

## 相 談 事 例

### 事例 1 公的な機関であるかのような団体名を使ったハガキ (架空請求)

(商品一般)

(相談)

本日、「民事訴訟最終通達書」と書かれたハガキが届いた。契約会社が民事訴訟を起し、訴状が出されたことを通知すると書いてある。このような請求を受ける心当たりはなかったが、訴訟取り下げ期日が本日となっていたため、慌てて電話したがつながらない。どうしたらよいか。  
(当事者 60代 女性)

(対応結果)

ハガキやメールによる同様の架空請求事例について説明した。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した。今後も同様のハガキ等が届く可能性があることを説明し、不審なものが届いても、慌てて相手方に連絡せず、判断に迷ったら当センターへ相談するように助言した。

### 事例 2 実在する企業名やサイト名を騙ったメール (架空請求)

(運輸・通信サービス)

(相談)

本日、スマホに「アプリ利用料の未払いがある。本日中に連絡をしないと法的手続きに入る。」という内容のメールが、大手通販会社のカスタマーセンターから届いた。身に覚えはなかったが心配になり、メールに記載された連絡先に電話したところ、未納料金29万円を請求された。但し、「身に覚えがないのであれば、一旦支払った後に95%返金する。」と言われた。今後どうしたらよいか。  
(当事者 50代 女性)

(対応結果)

実在するサイト名を騙る架空請求のトラブルについて、消費者庁から注意喚起が出ていることを情報提供した。身に覚えのない内容であれば、絶対に連絡をとらないこと、今後も似たようなメールが届く可能性があるため、十分気をつけるよう伝え、何かあれば、当センターへ相談するように助言した。

### 事例 3 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)

スマホで無料のアダルトサイトを検索していたところ、意図せず会員登録されてしまった。お客様ID番号が表示され、30万円の請求画面が表示された。誤作動の契約の場合は12時間以内にこちらへと電話とメールの案内が出て、電話は本日19時までと記載されていたので、慌てて電話したところ、「支払わない場合は法的手段をとる。」と言われたため、怖くなり電話を切ってしまった。今後どうしたらよいか。  
(当事者 50代 男性)

(対応結果)

電子消費者契約法の一般的な事例について説明した。業者が同法の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から、タップする前にその意味をよく考えることが大切であると伝えた。今回は、確認画面、訂正・取消画面がなかったとのことから、ワンクリック請求であると思われるので、支払わず、放置して様子を見るよう助言した。また、今知られている以上の個人情報漏らさないことが大切であると伝えた。

#### 事例4 ネット通販（商品未着）

（教養娯楽品）

（相談）

欲しいゴルフバックがあり、ネットで検索したあるサイトで注文した。注文確認メールが届き、支払方法は銀行振込だけだったので、翌日銀行のATMから振り込んだ。2、3日で届くとのことだったが、未だに商品が届かない。心配になり注文したサイトを探すが見当たらない。また、よく見ると送られてきたメールにも会社名等が記載されておらず、どこに注文したかもわからない。どうしたらよいか。（当事者 40代 男性）

（対応結果）

通信販売におけるトラブルについて情報提供した。一般的に、正規のサイトであれば、支払方法はクレジットカードやコンビニ決済、代引きサービス等が選択できる場合が多い。支払方法が銀行振込のみ、個人口座の場合は注意が必要であること、事業者の所在地や連絡先は事前に確認するよう心がけてほしいと伝えた。相手との連絡方法がメールのみで、業者から返信がないのであれば、キャンセルも難しいし、商品が届くかも不明である。金融機関へ事情を伝えること、念のため警察にも情報提供しておくよう伝えた。

#### 事例5 ネット通販（定期購入に関するトラブル）

（食料品）

（相談）

スマホからサプリメントを購入した。初回500円のお試しのつもりで飲用していたが、今回、2回目が届き、値段も上がっていた。業者へ連絡し、返品したい旨伝えたところ、注文したサプリメントは4回購入が条件であること、中途解約したいのであれば、正規料金との差額を支払わなければならないと言われた。支払わなければならないか。（当事者 50代 女性）

（処理結果）

インターネット通販のトラブル事例を挙げ、返品特約など契約の注意点を説明した。当センターで当該サイトを確認したところ、4回までの購入が条件であること、中途解約に関する事項等が確認できたため、その旨相談者へ情報提供した。注文確認メール、契約時の画面、注文確認画面等の表記がどのようになっていたか確認する必要があることを伝え、その上で、業者と今後の対応について話し合うよう助言した。

#### 事例6 仮想通貨

（金融・保険サービス）

（相談）

友人から「もうかる話」のセミナーに誘われた。内容は海外不動産投資で、お金を仮想通貨に交換した上で投資すること、他の投資者を紹介すればボーナスが支払われることなどを説明され、消費者金融から借金して90万円を支払い契約した。資料などはなかったが説明どおり、これまで2回の配当金を受け取っており自分としては続けたいと考えているが、家族が心配している。どうしたらよいだろうか。（当事者 20代 男性）

（対応結果）

海外不動産という事業内容の確認が難しい投資であること、配当金等の返金が仮想通貨であり、価格の変動が激しいことから損失が大きくなる恐れがあること、配当の利率や解約手続きについての書面が存在しないこと、契約している会社の連絡先や住所等の情報が極端に少ないことなど考えられるリスクについて伝えた。消費者金融への返済金額の確認も含め、家族と話し合ってみてはどうかと助言した。

## 事例7 情報商材

(運輸・通信サービス)

<p>(相談)</p> <p>ネット広告を見て、自動売買ツールの情報商材に関する動画を見た。「毎日最低7万円を譲渡可。月利300%も当たり前、損をする可能性も一切ない」などと確実に利益が得られるという内容だった。更に「全額返金保証、月利60%最低保証」とあったので自動売買ツールを購入することにし、クレジットカード決済した。証券口座を開設後、自動売買ツール稼働させたが全くトレードされなかった。問い合わせたが、具体的な説明はなく、1カ月経ってもトレードされず、利益もないので、全額返金を求めたところ、返金はしないと言われた。広告内容と異なり全く利益もないので解約したい。(当事者 30代 男性)</p>
<p>(対応結果)</p> <p>相談者に関連書類の提供と経緯文の作成を依頼し、当センターで斡旋に入ることとした。カード会社に経緯文と抗弁書を、決済代行業者に経緯文を送付した。交渉を続けた結果、後日、決済代行業者から合意解約の連絡があり、カード会社からもキャンセルデータが入った旨の連絡があった。後日、相談者宛に解約合意書が届いたことを確認した。</p>

## 事例8 大手宅配業者を騙った不在通知メール

(商品一般)

<p>(相談)</p> <p>大手宅配業者から不在通知のSMSが届いた。メールに添付されたURLからサイトに入り、アプリをインストールしたところ、自分のスマホから一斉に複数のSMSが送信されてしまったようだ。携帯電話会社に行き、事情を伝え、電話番号を変えた。今後どうしたらよいか。(当事者 40代 女性)</p>
<p>(対応結果)</p> <p>大手宅配業者から同社を装った迷惑メールに関する注意喚起が出ていることを情報提供した。相談者のスマホがウイルス感染している可能性が高いため、通信、通話を遮断すること、アカウントを変更すること、初期化すること等を助言した。また、国際SMSを送られている事例もあり、今後、高額な請求を受ける可能性があることから、国際SMSが利用されていないか販売店に確認するよう助言した。併せて専門機関(独立行政法人情報処理推進機構(IPA))の窓口を案内した。</p>

## 事例9 電気(電話勧誘販売)

(光熱水品)

<p>(相談)</p> <p>電力の業者から「大手電力会社と契約している人は、全て当社に変更になる。電気料金が千円安くなる。75歳以下の方が対象である。検針票を用意してください。」と電話があった。いろいろ尋ねると返事が曖昧だったので、電話を切り、契約している電力会社に確認してみると、「そのようなことはない。」との回答だった。また、電話が来たらどうしたらよいか。(相談者 40代 女性)</p>
<p>(対応結果)</p> <p>電力小売りの自由化について説明した。現在の契約内容と比較した上で契約を見直す場合は、あくまでも個人の判断になる。今回の業者の勧誘方法には問題があると思われることを伝えた上で、必要がないということであれば、きっぱりとお断りするよう助言した。</p>

## 事例10 観戦チケット

(教養・娯楽サービス)

(相談)

インターネットでラグビーワールドカップを検索し、一番上に出てきたサイトで、観戦チケットを申込み、5万3千円をクレジットカード決済した。申込み後、チケットを掲載するところを押したところ、転売情報と出たので、不審を抱いた。キャンセルしたいと申し出たところ、キャンセルはできないが、転売には協力できると返信が来た。いろいろ調べた結果、自分が購入したのは公式サイトではなく転売サイトであることがわかった。どうしたらよいか。 (相談者 50代 男性)

(対応結果)

国民生活センターから、チケット購入の際は、公式サイトであることを確認するようという注意喚起が出ていることを伝え、公式サイト以外から購入したチケットは無効である旨記載があることを情報提供した。相談者から確認メールを転送してもらい確認したところ、相談者は購入したチケットを既に転売に申し込んでいる状況であり、対応は難しいかもしれないが、転売の認識はなかったことも含めてカード会社に事情を説明し、対応を求めるよう助言した。

## 事例11 モバイルルーター

(運輸・通信サービス)

(相談)

先週、ショッピングモールで、「通信料金が安くなる」と声を掛けられ、今の携帯のプランや料金がいくらか把握していなかったが安くなるならと思い、モバイルルーターとパソコンの契約をした。しかし、実際には安くならないことがわかり、契約の翌日、解約の申し出をしたが、「クーリングオフの対象ではない。解約する場合は15万円の解約料がかかる。」と言われた。クーリングオフはできないのか。 (当事者 20代 女性)

(対応結果)

クーリングオフ制度について説明するとともに、別途、通信契約の場合は、初期契約解除制度があること、端末機器にはその制度が及ばないことがあることを併せて説明した。しかし、相談者の料金プランも確認しないまま何を根拠に安くなると説明したのか勧誘方法等に問題があると思われたので、相談者の了解を得てセンターから業者に架電したところ、解約を受け入れる旨返答があった。相談者の主張を説明し、勧誘方法や対応の矛盾について社内で確認・検討いただくようお願いし、後日、モバイルルーターとパソコンの返品と契約のキャンセルを受け付けると回答があり、手続き完了を確認し終了した。

## 事例12 外壁補修（訪問販売）

(工事・建築・加工)

(相談)

突然、自宅を訪れた業者に「雨漏りしているところがあるでしょう。修理します。」と言われ、何度も断ったが、いつの間にか勝手に修理をして、5万円請求された。修理したのであれば仕方ないと思い一部支払った。後日、知人の大工に修理箇所を見てもらうとずさんな修理であることがわかった。残りの支払いもしたくないし、返金を求めたいがどうしたらよいか。なお、書面も領収書もないが、名刺だけは受け取った。 (当事者 80代 女性)

(対応結果)

クーリングオフ制度について説明した。相談者は今後の勧誘も断りたいとの意向であったので、その旨も記載した上で、配達記録が残る方法で通知を出すよう助言した。