

相 談 事 例

事例1 圧着はがきによる身に覚えのない請求（架空請求）

（商品一般）

（相談）

本日、債権回収業者から「未納料金のお支払のお願い」と書かれた圧着はがきが届いた。「以前携帯電話で利用した有料サイト等のご利用料金のお支払の確認ができておりません」と書いてある。請求金額についてはお問合せくださいと電話番号が記載されているだけで金額がわからない。連絡最終期日が本日になっており、連絡しなければ、法的措置に移行し、裁判に出廷もしない場合は、信用情報機関へのブラックリスト登録、金融機関の停止処分、動産・不動産の差押えの強制執行などと不利益なことが記載されている。全く身に覚えがないがどうしたらよいか。 （当事者 70代 女性）

（対応結果）

はがきに記載のある債権回収業者名は、法務大臣の許可を得たサービサーと一致した。当該サービサーのHPを確認すると、弊社を騙った有料サイト料金の請求に気をつけるようにとの注意喚起が出されていた。当所からサービサーに登録してある代表電話に架電したところ、はがき記載の住所は一致しているが、電話番号は違うとのことであった。相談者へ確認できたことを情報提供するとともに、実在する会社を騙る架空請求や、最近の架空請求の手口について情報提供し、連絡はせず無視するよう助言した。

事例2 大手通販業者を騙った身に覚えのない請求（架空請求）

（商品一般）

（相談）

通販業者に似た名前の会社から利用料金に関する請求書のようなはがきが届いた。支払いの確認ができないと書いてあるが、何の利用料金なのかは書かれていない。また、今日届いたにも関わらず、支払い期日が本日までとなっている。最近、この通販は利用していないので、全く心当たりがない。どうしたらよいか。 （当事者 60代 女性）

（対応結果）

実在する会社名を騙る架空請求のトラブル事例について情報提供するとともに、当該通販業者のHPで同様の文面のはがきについて注意喚起がなされていることを情報提供した。無視して放置すること、今知られている以上の個人情報漏らさないよう助言した。

事例3 キャリア決済によるフィッシング

（商品一般）

（相談）

息子の件。不正ログインされた記録があるとメールが届いた。その後、次々にキャリア決済され、限度額（10万円）まで使われてしまった。携帯電話会社へ申し出ると、調査のため1、2ヶ月かかると言われ、一旦支払ってもらうと言われた。高額なので、携帯電話料金のみ支払うわけにはいかないか。 （相談者 50代 女性）

（対応結果）

最近起こっているフィッシング詐欺、不正ログインの事例について説明した。当該携帯電話会社は、二段階認証を行っており、その上でパスワードを入力した場合は本人利用と認識し、被害額の救済はしないとの対応であったが、8月末にキャリア決済の規約が改正され、不正利用の被害を補償する制度が導入されたことを情報提供した。また、現状、携帯電話料金の切り離しには応じてもらえないこと、支払わなかった場合のリスクについて説明した。

事例4 ネット通販によるダイエットサプリ（お試しのつもりが定期購入）

（健康食品）

（相談）

先日、スマホを見ていたところ、ダイエットサプリの100円モニターという広告が出た。興味を持ち見ていたところ、突然、今なら10円モニターという広告が出て、30分以内に申し込むことが条件だったのですぐに申し込んだ。数日後、6日分の商品が届いた。ところが、昨日、同じ商品が20袋届き、39,500円の請求を受けた。1回だけのお試しのつもりだったのですぐに業者へ電話したところ、定期購入になっていると言われた。申込時は全く気付かなかったが支払わなければならないか。（当事者 40代 女性）

（対応結果）

最近の定期購入におけるトラブル事例及びインターネット通販の解約、返品特約について説明した。相談者が購入に至った画面の特定はできず、当所でサイトを確認したが、返品・解約について10円モニターコースの記載は確認できなかった。しかし、業者が医療機関の診断書があれば解約に応じるとのことだったので、診断書を提出した後返品し、飲用分を除いて返金、解約となった。

事例5 ネット通販による化粧品（定期購入に関するトラブル）

（化粧品）

（相談）

SNS内の広告を閲覧中、初回限定980円と表示れた脱毛ローションの広告に興味を持った。安かったので試しのつもりで購入した。商品が届き支払いも済ませていたが、今日、次回発送メールが届き、6回購入が条件の定期購入になっていることに気付いた。学生のため、高額な料金は支払えないので解約したい。（当事者 20代 男性）

（処理結果）

ネット通販のトラブル事例を挙げ、返品特約など契約時の注意点を説明した。当所でサイトを確認したところ、「毎月自動でお届け。7回目以降は所定の手続きで解約可能。6回の受取で合計金額30,980円税別。6回以上ご利用いただくことが条件。」との記載があった。しかし、「申し込む」、「初回限定特別価格」など他の文字に比べると小さい文字でわかりにくいものだった。サイトへ当所から申し出を行ったところ、通常料金との差額を先に振り込んでもらえば、単品注文に切り替え、2回目以降は解約することだったため、相談者へ伝え、当該内容で合意した。後日、相談者から業者指定の講座に差額を振り込み、2回目の商品を指定住所に返送したとの連絡があった。

事例6 観戦チケット（転売サイト）

（観覧・鑑賞）

（相談）

インターネットでラクビーワールドカップで検索し、一番上に出てきたサイトを公式サイトだと思い、チケットを購入し、クレジットカード決済した。電子チケットは既に届いてるが、最近になって、公式サイトに、自分が購入したサイトは公式サイトではないとの掲載があることに気付いた。公式サイト以外で購入したチケットは無効らしいが、どうしたらよいか。（当事者 40代 女性）

（対応結果）

公式サイトに誤って公式サイト以外で購入した場合は、入場拒否証明書が発行されることと記載があることを情報提供し、チケットカスタマーセンターを案内した。また、相談者が購入したサイトは海外の転売サイトであること、利用できなかった場合は返金する補償制度があることを情報提供し、規約に沿った返金を求めるよう助言した。後日、相談者に確認したところ、カスタマーセンターで入場拒否証明書を発行してもらい、サイトに返金を求めたところ、最初は拒否されたが最終的には返金になった。

事例7 オンラインゲームの課金

(放送・コンテンツ等)

(相談) 中学生の子どもが親のスマホを使って、オンラインゲームをしていたようだ。携帯電話料金が高額になっていたことで、初めて気付いた。支払わなければならないか。 (相談者 40代 女性)
(対応結果) 最近のオンラインゲームの相談事例について情報提供した。ゲームのプラットフォームの会社に連絡し、未成年者契約取消の申し出をするよう助言した。後日、返金対応になったことを確認した。

事例8 生命保険

(生命保険)

(相談) 3年前に業者の担当者に勧められ終身保険の契約をした。毎月の支払いが18千円だった。昨年、店舗を訪れた際に、その保険を10年2倍型に変更した方がいいと勧められ、よくわからないまま切り替えた。現在、毎月27千円の支払いとなり、負担に感じていたところ、当該保険会社の不当な契約変更に関する報道を見た。自分の契約も同様でないかと不信感が募ってきた。解約して返金を求めた方がよいだろうか。 (当事者 60代 女性)
(対応結果) 報道内容が自分の契約と類似しており、自分も不当な契約をさせられたので解約したいとのことだったが、すべての契約が不当ということではないことを説明した。解約すると支払った額すべてが返金されると思われていたので、貯蓄とは違うことを説明し、契約内容について、販売会社に再度説明を求め、どうするかは家族も含めよく検討されるよう助言した。

事例9 航空券のキャンセル(新型コロナ関連)

(旅客運送サービス)

(相談) 県外でのイベントが中止になり航空券をキャンセルした。その時は納得していたが、後日、政府の要請により全額返金されると聞いた。早くにキャンセルしたことで全額返金されないことに納得できない。なんとかならないか。 (当事者 40代 女性)
(対応結果) 政府の方針を受け、主要な航空会社が一定期間の搭乗分を全額払い戻すと報じられているが、格安航空券を扱う会社はまだそのような対応はしていないようである。相談者は、この報道前にキャンセルしていること、搭乗予定日が期間外であることから対象外であることを説明した。但し、今後対応が変わる可能性もあり得るので、航空会社のHP等をこまめに確認するよう助言した。

事例10 マスクの送り付け（新型コロナ関連）

（保健衛生品）

（相談）

「マスクを代引き配達する」というメールが届いた。出荷予定が明日となっており、自己都合による返品、交換、取消はできないとなっている。注文した覚えはないが、どうしたらよいか。
（当事者 50代 女性）

（対応結果）

相手と連絡を取らず無視するように助言した。万一商品が届いた場合は、受け取り拒否し、送り状の相手方の連絡先を控え、再度、相談するようお伝えした。

事例11 消費税増税にかかる相談

（浴場）

（相談）

いつも利用している温泉施設が、今日行ったら券売機の料金が440円になっていた。消費税が上がったのはわかるが、昨日までは400円だったので一気に40円値上げしている。そんなに上がるとは思っておらず、小銭しか持ち合わせておらず、結局その日は利用できなかった。施設側に確認すると、「これまで消費税分を貰っていなかった」と言われその対応にも腹が立った。また、今朝の新聞に銭湯上限は420円との記事があった。便乗値上げではないか。
（当事者 60代 男性）

（対応結果）

これまで消費税分を価格に転嫁していなかったということはあることで、便乗値上げと言えるかどうかは、当所では判断できない。ただ、施設側には、値上げすることに対して丁寧な説明はあってしかるべきと思われる。上限金額については、温泉施設が銭湯に該当するかは不明であるが、公衆浴場組合の連絡先をお伝えした。