

## 平成 27 年度 消費生活相談の事例

平成 27 年度に寄せられた相談のうち、代表的なものをあげています。

相談事例ごとに留意すべき事項等を記載していますが、トラブルに遭いましたら、まずは、県消費者センター又は最寄りの市町村相談窓口にご相談ください。

### 1. 1 回分のお試し購入のつもりが定期購入契約になっていた相談事例

「30 日分実質無料。送料 500 円だけご負担下さい。」というスマートフォンのバナナ広告に興味を持ち、健康食品を購入した。

ところが、2 回目の商品が届いたため、問い合わせたところ、4 か月以上の継続購入が条件の定期コースになっていると説明された。

開封していないので 2 回目分は返送したいと申し出ると、「応じられない。」と拒否された。

思い返すと継続購入という表記もあったような気がするが、「500 円のみ負担」という面ばかりが強調されていて、明らかに消費者を騙そうとする意図を感じる。

→ 販売業者は、4 か月分の継続購入のうち 1 か月分だけを無料にしていると説明していますが、画面では、「4 か月以上の継続購入」である旨の表示は小さく、「実質無料。500 円だけご負担下さい。」という表示に目が行くようになっています。

購入契約に当たっては、契約内容や解約条件についての表示の有無、表示がある場合はその内容を良く確認することが大切です。スマートフォンからの注文の際は、文字が小さくなり、見づらいことから、注意が必要です。

### 2. 身に覚えのない請求（架空請求）に関する相談事例

「有料サイトの利用料が未払いのため、すぐに電話を寄こさないでと訴訟を起こす。」とのショートメッセージが突然来た。

ショートメッセージに書かれていた電話番号に電話をすると、有料サイトの利用料の未納が 30 万円あると言われた。

→ 身に覚えがない請求に対しては、連絡をせず、何もしないようにしましょう。

ただし、請求された内容について不明な点があったり、不安を持ったりした場合には、相手に連絡せず、また料金を支払う前に、まず消費者センターに相談してください。

### 3. アダルト情報サイトからの不当請求に関する相談

#### ① 不当請求に悪用されるプリペイド式の電子マネー

アダルト情報サイトの画面をクリックしたら登録になった。

画面に掲載されていた誤作動の際の連絡先に電話連絡したところ、「退会はできない。コンビニエンスストアに行き、大手ネット通販業者のギフトカードを 9 万円分購入し、そのカード番号を連絡するように。」と指示され、すぐに応じてしまった。

## ②不当請求の解消をうたう業者からの料金請求

アダルトサイトを見ていたら、突然、有料会員の登録になってしまった。慌てて、インターネットを検索し、消費者トラブルの解決機関を見つけた。探偵会社と思われたが、電話で問合せたところ、「個人情報伝えてしまったら、キチンと解決した方が良く、5万4千円で解決してあげる。」と説明され、解決したい一心で依頼した。

→ インターネット上での契約について定めている電子消費者契約法では、注文内容を確認して訂正できる画面を設けるなど、事業者が操作ミスを防止するための措置を講じていないときは契約を無効とすることができるとされています。したがって、突然、有料会員契約の登録完了画面が表示されても、慌てて対応する必要はありません。なお、連絡してしまった場合、最近では、不当な請求料金を口座に振り込ませるのではなく、プリペイド式の電子マネーを購入させ、そのID番号を入手しようとする手口が広まっていますので、カードを購入したり、カード番号等を伝えたりしないようにしましょう。

また、探偵会社等の民間事業者は、「返金請求」や「解約交渉」等を行うことは法律で認められていません。消費者トラブルの解決についてインターネット検索すると、検索結果画面には、県や市町村が設置する消費生活センターの検索結果よりも先に目にとまるように、民間事業者の広告が並んで表示されることがありますので、よく確認してください。

## 4. 電気通信契約の勧誘に関する相談

### ①光回線の勧誘

加入している大手通信会社を名乗る者から突然電話があり、「現在使っているADSL用のモデムは古いので、無償でモデム交換します。」と言われた。

断ると、今度は、「ADSLが使えなくなる。新規受付は終了となり、徐々に使えなくなる。基本料金も高くなる。」とあって光回線の契約を強引に勧誘してきた。

その後、折り返しで電話をしたところ、本当の事業者名を名乗ったことから、勧誘時に名乗った大手通信会社ではなく、別事業者の代理店であることが判明した。

→ 平成27年2月1日より、NTT東日本及びNTT西日本が光回線サービスの卸売を開始したことにより、両社から光回線サービスの卸売を受けた異業種からの新規参入を含む多くの事業者が、卸売を受けた光回線とプロバイダーや携帯電話等を組み合わせた様々なサービスの勧誘を行っています。

消費者にとっては契約先の選択肢が増えた一方で、複雑な料金や契約形態になっているにもかかわらず十分な説明が行われていないケースもあることから、「現在契約している電話会社かと思って話を聞いたら、関係ない事業者との新たな契約になっていた」「契約に必要な手続きをした覚えがないのに、他の事業者への乗り換えが完了していた」「安くなると言われて契約したのに、知らないオプションを契約させられて今より高くなった」等の相談が寄せられています。

勧誘電話等があった場合には、相手の事業者名や光卸サービスの内容を確認し、現在の契約内容と光卸サービスの契約内容を比べた上で、検討しましょう。

## ②タブレットのセット販売

父が、壊れた携帯電話の修理のため、販売店に行ったところ、店員から「今なら無料でタブレット端末が契約できます。」と勧誘され、タブレット端末を使うつもりはないものの、無料であれば良いと思い、契約したらしい。

しかしながら、タブレット利用料金として毎月 8 千円が半年間にわたって銀行口座から引き落としされていることが最近判明した。

→ 高齢者に対する、スマートフォンやタブレット端末の勧誘に関して、説明と異なる料金が請求されたというもののほか、予備のためとしてスマートフォンを 2 台購入契約させられたといった相談が寄せられています。

勧誘方法や説明に問題がある場合は、消費者契約法に基づき交渉が可能な場合もありますが、契約の必要性について、検討するとともに、家族など周囲の皆さんとも相談しましょう。

## 5. SNS を通じて勧められた副業サイト（出会い系サイト）に関する相談事例

友人が SNS で、異性とメールするだけで高額なお金がもらえる内職サイトを勧めていたので登録した。

2 人とメールアドレスを交換するために、サイト業者からアドレス交換のための費用としてそれぞれ 3 千円請求された。その後も、文字化け解除費用などの名目で、次々にお金を請求されたが、後でお金がもらえるとおり、クレジットカードで 10 万円支払った。

これ以上の支払いは無理になったので、サイト業者についてインターネットで調べると、サクラサイトであるとの情報があった。

友人に聞くと、SNS の ID が乗っ取られており、内職サイトを勧める書き込みをしていたのは別人であったと判明した。

その後、クレジット会社から 10 万円の請求が届いた。

→ 「なりすまし」などの危険性を十分認識して、インターネットサービスを利用しましょう。

また、銀行やクレジット会社に申し出て、被害回復を図ることができる可能性もありますが、やり取りの記録もなく業者の住所も分からない場合は、消費生活センターで対応できないことがあります。やり取りの画面を保存し、相手業者の住所地を確認しておきましょう。

## 6. 美容医療に関する相談

最新のヒアルロン酸豊胸術をうたう折込チラシを見て、説明を聞きにクリニックを訪問した。「治療は注射だけで簡単に豊胸できる。費用は 360 万円だが、特殊なヒアルロン酸を使うので、効果は 10 年以上続く。今すぐ施術できる。」と言われ、高額だったが、10 年以上持続するなら良いと思って施術を受けた。

施術直後は胸囲が増えたが、3 か月で元に戻ってしまった。代金のうち 50 万円を当日支払い、残金については、2 か月間で数回の分割払いを行い、これまでに合計 300 万円を支払っている。効果が続かないなら返金して欲しい。

- 保険外診療の場合、消費者が費用を全額負担するとともに、その価格はクリニックが自由に設定するため、他のクリニックと比較検討するなど情報収集が必要です。即日の決断を迫るケースがありますが、費用だけでなく、施術の限界や、リスクの説明を十分に受け、自身でも情報収集してじっくり考え、選びましょう。
- 勧誘方法や説明に問題がある場合は、消費者契約法に基づき交渉が可能な場合もあります。

## 7 マルチ商法に関する相談事例

### ①投資ビジネスのマルチ

大学の友人に仮想通貨のビジネスを勧められ、友人の高校時代の同級生と会社の担当者を紹介された。「100万円投資すれば、3か月ごとに30万円の権利収入が入る。」と言われ、「人を紹介すると40万円。その親元には15万円。会社には35万円入る。」と説明を受けた。

お金がないと断ると、「何もしなくても収入を得られ、すぐに返済できるようになるから、消費者金融から借りれば良い。」と言われ、一週間後に消費者金融2社から合計60万円借金して友人に渡した。その現金は友人から友人の同級生に郵送された。

その後、業者から連絡はなく、だまされたのかもしれない。また、現金を渡した際に領収書を受け取っておらず、金銭のやり取りをした証拠は残っていない。

### ②商品販売のマルチ

紹介販売に興味があって、紹介販売をしている友人のSNSに書き込みをしていたら、ある女性からコメントがあり、会うことになった。

その女性が連れてきた男性が、医療布団の紹介販売について説明した。「1組50万円だが、2組買えば会員レベルが上がり、半額の25万円がすぐに返金される。また、入会者を探すと一人につき25万円の収入がある。」とのことだった。

当日中に医療布団を2組購入することに決め、紹介者に言われるままに消費者金融3社から合計100万円借り、契約書や領収書などの書類をもらわないまま支払った。

しかし、その後、商品の布団は送られてこなかった。SNSを通じて、紹介者に商品の送付と契約書面を求めたら、その後返信が無くなった。

- 特定商取引に関する法律では、連鎖販売取引の勧誘の際に、商品の品質・性能や特定負担などの重要事項について事実と異なる説明をすることなどを禁止行為として定めるとともに、契約締結前には、商品の販売価格、引き渡し時期等販売条件に関する重要事項、特定負担の内容、契約解除条件など連鎖販売業の概要を記した書面（概要書面）を交付する等のルールが定められていますが、うまい話には、法律で規定されている取引ルールが守られていないことがあります。結果的に人間関係が損なわれたり、借金だけが残ったりすることもありますので、注意が必要です。

## 8 判断力不足の方に関する相談事例

### ①家族が覚知したもの

- ア** ヘルパーの訪問介護を利用しながら一人暮らしをしている 87 歳の母親を訪ねたところ、偶然訪れた新聞販売員から「2 か月後から投函を始める」と聞き、2 紙と長期購読契約をしていたことが分かった。既存の新聞契約期間は残り 2 年あり、新規の新聞契約は 2 か月後から 5 年間ある。母は、新聞の契約書を無くしており、契約時のこともよく覚えていない。
- イ** 79 歳の母は兄と同居しているが、2 世帯住宅ということもあり、頻繁に会っているわけではない。先日、母を訪ねると、ヘリコプターシェアオーナーの案内パンフレットがあり、オーナー権に 430 万円投資していたことが分かった。母によれば「勧誘電話を受け、近所のレストランで説明を聞き、出資金の受け渡しを行った。」とのことである。母は「必ず儲かるので大丈夫だ」と言って聞かない。
- ウ** 認知症の夫だけが在宅していたときに、光回線の代理店から勧誘電話があり、夫が対応した。F A X で契約書及び同意書の用紙が送られた、夫は、契約書にサインするとともに、同意書に私の名前を書いて、F A X 返送したようだ。

### ②ケアマネージャー等が覚知したもの

#### (親族からの相談)

- ア** 母は、毎日ヘルパーの訪問を受け、一人で住んでいる。ヘルパーから、「ベランダ工事の契約書を見つけた」との連絡をもらった。母は契約内容や詳しい話は覚えていないが、訪問してきた業者と 31 万円の契約をしたことが分かった。
- イ** ヘルパーから、「(独居で高齢の母親あてに) 代金引換えで、10 日前に 16,000 円の数の子が、3 週間前にも 16,200 円のカニが送られ、受け取ってしまっていた。」との連絡があった。母は、認知症の傾向があり、電話には出ないように伝えるが、電話に出て対応してしまう。状況はよく覚えてはいないようだ。

#### (支援機関からの相談)

- ウ** 88 歳の一人暮らしの女性が、CO<sub>2</sub> 排出権取引に係る 15 万円の領収書と 30 万円の預り証を持っているが、尋ねても何も覚えていない。
- エ** 担当する高齢者の家に不審な業者が来ているとの連絡が市役所からあり、本人に確認したところ、『無料で下水道の点検と掃除をします。』と言う業者の訪問を受けた。ちょうど気になっていたので点検を依頼したら、『汚水桝に亀裂を発見した。このままだと汚水が隣の家まで染みこむ可能性があるため、すぐに配水管の補修工事と基礎補修工事をした方が良い。』と、写真を見せられながら言われ、総額 150 万円の契約を結んだ。」とのことだった。
- オ** 認知症で独居の女性宅を訪問したら、証券会社の書面があった。訪問してきた証券会社に対し、満期日が 24 年後の外国債を 50 万円分申し込み、銀行で振り込んだようだ。

→ 認知症等判断力不足の方に関する相談の約 8 割は、トラブルに遭った本人以外の方からのものです。独居の高齢者や高齢者のみの世帯における消費者トラブルの顕在化や未然防止には、周囲の方々による見守りが大切です。