

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：デジタルコンテンツ）

（相談）

タブレット端末で無料アダルトサイトを検索し接続した。18歳以上かの確認に対応しただけで、いきなり登録になり99,800円を請求された。びっくりして、「誤作動の方はこちら」をクリックすると、削除依頼メールのフォームがあったのでメールを送信した。

「24時間以内に電話するように」と返信が来たが、まだ電話はかけていない。

（当事者 50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：役務その他）

（相談）

スマートフォンで検索した無料アダルトサイトで、18歳以上をクリックしたところ、登録され99,750円を請求された。心配になり、インターネットで相談先を探したところ、ネット詐欺の相談窓口があったので電話で相談した。「そのネットの会社は内閣府の許可をとっており、詐欺ではない。請求しないようこちらから書面を出すことができる。費用は5万4千円。」と説明された。相談先からは、「電話契約になります。契約書を送ります。」と言われたので、名前、住所、電話番号を伝えた。

（当事者 40代 女性）

（処理結果）

同様のトラブル例について説明。相談先に、まずは電話でキャンセルを申し出るよう助言。後刻、相談者から、電話でキャンセルを申し出たところ、了承されたとの連絡があった。当センターから、相談者に、キャンセルの了承を得た旨の通知を特定記録郵便で相談先に出すことを助言。届いたことを郵便追跡サービスで確認した。

事例3 デジタルコンテンツ（架空請求）

（運輸・通信サービス：デジタルコンテンツ）

（相談）

スマートフォンのメールアドレスに心当たりの無いメールが届いた。無料期間中に退会手続きしていないので、料金を長期延滞している。身辺調査を行い、法的手続きをとると書いてあり、問い合わせ先の電話番号が記載してある。

（当事者 40代 男性）

（処理結果）

架空請求について同様の事例を説明。契約も利用もしなければ放置して様子を見るように助言。相手に連絡をとらない、相手に知られている以上の個人情報は漏らさないように説明し、受信拒否、アドレスの変更を助言。国民生活センターのホームページに同様の事例が掲載されていることも案内し、今後心配なときは当センターに相談するよう助言した。

事例4 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)

携帯電話に「携帯電話を変えたから登録よろしく」と間違っただけのメールを装ったメールがあり、それをきっかけに相手の男性とメールのやりとりが始まった。その男性は俳優で近々デビューすることだった。デビューすると現在使用している事務所の携帯が使えなくなるので、自分の携帯でメール交換をするためにとサイトに誘導された。最初は無料と聞いていたが、登録作業を進めたところ2千円が必要と表示されたのでカード決済した。その後、相手の個人情報を受け取るために数回ポイントを購入した。男性のマネージャーや事務所の経理担当者も登場し、メールせざるを得ない状況に陥り、最終的に高額なポイント料金を決済してしまった。だまされたので支払いたくない。

(当事者 40代 女性)

(処理結果)

カード会社に抗弁書と契約の経緯文を送付後、当センターが斡旋に入り、カード会社に対してチャージバックを求めた。カード会社がチャージバックの手続きを行い、約1か月後、チャージバックが認められ請求額全件が取消しとなった。

事例5 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)

中学生の息子が父親のタブレット端末で、父親のクレジットカードを使い、オンラインゲームの課金決済を行っていた。家計の都合上高額な支払いはできない。

(当事者 10代 男性)

(処理結果)

未成年者契約の取消に関する事、保護者の監督責任について説明。相談者自身がゲームの利用状況とクレジットカードの履歴を確認してから、プラットフォームへ払い戻しをする流れであることを伝えた。後日、相談者は利用の全体が確認できたためプラットフォームに申し出ることができた。カード契約者の父親が、直接カード会社に電話し、未成年者取消を申し出たところ、カード会社が支払い前であったためキャンセルを受諾した。今後は親子でルールを守っていくとのこと。

事例6 インターネット接続回線

(運輸・通信サービス：インターネット通信サービス)

(相談)

電話で料金が安くなると言われ、遠隔操作でプロバイダ変更手続きをした。料金が1,200円になり、今より安くなると言われたが、翌日に以前のプロバイダを解約しようと電話したところ、以前の料金が1,080円で安かったということが分かった。その旨を業者へ連絡し、キャンセルを申し出ると「違約金が22,500円かかる。」と言われた。納得できない。

(当事者 40代 女性)

(処理結果)

遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブル事例について説明した。相談者が、料金の説明に虚偽があったことを申し出て自主交渉したが、業者は全く応じなかった。その後、登録通知書が相談者宅に届いたが、月額利用料金が説明時の1,200円ではなく、ウイルス対策ソフト料金300円も加わった1,500円となっていた。当センターから、月額料金が安くなると説明を受けたが実際は高かったこと、1,200円になると言われていたが登録通知書の金額は1,500円になっていること等を申し出て交渉したところ、今回は違約金免除で契約取消に応じるとの返答をもらい、相談者も合意した。

事例7 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)

大手電話会社の代理店から光回線の勧誘をされた。「今なら工事が無料である。電話代込みで4,500円だ。」と説明されたが、「主人に聞いてから返事する。」と言ったところ、「とりあえず、この申込書に住所と名前と生年月日を書いてほしい。キャンセルはいつでもできる。工事日は後から連絡する。」と言われたので署名してしまった。家族に話をすると「光回線は必要ない。」と言われたためキャンセルしたい。

(当事者 50代 女性)

(処理結果)

光回線の契約には、訪問販売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た。電話会社の工事前無償契約解除申し出窓口を案内し、その窓口へ申し出ることを助言した。後日相談者に確認すると、電話会社の窓口で解除申し出が受け付けられ、その後すぐに代理店からも連絡があり、相談者が書いた申込書も返してもらえたとのこと。

事例8 ネット通販

(運輸・通信サービス：インターネット通信サービス)

(相談)

息子が母親の許可を得て、ネット通販でスニーカーを注文し、母親のクレジットカードで決済した。金額は9,600円だった。サイトには24時間以内に在庫等について連絡しますとあったのに、確認メールが来ないため、翌日再度注文したが確認メールが来ず、さらにその4日後に再度注文したが確認メールは来なかった。クレジットカード会社から請求が3件上がっており、利用名もそれぞれ異なり、金額も9,827円、9,747円、9,753円とまちまち。サイト内で購入履歴を確認しようとしても見る事ができず、住所も電話番号も記載がない。メールを送っても返信が来ない。

(当事者 10代 男性)

(処理結果)

サイトを確認したところ、住所も電話番号も記載がなく、日本語が不自然だった。同様のトラブル例について説明し、連絡先がない現状ではカード会社に対応を求めることになることを助言。相談を受けて数日後、商品が海外から1つ届いたが、ブランドのラベルの位置が異なり、縫製が雑でスポンジが露出しており、明らかに偽物であるとのことだった。しばらく待ったが、その後、他の商品は届かなかった。当センターからカード会社に相談内容を伝えたところ、異議申立てをすればチャージバックをかける、ただし請求の保留はできないとのことだった。相談者が商品の写真や手紙を添えて異議申立書をカード会社に送った。書面を送って約2か月後、カード会社からチャージバックをかけた3件とも取消しデータがあがったので相談者の利用口座に返金するとの連絡が、相談者にあった。

事例9 健康食品

(食料品：健康食品)

(相談)

業者が男性2人で訪問してきた。そのうちの一人は以前眼鏡の訪問販売の営業員だった。昨年亡くなった夫に線香をあげたいと言われ家にあげたところ、健康食品の勧誘を始め、2時間近く帰らず仕方なく高額な購入契約をした。断りたかったが、男性2人だったので怖くて言い出せなかった。5日後に頭金を払い、商品を受け取るようになっている。不要なので解約したい。

(当事者 80代 女性)

(処理結果)

クーリング・オフについて説明し、通知を出すように助言。相談者は「高齢のため息子を来所させるので、クーリング・オフの手続きを説明してほしい。」との希望だったので、来所

した息子へクーリング・オフの通知の書き方について説明した。

当センターから業者へ相談者のクーリング・オフ、今後の勧誘を断る旨を伝え、販売方法の問題点についても指摘した。業者は相談者を今後訪問しないことを約束した。

後日、相談者がクーリング・オフの手続きを行ったことを確認した。

事例10 フリーローン・ヤミ金

(金融・保険サービス：融資サービス)

(相談)

ネットで探した金融業者に登録したところ、メールと電話で連絡が来た。電話に出たところ、「携帯を3～4台契約し、本体のみ送るように。携帯は翌日解約してよい。解約料は払う。」と言われた。怖くなったので電話を切ると、何度か電話が来て怒鳴られた。携帯契約はせず口座番号も伝えてはいないが、住所、名前、電話番号を知られている。住基カードの画像を送ったのが心配。「書類を取って恥をかかせてやる。おれんようにしてやる。」と言われた。

(当事者 40代 女性)

(処理結果)

自分名義の携帯譲渡は罪になる可能性があることを説明。業者との連絡を絶ち、警察へ相談するように助言。電話番号を変える方法もあることを説明。住基カードについては、市役所へ相談するように助言した。

事例11 賃貸アパート

(レンタル・リース・貸借：不動産貸借)

(相談)

7年間居住した賃貸アパートを先月末退去した。先日管理会社を通じて、28万円近い修繕費用を請求された。納得できなかったため、管理会社へ苦情を申し出たところ、17万6千円に減額されたが、請求の中に、ドアノブの交換やキッチンの壁タイルの修理等こちらの原因ではない費用が含まれている。敷金9万2千円を除いても8万円を超える支払いに納得できない。

(当事者 40代 男性)

(処理結果)

国土交通省の原状回復にかかるガイドラインについて情報提供し、契約書も確認するように助言した。併せて、宅地建物取引業協会を案内した。

事例12 投資の劇場型勧誘

(金融・保険サービス：(投資))

(相談)

5日前に封筒が届いたが、開封せずにそのままにしていた。2日前に別の業者Bから「A社のパンフレットが届いていないか？」と電話があり、封筒を開けたところ、A社のダイヤモンドに関するパンフレットが入っていた。B社に「都会の人が2千8百万円分のダイヤモンドの購入を希望しているが、パンフレットが届いた人しか買えない。申込書を譲って。」と言われた。よく分からなかったため、はっきり返事をせずに電話を切った。昨日、またB社から電話があり、「明日、申込書を家まで取りに行く。このことは誰にも話さないように。」と言われた。よく考えると怖くなった。一人暮らしなので心配。

(当事者 70代 女性)

(処理結果)

最近の劇場型勧誘の同様事例について説明し、対応策として電話番号の変更や常時留守番電話への切り替え等について情報提供した。相談者は、独居高齢者で業者の訪問に大変不安を感じていたため、相談者の了解を得た上で、当センターから居住地相談窓口と所轄の警察署へ連絡した。居住地相談窓口、警察署とも相談者宅へ出向き、事情等の確認が行われた。相談者宅へB社から架電があった際に、警察署員が身分を名乗ったところ、電話は切れたとのことだった。