

気づいて 学んで つながろう

# 消費者ネットワークわかやま



## 四季だより 第33号

2020年10月

消費者相談や消費者被害に関する情報、  
これって消費者被害かな?という疑問等  
ありましたら、消費者ネットワークわかやま  
までお気軽にお電話下さい。

発行：消費者ネットワークわかやま 事務局  
〒640-8323 和歌山市太田三丁目10番10号 わかやま市民生協気付  
TEL 073-474-1124 FAX 073-474-8649 HP: cnw.wakayama.jp

### 消費者ネットワークわかやま第1回公開学習会

#### 「ネットショッピングモール等の事業者が介在する取引の注意点」

を開催しました。

2020年9月19日(土)13時30分から、和歌山県勤労福祉会館プラザホープ4階ホールにて、カライスコス・アントニオス氏(京都大学大学院法学研究科准教授・KC's理事)を講師に消費者ネットワークわかやま第1回公開学習会を開催しました。新型コロナウイルス感染予防対策を実施する中、40人の参加がありました。

最初にインターネット上でショッピングモールやフリーマーケットなどのサイト(プラットフォーム)を利用して商品やサービスを購入する際の注意点について学習しました。近年、こうした商品等の取引においてトラブルや消費生活センター等への相談事例も増加しています。事例としては、「オンラインショッピングモールで代金を前払いしたが商品が届かない」「宿泊予約サイトで宿泊先がホテルとの表示だったが、民宿であるとわかったのでキャンセルしたところ宿泊料全額とキャンセル料を請求された。民泊も扱っているならわかりやすく表示してほしい」等ですが、こうしたトラブルは日本では出品者と購入者間で解決しなければならず、サイト運営事業者がトラブル解決に関わることは基本的にない状況です。大切なことはそうしたトラブルがあることを理解し、利用する際は表示等をよく見て、わからないことは消費生活センター等に相談するなど慎重に利用することが大切であることを学びました。



#### ◆参加者からの声◆

- ・プラットフォームの在り方がとわれるのもわかりませんが、基本的には消費者がしっかりと勉強することが必要だと思いました。
- ・プラットフォームについて考えたこともなく、今まで何も考えずクリックをしていました。個人情報はお金と一緒にかもと改めて感じました。
- ・先生のお話はとてもわかりやすく語り聞きやすかったです。国外事情を含めて話して下さったので新鮮でした。

### <事例1> 身に覚えのない商品が届いた！

心当たりのないところからマスクが2箱届いた。身に覚えがないし、家族も全く心当たりがない。請求書も入っていない。送付元へ連絡するのも恐いし、どうすればいいか。

#### <対応策>

事前に業者から何らかのアプローチがなかったのなら、受取ったり、開封したからといって契約が成立する訳ではありませんが、商品は勝手に処分することはできません。

○商品を使用・費消・処分すると代金の支払義務が発生してしまうので注意が必要です。

○請求書が同封されている場合、商品受領日から14日間を経過した場合や引取りを請求した時から1週間を経過した場合、送り主は商品の返還請求ができないこととなります。この期間経過後は勝手に処分してもいいのです。

○請求書が同封されていない場合もしばらく商品を保管しておきましょう。



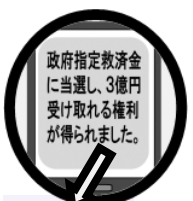
### <事例2> 特別支援金3億円が当選した！

新型コロナ関連で国から特別給付金がもらえるという政策が発表された頃、「あなたが政府指定救済金に当選し、3億円が受け取れる権利が得られた」という支援メールが届いた。はじめは無視していたが、何度か届いた後に信じてしまい、手続き費用の名目で多額のお金を支払い続けてしまった。

#### <対応策>

政府の支援金3億円が当選したというメールに誘導され、支援金をもらうための会員登録後にサービス利用料や手続き費用など多額なお金を請求される手口です。まずはサイトへの登録料1万円を支払った後、支援金を振込むためのシステムに不具合が生じたと言われ、エラー解除の費用5万円の他、様々な名目のお金をクレジットカードや電子マネー、プリペイドカードなどで支払わされました。結局、支援金を受け取る約束は守られず、逆に100万円もお金を騙し取られてしまうのです。

○勝手に送られてきたメールの内容を簡単に信じて鵜呑みにしないことが大切です。



### <事例3> 初回10円のダイエットサプリが定期購入になっていた！

動画サイトの広告に“初回10円で縛りなし”とあったダイエットサプリを申込んだ。商品に同封された書面に、次回お届け日の記載があったので業者へ電話をしたところ、4回購入することが条件になっていると言われた。4回購入後の解約しか受けないという。総額7万円にもなり、解約してほしい。

#### <対応策>

平成30年12月に特定商取引法が改正され、定期購入の場合の総額や回数表示を消費者にわかるように記載しなければいけないことになりました。これにより殆どの業者は総額表示等を記載しておりますが、格安お試しの表示に比べ小さい字で書かれていたり確認画面での表示を見落とすなど定期購入に気付かず申込む消費者が後を絶ちません。

業者は約款に記載どおり定期購入縛りの途中解約を認めず、格安のつもりが多額のお金を支払わざるを得ない状況に陥ります。

○通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんので、業者の返品ルールに従うこととなります。申込む前になぜ安いのか表示内容を読むことが大切です。

○特定商取引法における表記についてももしっかり確認しましょう。



# ☆☆☆ KC'sの活動報告 ☆☆☆

適格消費者団体・特定適格消費者団体  
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西(KC's)

◇KC'sは、不当な勧誘・契約条項・広告表示などに対して被害の拡大を防止するため、消費者に代わって、事業者に対して改善をもとめ、受け入れられない場合は差止請求訴訟ができる適格消費者団体です。また、特定適格消費者団体として被害回復訴訟もできます。現在、全国で適格消費者団体21団体(その内、特定適格消費者団体3団体)が活動しています。

## ◎KC'sは、ダイエットサポートサプリメント「王妃のめぐみ」を販売する株式会社ファンソルに対して「申入書」を送付しました。

「お試し価格」として安くなっているインターネットの広告を見て、「お試し」のつもりでサプリメントや化粧品などを買ったら、実は数回購入しなければならない定期購入になっている、という消費者被害がこの間頻発しており、国民生活センター等で注意喚起がなされているところです。

“「お試し」のつもりだったのに定期購入に！”(2020年1月10日公表)  
(<http://www.kokusen.go.jp/wakamono/data/wk-support01.html>)



当団体にも消費者から「インスタの広告から初回100円のサプリメントを購入したところ、2回目に20袋送付されてくる」という苦情が多数寄せられました。また、消費者契約法に基づき国民生活センターに王妃のめぐみに関する相談情報の提供を申請した結果、多くの相談が各地の消費生活センターに寄せられていることも分かりました。当団体は、特定適格消費者団体として、同社のホームページ等で販売されている「王妃のめぐみ」(初回100円モニターコース)について、その被害状況及び同社のWEB画面等の広告記載内容を検討しました。その結果、同社の当該コースの申込みの意思表示には、錯誤又は不実告知による誤認があり、契約は無効又は取消し得るものであるとの結論に至りましたので、当団体は、同社に対して、誤認した購入者が支払った金額について、返金等の措置を取るよう2020年8月7日付けで「申入書」を送付しました。

詳しくは下記のKC'sのホームページをご覧ください。  
([http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n\\_id=10001014](http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10001014))



# 消費者ネットワークわかやま 啓発講座のご案内 「最新の消費者トラブルとその対処法」 ～知って騙されない手口と対処法～

消費者トラブルは巧妙な手口で進化をしつづけています。最新のトラブルを学ぶことで被害を未然に防ぎます。騙されないための対処法を学びましょう！是非、ご参加ください。

## ＜海南市会場＞

日 時：10月16日（金）  
10：00～11：30

場 所：海南 nobinos 多目的室 1  
（海南市日方 1525-6）

定 員：15名

参加無料

### 【参加申し込み】

- ◎当日は新型コロナウイルス感染予防の対策を実施の上、開催します。
- ◎準備の都合上、参加ご希望の場合は下記までご連絡いただきますようお願いいたします。  
消費者ネットワークわかやま事務局 TEL073-474-1124

## 消費者ネットワークわかやまに加入しましょう。 2020年度新規会員募集中

消費者ネットワークわかやまは、県内の弁護士・司法書士・消費生活アドバイザー・消費者団体などにより構成され、消費者被害のない誰もが安心してくらすことができる和歌山県の地域社会づくりに向けて取り組んでいます。具体的には、消費者問題学習会の開催や県内の各市に対する消費者行政ヒアリング調査に取り組んでいます。会員にご加入頂いた方には、消費者ネットワークわかやま会報（四季だより）、消費者ニュース（消費者被害にあわないための啓発チラシ）をお届けします。

私どもの活動は会員登録していただいた皆様の年会費で運営しています。消費者ネットワークわかやまの趣旨にご賛同いただき、新規・継続会員の手続きを是非宜しくお願い致します。

----- きりとりせん -----

消費者ネットワークわかやま加入申込書（新規・継続）

団体名または個人名 \_\_\_\_\_ 申込日 2020年 月 日

ご担当者名様（団体の場合ご記入下さい） \_\_\_\_\_

TEL： \_\_\_\_\_ メール \_\_\_\_\_

年会費 \_\_\_\_\_ 円（個人1口500円・団体1口1000円、1口以上でお願いします。）

金融機関・支店名 ゆうちょ銀行 太田郵便局

口座内容 振替口座

口座番号 00960-9-195026

口座名義人 消費者ネットワークわかやま 代表世話人 由良 登信

※ 銀行から上記の口座に振込みする際は下記となります。

店番 〇九九 預金種別 当座 口座番号 0195026