

## 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）

自宅のパソコンで無料のアダルトサイトへアクセスし、再生ボタンを押したところ、「ID登録されました。」と表示がされ、30万円の請求を画面上で受けた。問合せ先が記載されていたので、すぐに自宅の固定電話から連絡したところ、「取消はできない。半額の15万円でよい。支払わないで放置すると、悪質ユーザーに登録され、法的対応をしていく。コンビニに行って、プリペイドカードを購入し、レシートをもらい、そこから電話するように。」と言われた。どうしたらよいだろうか。（当事者 70代 男性）

（対応結果）

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、クリックする前にその意味をよく考えるよう伝えた。料金の明示もなく、確認、訂正、取消画面もなかったのであれば、ワンクリック請求であると思われることから、支払わず、連絡を取らず、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。再度電話やメールがあっても対応せず、絶縁対策をとるように伝えた。併せて、最近の架空請求メールの相談事例を情報提供し注意喚起した。今後心配なことがあれば再度相談するように案内した。

### 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）

先刻、携帯電話に「有料サイト閲覧履歴があり、料金の未払いが生じている。本日中に連絡がない場合は身分調査等に移行する。」という電話番号宛のメールが届いた。大手ネット通販業者の社名が記載されているが、全く身に覚えもないし不審なので、メールに記載されていた連絡先の電話番号には電話していない。どうしたらいいか。（当事者 70代 女性）

（当事者 70代 女性）

（対応結果）

最近頻発している実在する企業名を騙った迷惑メールの架空請求トラブル事例について情報提供した。対応策としては相手に連絡せず、知らない電話番号には出ない、知られている以上の個人情報を伝えないことなどを説明し、しばらく様子をするように助言した。

### 事例3 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）

自宅宛に「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と書かれたハガキが届いた。利用していた契約会社が契約不履行による民事訴訟として、訴状を提出したとある。連絡しない場合には、不動産や給与の差し押さえなど数々の不利益があると書いてある。書いてある内容が何のことなのか分からない。ハガキの裏全面に保護シールが張ってあったので不安になった。宛先は自分の住所と名前と合っている。今後どうしたらいいか、電話はしていない。（当事者 60代 女性）

（当事者 60代 女性）

（対応結果）

架空請求である同様な事例について説明。対応策としては、無視して放置すること、今知られている以上の個人情報を漏らさないことを助言。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、当センターへ相談するよう伝えた。

#### 事例4 出会い系サイト

(運輸・通信サービス)

(相談)

1ヶ月程前からメールが届くようになり、その中の女性とメール交換をするようになった。「相談に乗ってくれたら100万円あげる。」とメールが届き、相談に乗ったところ「お礼をしたい。」と言われ連絡先を交換することになった。サイトから「連絡先交換をするには5千円必要。」と言われ、指示に従った。その後、連絡先交換が説明どおりできず、その度に支払いをすることになり、合計6万5千円、コンビニから振り込んだ。次々とお金を支払うことはおかしいと思い、支払いは止めた。返金を求めたい。(当事者 20代 男性)

(対応結果)

相談者に経緯文を作成してもらい、コンビニ収納代行会社の受領書に記載されていた決済代行会社へ連絡し経緯文を送った。決済代行会社からサイトへ連絡した後、当センターとサイトで交渉した結果、全額返金されることになった。

#### 事例5 光回線

(運輸・通信サービス)

(相談)

10日程前、「毎月の通信料金が安くなり、実質無料になる。」と電話で勧められ、光回線関連の契約をすることにした。手続きを自身のパソコンで相手の指示を受けながら行い、口座番号なども入力した。契約書面等が届かず、何の契約をしたのか心配になり、ネットで業者名を検索したところ、問題のある業者であることがわかった。大手電話会社に確認したところ、「既に契約関係はない。」と言われた。新たな契約をすることによって大手電話会社との契約が切れる契約だったことも初めて知った。解約したい。(当事者 50代 男性)

(対応結果)

電気通信サービスにおける初期契約解除制度について説明。まずは相談者から契約の相手方に対し解約の意思表示をするよう助言。その後、相談者は解約の意思を伝えたが、電話の相手方が代理店であり、また、内容についても不明確な部分があったことから、詳細を確認する必要があると判断し、当センターで斡旋に入ることとなった。当センターから業者に電話し確認したところ、転用はまだ行われておらず、書面も近日中に届く予定で初期契約解除の対象でもあることから、解約が可能とのことであった。相談者にその旨を伝えたところ、そのタイミングで契約書面が届いたとのことで、初期契約解除の手続き方法として、電話か書面で行うように記載してあったことから、念のため、再度相談者から解約の意思を伝えるよう助言した。

#### 事例6 仮想通貨

(金融・保険サービス)

(相談)

自分の知人が「100万円ずつ投資したら、毎月相場が上がり、元本も減らない。」と仮想通貨の購入を勧められ、契約したいと言っている。ある人は、3万円が5年で50万円になり、今は69万円になっていて、毎月お金が入っているという。自分はおかしいと思っているが、仮想通貨は儲かるのか。(相談者 40代 男性)

(対応結果)

仮想通貨は取引相場の価格変動リスクを伴うため、必ず値上がりするというものではないこと、セールストークをうのみにしないこと、リスクを十分に理解しないまま契約することは大変危険であることを伝えた。併せて、改正資金決済法の仮想通貨に関する新たな制度について説明するとともに、金融庁の仮想通貨相談窓口を案内した。その後、再度相談者から電話があり、「金融庁にも電話したところ、当該事業者は登録がないことがわかり、センターと同様の説明を受けた。」との連絡があったので、再度注意を促した。

## 事例7 情報商材

(運輸・通信サービス)

(相談)

「クリックしただけで収入が入る。」というメールが届き、興味を持ったので業者のホームページを見た。動画を見たところ、「簡単な作業で収入が入る。200万円確実に稼ぎ出す。高齢者、パソコンが苦手な方でも全く問題ない。」といった内容だったので1万3千円の契約を値引きした5千円で契約し、現金で支払った。その後パッケージがあるとのことで、25万円の方がより利益が得られると勧められ、クレジットカードでリボ払いの契約をした。後日、教材がメールで届き、教材で勉強することが前提ということを知った。内容が難しく、広告されていた簡単な作業で利益が得られるという話ではなかったので解約したい。  
(当事者 60代 男性)

(対応結果)

相談者に業者とのメールのやりとりやHPの広告等関連資料の提供と経緯文の作成について依頼。販売会社、カード会社、決済代行会社に当センターが斡旋に入ることを伝えた。決済代行会社は販売会社と交渉するようにとのことだった。そこで、販売会社に経緯文、カード会社に経緯文と抗弁書を発信。販売会社と数回交渉したものの、これ以上の交渉は不可能と考え、その旨カード会社、決済代行会社に伝えたところ、カード会社がチャージバック申請することとなった。約2ヶ月後、カード会社から全部のチャージバックが成立したとの報告があった。その後、相談者はカード番号を変更し、今後請求が来ないようにしたが、まだ販売会社とは売買契約が存続している状態にあるので、今後書面が届くなど何らかの動きがあれば再度相談するよう助言した。

## 事例8 ネット通販(商品未着)

(運輸・通信サービス)

(相談)

2ヶ月くらい前、ネット通販で上着とスマートフォンケースを注文し、代金を振り込んだが、商品が届かない。先月中旬までは連絡が取れたが、今は連絡が取れない。どうしたらよいか。  
(当事者 20代 女性)

(対応結果)

同様のトラブル事例について説明。確認メールを当センターに転送していただき、サイトに入ったところ、住所の記載があった。当該住所へ特定記録郵便のハガキで通知を出すよう助言し、ハガキが宛所不明で戻ってきたら、それをもって警察に届けるよう併せて助言した。

## 事例9 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)

1ヶ月程前に、SNSでダイエット情報の表示があり、通販でモニターとして100円で利用できるとあったので、初回のみモニターと思い申し込んだ。しかし、その後2回目の商品が届き、そのとき初めて定期コースになっていることがわかった。解約したい旨電話をするがなかなか繋がらず、また、メールも送ったが何の返信もない。最近3回目を配送する旨のメールが届き、解約されていないと思い慌ててメールをするが繋がらない。解約できないか。  
(当事者 60代 女性)

(処理結果)

通信販売の相談事例を挙げ、注意点を説明。また、法改正により注文時の確認画面の表示がより詳細にならなければならないため、確認画面や返品特約等画面の表示をよく確認する必要があることを伝えた。契約日そのものがはっきりしなかったため、確認メールの転送を依頼し、契約内容を確認した。当所から業者へ問い合わせたところ、相談者からの解約依頼メールは3回目発送後に届いていることから3回目までは払って欲しい。4回目は解約料なしで解約に応じると回答があった。相談者へその旨伝え、今後のインターネット通信販売の契約について十分注意するように助言した。

## 事例10 賃貸マンション

(レンタル・リース・貸借)

(相談)

1ヶ月前に、1年2ヶ月間居住した賃貸アパートを退去した。退去の立会いをした時「タバコのおいがしますね。」と言われ、その後、退去の精算書が届いた。3つの項目の記載があり、1. クロス張り替え 2. ハウスクリーニング 3. エアコンクリーニングであった。クロス張りの替えが132,000円となっていたが、その明細が何も書かれておらず、このクロスのことかもわからない。高額な料金であり、納得できない。

(当事者 30代 男性)

(対応結果)

国土交通省の原状回復に関するガイドラインについて情報提供。契約書の内容を確認した上で、不明な部分、納得のいかない部分は説明を求め、ガイドラインを参考に業者と交渉するように助言。その際は、明細書の提示を要請するように伝えた。併せて、宅建業協会、住まいのダイヤルを紹介した。

## 事例11 送り付け商法

(被服品)

(相談)

5日前に宗教団体と思われるところから設立支援のお願いと封筒が届いた。中には財布と支援金返送用の普通の封筒が同封されていた。どのように取り扱っていいのかわからず、友人に相談したところ、「2週間そのまま持っていてその後は処分したらいい。」と言っていたが、本当にそれでいいのかわからず不安。どこで住所と名前がわかったのかも不審。今後どのように対処したらいいか。

(当事者 60代 男性)

(対応結果)

送り付け商法について説明。財布については受領してから14日間経過するまで様子を見て業者から何かあった場合は再相談するように助言。また、お金を普通の封筒で送ることは禁止されていることから、安易に送ることは避けた方がよいと伝えた。2週間後相談者へ確認したところ、その後何もないということだった。今後も注意していただき、何かあったら当センターへ相談するよう助言した。

## 事例12 訪問販売

(訪問販売)

(相談)

一人暮らしの高齢の母親が、15万円程の高額な羽毛布団や敷布団を購入していた。娘である私が実家に帰省中、たまたま業者から電話があった。母親の様子がおかしいので、電話を代わり、業者名と担当者名をたずねるが、「契約書に書いてある。」と答えなかった。母親に聞くと、古い布団を持って行って、羽毛布団と敷布団を持ってきたようだ。年金暮らしの母親が月3万5千円を支払うのは大変だ。既に2回支払っているが、残金は払いたくない。

(相談者 50代 女性)

(対応結果)

相談者及び契約者で経緯文を作成の上、業者宛送付した。その後当センターで業者と交渉したところ、「経緯文の内容は事実と異なるが、長引かせたくないで、羽毛布団、カバーは引き取る。敷布団は既に敷いて寝ているので引き取れない。既払金7万円で敷布団を購入ということではどうか。」との提案が業者よりあり、相談者・契約者共にその内容で了承した。