

相 談 事 例

事例1 アダルト情報サイト（ワンクリック請求）

（運輸・通信サービス）

（相談）

パソコンでアダルトサイトを検索し、動画を再生しようとクリックしたところ、カシャとシャッター音がして、「登録されました。」と表示された。誤作動の場合は30分以内に電話するようにとあったので、慌てて電話したところ、10万円支払うように求められた。支払い方法は、コンビニで電子マネーのプリペイドカードを買い、そのカード番号を電話するようと言われた。どうしたらよいか。 （当事者 60代 男性）

（処理結果）

電子消費者契約法について一般的事例を説明。業者が電子消費者契約法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から、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ということなので、支払わず、放置すること、相手に知られている以上の個人情報漏らさないことを助言。受信拒否やアドレス変更等について情報提供した。

事例2 ワンクリック請求の二次被害

（他の役務）

（相談）

アダルトサイトに意図せずに登録になり、解約手続きのための電話をかけたところ、高額料金を請求された。心配になって、ネットで相談窓口を検索し、上位に表示された探偵業者のようなどころへ電話したところ、アダルトサイトの電話番号とID番号を確認された。「悪質サイトだ。早急に対策をした方がよい。費用は5万4千円。」と言われた。高額であったので、「家族に相談し、決まったら連絡します。」と言って電話を切った。 （当事者 40代 女性）

（処理結果）

同様のトラブル事例について情報提供し、無料と思って相談すると、相談者の不安を煽り、高額な契約をさせられる被害が多発しており、まずは消費生活センターなど公的な相談窓口にご相談するよう伝えた。探偵業者が相談者に成り代わり、アダルトサイト業者と交渉することはできないことを説明し、探偵業者から電話があったらはっきり断るよう助言した。

事例3 デジタルコンテンツ（架空請求）

（運輸・通信サービス）

（相談）

スマートフォンに「有料動画の閲覧履歴がある。本日中に連絡が無ければ身辺調査し、裁判へ移行する。至急連絡ください。」と簡易メールが届いた。まったく身に覚えはなかったので、相手に電話した。すると、「登録されたままで、2,500円に課徴金が掛かっており、5万円の限度額になっている。5万円を支払うように。」と言われた。相手に、名前と生年月日を伝えてしまった。 （当事者 50代 男性）

（処理結果）

架空請求について同様のトラブル事例を情報提供した。心当たりがないのであれば、無視して放置すること、今知られている以上の個人情報漏らさないことを助言。既に電話をしているので、再度電話が来る可能性があることを伝え、不審な電話には出ず、絶縁対策を取ることを助言した。

事例4 出会い系サイト

(運輸・通信サービス)

(相談)

SNS の広告で、相談に乗るだけで高額報酬がもらえるという副業サイトを見つけ、仮会員登録すると、サイト内のメッセージボックスに男性からメールが来たので相談に応じた。男性は30万円の報酬を渡すために、直接連絡先の交換をしないと、正規会員登録をするよう求めてきたので、「報酬は要らない。」と断ったが、「5千円以外の費用は一切掛からない。」と説得されたため、カードで決済し、正規会員となった。その後サイトから、サービスの利用制限解除の費用1万円、携帯通知アプリのダウンロード費用4万円を請求され、その度に男性から「掛かった費用は返金するので、一時立て替えておいてほしい。」と説明され、合計で5万5千円をカード決済してしまった。しかし、アプリがダウンロードされた形跡がないため、ネットで当該サイトを調べたところ、悪質サイトであることが判明した。

(当事者 20代 女性)

(処理結果)

当センターが斡旋に入り、相談者に経緯文を書いてもらい、カード会社と決済代行会社へ共に送付。カード会社からは翌月の請求を一定期間保留にするとの返答を得、決済代行会社からは「受領した書面をサイトへ送るので、キャンセル交渉は直接サイトと行ってほしい。当方は間には入れない。協力はする。」との回答であったため、当センターがサイトと複数回の交渉の結果、サイトはカード利用分をキャンセルすることを了承し、決済代行会社、カード会社へもキャンセルされたことが確認できた。

事例5 オンラインゲーム

(運輸・通信サービス)

(相談)

昨日携帯電話会社より利用料金について確認するようはがきが届いた。毎月の9千円程度の通信料に加えて、今月分は4万9千円の別の請求があることが書かれており、不審に思い携帯電話会社に請求内容を確認したところ、先月と今月はオンラインゲームの利用代金が発生していることが分かった。小学生の息子に聞いたすと、最終的に親に無断で課金しキャリア決済していることを認めた。息子はかなり反省しているが、料金は支払わなければならないだろうか。

(当事者 10代 男性)

(処理結果)

プラットフォーム（ゲームアプリ配信業者）に未成年者利用での課金取消しを申し出るよう助言。アカウントや注文番号等を準備してから問い合わせるように伝えた。後日、相談者から手続きを行い、無事利用した分は取消しになったとの連絡があった。息子としばらくの間はゲームを禁止する約束をし、何でも話すよう話し合ったとのことであった。

事例6 インターネット接続回線

(運輸・通信サービス)

(相談)

電話で、プロバイダは変わるが、毎月の通信料金が2千円程度安くなる、通信会社は変わらないと言われたので、プロバイダが変わるだけだと思い承諾した。転用番号の説明があり、自分で手続きしたが、転用番号が何のために必要かの認識はなかった。書面も届いていたが、今までと変わりなく使えていたので、確認しなかった。昨日、突然Wi-Fiが使えなくなり、書面を確認して、通信会社が変わっていることに気がついた。電話で説明を受けた時に、プロバイダだけの変更なのか念押しして確認した。通信会社を変えるつもりはなかった。

(当事者 40代 男性)

(処理結果)

通信会社にプロバイダの変更だけと思って契約したことを申し出るように助言。後日、通信会社に申し出たら、勧誘時のやりとりの記録を確認してから連絡すると言われたとの報告があった。今までの通信会社にも相談したところ、この件は預かると言われたとのことだった。後日、相談者より、通信会社の協力があり、違約金無しで旧に戻すとの回答があったとの報告があった。

事例7 ネット通販（商品未着）

(通信販売)

(相談)

靴のブランドと型番をネット検索し、このショップを知った。今月12日に注文し、14日に代金2,505円を振り込んだ。表示には、クレジットカードで決済が出来るとあったが銀行振込みしか選べず、外国人名義と思われる口座に振り込んだ。商品は海外からの発送となっている。業者にメールで問い合わせたが、返事が来ない。

(当事者 30代 女性)

(処理結果)

ショップ名をネット検索すると、大手ショッピングモールに同名のショップがあった。そのショップには「偽サイトに注意」「当店の模倣サイトがある。」との注意喚起があった。相談者が利用したショップを確認すると、運営会社の所在、連絡先の記載がなかった。また、日本語の表現が不自然だった。詐欺的なサイトで商品を購入したと思われることを説明し、警察への相談を勧めた。今後商品が届く可能性もあり、対処に困った場合は再相談するよう説明。また、相談者は、他サイトで利用しているパスワードでこのサイトに会員登録していた。パスワードが盗まれた可能性があり、他サイトのパスワードを変更するように助言。

事例8 ネット通販（お試し品注文が定期購入へ）

(通信販売)

(相談)

スマホで、簡単に痩せられるとの広告を見て、お試し500円の認識で健康食品を注文した。1回だけの注文のつもりだった。すると今日新たに、郵便受けに同じ健康食品が届いていることに気付いた。商品は開封していないが、封筒の中には、3,960円の請求書が入っていた。次回発送の予定日も書かれており、定期購入のようだが、そのような認識はない。解約したい。

(当事者 40代 女性)

(処理結果)

当該サイトを確認したところ、定期コースであることは分かりやすく画面表示があるが、お試し500円の広告と比べ4回以上の継続条件については最終確認画面まで行かないと画面表示がなかった。当センターが斡旋に入り、業者へ継続条件については分かりづらいこと、4回以上の継続が条件であれば広告にも総額を表示するべきではないかと伝え、交渉した結果、2回目の商品は送料消費者負担で返品し、1回目の商品は通常価格5千円を支払うことで合意に至った。後日、相談者が5千円を支払い、商品を返品したことを確認した。

事例9 フリーローン・ヤミ金

(金融・保険サービス)

(相談)

ネットで探した業者に融資を申し込んだら、「携帯を買って信用が通れば貸付可能。費用は全部負担するから手出しはない。」と言われた。言われたとおりに契約し、携帯会社3社でスマホ8台を契約した。携帯はSIMカードを抜いて相手に教えられた買取り業者に送り、6万円を受け取った。最後に「SIMカードを担保として送って」と言われたので不審に思い、送らなかった。

(当事者 50代 女性)

(処理結果)

相手はヤミ金だと思われることを説明し、絶縁対策を取るよう助言。携帯を売買、譲渡目的で購入することは禁じられていることを説明。携帯を解約すること、警察に相談すること、相手に知られた口座を解約することを助言。

事例10 賃貸アパート

(レンタル・リース・貸借)

(相談)

先月、賃貸アパートを退去した。後日、畳、ふすまの張替えとハウスクリーニングの請求の電話が来た。敷金2か月分だけでは足りずにさらに追加費用を請求されたのでびっくりした。自分が入居した時は張替えはされていなかった。特に意図的に汚したことはない。支払わなければならないか。

(当事者 20代 男性)

(処理結果)

賃貸住宅退去の際の国土交通省の原状回復に係るガイドラインについて情報提供。契約書に記載されている特約が優先されるが、消費者の利益を一方的に害するような不利な条項であれば不当条項の主張もできる。契約書の確認と退去時の修理明細等を確認し交渉するように助言した。併せて、宅地建物取引業協会も紹介した。

事例11 投資の劇場型勧誘

(金融・保険サービス)

(相談)

先日、「Aという老人ホームがB町に出来る。入る予定はないですか？」という電話があり、不審なので断り、電話を切った。今日は、「お礼を言いたい」という電話が来た。「あなたの名前で3千万円入金した。C県の災害に遭った人が入居したいと言っているが、老人ホームAは当県の人しか入れない。私たちも申し込めない。あなたは入らないと言ったから、あなたの名前で申し込んだ。老人ホームAから寄付をありがとう、という電話が来ます。わかりましたと言えよ。」と言われた。「申し込んでいない。」と言っても、「言った。」と聞かなかった。私は申し込んだつもりはないので、「なぜ私の名前を使うのか?」「なぜ私の住所と名前を知っているのか?」「あんたたちがお金を入れたのか?」と言い、こちらから電話を切った。B町に老人ホームAが出来る予定はあるのか?

(当事者 80代 女性)

(処理結果)

劇場型の電話勧誘相談事例を紹介。詐欺的な勧誘だと思われ、業者との連絡を絶つよう助言。電話に出てしまった場合は断り、電話を切るように助言。封書が届く事例を紹介したところ、「届いたことがある。郵便物は捨てた。不審電話も来る。いつも断って、切る。」とのことだった。対処する方法として、留守番電話を設定する方法、ナンバーディスプレイ対応の電話機にする方法を説明。電話機については家族に相談してはどうかと助言した。

事例 1 2 新聞勧誘

(教養娯楽品)

(相談)

一昨日、新聞の販売員が訪問して来た。「今、景品を配っている。」と次々と手に景品を載せられ、「受取りのサインをほしい。書いてもらえないと帰れない。1年後の6月～8月くらい契約を考えて下さい。」と言われたので、受取りの書面と思いサインした。数分後、別の男性が訪れて来て、「契約ありがとうございました。」と言われたので、「契約はしていません。」と返事すると、「ここにサインしていますよね。」と言われたが、「契約はしていません。」と景品とサインした控えをその男性に渡してドアを閉めた。契約になってしまったのだろうか？

(当事者 40代 女性)

(処理結果)

新聞勧誘の相談事例を挙げ、訪問販売のクーリング・オフを説明した。書面が手元になく、販売店が不明のため、当センターから新聞社本社に電話し販売店を確認した。その後、販売店へ連絡したところ、「契約は取消しになっている。書面はいらない。」と言われたが、書面で通知したい旨伝え、翌日、相談者が当センターへ来所して、契約解除通知の書面を書き、特定記録郵便で郵送した。

事例 1 3 訪問購入

(訪問購入)

(相談)

先週、「不要品を買い取る。」と県外の業者から電話があり、自宅に訪問して来た。不要になった衣類とバッグを買い取ってもらったが、1円の買取価格で合計7円だった。「貴金属はないか？」としつこく聞かれたが、「買い取ってもらうような物はありません。」と断った。しかし、それでも「何かあるでしょう。」としつこかった。

(当事者 80代 女性)

(処理結果)

訪問購入について、訪問時のトラブルが多く発生していることを説明。今後は電話勧誘があってもきっぱりと断るよう助言し、いきなり訪問して来た場合は、玄関を開けず、ご家族に対応してもらうよう助言。再勧誘の禁止についても説明。貴金属を売る場合は、複数の業者から見積りを取って比較検討するよう助言した。

事例 1 4 住宅リフォーム工事

(訪問販売)

(相談)

4か月前、自宅を訪れた業者に「どこか修理をする箇所はないか？」と問われ、ちょうど倉庫の屋根瓦の修理を検討していたので依頼することにした。総額30万円の工事だったが、材料を購入する代金が必要と言われ、その日に20万円支払い、残りの10万円は完工払いの約束で契約した。工期は翌月中旬までを予定していたが、天候不順を理由に度々延期された。その後、工事の一部は履行されたが、今月になって天気が回復しても工事が始まらないため、電話したところ業者が来訪した。そこで「残り10万円を支払ってくれたら工事に入る。」と言われ、早く工事をしてほしかったので10万円支払った。その後も工事の約束を何回も破られた。未だ工事は終わっていない。未施工分の26万円を返して欲しい。

(当事者 60代 男性)

(処理結果)

当センターで斡旋に入り、業者と交渉。未施工分の26万円を分割払いで返金することで合意した。しかし、数回の返金後、業者と連絡が取れなくなり、処理不能となった。