

相談事例

事例1 社債の購入（劇場型勧誘）

（電話勧誘販売：金融・保険サービス）

（相談）

A社から「当社の社債を買わないか。」と電話があり、その後、パンフレットが届いた。その直後、B社から「A社からパンフレットが送られてきていないか。A社は、これから発展する会社で、A社の社債は、パンフレットが送られてきた者しか買えない、あなたが買ってくれば、高く買い取る。」と言われた。その話を信じB社と連絡を取り、A社の社債を1300万円分買い1500万円で売るといった話がまとまった。A社に「1300万円分の社債を売ってくれ、代金は8月下旬に振り込む。」と連絡した。約束の日、B社から「A社の口座に1300万円振り込んだ。」と連絡が来たので、A社に「今、お金を振り込んだ。」と連絡した。昼過ぎ、A社から「お金が振り込まれていない、何でそうをつくのか、責任を取れ。」と怒られ、怖くなってB社との話し合いの内容を説明したところ、「情報漏洩になる、犯罪だ、捜査機関に訴える、穏便にすますから300万円払え、今あるだけでも振り込め。」と言われ、25万円を振り込んだ。その後もA社から「残りの275万円を振り込め。」と脅されている。今後の対応について教えてほしい。

（当事者 70代 女性）

（処理結果）

最近の社債、投資にまつわる詐欺的被害の事例を説明。相談内容から恐喝の被害を受けていると判断されたので、地元の警察に相談すること、被害予防や被害回復のために法律の専門家にも相談することを助言。居住地を管轄する警察署、弁護士会、司法書士会、日本証券業協会未公開株通報専用コールセンターを紹介。

後日、相談者から「警察に相談するとともに、知り合いの司法書士に相談し、被害予防と被害回復等を依頼した。警察、司法書士の助言のもとに業者との連絡は取っていない。」旨の連絡があった。

事例2 先物取引の二次被害（被害回復型勧誘）

（電話勧誘販売：金融・保険サービス）

（相談）

2日前、弁護士を名乗る者から「あなたが10年前に金の先物に投資して被害にあった会社の隠し財産が見つかった。投資金額は、300万円でしたね、全額は返金できないが294万円は返金する。早い者勝ちである。返金手続きには、手数料60万円が必要である。」と説明があった。相手が弁護士を名乗ったことや、過去に被害にあった金額が一致していたこともあって信用し、「返金を求めたいが60万円というお金はない。」と言ったところ、相手は、「40万円は私の方で立て替える、20万円現金書留で送ってくれ、お金が送られてきたのを確認したら、294万円をあなたの口座に振り込む。」と言ったので、相手に口座番号を教えた。その後、相手が教えた会社宛に20万円を現金書留で送ったが、相手からは何の連絡もなくお金も振り込まれない。相手が弁護士と言っていたため連絡先の電話番号も聞いていない。今後の対応について教えてほしい。

（当事者 70代 男性）

（処理結果）

先物取引の二次被害について説明。既に詐欺被害にあっているため警察に被害届を出すこと、今後も同種の誘いの電話がかかってくるのが予想されたので、被害にあわないための方策について助言した。

事例3 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）

高校1年の息子が、無料の認識でパソコンの動画サイトに接続した。詳細は不明だが、無料の動画サイトからアダルト動画サイトに繋がったようだ。料金の表示はなく、18歳以上かとの質問に「はい」をクリックしただけで、登録完了。6万5千円を支払うようにという画面が表示され、パソコンを再起動しても請求画面が消えない状況になっている。息子は個人情報を入力していないと言っている。対応はどうか？

（当事者 10代 男性）

(処理結果)

特定商取引法、電子消費者契約法について一般的な事例を説明。業者がルールを守っている場合は契約成立を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よく考えるよう伝えた。今回の事例では、料金の明示がなく、確認画面、訂正・取消画面もなかったのであれば、支払わず、連絡をとらず、放置すること、知られている以上の個人情報漏らさないこと、悪質な取り立てがあれば警察に届けることを助言。請求画面の消去方法に関しては、情報処理推進機構のホームページを案内した。未成年者契約についても説明、インターネット利用について家族で話し合うよう助言した。

事例4 出会い系サイト

(通信販売：運輸・通信サービス)

(相談)

スマホでSNSを利用、きのう突然知らない人からメールが届き、「芸能関係の人があなたと話をしたがっている。」と別のサイトを案内された。芸能プロダクションのマネージャーを名乗る人は、「某男性タレントが精神的に病んでいてあなたと話をしたい。」と言っていると言う。「有料ならやり取りはしたくない。」と返信したら、「使用金額を連絡すれば秘書に必ず入金させる。」と言う。アイドルグループの某タレント、そのマネージャー、後輩、秘書=経理が次々と登場し、メールをやり取りし、夫のカードで決済した。おかしいとは思いつつやり取りしているうちに、秘書が使用金額の他、お礼として1000万円を振り込むと言うので、これは怪しいと思い、センターに相談した。

(当事者 40代 女性)

(処理結果)

相談者は出会い系サイト(芸能人パターン)に誘われメールのやり取りを始めて翌日、おかしいと気づき当所に相談した。相談者は、メールの画面を撮影し、信販会社、決裁代行会社に提示、利用料金の請求取り下げを申し出た。信販会社は決裁代行会社と話し合うようにとのことであったため、当所から決裁代行会社に説明、決裁代行会社が応じたため、信販会社は請求を取り下げた。

事例5 健康食品

(電話勧誘販売：食料品)

(相談)

3日前の夕方、「注文の健康食品を代引き配達で送る。」と電話が来た。「覚えがない。」と言うと「2ヶ月前に注文の記録がある。通信販売なのでクーリング・オフはできない。」と言われた。「電話での注文か。」尋ねると、「部署が異なるのでわからない。」と言う。「3万円近い健康食品を注文するはずがない。」と言うと、「録音があるので裁判にする。」と言われ、1時間近く話をしたが根負けして送付に応じてしまった。きのう、「4日後に送る。」と電話が来た。クーリング・オフもできないと言われていたので応じたが、何とかならないだろうか。

(当事者 60代 女性)

(処理結果)

同様の事例について、ネガティブオプション、電話勧誘販売の事例を説明。商品が届いたら伝票の業者情報を記録し、受取拒否し、クーリング・オフの手続きをとるよう助言した。商品到着日に相談者から「配達業者が送付元の情報を控えさせてくれなかった。」と連絡があったため、当所から配達業者に連絡、適切な対応を求めた。配達業者が再度相談者宅に荷物を持参したため、相談者は業者情報を記録、当所に来所しクーリング・オフの手続きをとった。当所からも業者へ相談者のクーリング・オフの意思を伝えた。

事例6 健康食品

(電話勧誘販売：食料品)

(相談)

昨年12月中頃、知らない健康食品の業者から「申し込んだ薬を送る。」という電話があった。「頼んでいない。」と言うと「注文したテープがある、お金を用意しておけ、弁護士を連れて取りに行く。」などと脅迫めいた言い方をされ恐怖を感じた。それでも断ったが代引き郵便で商品が届き3万1千円を支払った。今年に入りまた同じ業者から「商品を送る。」という電話があり、今回も断ったところ「3万円だが社員割引の2万5千円でいい。今回購入したら取り引きは終わる。」と買うことを執拗に勧められた。再度断り電話を切ったが、きのう着

払いで商品が届き2万5千円を支払おうとしたところ、不審に思った配達員が自分を近くの警察署に連れて行った。警察は、クーリング・オフの手続きをするようにとセンターを紹介した。

(当事者 80代 女性)

(処理結果)

クーリング・オフについて説明。前回、今回の取り引きともに通知を出すよう助言。当事者が遠隔地であり、電話、ファックスでの対応が困難なため、居住地役場の行政相談窓口で通知の書き方についてアドバイスを受け、通知発送。当所から業者へ返金方法などを問い合わせ、後日返金を確認した。

事例7 屋根の修理 (点検商法)

(訪問販売：工事・建築・加工)

(相談)

きのう高齢で一人暮らしの姉宅にリフォーム業者が来て、「屋根を見てあげる。」と言って屋根を点検した後、「数枚屋根瓦が割れカビが生えている、修理しなければ雨漏りがするかもしれない、工事をしたほうがよい。」と言った。姉は年金暮らしなので「お金がない。」と断ると、「支払いは年金が出た後でよい。」と言って、強引に39万9千円の屋根工事を契約させられ、「今日から工事を始める。」と言って帰った。姉から「必要ないので断りたい。」という連絡があったので私が相談に来た。解約の方法を教えてほしい。

(当事者 80代 女性)

(処理結果)

クーリング・オフの通知を出すこと、その手続きについて助言。相談者、契約者の要請で、契約者が居住する役場の消費生活相談窓口を紹介。同日、相談者、契約者から相談窓口担当者の支援を得てクーリング・オフの通知を出した旨の連絡あり。

事例8 賃貸アパートの敷金

(店舗購入：レンタル・リース・貸借)

(相談)

娘が2ヶ月前、専門学校を卒業し、賃貸住宅に入居した。入居時、敷金や仲介手数料、カギ交換や保証会社の費用、火災保険等で総額20万6千円を支払った。うち敷金は家賃1ヶ月分の4万6千円であった。最近になって、勤め先の社員寮に空きが出て入寮できることになった。契約に基づき、1ヶ月後に退去すると不動産屋に連絡したところ、ハウスクリーニング代として4万6千円差し引くので、敷金は全額返金できないと言われた。敷金が全く返金されないのは納得できない。

(当事者 20代 女性)

(処理結果)

国土交通省の原状回復に関するガイドラインについて説明し、資料を提供した。契約書を確認すること、火災保険の中途解約については損害保険会社に問い合わせること、納得できない点については相手と交渉することを助言。県宅建業協会を紹介した。

後日相談者から、敷金については1年未満の解約は損害金として1ヶ月分の家賃を請求されること、敷引き特約も書いてあること、火災保険については中途解約できそうである旨の連絡があった。

事例9 太陽光発電

(訪問販売：土地・建物・設備)

(相談)

一昨日、営業員が訪ねてきて、太陽光発電の大手メーカーの関連業者のようなことを言ったので話を聞いた。「発電したうち余った電気を売れるので、その分で設備費用は賄える。」と言われた。初めは、設置パネルは10枚という話だったが最後は37枚設置する話になっていた。まだ契約はしていないが、「融資の枠を取るため」と営業員に言われて書面に署名した。書面は業者が持って行った。よく考えると支払いも高額なので契約したくない。

(当事者 30代 男性)

(処理結果)

業者が持ち帰った書面が仮に契約書であっても、書面不交付に当たりクーリング・オフできることを説明。契約の意思がないのであればきっぱり断り、業者が持ち帰った書面の返却

を求めるよう助言した。太陽光発電の設置の必要性や他社の料金、保守サービスなどを比較した上で慎重に検討することを助言。県住宅建築総合センターを紹介した。

後日、持ち帰った書面は契約書ではなかったが返却を求めはっきり断ったことを相談者に確認した。

事例10 数字選択式宝くじ

(当選商法：教養、娯楽)

(相談)

数字選択式宝くじの当選番号を教える招待メールに誘われて電話をすると、「特別に選ばれた、300万円は確実、外れたことがない。」と言われて、契約書を交わさずに21万円を振り込んだ。しかし、会員が揃わない、入金が遅れたとか何かと理由をつけて情報を教えてくれない。おかしいと思っていると担当者が替わり、「確実な情報を得るためには、もっと上のランクを契約しなければならない。」と言う。契約書を送るよう要求したところ送ってきたが、契約書の内容は電話口で話したこととは異なり、「情報は当選を保証するものではない。」とか、「返金には応じられない。」と書いてあるので契約をしないことに決めた。最初の契約では何も情報を得ていないので返金してほしい。

(当事者 50代 男性)

(処理結果)

書面不交付によるクーリング・オフの通知を出すよう助言。通知を出しても返金が難しいと思われたので、返金がなされない場合は少額訴訟も考慮するよう簡易裁判所を紹介した。うまいもうけ話はないこと、ギャンブルに必勝法はないこと、数字選択式宝くじの当選番号が事前にわかることは絶対はないことなど注意を促した。

事例11 健康器具

(店舗購入：保健・福祉サービス)

(相談)

母は一人暮らしで体調の不調を訴えていたが、近所の人から体にいい機器があるからと誘われ、店舗のようなところへ出向いた。頭痛や耳鳴りがしていることを業者に伝えると「本来は腰にあてるものだが、頭痛や耳鳴りがあるから耳のところにあてたらいい。」と言われて耳に当てて使っていた。母はここ2週間ほどこの機器を使うと気分が悪くなると言っている。解約したいができるか。領収書はある。

(当事者 70代 女性)

(処理結果)

契約者(母親)に直接事実確認したところ、契約当時に販売員と支払いについてトラブルがあり、そのことから不審が募ったとのこと。また、体調が悪くなったことを伝えているにもかかわらず、好転反応だから引き続き使うように勧められ使ったが、体調は良くならなかったとのこと。業者へ事実を確認すると、確かに契約当時トラブルがあったこと、機器の使用法、好転反応の説明に問題があったことを認め、解約に応じる、機器の引き取りと同時に返金すると回答があった。以上のことを契約者に伝え、返品手続きをするよう助言。後日返金があったとの連絡あり。

事例12 プレート型除菌剤

(店舗購入：保健・福祉サービス)

(相談)

先月末に夫が除菌剤(プレート型)を職場でもらってきた。今月になって夫が下着とパジャマの間に着けて寝たところ、皮膚に刺激があり、除菌剤を下げている位置が8×14cmの範囲で腫れて皮膚がむけそうになっている。医療機関を受診したところ、化学火傷と診断され飲み薬と塗り薬を処方された。発売元にどのような要求ができるか。

(当事者 40代 男性)

(処理結果)

医師の診断を受けたことを業者に申し出るよう助言。国民生活センターからの自主回収などの情報、当該業者の電話番号を伝え、電話が繋がりにくい状況であるため時間帯を変えて電話しても繋がらない場合は、当所に再度相談するよう伝えた。