

相 談 事 例

事例1 アダルト情報サイト（架空請求）

（運輸・通信サービス：デジタルコンテンツ）

（相談）

携帯の無料のアダルトサイトで年齢確認の後登録完了となり、98,000円の請求が出て慌てて電話したところ、「取り消すことはできない。」と言われたので振り込んでしまった。今後何か言ってこないか心配だ。携帯の電話番号は変えた。

（当事者 40代 女性）

（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こともあることから、クリックする前にその意味をよく考えるよう伝えた。料金の明示、確認画面、訂正・取消画面の設定がなければ、支払わず、放置し、様子を見ることを助言。今回は支払ってしまったが、振込先も振込用紙も破棄してしまい、業者名、振込先など詳細はわからないとのことだった。電話番号を変えてから何も不審なことはないとのことだが、今後も相手に知られている以上の個人情報にはもらさないことを助言。

事例2 出会い系サイト

（運輸・通信サービス：デジタルコンテンツ）

（相談）

「お金をもらってほしい。」とメールが来てから、よくわからないうちにいろいろなメールにつながった。不審に思いながらもお金を受け取る手続きのため高額なお金を支払った。騙されたと思うので返金を求めたい。

（当事者 70代 女性）

（処理結果）

出会い系サイトのトラブル例について説明。カード会社、決済代行会社の取引情報から業者が判明し、当所から連絡したところ業者はサイト運営業者ではなく海外の決済をしている決済代行会社とのこと。海外の業者とは交渉が困難なためこの海外業者の業務を国内で扱っている決済代行会社にサイト運営業者との交渉をお願いした。交渉の結果、利用額の8割が返金となった。

事例3 オンラインゲーム

（運輸・通信サービス：デジタルコンテンツ）

（相談）

小学生の息子がスマートフォンでオンラインゲームをしてこの1週間で20万円使っていた。クレジット支払で母親のカードを勝手に使っていた。代金は来月請求されるが支払わなければならないか。

（当事者 10代 男性）

（処理結果）

オンラインゲームの問題点、最近の事例、未成年者契約取消について説明した。契約取消は業者との交渉になり、本人から業者にメールで申し出る必要があることから、連絡先、メールの書き方などを助言した。後日連絡があり、未成年者契約で取消になり、解決したとのことだった。今後は、クレジットカードの管理やオンラインゲームの利用方法など、親子でよく話し合うよう助言した。

事例4 健康食品

(食料品：健康食品)

<p>(相談)</p> <p>母宛に昨日、注文していない健康食品が届いた。特定小包郵便物の段ボール箱で配達されたが、郵便局の配達員ではなく、運送業者の伝票が貼ってある。母は代引きではなかったの で普通の小包と思い受け取ったようだ。送付伝票には住所表記変更前の住所が書いてある。 中を確認すると健康食品が一つと契約書面等が入っていた。1本が6万円と高額で、母は頼 んだ覚えはないし、電話勧誘もなかったと言っている。どうしたらよいか。</p> <p>(当事者 80代 女性)</p>
<p>(処理結果)</p> <p>最近の健康食品の送り付けトラブル事例、クーリングオフ、ネガティブオプションについ て説明。その後相談者が当所に来所し、クーリングオフの手続きを取ることになった。当所 から業者へ、勧誘・契約の状況について問い合わせ、業者は電話勧誘による契約と主張した が、不要であればクーリングオフしてほしいということだった。相談者は、母親が契約して いない旨とクーリングオフを併せた書面を作成して送付した。その後、業者は商品返送の受 け取りを引き延ばしていたが、最終的に着払いで受け取った。</p>

事例5 フリーローン・サラ金

(金融・保険サービス：融資サービス)

<p>(相談)</p> <p>1週間前、緊急にお金が必要になり携帯電話で金融関係紹介サイトを開き、住所、勤務先 などの情報を入力し返送したところ、A 会社を名乗る男性から「融資する、返済能力確認の ため3万円振り込むように。」との電話があった。「振り込まない。」と答えたところ、「勤務 先にお前のことを話す。」などと暴言をはかれ、後ほど勤務先に電話があった。さらにその後 「1万円振り込んだ。」と電話があり、入金されていることを確認した。今後この業者への対 応をどうしたらよいか。</p> <p>(当事者 20代 男性)</p>
<p>(処理結果)</p> <p>ヤミ金の実態について説明した。相手がヤミ金であれば、借入金の返済、利息についても 支払う必要がないとの判例が出ていることを伝えた。今後頻繁に業者から電話がかかって くるようであれば、携帯電話番号を変更する、メールアドレス、銀行口座についても必要に応 じて変更するなど自衛策を講じるよう助言した。警察へも相談するよう伝えた。</p>

事例6 賃貸アパート

(レンタル・リース・貸借：不動産貸借)

<p>(相談)</p> <p>賃貸アパートに入居の時は、台所の壁紙は貼り替えてないままだった。子供がいたので ふすま等の少々の汚れはあったものの落書きはない。不動産屋は押しピンの穴を問題にし て、「クロスを全部張り替えないといけないから30万円かかる。」と言った。台所は張り替 えるとしても、他も全部張り替える必要はないではないか。4年間住んでいたが、柱や壁を 傷つけていないし、普通に暮らしてきた。これまでの入居先でも、退去の時に敷金は返らな かったが、敷金以上の請求はなかった。</p> <p>(当事者 40代 女性)</p>
<p>(処理結果)</p> <p>国土交通省のガイドラインにより、賃貸アパート入居期間中の自然消耗については支払義 務はないことを説明。しかし、契約に特約があれば、その特約が有効な場合もあるので契約 書を確認するよう助言した。</p>

事例7 レンタルビデオ

(レンタル・リース・貸借：レンタルサービス)

(相談)

以前、息子がレンタルショップでDVD 5本を借りて、返却していなかった。借りて1ヵ月後に電話で催促を受け返却する予定でいたが、引っ越しと重なりDVDの所在がわからなくなってしまった。最近業者から息子宛に催促のハガキと電話があった。業者の主張は「延滞料は1本1日200円、5本300日の延滞で30万円を直ちに支払うように。」との内容であった。その後親にも電話があり「30万円のところを15万円にする。DVDが出てくれば1本1万5千円でよい。」と言われた。DVDが引っ越しの荷物の中から出てきたので今から返却しよう思っているが、遅延金が高額ではないか。

(当事者 20代 男性)

(処理結果)

借りたまま返却していない場合は、債務不履行として損害賠償責任が生じること、一般的にDVD返却の延滞に伴う損害の範囲は、DVDの再取得価格にレンタル機会の損失費用を加えた額が上限になると考えられていることを説明し、再度業者に金額を確認して助言を助言。DVDが見つかったのであれば、早急に返却すること、また、催促のハガキによると遅延金の支払相手がレンタル業者ではないので、レンタル業者との関係を確認することを助言した。

事例8 光ファイバー

(運輸・通信サービス：インターネット通信サービス)

(相談)

通信業者の代理店から電話で光回線の勧誘があり、「現在契約中の通信業者よりも基本料金が安くなる、使用中の回線の解約料については、現金で3万円キャッシュバックする。」と言われ契約に応じた。後でよく考えると解約料を支払ってまで契約先を変更する必要はないと思い、契約の解除を代理店に連絡すると、「担当から折り返し連絡する。」と言われたが連絡がない。クーリングオフはできないのか。

(当事者 40代 男性)

(処理結果)

光回線の契約には電話勧誘による場合でもクーリングオフは適用されないが、工事前無償契約解除の手続きが可能であることを説明し、通信会社の解約手続窓口を案内した。その後、相談者から解約ができたとの報告があった。

事例9 携帯電話

(運輸・通信サービス：移動通信サービス)

(相談)

1週間前、携帯に「総合情報サイト利用の未払料金がある。無料期間中に退会手続きがとられていないため、未払いが放置してある。サイトから依頼され、身辺調査を行っている。法的措置をとる。」と身に覚えのないメールが届いた。どうしたらよいか。

(当事者 30代 女性)

(処理結果)

最近の迷惑メールの相談事例を説明。全く身に覚えがないのであれば、記載のアドレスにアクセスせず、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を助言。メールアドレスを変更する方法も伝えた。今後何か不審なことがあれば再度連絡するよう助言した。

事例10 投資の劇場型勧誘

(金融・保険サービス：(投資))

(相談)

大手信託銀行 B の名前を名乗る男から、「A 社からブルーの封筒は届いていないか。」と電話があった。届いていた封筒を開けると1口20万で100口以上出資すると5%の利息がつく投資の説明書だった。「4000万円分買いたいが個人向けにしか販売しないから企業では買えない、御礼をするので名義を貸してほしい。」と言うので了承した。ところが B は、「2000万円を A 社にあなた名義で振り込んだ後、2回目の振込みを事務員に頼んだら事務員が間違っ

て B 社名で振り込んでしまった。名義貸しがばれて公的機関が動いている。残り2000万円をあなたの名義で急いで支払わないといけませんが、公的機関が動いているので支払えない、とりあえず立て替えて欲しい。」と言う。1000万円ならすぐ手伝えると答えたが、残りは今日の3時には間に合わないと思い、夫から借りようとしたところ夫は詐欺だと言う。本当にそうだろうか。

(当事者 60代 女性)

(処理結果)

投資詐欺の劇場型勧誘について説明。金融庁に情報提供を求めることを勧めた。金融庁から典型的な投資詐欺であること、業者が名乗った信託銀行は実在したが、合併して名称が変わっているとの説明を受けたため送金を思留まったとのこと。警察への届け出、今後の同様の勧誘に注意するよう助言した。

事例11 投資の被害回復勧誘

(金融・保険サービス：(投資))

(相談)

数年前、数社に投資したが、その後会社と連絡が取れなくなり損害を被った。先週、団体を名乗る男性から「被害にあった会社に対して商事会社が入り取り立てており、損害額のうち3,000万円は取り戻せそうだ。」という電話があった。その後関係書類が届き、団体が代理人になり、商事会社との間で和解合意書を取り交わすことになったが、弁護士の着手金等で250万円が必要と言われ、指示に従い現金を封筒に入れて郵送した。

(当事者 70代 女性)

(処理結果)

当該弁護士について所属弁護士会に問い合わせたところ、登録はあるが高齢のため数年前から弁護士活動はしていないとのこと。団体が特定非営利法人を名乗っていることから所管省庁に確認したところ、該当する団体はないとの回答であった。相談者にその旨伝え、警察にも届け出るよう助言した。今後も同様の勧誘が行われる可能性があるので十分注意すること、不審な勧誘を受けた時は相談するよう助言した。

事例12 太陽光発電

(土地・建物・設備：ソーラーシステム)

(相談)

昨年7月自宅を訪問してきた業者と太陽光発電の設置を400万円のローンで契約した。月々の支払いは30,000円で売電で賄えると勧められたが、売電収入は12,000円しかなく18,000円のマイナスが出ている。売電の発電能力がないのは配線が悪いため、そのことを業者も認め工事をすると言っているが、なかなか工事してくれない。どうしたらよいか。

(当事者 50代 男性)

(処理結果)

業者に再度状況説明を求め、工事の日程をはっきり決めてもらうこと、電話連絡で対応しないのであれば、書面を送付して申し出る方法もあることを助言した。