

## 相 談 事 例

### 事例 1 健康食品

(家庭訪販：食料品)

<p>(相談)</p> <p>娘から母の件で相談。トイレを貸してほしいと販売員が訪れ、家に上げたところ、健康食品を勧められた。「病院の薬を飲んでいるので必要ない」と何度も断ったが、押し切られ契約。販売員が勝手に2箱開封し、1日3袋を飲むように勧められた。母は数年前に認知症の診断を受けており、投薬治療もしていた。</p> <p>(当事者 70代 女性)</p>
<p>(処理結果)</p> <p>消耗品の開封分についてセンターがあっせんに入り、販売目的隠匿、消耗品の誘導開封、判断力不足に乗じた契約であることを主張し、交渉した結果、開封分の商品についても無条件での解約が認められた。既払い金についても返金された。</p>

### 事例 2 新聞の訪問販売

(家庭訪販：教養娯楽品)

<p>(相談)</p> <p>父が訪問販売で来年1月から12月までの1年間、新聞購読を契約した。その後入院した。父は目が悪く新聞は十分読めない。今までも新聞は取っておらず今回も断り切れず契約したがすぐに断るつもりだったらしい。1年間の契約とは思っていない。解約か期間を短くしたいができるか。</p> <p>(当事者 80代 男性)</p>
<p>(処理結果)</p> <p>当所より業者に事情を伝え解約を求めたら、当初、12ヶ月の契約なので半年か3ヶ月は購入してほしいとのことだったが、相談者が高齢で契約についての理解が乏しかった点を考慮してほしいと交渉した結果、2ヶ月分購入することで解約となった。</p>

### 事例 3 電位治療器

(SF商法：保健衛生品)

<p>(相談)</p> <p>友人に誘われて会場に行くと、年寄りが大勢集まって、砂糖や日用品などをもらっている。白衣のような服を着た人が電位治療器を身体に当てると悪い疾患は身体から抜けていく、続けると良くなると力説。黒板に描いた骨の図面を指しながら、医学的説明をした。先月から店が始まったが、もうすぐ閉店すると言って契約を急がせているようだ。友人は腰痛に効くのではと期待しているが、値段が高そうだ。</p> <p>(当事者 40代 女性)</p>
<p>(処理結果)</p> <p>SF商法を説明。SF商法は訪問販売としての法規制を受けるので、書面交付義務とクーリングオフがあると説明。医師ではないのに医師のような格好をして、健康器具の承認を受けた以外の医療的効果を謳うのは薬事法違反であると説明。地元市役所相談窓口へ情報提供した。</p>

#### 事例4 住宅リフォーム

(点検商法：土地・建物・設備)

<p>(相談)</p> <p>業者から「お宅の瓦がずれていますよ」と指摘され、ずれている部分だけの修理を依頼したつもりだったが、屋根全体の工事になっていた。それ以降、度々訪れては外壁補修や防蟻消毒を勧められ、必要だと思い、3ヶ月間に9回にわたって契約をした。工事後、ドアのサイズが違うために隙間が空いたり、段差ができたりと工事内容も杜撰である。</p> <p>(当事者 90代 女性)</p>
<p>(処理結果)</p> <p>当所であっせんに入り、不実告知、過量販売、不適合販売を主張し交渉。また、工事の妥当性を第三者に調査依頼し、その結果をもとに交渉した結果、全額返金となった。</p>

#### 事例5 床下換気扇

(点検商法：保健福祉サービス)

<p>(相談)</p> <p>「換気扇の点検に来た。」と言われたので、換気扇のメーカーの者と思って、換気扇の点検をしてもらったところ、フィルターを変えた方が良いと言われ、換気扇のフィルター交換の契約をした。解約したい。</p> <p>(当事者 70代 女性)</p>
<p>(処理結果)</p> <p>点検商法のトラブル例について説明。受け取っている書面が不備書面であることを理由にクーリング・オフの手続きを取り、解約となった。</p>

#### 事例6 融資保証金詐欺

(通信販売：金融・保険サービス)

<p>(相談)</p> <p>低利で融資すると誘われ最初に保証金として3万3千円を入金した。その後3回にわたって保証金名目で入金し、合計で46万6千円支払った。本日、融資金150万円と保証金の一部の30万円が入金される予定だったが、約束が果たされない。業者と連絡も取れなくなった。</p> <p>(当事者 60代 女性)</p>
<p>(処理結果)</p> <p>融資保証金詐欺について説明。直ちに警察に相談するように助言した。</p>

#### 事例7 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)

<p>(相談)</p> <p>携帯電話のメールに、身に覚えのない請求が来る。「無料期間にサイトに入会し、解約していないので料金が発生している」とある。サイト名も請求金額も無く、意味がわからなかったので電話してみたら、10万円請求され、支払わないと身辺調査をし、法的措置をとると言う。どう対処すればよいか。</p> <p>(当事者 50代 男性)</p>
<p>(処理結果)</p> <p>架空請求、振り込め詐欺について説明。今後連絡をとらない、支払わず放置する、知られている以上の個人情報を漏らさない、今後請求が来た場合ははっきり断る、当面は登録番号以外の電話は着信拒否の設定をすることなどを助言した。</p>

## 事例8 出会い系サイト

(通信販売：運輸・通信サービス)

### (相談)

無料の占いサイトを利用したところ、急に大量のメールが届くようになった。登録もしていないのに、いつの間にか出会い系サイトに登録となっており、そこからのメールであることが分かった。そこで知り合った芸能人を名乗る男とメール交換するようになり、そのためのポイントをカードやコンビニ決済で購入した。その内、相手に不信感を持ち、「サクラではないか？」と問うたところ、メールが来なくなり、騙されたことを知った。  
(当事者 40代 女性)

### (処理結果)

センターがあっせんに入り、公序良俗に反し、無効であることを主張し、サイト業者、カード会社、決済代行会社、収納代行会社などと交渉した結果、全面解約で全額返金となった。

## 事例9 出会い系サイト

(通信販売：運輸・通信サービス)

### (相談)

未成年の娘が父親のクレジットカードを利用してパソコンの出会い系サイトを利用していた。総額が100万円を超えている。契約時にフィルタリングをしているはずだが、着うたをダウンロードできないと外していた。(当事者 30代 男性)

### (処理結果)

当所であっせんに入ったところサイト運営業者及び決済代行業者が、未成年者契約の取り消しに応じた。後日、信販の取り消し処理が完了したと連絡があった。クレジットカードの適正管理とフィルタリングなど携帯電話の適正使用について助言した。

## 事例10 未公開株の購入

(電話勧誘販売：金融・保健サービス)

### (相談)

未公開株の購入勧誘のDMが届いた。他2社から電話があり、「縁故株なので他県在住の自分達は購入できない。28万円を買ってくれたら140万円で買い取る。」と言われた。電話がしつこく、断り切れずに2口購入したが、約束した日に買取に現れず不信感を抱くようになった。電話勧誘のあった2社とも連絡が取れない。株の発行会社に解約返金を申し出たが、対応してもらえなかった。  
(当事者 80代 男性)

### (処理結果)

センターがあっせんに入り、経緯文を送り、株券を発行会社で買い取るよう交渉した。業者はセンターのあっせんを拒否したが、本人が高齢であるため検討するとの回答は得られた。結果、10分の1が返金された。相談者は金額に納得できず、自ら交渉を実施。後日相談者に確認したところ、内容証明郵便にて金額の返金を求めたが、業者からは何の反応もないとのことだった。

### 事例 11 資格商法の二次被害

(電話勧誘販売：教養娯楽品)

(相談)

6年前旅行資格の講座は合格すると返金があり、不合格でも3回受験すると返金されるものだったが、自分は一回受験し不合格のままだった。3年前電話があり、不合格で試験も受けていないため再度同じことをしないと裁判になると言われた。民事訴訟通告書が届いており心配になり契約したが、今回も2回受験できず、また、同じ目に遭うのではないかと心配。教材は受け取っていない。信販は残債を一括して完済した。  
(当事者 40代 女性)

(処理結果)

資格商法の二次被害について説明。相談者から業者へ経緯文を送り、センターがあっせんに入り交渉した。業者は資格商法二次被害であることを認めなかったが、不実告知、適合性に反すること、教材を受け取っていない点を指摘し交渉した結果、売買契約金額の半額返金で合意解約となった。

### 事例 12 仮想空間サービス代理店(マルチ・マルチまがい販売：運輸・通信サービス)

(相談)

パート仲間から「すごい話がある」と誘われた。他に3人来ていてテレビ放送のビデオを視聴。仮想空間で土地の売買や貸し付けをして金儲けをしている人たちの話だった。後日、他の2人は契約している、今ならいろんな権利が付いてお得と契約を急がされた。クレジットは組めないというので、20万円をカードで借りて工面した。「すごい話がある」と他の人を誘うように言われたが、誰も契約しないし、このような契約に注意を促す新聞記事を読んだ。  
(当事者 20代 男性)

(処理結果)

販売目的隠匿、借金をさせて契約させていること、断定的判断の提供を問題にして交渉。交渉の結果、中途解約のルールで商品を返品して商品代金の9割が返金になった。

### 事例 13 ドロップ SHIPPING

(業務提供誘引販売：内職・副業・ねずみ構)

(相談)

小遣い稼ぎをしようと、ネットで資料請求をしたところ数社から電話勧誘があった。月40～50万の稼ぎがある、普通は家電が多いが家具などを扱うので競合が少ないと言われ契約し、50万円をリボ払いにした。HP開設後1ヶ月半経つが売りが上がらない。業者へ毎月10万円支払わなければならないが、売りがそれ以下の場合3ヶ月は補填がある。4ヶ月目からの支払いが不安。解約すべきか悩んでいる。  
(当事者 30代 男性)

(処理結果)

ドロップ SHIPPINGのトラブル例を説明し、解約返金交渉をしたいのであれば、契約の経緯を詳しく書き、リボ払いの明細を持って再相談するよう助言した。後日相談者から連絡があり、業者に問い合わせたところ、解約すると月々の今後の支払いは請求されなくなるのでとりあえず解約手続きを取るとのことだった。

\* 「ドロップ SHIPPING」：自分のホームページなどに商品を掲載し、商品の申込みがあった場合、メーカーなどが申込者へ商品を直送するというもの。

#### 事例 14 アフィリエイト

(業務提供誘引販売：内職・副業・ねずみ構)

(相談)

ネットでバイトを検索，収入があるというので業者に連絡。業者から審査に通ったと連絡があり39万円が必要と言われた。広告には費用の説明はなかった。お金がないという提携している銀行で借りるように言われ手続きしたが審査が通らず，サラ金で借り不足分は自分のカードでキャッシングした。ホームページを作成し，家電，パソコン，ゲームソフトの広告を載せたが1週間に注文は1件のみ。支払いはなく業者は電話に出ない。  
(当事者 30代 女性)

(処理結果)

業務提供誘引販売に当たる。収入に関して断定的判断の提供，クレジット，サラ金からの借入強要など問題勧誘あり。取り消しを求め交渉するよう助言した。

\*「アフィリエイト」：自分のホームページなどにメーカーなどの広告を掲載し，閲覧者がその広告をクリックしたり，その広告から商品を購入したりすると報酬を受け取ることができるというもの。

#### 事例 15 送り付け商法

(ネガティブ・オプション：食料品)

(相談)

電話があり，「カニを数日中に送る」といって一方的に電話を切られた。住所も言っていないが，1年ほど前に購入したことがあり住所を知っているのかもしれない。受け取り拒否はどうすれば良いか。業者名，連絡先不明。(当事者 20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確認した上で受け取り拒否をし，契約の事実がないことを記した通知を出すよう助言した。

#### 事例 16 新築分譲マンション

(店舗購入：土地・建物・設備)

(相談)

新築分譲マンションを購入しようと説明を受けた。マンションの苦情があれば教えてほしい。契約時に気を付けなければならないことがあれば教えてほしい。契約約款が膨大な量であるが，前もってこの書類をもらうことができるか。  
(当事者 30代 男性)

(処理結果)

トラブルは本人が理解せず契約をしてしまうことが多いと説明。「約款をよく読み理解したい」と業者に申し出て書類をもらい，その上で疑問に思うことは説明を求め納得する必要がある。契約に関する資料を提供し，契約は慎重にと助言。インターネットを使えるのであればマンション契約トラブルを検索して参考にすると助言。県宅地建物取引業協会を紹介。

**事例 17 賃貸アパートの敷金**

(店舗購入：レンタル・リース・貸借)

(相談)

敷金 19 万 5 千円 (3 ヶ月分) で、敷引き 2 ヶ月とあったため、契約時に、10 万円に変更してもらい、損耗分の請求規定も削除してもらった。火災保険は 4 ヶ月前に更新したばかりだが、中途解約は可能か。不動産屋の了承を得て和式トイレを洋式に変更した。どうしたらよいかと尋ねたら元に戻してくださいと言われ、元に戻した。この件についても知りたい。

(当事者 40代 男性)

(処理結果)

敷引きについて説明し、資料を Fax で情報提供した。火災保険の中途解約については契約書を確認し、それに基づき手続きするよう助言。国土交通省の原状回復に関するガイドライン、賃貸住宅における原状回復義務及び造作買取請求権、有益費償還請求権について説明。県宅建業協会を紹介。

**事例 18 エステ契約**

(店舗購入：保健・福祉サービス)

(相談)

情報誌の広告を見て「お試しエステ」を受けに店に行った。施術後、年会費を払えば通常価格の半額でエステが受けられると勧められた。遠方なので通えないと断ったが「夜 11 時まで対応できる。」と言われ、半年契約をした。その後、3 回施術を受けたが、そのたびに健康食品を勧められ、購入してはいないが不快。契約書は受け取っていない。

(当事者 40代 女性)

(処理結果)

書面不交付によるクーリング・オフについて助言。相談者が直接業者と交渉したいとのこと。自主交渉の結果、半額の返金となり、相談者から納得したとの報告あり。

**事例 19 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 25 万円、さらに全身脱毛 18 万円を契約。施術が終わった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・オフというのがある。それを使いましょう」と言われ、40 万円を振り込んでその後返金するという。「法的に認められる借用書も書くし、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。40 万円のうち 20 万円が返金されず早く取り戻したいとの相談。相談者及び当所より再三にわたり返金を要求、約 4 ヶ月後に全額返済を確認した。

## 事例 20 ヤミ金

(金融・保険サービス)

### (相談)

携帯電話で知ったヤミ金に電話し、「10日に2割の利息を支払う」という条件で、これまでに20回にわたり50万円の融資を受けている。これまでに利息を50回にわたり200万円支払っている。現在、ヤミ金から元金の50万円の返済を求められている。返済する必要があるか。ヤミ金と手を切りたい。何か良い解決策を教えてください。

(当事者 30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 21 過払い金請求(多重債務)

(金融・保険サービス)

### (相談)

10年ほど前から消費者金融会社6社から借入をして現在返済中。今までに2社は完済した。過払い請求ができると聞いたがどのようにしたらいいか。

(40代 男性)

### (処理結果)

債務整理方法と過払い金請求について説明。当所の弁護士相談を紹介。多重債務の弁護士相談を受ける。家族との話し合い後、弁護士へ連絡をすることとなった。