

大船渡市消費生活センターにおける相談事例について

気仙地域での消費生活相談は、平成 23 年度まで岩手県（大船渡地方振興局）が行っていましたが、市町村への事務移管により、平成 24 年 4 月に大船渡市消費生活センターを設置し、気仙 2 市 1 町の共同運営により相談業務を行っています。同センターで実際に受けた相談や全国で相談の多い事例について、紹介します。

【1】 遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる副業や投資の勧誘	
契約者の年代	20 歳代
(事例)	<p>スマートフォンで副業を検索し、ランキングで上位にあった事業者のサイトを開いた。その事業者の SNS を登録し 1,000 円のガイドブックを購入して読んだが、詳細が不明だった。無料の電話サポートの予約画面が表示されたため、希望日時を入力したところ電話があり、「初心者でもできる。空いている時間に見ているだけ」と言われ、遠隔操作アプリで画面共有をしながら説明を受け、そのときに FX で稼ぐのだと知った。AI の自動売買ツールの価格は約 70 万円だが、割引をするので約 40 万円だと勧められて、画面に表示された契約書に氏名、住所を入力した。「融資を受けて代金を支払っている人もいる」と言われ、画面を共有したまま貸金業者のアプリで 50 万円の借金を申し込んだ。副業の内容が理解できず、電話で解約を申し出たが「商品は発注した。代金を支払ってもらおう」と言われた。解約したい。</p>
購入商品の例	副業や投資に関する情報商材
同様の事例	<p>①副業の高額サポート契約を勧誘され、お金がないと断ると、遠隔操作アプリを通して借金の仕方を指南された</p> <p>②副業のサポートプランを勧誘され、遠隔操作アプリを用いて複数の貸金業者に借金するよう指示された</p>
対応方法	<p>「簡単に稼げる」「もうかる」ことを強調する広告をうのみにせず、借金してまで契約しないようにしましょう。また、遠隔操作アプリは安易にインストールしないようにしましょう。</p> <p>遠隔操作アプリを利用した状態で貸金業者サイトに登録した場合、ID やパスワードが事業者にも知られてしまうことがありますので、すぐにパスワードを変更しましょう。</p> <p>事業者によって ID やパスワードを勝手に変更されてしまった場合は、事業者ではなく、すぐに登録した貸金業者に連絡を取り事情を伝え、悪用されないようにしましょう。</p> <p>なお、知られてしまった個人情報が悪用されることもありますので、信用情報機関^{*1}の本人申告制度^{*2}の利用も検討しましょう。</p> <p>また、自分宛てに身に覚えのない請求が来ていないか、適宜確認するようにしましょう。</p> <p>^{*1} 加盟する与信業者からの信用情報を収集・管理している機関。 日本には下記 3 機関があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・株式会社シー・アイ・シー（CIC） ・株式会社日本信用情報機構（JICC） ・全国銀行個人信用情報センター（KSC） <p>^{*2} 信用情報機関に本人から申告し、悪用を防止する制度。</p>

【2】 偽通販サイトとの契約トラブル	
契約者の年代	30歳代
(事例)	<p>検索サイトで「ソファベッド」と入力して検索し、検索結果ページに表示された大手生活用品メーカーの通販サイトにソファベッドを注文したが届かない。注文した通販サイトには、大手生活用品メーカーのロゴマークや名称も表示されていたので公式通販サイトだと思った。ソファベッドは定価約3万円が約7,500円に値下げされていた。クレジットカードで決済したが、会員登録も必要だったので、個人情報を入力し、カード情報(カード番号、有効期限、セキュリティコード)を登録した。会員登録完了メールと購入完了メールが届いた。その後、商品は届かず、しばらくして通販サイトは閉鎖されてしまった。自分が注文したのが偽サイトと気づき、カード会社に連絡し、クレジットカード番号の変更手続きをした。カードの利用明細には、通販サイトの名称とは異なる名称で、海外での決済約7,500円の請求が上がっていたので取り消しを求めた。</p> <p>カード会社は「補償等はできない」という。カード会社の対応に不満だ。どうしたらよいか。</p>
購入商品の例	ソファベッド、腕時計など
同様の事例	<p>①通販サイトでクレジットカード決済したが商品は届かず、クレジットカードを不正利用された</p> <p>②SNS上の広告からアクセスした通販サイトに代金引換サービスで注文したが、偽サイトだった</p>
対応方法	<p>偽サイトへの対処は支払い方法によって異なります。早く対処した方が、返金される可能性や被害の拡大防止の可能性が高まります。</p> <p>【クレジットカードの場合】 すぐにクレジットカード会社に連絡しましょう。 商品が届かないことで偽サイトに注文したことに気が付いた場合は、時間が経過してしまい、カード会社による対応が難しくなることがあります。利用明細を定期的に確認し被害を早期に把握しましょう。被害額を最小限にするため、利用限度額を見直すことも一法です。</p> <p>【銀行口座等への前払いの場合】 すぐに振込先金融機関の窓口連絡し、振り込め詐欺救済法による救済を求める旨を申し出ましょう。併せて、最寄りの警察に被害を届け出るようにしましょう。</p> <p>【代金引換サービスの場合】 注文直後に偽サイトであると気が付いたら、電子メール等でキャンセルの連絡をしましょう。商品が届かずに済む場合もあります。 宅配業者等に代金を支払う前に、送り状に記載されている「依頼人」の情報を確認し、注文した販売業者とは違う、または注文した覚えがない場合は、代金を支払わず、受け取りを拒否しましょう。受取人の同居の家族などが代わりに受け取ってしまわないように、日頃からコミュニケーションをとっておくことも大切です。 荷物を受け取り、中身を確認して「偽物」が届いたとわかった場合であれば、宅配業者等に返金を求めても、原則返金には応じてもらえませんので、販売業者や送り状の「依頼人」(発送代行業者などの場合もあります)に連絡し、返品、返金を求めることとなります。</p>