３０分 ～ 午後７時
土・日・祝・休日
午前９時３０分 ～ 午後４時３０分
電　話　番　号：　０４５−３１１−０９９９



R100
古紙配合率 100% 再生紙を使用しています