

## 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）

スマートフォンで操作中、誤ってアダルトサイトに入ってしまった、興味本位でサイトを開いたところ、シャッター音がしたと同時に突然登録されてしまった。誤登録の方は電話するよう表示があったので、すぐさま電話したところ、高額な代金を請求された。「支払えない」と答えると、「請求書を送るから」と言われ、電話を切られた。どう対処すればよいか。スマートフォンの料金と合算で請求されることはあるのだろうか。

（当事者 40代 女性）

（対応結果）

電子消費者契約に関する法律について一般的事例を説明。業者が消費者に内容を確認する画面などを設置し、関係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が、契約の経緯からワンクリック請求であると思われるため、これ以上相手方へ連絡を取らず、絶縁対策をとり、しばらく様子を見るよう助言した。また、携帯使用料と共にアダルトサイトの料金を合算で請求されることはないと思われることと、二次被害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（探偵業者）

（他の役務）

（相談）

スマートフォンでアダルトサイトを検索。再生ボタンを押したところ、登録完了と出た。電話番号が記載され、退会はこの番号に電話してくださいとあったので、電話をかけた。お金を支払わないと退会できないと、50万円以上を請求された。支払わないと言ったところ、来月請求すると言って電話を切られた。その後、ネットで調べた無料相談窓口にも、電話で相談した。うちで解決する場合で4万くらいだと言われ、解決を依頼したところ、郵便で書類が届いた。まだ開けていないが、親に相談したら消費生活センターへの相談を勧められた。

（当事者 20代 男性）

（対応結果）

アダルトサイトのワンクリック不正請求、二次被害等、同様のトラブル例について説明。書面を確認したところ、契約先は探偵業者であった。探偵にできるのは、調査業務であり、本人に代わって問題解決することができないこと、探偵業法における書面の交付義務等について説明した。

相談の状況から、まだ契約は成立していないと思われるので、キャンセルを申し出ることが可能である旨説明したところ、相談者が探偵業者に電話し、キャンセルを伝えた。

相談者に対し、二次被害に気をつけること、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。

### 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）

「携帯電話の簡易メールに、未納料金が発生している」と心当たりの無いメールが届いた。心当たりはなかったが、パソコンで利用している業者名の簡易メールだったので、問い合わせ先に電話した。

過去にサイトの利用があるとのことで、名前と生年月日を聞かれ、答えた。未払い料金30数万円を支払うように言われたので、心当たりがないと答えて電話を切った。

（当事者 60代 男性）

(対応結果)

架空請求について同様の事例を説明。実在するサイト名を騙る事業者に対しての注意喚起が消費者庁から出ていることを情報提供。対処としては、絶対に連絡を取らず、無視して放置すること、絶縁対策をとり、今知られている以上の個人情報を漏らさないこと、二次被害にも注意するように助言した。

#### 事例4 出会い系サイト

(運輸・通信サービス)

(相談)

SNS上の広告画面を見て、副業関連のサイトに登録。やりとりの相手に2500万円を援助すると勧誘されたので、サイト内でメールのやりとりをするポイントを購入するために複数回に分けてカード決済をしたり、現金で振り込んだ。かかった費用は相手が全部負担してくれるとのことだったが、何回やりとりを繰り返しても約束したお金は振り込まれず、しばらくすると連絡が取れなくなった。カード会社から督促が来るが、自分で払う資力がない。どうすればよいか。

(当事者 20代 女性)

(対応結果)

サクラサイト商法について説明。相談者が経緯を書面にし、信販会社、決裁代行会社に送り、当センターが斡旋に入った。何度か相談を重ね、クレジット会社決裁分については、全件取り消しとなった。

#### 事例5 インターネット接続回線

(運輸・通信サービス)

(相談)

契約中の通信会社を名乗り、プロバイダーの料金が安くなると電話で勧誘があったため、遠隔操作で変更した。

すぐには書面は届かず、先日支払いの手続きをするようにとの書面が来たので、内容を確認すると、契約中の通信会社ではなく、聞いたこともない業者で、しかも料金も高くなっていた。

業者に料金が高くなっていると連絡したら通信速度が速くなるからだと言われたが、知らない業者と契約したくない。

(当事者 年齢不詳 女性)

(対応結果)

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。8日間の初期契約解除の対象となることを説明したが、書面の到達日が不明であったため、当センターから業者に確認したところ、初期契約解除に応じることだった。相談者には書面で初期契約解除通知を出すよう伝えた。

#### 事例6 ネット通販（定期購入に関するトラブル）

(運輸・通信サービス)

(相談)

スマートフォンでサプリメントを検索し、初回限定990円とあったので注文した。

本日届いたが、想像していたものと違っていたので、キャンセルの連絡をしたら、3回の定期購入契約なので、3回購入後でなければ解約できないと言われたが、注文時にそのような案内には気がつかなかった。

(当事者 40代 女性)

(処理結果)

最近急増しているお試しからの定期購入トラブルについて情報提供。業者のサイトを確認したところ、注文フォームの下部に3回以上の購入条件が記載され、チェックを入れるよう

になっていたが、相談者は、初めての注文でちゃんと確認せずにチェックを入れたとのことだった。

返品についての記載欄に「商品到着後8日以内に限り、送料負担で返品できる」との記載があったため、当センターより、初回分の返品について確認したところ、原則3回購入後の返品とのことだったが、未開封であれば、今回は返品に応じるとのことだった。相談者に送料負担で返品するよう伝え、今後インターネット通販を利用する際は、チェック印をつける意味を考え、規約についても内容をしっかり確認するように助言した。

## 事例7 ネット通販（商品未着）

（運輸・通信サービス）

（相談）

ネットで玩具名で検索し、他よりも安いサイトを見つけた。そこで玩具を注文し、業者から送信された注文確認メールに記載されていた個人口座へ代金を振り込んだが、未だ商品が届かない。メールで数回督促したが返信は全くなく、HPや契約成立メールに業者の住所や電話番号等の連絡先の記載がないため連絡できない。どう対処すればよいか。

（当事者 40代 男性）

（対応結果）

業者より送付されたメールを転送してもらい検索した。複数の詐欺サイト情報に、当該業者と同じアドレスのサイトは詐欺サイトであるとの情報が複数見られたため、その旨を一般的な情報として伝え、警察に相談するよう助言した。振り込んだ金融機関の相談窓口を案内。併せてネット通販について注意喚起を行った。

## 事例8 賃貸マンション

（レンタル・リース・貸借）

（相談）

娘家族が4年間住んでいた賃貸マンションを退去した。その際、立ち会いを行ったが、タンスを置いていた場所の変色、汚れている壁紙、傷がついた床等を指摘され、修理は敷金から差し引くという内容の用紙を渡され、署名押印した。

その後、敷金18万円に対して、畳・壁紙の張り替え、ハウスクリーニング代として33万円の明細が届き、15万円の支払いを請求された。支払わなければならないだろうか。

（相談者 60代 男性）

（対応結果）

国土交通省の原状回復をめぐるトラブルとガイドラインについて情報提供し、一般的な原状回復について説明。まずは、契約書の内容を確認するように伝えた。本来は、退去時の立ち会いの際、指摘された部分について、契約書の内容及びガイドラインに照らし、不審な点は申し出を行い、請求の明細をもらった上で、金額を交渉すること、また入居及び退去の際は、気になる部分は写真を撮っておくことが大切であると伝えた。また、明細を確認しないうちに修繕費用を支払う旨の書面に署名すると、支払いを認めたことになる恐れがあることを伝えた。調停について情報提供し、居住地の宅建業協会・住まいるダイヤルを紹介した。

## 事例9 新聞勧誘

（教養娯楽品）

（相談）

高齢の母が、2ヶ月前、3ヶ月間の新聞購読契約をしていた。販売員がなかなか帰らず、契約したようだ。配達が始まったので、「配達を止めてほしい」と販売店に申し出ると「クーリングオフ期間を過ぎてしているのでできない」と断られたようだ。

その後、自分から販売店に電話をしたところ、同じようなことを言われたので「母は高齢で有り、止められないか」と交渉し、配達を止めてもらった。この新聞社の相談はあるか、本当にクーリングオフできないのか。

(相談者 50代 女性)

(対応結果)

消費生活センターの役割を説明し、業者の相談状況は伝えられないことを説明。一般的な訪問販売のクーリングオフについて説明し、クーリングオフ期間後は、一方的には解約できないが、勧誘方法に問題があれば、その点を指摘して交渉することとなるため、本人から詳細な事実確認が必要であることを伝えた。今回は自主交渉で配達が止まっているが、今後問題があれば、本人から相談するように案内した。

## 事例10 訪問販売

(訪問販売)

(相談)

80代の母宅に、男の人が来て断りなく家に上がり、使っていた布団を見て、新しい羽毛布団に取り替えた方がいいと言われた。綿布団はたくさん持っているのでいらなかったが、新しい羽毛布団を購入することになってしまった。

このようなことがあって大変怖い。また、同じ業者が来れば恐ろしい。以前から集落によく来ているようだ。

(相談者 年齢不詳 女性)

(対応結果)

クーリングオフ期間後は一方的には解約できないこと、解約を求めるのであれば、交渉が必要であることを、本人から状況を聞きたいことを説明。

訪問販売においては、業者は、勧誘に先立って販売目的、氏名を告げる義務があること、再勧誘は禁止されていることを説明したところ、自主交渉してみることもなった。今後の勧誘は一切断る旨を書面で通知するよう助言した。