

## 平成 28 年度 消費生活相談の事例

平成 28 年度に寄せられた相談のうち主なものを記載しています。また、相談事例ごとに留意すべき事項等を載せていますが、トラブルにあった際は、最寄りの消費者センター等に相談してください。

### 1. 架空請求（身に覚えのない請求）に関する相談事例

「有料動画サイトの未納がある。本日中に対応しないと法的手段をとる」というメッセージが送られてきた。不安になり記載の連絡先に電話したところ、「10 万円の未納がある。コンビニで電子マネーギフト券を購入し番号を知らせよう」と言われた。翌日「9 割返金する」との説明を信じ、券を購入し番号を知らせた。後日業者から連絡があり「調査の結果 48 万円分未納との情報が出てきた。至急払え」と迫られた。断ると「10 万は値引く。38 万円を分割で払うよう」に言われた。

有名な総合サイトの名前で「コンテンツ利用料が未納になっているので連絡するように」というメールがあった。電話をすると「スマートフォンで見た動画の料金が 10 万円だ。金銭で払う代わりにコンビニでギフト券を買って番号を通知するように」と指示され、言われるままに番号を教えた。

#### <消費者へのアドバイス>

- 相手は大量のメールやハガキを無作為に送付し、不安になった人が連絡してくるのを待っています。利用した覚えがなければ無視しましょう。一度支払うと、いわゆる“カモリスト”に載せられて次々と請求が来ます。絶対に支払ってはいけません。
- 万一支払ってしまった場合や、脅迫めいた請求を受けた場合は、相手側からのメールやハガキを証拠として保存し警察に相談しましょう。
- 電子マネーのギフト券の番号を知らせてしまった場合は速やかに発行会社に連絡しましょう。ギフト券が未使用であれば利用を停止できることもあります。

### 2. アダルト情報サイトからの請求に関する相談

パソコンで女優の画像を見ているとアダルトサイトに入り、クリックすると登録完了という画面になった。その画面には「退会される方は 30 分以内に電話してください」と電話番号が載っていた。ワンクリック詐欺ということは分かったので電話しなかったが、登録完了の文字が画面に貼り付いたままになっている。電源を切っても点けるとまた出てくる。

パソコンでアダルトサイトを検索していたら突然会員登録された。解除するため相手に電話したところ「正会員として登録されている。34万円支払わなければ解約できない」と言われ、相手の指示通りコンビニに行き、教えられた番号をコンビニ内で登録し支払った。

しかし、自宅に戻り冷静になりインターネットで情報を探したところ「ワンクリック詐欺に騙された」と思った。詐欺業者に情報を取られたことが心配。

また、探偵業者と思われるが調査をしてくれると言うので、相手の口座に費用を振り込んだ。サイトも探偵業者も悪質。どう対処すればよいか。

#### <消費者へのアドバイス>

○電子消費者契約法では、事業者が消費者の操作ミスを防止する措置（注文内容を確認して訂正できる画面を設ける等）を講じていない場合は、契約を無効にできるとされています。相手には支払いも連絡もせずに様子を見ましょう。

○支払ってしまった場合や、脅迫めいた請求があった場合は、相手側からのメールやハガキを証拠として保存し、警察に相談しましょう。また、電子マネーのギフト券の番号を知らせてしまった場合は速やかに発行会社に連絡しましょう。

○ネット上で、公的な消費生活センターを装った相談窓口、探偵業者、行政書士が「返金が可能」等と広告を出していることがあります。報酬を得て返金交渉をすることは弁護士の資格がなければできません。（一部司法書士も可）相談した業者から不当な請求を受ける「2次被害」にも十分注意しましょう。

○貼り付いた登録画面の削除方法は、（独）情報処理推進機構のホームページ（<http://www.ipa.go.jp/security/anshin/>）を参照してください。

### 3. 電話勧誘による光回線の転用に関する相談事例

電話してきた業者が、現在利用中の電話会社の子会社と名乗ったので信用して話を聞いた。光回線等一ヶ月の利用料が2千円程度安くなると言われプラン変更を了承した。業者に光回線の転用番号を取るよう言われ、手続きしたところ光回線の契約業者が別会社になると通知された（解約料や工事費の発生、メールアドレスが変更になる恐れがある）。勧誘電話の説明と違うため、プラン変更をしたくない。どうすればよいか。

#### <消費者へのアドバイス>

○平成27年にNTTが「光回線サービスの卸売」を開始したことにより、光回線の卸売を受けた事業者が様々な勧誘を行っており、料金体系や契約が複雑であるにもかかわらず十分な説明がないケースもあります。契約前に、事業者名、毎月の通信料、端末の料金、オプション契約、工事費や手数料、中途解約料、メールアドレスが変更にならないか、現在使用しているプロバイダの解約料が発生しないか等をよく確認しましょう。

#### 4. お試し購入のつもりが定期購入になっていた相談事例

息子が一回 500 円のお試し価格で購入したプロテイン健康食品について、その後も振込用紙が送られてきている。  
定期便価格として、初回お試し価格 500 円の請求、2 回目と 3 回目は約 6 千円の請求となっている。

<消費者へのアドバイス>

- 広告では「お試し」「初回 0 円」「送料のみ」等の表示が大きく強調され、隅に小さい文字で「定期購入が条件であること」や「一定期間内は解約を受け付けないこと」が記載されている場合があります。  
注文前に、サイトの記載事項を隅々まで確認するようにしましょう。また、注文時は、トラブルに備えて広告や規約の画面、事業者からのメール等を保存しておきましょう。
- 健康食品は薬ではないため、医薬品と誤認されるような効能・効果を表示し広告することはできません。また、お腹を壊すなど体に合わない場合もありますので、体調に異変を感じたら使用をやめ、早めに医療機関で受診しましょう。

#### 5. 携帯電話関連の相談事例

携帯電話の調子が悪く、別の携帯電話にデータを移そうと思い、通信会社の販売店に出向いたところ、「無料でスマートフォンに変えられる」と言われたので、そうすることにした。その後「スマートフォンを契約すればタブレット端末がついてくる」と言われ、それも契約した。3 年使い続ければ料金は月 8~9,000 円、初月だけ 1 万円程度になると言われ、書類に署名した。  
先日請求書が来て確認したところ、タブレット端末は無料ではなく購入したことになっていることに気が付いた。苦情を言ったが謝罪を繰り返すだけで話が進まず、解約料を払って解約した。このような売り方に納得できない。

<消費者へのアドバイス>

- 「無料」「プレゼント」等と勧められても、通信料、オプションの利用料、解約料、現在利用している端末の解約料等をよく確認するようにしましょう。
- 電気通信事業法では、事業者が「契約が成立したときは遅滞なく消費者に個別の契約内容をあらかじめした書面（契約書面）を交付すること」が義務付けられており、また、「初期契約解除制度・確認措置」の対象となる場合は、契約書にその旨の記載がある他、不実告知の禁止等も規定されています。

## 6. 美容医療に関する相談事例

大手美容外科の広告を見て低料金で利用できることを知り、エステの施術を受けた。手術翌日に患部が異常に痛むのでその病院に行ったところ、痛み止めと抗生剤を処方され、「形成手術を勧める」と言われた。

手術した病院は信頼できないこともあり、他の病院でしたいと思っているが、「他での手術代は負担しない」と言われた。費用は数十万円になる。

リフトアップの施術を受けて費用を支払ったが、術後、顔にしこりが出来るなどの症状が出た。

他の病院を数件回ったが「施術院で対応するよう」とか「手術のデータを持ってくるよう」に言われ、また、施術を受けたクリニックは「手術は失敗ではない。半年か1年先かわからないが治る」と取り合ってもらえない。

### <消費者へのアドバイス>

- 美容医療サービスの施術には身体への危険が伴います。また、クーリング・オフの対象外であり一旦契約すると解約・返金は困難です。「今なら安く施術できる」等と契約を勧められても、副作用や合併症、他の施術方法の有無、施術費用（保険適用の有無）、回数、解約条件等について確認して、慎重に判断することが大切です。

## 7. 情報商材の相談事例

FX（外国為替証拠金取引）で儲ける仕組みがあることをSNSで知った。販売者には多数フォロワーがいたため興味を持ち、情報が入っているというUSBの購入契約を口頭でした。契約書等はない。

自宅でUSBの内容を見たが全く理解できず「詐欺にあった、解約したい」と思いインターネットで解決してくれる所を探し、ある探偵業者を見つけた。「残金支払いに同行し相手を確保して身元を尋ねる。調査費用がかかる」と言うので、その業者にも費用を支払う約束をした。

### <消費者へのアドバイス>

- ネットで知り合った知らない相手と契約する場合、代金を支払った後に連絡が取れなくなる可能性もあります。契約時には、相手の信頼性や返品・解約に関する規定をよく確認し、広告・注文画面や業者からのメール等を保存しておきましょう。
- ネット上で、公的な消費生活センターを装った相談窓口、探偵業者、行政書士が「返金させることが可能」等と広告を出していることがありますが、報酬を得て返金交渉等をするには、弁護士の資格がなければできません。（一部司法書士も可）相談した業者から不当な請求を受ける「2次被害」にも十分注意しましょう。

## 8. 仮想通貨の相談事例

従業員から未公開株を購入したが、その後、従業員が仮想通貨の会社に移ったと言って、未公開株を切り替える形で新たな投資をしないかと勧められ、仮想通貨に投資した。

半年位は配当を受け取ったが、以降配当は止まり、担当者が代わったことがわかった。その後、業者の電話は通じるが、留守番電話に切り替わり話ができない状況になった。

### <消費者へのアドバイス>

- 仮想通貨は、国や金融機関が保証しているものではありません。そのため、価値が大きく下がるリスクもあります。
- 仮想通貨交換業の登録がなければ、国内で仮想通貨と法定通貨との交換サービスは行うことができません。契約内容をよく確認し、仕組みや取引に伴うリスク等がよくわからなければ契約しないでください。

## 9. インターネット通信販売・オークションに関する相談事例

美容商品を購入しクレジットカード決済をしたが商品が届かない。記載の住所を調べたところ営業所が存在しないことがわかった。

電話で問い合わせをしようとしたところ、サイトに記載がないことがわかった。

### <消費者へのアドバイス>

- ネットで欲しい商品を検索したときに、検索結果の上位に表示されるサイトが「詐欺的サイト」でないとは断定できません。注文前に信用できる業者か見極めましょう。なお、詐欺的サイトであった場合、商品の注文時に入力した個人情報を悪用されるおそれもあるので注意しましょう。
- 代金を振り込んでしまっても、金融機関による口座凍結により、残高状況に応じて分配金を受けられる場合もあります。カード払いの場合は、カード会社に速やかに連絡し、悪用防止のため番号の変更を申し出てください。連絡がつかない業者から代金を取り戻すのは困難ですが、消費者センターに相談してください。

## 10. 副業等に関する相談事例

SNSで「メールするだけで高額報酬を得られる」という広告を見て登録した。しばらくしてサイトを通じ、男性から「友達になってメールしよう。先に報酬を支払う」と連絡があった。

サイトに問い合わせたら「受取には手数料が必要。通販サイトギフト券を購入するよう」言われ、指示通りシリアル番号をメールした。更にお金を請求されたが支払わなかった。

退会したいと連絡すると、「報酬の受取り手続きをしないのは違法。法的手段を取る。財産を差押え、家族に話をする。」と返信が来た。さらに「報酬受取りを解消するには相手の男性から再申請してもらう必要がある」というので連絡したが返信がない。その後もサイトから勧誘メールが多数ある。退会できず困っている。

### <消費者へのアドバイス>

○ネットで「手続き費用」等様々な名目で消費者にお金を支払わせようとするものです。見知らぬ相手が簡単に高額報酬をくれることはありません。

このようなサイトに登録して相手に個人情報を知らせないように注意しましょう。

○ネット上では「携帯電話契約と交換で融資する」という広告も見られますが、契約をしても融資が行われることはほとんどないばかりか、携帯電話を名義変更せずに他人に譲渡することは違法行為です。

相手は入手した「他人名義の携帯電話」を犯罪に利用しますので注意しましょう。

## 11. 訪問購入（押し買い）に関する相談事例

電話で勧誘された業者にアクセサリーとバッグを売却した。業者が自宅に訪問し説明を聞くうちに、強引な言葉に乗せられて高価なものや大切なものまで売却してしまった。売却したアクセサリーをすべて取り戻したい。

電話があり「不用品の買取りをする」と言われた。衣類などを買い取ってもらいたいと思い、来訪を承諾した。営業員が来訪し、衣類を売った後で「貴金属はありますか」と言われ、金のネックレスや指輪などを総額3万円で売った。しかし相場より相当安く書い叩かれたと思うので解約したい。

### <消費者へのアドバイス>

○訪問購入に関するトラブルが多く発生しています。訪問購入はクーリング・オフの対象になりますが、相手と連絡が取れなくなることもあるので、一度引き渡してしまったものを取り返すことは困難です。

電話で勧誘を受けても毅然として断った方がよいでしょう。