

相 談 事 例

事例1 未公開株の購入（劇場型勧誘）（電話勧誘販売：金融・保険サービス）

（相談）

国民生活相談センターから「株の資料が送られてきたか。もしそのような電話がきたら連絡してほしい」という電話が来た。その後ある業者から「A社の封筒は来ているか。その会社は近く上場する、その時に株価が上がる、その株を買ったら私たちが1.5倍で買い取る」と電話がきた。娘たちに相談すると県消費生活センターに相談するようにと言われた。国民生活相談センターが個人的に電話をすることがあるのか。信用していいのか。（当事者 60代 男性）

（処理結果）

信用調査はしていない。未公開株取引の一般的なトラブル事例について説明。「国民生活相談センター」と名乗る電話について国民生活センターから注意情報が出ていることを伝える。

事例2 社債の購入（劇場型・被害回復型勧誘）（電話勧誘販売：金融・保険サービス）

（相談）

エビ養殖の投資会社の救済会社だと電話があり、投資した金額の8割を返金すると言われ信用。この会社から紹介されたA社に電話をかけたところ、一口20万円のB社の社債を購入権利があるという。B社の社債は私募債で49人しか購入できず、自分は47人目なのだという。年利12%で、一年後には元本は返ってくる上、救済会社は4倍で買い取るという。A社から2口40万円でB社の社債を購入し、救済会社を買取に来る日に約束の場所で待っていたが、結局、誰も現れず、電話しても救済会社には繋がらない。（当事者 60代 男性）

（処理結果）

同様の事例について説明。金融庁に問い合わせたところ、A社は金融商品取引法の登録がなかった。その旨相談者に伝え、センターより金融機関に口座凍結の申し出を行った。過去の投資の被害対策弁護団に問い合わせたところ、同じ社名で同様の相談が入っているとのことだった。書面不交付でクーリング・オフの通知を出すよう助言。経緯文を書き、返金交渉する方法があることを説明したが、相談者は書かず。警察に届けるよう助言。日本証券業協会未公開株通報専用コールセンター紹介。今知られている以上の個人情報漏らさないこと、絶縁対策について助言。

事例3 外貨両替取引（劇場型勧誘）（電話勧誘販売：金融・保険サービス）

（相談）

昨年11月末にオレンジ色の封筒でパンフレットが届いてないかと3回ほど電話があった。12月12日にイラクディナールのパンフレットがA社から届き「現在は両替できないけれども値上がり确实」と言われた。その後、B社、C社から電話が来て「高額で買い取ります」と言う。その言葉につられて、16日に400万円を振り込んだ。24日に外国紙幣と書類が届いた。27日にも追加で300万円支払い1月7日に外国紙幣が届いた。1月中旬に追加で600万円振り込もうとしていたときに夫に知られて叱られ、騙されたのかなと思った。3回目の取引は業者に連絡してキャンセルした。夫が地元の警察にも相談に行っている。せめて手持ちの外国紙幣をB、C社に買い取ってもらおうと思うが大丈夫だろうか。（当事者 60代 女性）

（処理結果）

外国紙幣関連の投資に関わる被害事例について説明。劇場型の悪質商法なので、相談者本人が業者と接触しないように助言し弁護士会を紹介した。後日、弁護士会で開催される「投資被害110番」を案内した。

事例4 携帯電話有料情報サービス（架空請求）（通信販売：運輸・通信サービス）

（相談）

調査会社を名乗り「携帯の有料情報サイトを昨年1月に利用したまま、解約の手続きが取られていない。このまま放置すると法的手続きに入る。」という身に覚えのない電話が携帯電話に架かってきた。

（当事者 50代 男性）

（処理結果）

支払わず放置する、請求の電話には利用していないことを告げ支払を拒否する、相手に知られている以上の個人情報漏らさない、脅迫や悪質な取り立てがあれば警察に届ける。請求の封書やハガキなどは保管する。電子消費者契約法について説明した。

事例5 パソコンのアダルト情報サイト（架空請求）（通信販売：運輸・通信サービス）

（相談）

パソコンのアダルトサイトを利用。無料動画をクリックすると入会手続き完了と高額な料金を請求され画面も消えない。画面を消すためには確認ボタンを押すよう案内があり、それでも消せないときは問い合わせをするよう電話番号がある。まだ連絡していない。（当事者 20代 男性）

（処理結果）

電子消費者契約法について一般的な事例を説明し、業者が電子消費者契約法を守っている場合は契約成立と主張される恐れもあること、クリックする前にその意味を良く考えるよう伝えた。今回の事例では、確認画面、訂正・取消画面がなかったということなので、支払わず、連絡を取らず放置すること、知られている以上の個人情報は漏らさないことを助言。ウイルス感染が疑われる消えない画面の対応方法として（独）情報処理推進機構（IPA）を紹介した。

事例6 出会い系サイト

(通信販売：運輸・通信サービス)

(相談)

娘の件。突然、登録していないサイトから数人のメールがきた。無料で暫くメールのやり取りをしていた。その後、サイトからポイント制になりましたと届いた。その後も無料でメールができる「無料権」の案内があり、「無料権」を得ようと次々にポイントを購入した。ポイントを購入すると数人からメールが届く、相手と会えることの期待からやり取りを続けポイントがなくなる、ポイントがなくなるとサイトから無料の案内メールが届く、この繰り返しだった。結局会えず、無料権も得られず、電子マネーと現金で支払った。クレジット払いも残っているが支払えない。どうしたら良いか。退会はした。

(当事者 20代 女性)

(処理結果)

出会い系サイトの同様事例について説明。早急に本人からセンターに相談するよう助言。本人相談後、当所であっせんに入り、信販会社、決済代行会社、電子マネー業者に抗弁書、経緯文を送付し交渉。電子マネー利用3社のうち契約当事者の利用が確認できなかった2社を除き、1社は、さくらの介在があったと判断され、全額(61万8千円)返金となった。信販利用分については、サイト業者と直接交渉した結果、6万円の返金をするということで合意書を交わすこととなった。返金の確認もした。

事例7 インターネット通信サービス

(通信販売：運輸・通信サービス)

(相談)

パソコンが500円で、そのうえインターネットに繋がると電話勧誘があり応じた。2ヶ月間無料、お試しなので、不要なら解約できる、回線工事に5,040円必要だが、その分はキャッシュバックすると言われた。届いた書類を読むと、3年以内の解約は解約料が3万円とある。パソコンは外国製とあり、まだ届いていない。3日前に無線ランルーターが届いたが、工事もしていない。友人からADSL回線なら、半分くらいの料金ではないかと言われた。

(当事者 40代 男性)

(処理結果)

電気通信事業法にはクーリング・オフ制度はないので、業者に解約を申し出るよう助言した。後で相談者より連絡があり、まだ工事がなされていなかったので申出が了承されたとのことだった。解約の了承を得たことを、書面で証拠が残る形で通知するよう助言した。

事例8 インターネット通信サービス

(通信販売：運輸・通信サービス)

(相談)

電話で「現在のプロバイダー料金より安くなる。2ヶ月間無料」と誘われ、了承した。3日後、設定通知書が届き、翌日業者から電話で指示を受けながらパソコンの設定変更をした。その翌日、契約書面が届き、契約内容や約款を確認したところ、現在の契約より高額であることに気付いた。業者に申し出たところ、「パソコンを設定した時点で契約は成立している。2年以内の解約の場合、5000円の解約料が発生する。」と言われた。最初の電話勧誘時、解約料についての説明は受けていたが、契約が既に成立しているという認識はなかった。納得いかない。

(当事者 50代 男性)

(処理結果)

当所であっせんに入り、契約書面の交付時期や説明不足の点を主張し、交渉した。業者から契約プランとほぼ同内容で減額したプランの提示あり。相談者がそのプランでの契約を希望。改めてパソコンの設定をし直し、解決となった。

事例9 住宅リフォーム

(点検商法：土地・建物・設備)

(相談)

業者が訪問し、「近所で工事をしておりコンクリートが余ったので庭のコンクリートのひび割れを補修しないか」と勧められた。そのあと、「このままにしておくで大変なことになる」と、雨漏りの工事を勧めた。さらに「カビが生えているから屋根裏の掃除をしましょう」と10分くらい作業をして帰った。契約書に署名するとき「工事、料金に納得いただけましたか」「クーリング・オフの説明は聞きましたか」という欄には、最初から〇がしてあった。

(当事者 50代 女性)

(処理結果)

当所があっせんに入り、書面不備(数量、単価の記載なし)でクーリング・オフ、不実告知(工事の必要性について)を申し出た。業者は反論せず、既払い金の返金に応じた。

事例10 オール電化工事

(訪問販売：土地・建物・設備)

(相談)

訪ねて来た営業員に「近くでオール電化工事をしているので話を聞いてほしい。」と言われ、出向いて説明を聞くと、大手メーカーの設備をお得な価格で取り付けられるということで契約した。契約後調べてみると、同じ製品がもっと低価格で扱われていることを知り不審になり解約したい。業者から受け取った契約書にはクーリング・オフの記載があるが、書類を受け取った日から8日を過ぎているので解約は無理だろうか。業者から「ローンも通った」と連絡があった。

(当事者 50代 女性)

(処理結果)

関係書類を取り寄せ詳細を確認したところ、信販からの確認電話が来ていないことが判明。信販の契約書面には「ローン契約が不成立の場合、請負契約も申込時に遡って成立しなかったものとする」とある。契約当事者から信販へ状況を確認し解約の意思を申し出てみるよう助言。信販は相談者へ確認電話をしていないこと、ローン契約の不成立を認めた。販売業者もローン契約の不成立によって請負契約も成立しないという相談者の主張を了解した。

事例 11 健康食品など

(家庭訪販：食料品など)

(相談)

母は認知症があり介護サービスを受けている。私は遠方に住んでいるので気がかりである。先日、販売員が訪問し、大量の健康食品を契約した。その時は地元相談窓口がクーリング・オフしてくれたが、これまでも布団やマッサージ器を買わされたようだ。周囲は年寄りばかりで母のことを気遣ってくれる人がいない。

(当事者 80代 女性)

(処理結果)

預金通帳に不審な引落としが見つかって被害に遭っていることが分かることが多いので、母親の財産をしっかりと管理する。民生委員や介護サービスの職員にも注意を払ってもらおう。成年後見制度を検討するよう家庭裁判所を紹介した。

事例 12 新聞の訪問販売

(家庭訪販：教養娯楽品)

(相談)

母の件。昨年末に若い営業マンが来て、契約を取ると自分の給料が上がると、玄関先で強引な勧誘を受けていた。来年4月からの購読というので、その時が来たら考えたと断っていた。ところが4月1日に新聞が届けられたので連絡すると、販売店は契約済み、クーリング・オフ期間は過ぎてからできないという。感情的になり、届けるならうちではなく管理人のところに届けろと言って電話を切った。母は2月に脳溢血で入院したため、当時の状況を確認することはできない。

(当事者 70代 女性)

(処理結果)

クーリング・オフについて説明。消費者契約法の契約の取消について説明し経緯文を書くように助言。その後、相談者へ連絡すると、相談者と販売店は話がかなりこじれており、当所からの販売店との交渉もできない状況であった。そこで当所から新聞社の統括本部に連絡を取り本件への対応を進めたところ、販売店は本契約の取消に応じることとなった。

事例 13 電位治療器

(無料商法：保健衛生品)

(相談)

電位治療器の無料体験に通っている。マイナスイオンの効果で椅子に座っているだけで血流が良くなる、肩こりが治るといふ。体験者のビデオを見せ、甲状腺機能低下や、不眠症、糖尿病が治ったと宣伝している。自分の体質に合うかが分からない。

(当事者 50代 女性)

(処理結果)

体験談商法のトラブル例について説明。厚生労働省医療機器審査管理室に問い合わせたところ、当該医療機器の定められた効能効果は、頭痛、肩こり、不眠症、慢性便秘の緩解との回答あり。その旨相談者へ伝え、定められた効能効果以外のセールストークは薬事法違反の可能性があることを説明した。

事例 14 海外宝くじ

(当選商法：教養・娯楽)

(相談) 海外宝くじを申し込んでもいないのに「賞金を支払う」との封書が航空便で届いた。3億円の賞金を受け取るために「賞金授与請求書」に署名捺印して、5日以内に返送するようにと書いてある。当たる理由が分からない。手数料も要らないとあるが何のためにこんな封書を送るのか。 (当事者 60代 女性)
(処理結果) 受け取り拒否をすると自身の居場所を相手に伝えるということにもなるので無視することを助言。日本国内での海外宝くじの授受は刑法で禁じられていることを説明。個人情報が出てきていることも考えられるので今後も慎重に対処することを助言。

事例 15 エステ契約

(店舗購入：保健・福祉サービス)

(相談) 友人の紹介で部分脱毛18万円、さらに全身脱毛25万円を契約。施術後、責任者から痩身をモニター扱いにすると勧められた。「クーリング・オフを使えばいい」と言われ、40万円を振り込んでその後、返金するという。「借用書も書くし、念書も書くから」と説明された。「解約精算契約書」を受け取ったが、約束は守られず、何回も何回も請求した結果、返金残金20万円となっている。(当事者 30代 女性)
(処理結果) 他団体の無料弁護士相談を受け当所へ相談。クーリング・オフを悪用(契約を結んで解約すればいいと説明)したモニター商法で、業者は現金を振り込ませ返金を約束(契約書と解約精算契約書を同時に記入させる)している。相談者及び当所より再三にわたり返金を要求、約5ヶ月後に全額返済を確認した。

事例 16 賃貸アパートの敷金

(店舗購入：レンタル・リース・貸借)

(相談) アパートを退去する際、敷金6万円が返還されない上、修繕費として10万円が請求されている。契約書の特約条項には、故意、過失により生じた破損・汚損・損傷だけでなく、経年変化、通常使用による損耗の補修費用等も借り主負担と書いてある。 (当事者 30代 男性)
(処理結果) 国土交通省の原状回復に関するガイドライン(経年変化、通常使用による損耗の補修費用等は負担する必要はないということなど)について説明し、関係する資料を提供した。消費者契約法(不当条項)、少額訴訟について説明。県宅建業協会を紹介。

事例 17 過払い金請求

(通信販売：金融・保険サービス)

(相談)

昭和時代から消費者金融1社から150万円借りていたが3年前に完済。県外の業者から「過払金返還請求」を促すDMが届いた。費用はなし、と記載。信用できるか。
(当事者 70代 男性)

(処理結果)

個々の事業者の信用調査はしてない。同種事例に関する問題点を伝え、過払い金については面談できる地元の弁護士、司法書士に依頼するよう助言し、当所で行われている法律相談を勧めた。

事例 18 ヤミ金

(金融・保険サービス)

(相談)

息子が今年3月にヤミ金から5万円借りた。その後8回、総額12万円を返済した。最近、父親の自分にヤミ金業者から支払を催促する電話が来る。自宅の固定電話、携帯電話にも架かってくる。どうしたら良いか。
(当事者 50代 男性)

(処理結果)

ヤミ金の実態について説明するとともに、絶縁対策について助言。警察にも相談して必要な対策を取ってもらうように助言。判例は「相手がヤミ金であれば、借入金の返済ももちろん、利息についても返済する必要がない。」旨判示していることを説明し、既に借入額以上の返済をしており、支払う必要はないことを助言した。

事例 19 借金の債権譲渡取り立て

(金融・保険サービス)

(相談)

お盆前に、突然「以前の借金契約がすんでいない」と取り立て人が現れた。6月に「借金の債権譲渡を受けて所在確認中」という不審な電話を受けていたが、その業者のようだ。サラ金の借用書の写しを見せられたが署名が自分の字か確認しようとしたが、すぐ取り上げられた。「30数年前に借金したことはあるが15年ほど前に債務整理をした。その後借金はしていない」と言う。「2,3万円でも払えば今日は帰る」と言われたが断った。途中で取立人が電話をかけた相手と話すよう言われた。電話に出て「覚えのないものは払えない。今から仕事に行く」と言う。「払ってもらう。今日時間がないのなら、盆明けに電話をすると約束しろ」と言われ応じた。取立人が「電話をかけることを約束するところに署名しろ」と書類を出した。借用書のような内容だったので、「こんな書類に署名はできない」と断ると、「必ず電話しろ」と言って帰った。今後どう対処したらいいか。
(当事者 50代 男性)

(処理結果)

業者に対して、請求の根拠を示した書類を求め、確認し、身に覚えがないのであれば、その旨を業者に伝えることを助言した。もし、実際に借金していた場合でも、時効を主張できる場合もあると、時効の援用について説明した。警察署へも相談するよう伝えた。後日当所より相談者へ確認したところ、「業者へ、請求の根拠を示した書類を出すように求め、はっきりしないものは払わないと言った。その後電話もなく書面も送ってこない」とのこと。今後、業者から接触があったら再度相談するよう助言した。

事例 20 資格商法の二次被害

(電話勧誘販売：教養娯楽品)

(相談)

20年程前、国家資格である診断士の資格取得の勧誘を受け、関連教材を購入した。勉強は続かなかったが支払いは済ませ、会社名や契約金額も覚えてない。先日、職場に教材の電話勧誘があった。断ったが、「以前の契約で登録になっているので辞めるためには契約をしなければいけない」と言われた。(当事者 40代 男性)

(処理結果)

資格商法の二次被害、電話勧誘の再勧誘の禁止について説明。必要がなければきっぱり断るよう助言。業者から契約書面が届いたら、クーリング・オフの通知を出すよう助言。

事例 21 送り付け商法

(ネガティブ・オプション：食料品)

(相談)

突然電話で北海道うまいもの物産展をしているとカニを勧誘され、断った。5分後、別の担当者から「ご注文ありがとうございます。1週間後商品を送る」と一方的に電話があった。業者名は不明。金額は1万円という。私は北海道へ行ったことはないし、近頃カニを買ったということもない。住所・氏名は述べていない。

(当事者 70代 女性)

(処理結果)

ネガティブオプション及び電話勧誘販売について説明。商品が送付されたら業者の名称や連絡先を控えた上で受け取り拒否をし、はがきで契約の意思はない旨通知を出すよう助言した。

事例 22 マルチネットワーク

(マルチ・マルチまがい：内職・副業・ねずみ構)

(相談)

知り合いからマルチネットワークの勧誘を受けた。九州の一部限定の会でHPは会員しか見ることができない。人を紹介するとマージンが入る、月々の会費は社会貢献のために使われる、会費を払うことで自分たちはガソリンを安く得られるという。このような取り引きがあるのか。信用していいのか。(当事者 40代 男性)

(処理結果)

信用調査はしていない。連鎖販売取引、無限連鎖構について説明。連鎖販売取引は特定商取引に関する法律で規制されている取引である、無限連鎖構は法律で禁止されていることを伝える。契約については慎重にするように助言。

事例 23 分譲マンション

(店舗購入：土地・建物・設備)

(相談)

夫が「ワンルームマンションのオーナーになって家賃収入を得ないか」と誘われたらしい。夫は業者の言うことを鵜呑みにしているようだが、自宅の高額なローンも抱えているので、いずれ支払困難になるのは目に見えている。解約させたいが、夫を説得するために被害事例があれば知りたい。

(当事者 50代 女性)

(処理結果)

家賃収入は年を経るごとに安くなっていくことも予想されることや固定資産税などの費用についても認識しているのか、自宅のローンも含めて支払可能か、具体的な数字を挙げて夫婦で話し合うよう助言。国民生活センターや各地の消費生活センターがネット上で提供している情報を紹介。