

消費者トラブル事例

【その他】

令和4年3月

<目次 01~33>

- [01：SNSで知り合った人の指示で開設した暗号資産売買アプリの口座](#)
- [02：小学生が親のクレジットカードを利用し購入したオンラインゲーム上のアイテム](#)
- [03：ショッピングモールの通路で契約したウォーターサーバー](#)
- [04：一方的に送り付けられてきたDVDと請求書](#)
- [05：キャッチセールスによる高額な飲食代金](#)
- [06：短期で解約した学習塾の高額の解約手数料](#)
- [07：テレビショッピングで購入したフライパン](#)
- [08：家庭教師の指導に必要と言われた教材の解約](#)
- [09：解約時に満額戻らないと言われた冠婚葬祭互助会の積立金](#)
- [10：転売サイトで購入したミュージカルチケット](#)
- [11：電話で一方的に勧誘され代引で届いたカニ](#)
- [12：クレジットカードのポイント](#)
- [13：結婚式場をキャンセルしたら請求された高額な解約料](#)
- [14：投資目的用新築分譲マンションのしつこい電話勧誘](#)
- [15：インターネットで予約後に価格間違いで一方的にキャンセルされたホテル代](#)

次ページへつづく

<目次>

- 16：無理やり契約させられた新聞購読
- 17：身に覚えのない「民事訴訟最終通達書」というはがき
- 18：パソコンから突然鳴り出した警告音
- 19：宅配業者を装ったSMSがきっかけで不正利用されたキャリア決済
- 20：クレジットカード会社から届いた心当たりのない請求
- 21：ワンクリック登録されてしまったサイト料金
- 22：無料期間中に退会処理していないとして請求された身に覚えのないサイト利用料
- 23：詐欺的な出会い系サイト（サクラサイト）で購入したポイント
- 24：専門家が回答するというインターネットサイト
- 25：海外から送られてきた宝くじダイレクトメール
- 26：プラン変更と思い契約してしまった電気供給契約
- 27：転売サイトで購入した電子ギフト券
- 28：全額振り込んだのに届かないインターネット通販のパソコン
- 29：判断能力に劣る息子が呼び止められて買った絵
- 30：引越して破損した家財や家屋の弁償
- 31：公共放送受信料
- 32：返却し忘れたレンタルビデオの延滞料
- 33：有料老人ホームの退去

分類	暗号資産	販売方法	—
タイトル	SNSで知り合った人の指示で開設した暗号資産売買アプリの口座		
相談内容	<p>半年前、会員制SNSで東南アジアの女性とメッセージのやり取りをした。仲良くなったところに「投資をしている。あなたもやらないか。投資会社に勤めている人を紹介する。その人の指示通りやれば儲かる。」とメッセージが届き、やると返信した。その後、紹介された人が指示した暗号資産売買アプリXをダウンロードし、指示された銀行口座に30万円振込んだ。口座名義人は外国人の個人名だった。すると、アプリXには30万円分が反映された。「資金を増やせばその分儲かる。」といわれ、振込みを繰り返した。口座名義人はほとんどが外国人の個人名だった。今までに800万円振込んだ。</p> <p>先月、「200万円のマイナスが発生している。200万円を払わないと信用問題になる。」とメッセージが届いた。ネットで検索したら『詐欺』などという書き込みが多数あった。暗号資産の取引をやめたい。今までに払った分を返金してほしい(40代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>アプリXを検索したら、「暗号資産電子取引プラットフォーム」と書いてありました。アプリXに投資状況が反映されたとのことでしたが、投資した先は別の会社だと考えられ、投資先会社は不明でした。支払済みの800万円については相手がわからないので、返金は難しいと考えられますが、弁護士に相談してはどうかと伝えました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	インターネットゲーム	販売方法	通信販売
タイトル	小学生が親のクレジットカードを利用し購入したオンラインゲーム上のアイテム		
相談内容	先日、クレジットカード会社から届いた請求明細に、利用した覚えがない約30万円の請求があり、カード会社に問い合わせると、オンラインゲームの利用料金と言われた。小学6年生の息子が遊んでいるが、無料ゲームのはずだし、息子に聞いても知らないと言う。私のクレジットカード情報が、誰かに悪用されているのではないかと心配。払いたくない。(30代 男性 給与生活者)		
処理結果概要	相談者である父親と小学生の息子から聞き取りをしたところ、息子が父親のクレジットカードを利用したことがわかりました。無料ゲームで遊んでいるうちにゲーム内のアイテムが欲しくなり、課金の仕組みをよく理解しないまま、クレジットカード番号を入力したようです。入力方法は、自宅に遊びに来ていた友人から聞いたとのことでした。相談者からゲーム会社に問い合わせたところ、「未成年取消 [※] の申出に関しては、所定の書式で申請してもらうことになる。取消事由に該当すると判断すれば、返金手続きをする。」とのことでした。相談者からクレジットカード会社に電話で事情を伝えてもらい、ゲーム会社とクレジットカード会社宛てに、未成年者取消 [※] の書面を通知するよう助言しました。その後、相談者から「請求が全額取り下げられたという連絡が、ゲーム会社からあった。」と報告がありました。念のため、クレジットカード会社にも連絡しておくよう伝えました。		

※ 成年年齢については、令和4年4月1日より18歳へ引き下げられます。

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	飲料	販売方法	店舗販売等
タイトル	ショッピングモールの通路で契約したウォーターサーバー		
相談内容	<p>1週間前、妻と一緒にショッピングモールへ出掛けた。通路を歩いていたら、ティッシュを配っていたので、受け取った。業者が「ウォーターサーバーを紹介しています。話を聞きませんか?」と言った。興味があったので、席に座って話を聞いた。10日間、ウォーターサーバーを紹介するイベントを開催しているとのことで、ウォーターサーバーは3種類展示されていた。業者は「これらのウォーターサーバーに12リットルの水のタンクを詰め替えて使う。水や熱湯が出る。今日、契約してもらえば、ウォーターサーバーのレンタル料は3年間無料だ。ミネラルウォーターの価格も3年間は安くする。最初に12リットルを2本無料でプレゼントする。その後は2か月に1回、2本買ってもらう。3,600円だ。ミネラルウォーターの購入を止めると違約金がかかる。ウォーターサーバー自体を3年以内に解約すると、3万円の違約金がかかる」と説明した。使ってみたくて、自宅のキッチンに合いそうな色合いのウォーターサーバーを選び、その場で契約した。</p> <p>しかし、よく考えると、普段購入するミネラルウォーターより高額で、思ったよりもお金がかかると思った。まだ、ウォーターサーバーとミネラルウォーターは届いていない。クーリング・オフしたい。(30代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>相談のケースは訪問販売に該当せず、特定商取引法上のクーリング・オフの適用はありませんが、自主基準としてのクーリング・オフを設けている業者もあるので、まずは、契約書面の記載を確認するよう助言しました。後刻、相談者から「契約書面に『本書面を受領された日を含めて8日間はクーリング・オフができる。ハガキで申し出るように』と書いてあった」と報告がありました。販売業者に宛てて、クーリング・オフ通知^{※1}を出すように助言しました。</p>		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。
(令和4年6月1日から施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	音響・映像製品	販売方法	ネガティブオプション
タイトル	一方的に送り付けられてきたDVDと請求書		
相談内容	<p>自宅郵便受けに封筒が届いていた。開封したら、アダルトDVD 5巻と請求書が入っていた。請求書には、振込先の個人名義の口座が記載されており、「218,000円を3日以内に振り込むように、振り込まないと法的手続きをとる。」と書かれていた。会社名と携帯電話番号の記載はあるが、住所は不明で送り返すこともできない。警察に相談したら、消費生活センターに相談するようにと言われた。(30歳 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>ネガティブオプションに関するトラブル事例について情報提供をしました。令和3年の特定商取引法改正(令和3年7月6日施行)により保管期間がなくなり商品をただちに処分してもよいとされていることを説明しました。今後、注文した覚えがないものが送られてきた場合には、一旦、受取保留にし知人や家族に確認し、頼んだ人がいないのであれば開封しないで受取拒否を検討してはどうかと助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	外食	販売方法	訪問販売
タイトル	キャッチセールスによる高額な飲食代金		
相談内容	<p>5日前、繁華街で同僚と飲んだ。別れた後、ネットカフェへ行こうと歩いていた。男性が携帯ゲームの話をしてきたので会話をした。「近くの飲み屋で話そう。」と誘われ、バーへ連れていかれた。男性がカウンターに入り接客を始めたので、店員だと分かった。そこで、「トランプで負けたほうがテキューラを飲むゲームをしよう。」と言われ、何杯かテキューラを飲み、出されたつまみを食べた。メニュー表や金額の掲示はなかった。</p> <p>2～3時間後、かなり酔ったので会計を頼んだ。代金は27万円だと言われた。「高すぎる。」と抗議をした。店員は急に威圧的になり押し問答になった。深夜1時をまわり、早くこの場を立ち去りたいと思った。納得はしなかったが、クレジットカードで決済した。領収書も明細書も渡されなかった。今は、ぼったくりの被害にあったと思っている。これから引き落としになるが、支払いたくない。 (30代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>相談事例の店員の行為はキャッチセールスに当たります。特定商取引法の訪問販売に該当し、クーリング・オフ告知等が記載された契約書面を交付しなければならず、書面を受け取った日を含めて8日以内はクーリング・オフが可能です。しかしながら、キャッチセールスによる飲食の提供は、書面交付義務とクーリング・オフが適用除外とされています。県のぼったくり防止条例では、料金について書かれた書面を、営業所内に見やすいように掲げ、または備えなければならないと定めています。料金表示等がなかったことを指摘して交渉する方法はあります、と伝えました。また、当所では不当な請求かどうかの判断はできない為、返金の可能性については弁護士の見解を尋ねること、「請求内容や金額に疑問がある」と、クレジットカード会社に相談することも一案です。どう対応するかはカード会社の判断になります。また、警察へ情報提供をすることもできます、と伝えました。</p>		

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	学習塾	販売方法	特定継続的役務提供
タイトル	短期で解約した学習塾の高額な解約手数料		
相談内容	<p>近所に新しくできた学習塾のチラシに、「志望校に、現役合格させます。」と書いてあったので興味をもち、学習塾の説明会に参加した。熱心な指導をしてもらえそうで良いと思い、中学生の娘を通わせることにした。半年分の授業料30万円を、クレジットカードの翌月一括払いで契約した。</p> <p>娘は1か月通ったが「塾の雰囲気合わない。」と言うので、このまま続けるのは無理だと思い、解約を申し出た。学習塾は、「クーリング・オフ期間が過ぎてしまっているのに、通常は解約に応じられないが、特別に解約手数料20万円で解約に応じる。」と言う。</p> <p>1か月しか通っていないのに、20万円も支払わなければならないのか。 (40代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>当所で学習塾の契約書面を確認したところ、クーリング・オフ期間経過後の中途解約についての記載がありました。また、学習塾は、特定商取引法の特定継続的役務提供取引に当たるので、クーリング・オフ期間を過ぎた場合でも中途解約できると伝えました。中途解約時の清算方法について説明し、業者に中途解約と法律に基づいた清算を求める通知を出すよう助言しました。</p> <p>後日、相談者から「書面通知と電話交渉した結果、解約手数料は法律に基づいた金額で清算された。」と報告がありました。</p>		

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分 類	家事用品	販売方法	通信販売
タイトル	テレビショッピングで購入したフライパン		
相談内容	<p>テレビショッピングで、フライパンセットを買った。</p> <p>テレビの宣伝では光り輝くようなフライパンだったが、宅配された商品は加工が雑であり、色の感じも違っていた。</p> <p>一度水洗いして、野菜を料理した。数日後、宣伝していた内容とイメージが違うので、宅配便にて返品したら、昨日販社から書面が届き、「返品条項に基づいて、返品は受け付けられない。4日後に、宅配便で再配送する。」とあった。</p> <p>イメージ違いの商品なので、今後も使いたくない。返品できないか。</p> <p>(60代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>テレビショッピングは、特定商取引法の通信販売に当たり、業者の広告には返品の可否、返品可の場合は条件を記載する必要があると伝えました。</p> <p>販売会社の返品条件を確認したところ、「商品到着後8日以内であることと使用前の商品であること」との記載があり、相談者には、これ以上返品要求することは困難であることを説明しました。</p> <p>なお、イメージと違うという解約理由は自己都合によるものであるため、返品特約によらざるを得ないと重ねて説明しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	家庭教師	販売方法	特定継続的役務提供
タイトル	家庭教師の指導に必要と言われた教材の解約		
相談内容	<p>3か月前、「家庭教師の無料体験をしてみないか。」と電話があった。無料なら試してもよいと思い、家に来てもらった。中学1年生の息子が無料体験を受けた後、「やってみたい。」と言うので、家庭教師の申込書にサインした。入会金は2万円で、諸経費は1年分で1万円、週1回2時間の授業料は3,500円だった。「家庭教師が指導に使うので、教材が必要だ。」と説明され、中学3年間分の教材で30万円のクレジット契約書にサインした。</p> <p>後日、大量の教材が自宅に届き、家庭教師の指導も始まった。3か月指導を受けたが、息子が、「指導も教材もわかりにくいので、やめたい。」と言うので解約を申し出たが、「家庭教師の解約には応じるが、教材の返品・返金には応じられない。」と言われた。</p> <p>教材は、大部分が使用していない。返品し、返金してほしい。(40代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>当所で契約書面を確認したところ、教材のクレジット契約書は「役務あり」となっており、「関連商品」と記載がありました。家庭教師の契約は、特定商取引法の特定継続的役務提供取引契約に当たるので、中途解約できること、「指導に必要」と言われて購入した教材も、関連商品として中途解約できることを伝えました。また、中途解約時の清算方法についても説明し、業者に、中途解約と法律に基づいた清算を求める通知を出すよう助言しました。</p>		

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	冠婚葬祭	販売方法	店舗販売等
タイトル	解約時に満額戻らないと言われた冠婚葬祭互助会の積立金		
相談内容	<p>9年前に、「貯金のようなものなので、預けてほしい。」と勧められ、月3,000円を80回払う冠婚葬祭互助会の契約をした。</p> <p>2年前に支払が終了しているので、積立金を解約したいと互助会に伝えたところ、「積み立てた満額は戻らない。」と言われた。</p> <p>24万円積み立てたが、20万円しか返金されないと言う。解約時に満額戻らないという説明は、聞いていない。納得できない。(50代 男性 給与所得者)</p>		
処理結果概要	<p>冠婚葬祭互助会の積立金は貯金と異なり、会員としてサービスを受けるために利用するものであることを説明しました。</p> <p>サービスを利用したかどうかにかかわらず、解約時には約款に定められた手数料を差し引いた額で返金額が計算されることを伝え、約款の内容を確認するよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	観覧・鑑賞	販売方法	通信販売
タイトル	転売サイトで購入したミュージカルチケット		
相談内容	<p>ミュージカルチケット名で検索し、一番上に出てきたサイトに入り、チケットを申し込んだ。ちょっと高いかと思ったが、どうしても見たいミュージカルだったのでクレジットカード決済で申し込んだ。チケットは公演の1週間前に届く予定だ。</p> <p>しかし、購入後、公式サイトではなくチケット転売サイトで購入したことがわかった。公式サイトに「転売サイトなどでご入場券を購入した場合、その入場券ではご入場をお断りする場合がある。」と書いてあった。高額転売が確認された、というチケットの情報も載っていた。</p> <p>チケットが届くかどうかわからない。届いたとしても入れないかもしれない。県外での公演なので、入場できない場合、交通費等の出費が無駄になる。</p> <p>転売サイトはキャンセル不可だが、転売はできる。できればキャンセルしたい。</p> <p>(50代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>当該サイトはチケット販売サイトではなく、海外に拠点を置くチケット転売の仲介をしているサイトでした。取引条件は原則、サイトの規約によります。基本的にサイトはキャンセルには応じていません。サイトでの転売はできますが、手元にないチケットの転売はリスクが高く勧められません。</p> <p>カード会社に相談する方法はありますが、対応はカード会社の判断となります。</p> <p>また、当該サイトは、チケットが届かなかったり、利用できなかった場合はサイトの補償制度で返金申請することができます。補償制度を確認しておくように伝えました。</p> <p>県外まで出向いたにもかかわらず入場できなかった場合の交通費等の補償をサイトに求めることができるかについては法律相談を案内しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	魚介類	販売方法	電話勧誘販売
タイトル	電話で一方向的に勧誘され代引で届いたカニ		
相談内容	<p>先ほど宅配業者から電話があり、母あてに代引でカニが届いているので、これからお届けしますと連絡があった。</p> <p>母に確認した。母は高齢で耳が遠く、どのように受け答えしたかははっきりしないが、先日業者から電話があり、カニを勧誘され、よくわからないうちに業者が「送ります。」と言って、一方向的に電話を切ったようだ。</p> <p>業者名も連絡先もわからない。受け取りたくない。(50代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>相談事例ではカニを注文したかどうかははっきりしていませんが、業者から勧誘の電話があったことは明らかですので、今後のトラブルを避けるため、契約不成立・クーリング・オフの書面通知^{※1}をすることについて助言しました。</p> <p>宅配業者が届けにきたら、送り主の業者名、住所、電話番号等を控えた上で受け取り拒否し、万一、注文したという可能性があるのならクーリング・オフする旨の書面通知をすること、通知書面は証拠としてコピーを残し、簡易書留等で送付するようにと伝えました。</p>		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。

(令和4年6月1日から施行)

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。

(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	クレジットカード	販売方法	—
タイトル	クレジットカードのポイント		
相談内容	<p>クレジットカード会社のホームページに、「誕生日月はポイントが倍になる」と書いてあった。今月、誕生日月だったので、このクレジットカードを使って、約65万円の買い物をした。</p> <p>しかし、クレジットカードのポイントは倍になっておらず、おかしいと思った。カード会社のコールセンターに「誕生日月はポイントが倍になるとホームページに書いてあったのに、ポイントが倍になっていない。」と苦情を告げた。カード会社は「ポイントを倍にするには条件があり、年会費をお支払い頂いている、特定のクレジットカードが対象だ。あなたはそのクレジットカード会員ではない。ホームページにも書いてある。ポイントは倍にならない。」と言った。</p> <p>わざわざこのクレジットカードを使って買い物をしたのに、納得ができない。倍のポイントを付与してほしい。(20代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>当所でカード会社のホームページを確認したところ、ポイントが倍になるには条件がありました。申出人はその条件を満たしていないことが分かりました。</p> <p>企業にとって、クレジットカードで買い物をした際に付与されるポイントは、「おまけ」に過ぎません。このようなポイントを規制する法律はなく、ポイントサービスを実施する企業側の規約や基準に従うこととなります。従って、倍のポイントを付与してもらうことは、極めて難しいと説明しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	結婚式	販売方法	店舗販売等
タイトル	結婚式場をキャンセルしたら請求された高額な解約料		
相談内容	<p>今年の3月31日に、結婚式場を予約した。式の日程は来年の2月16日で、見積額は約300万円だ。契約日に申込金10万円を現金で支払った。</p> <p>6月に、婚約者が妊娠していることがわかった。予定日は来年1月で、とても結婚式を挙げられなくなった。先日、式場に出向きキャンセルの相談をしたら、キャンセル料が20%かかるといわれ、驚いた。</p> <p>その日は、正式にキャンセルを申し出ずに帰宅した。契約書を確認すると、確かに解約料が20%かかると記載されている。キャンセル料を支払わずに、キャンセルしたい。子どもが生まれて落ち着いたとしても、キャンセル料を申し出た際の対応に不信感を覚えたため、この式場で結婚式を挙げるつもりはない。(20代 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>原則として契約書に解約料についての記載があれば、その内容に従うこととなりますが、消費者契約法では、違約金の条項に関して事業者の平均的損害額を超える分については無効としています。</p> <p>業者に解約の意思を伝え、請求書が来たら、その際に文書で申出人の主張を申し出るとともに、キャンセル料の内訳を確認し、交渉してみるよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	集合住宅	販売方法	電話勧誘販売
タイトル	投資目的用新築分譲マンションのしつこい電話勧誘		
相談内容	<p>自宅に、投資用マンション購入を勧める電話が何度もかかってくる。</p> <p>「ワンルームマンションを買って、老後の資産に。」と話を始め、「興味がない。」と断っても、電話を切らないで話し続けたり、夜9時以降にもしつこくかかってくる。</p> <p>やんわり断っても聞いてくれないので、ちょっと厳しい態度をとったところ、逆に脅しめいた口調になり、自宅に来ると言う。どう対処すべきか。(50代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>宅地建物取引業法では、契約しないと意思表示したにもかかわらず勧誘を続けること、また、電話による長時間の勧誘、その他私生活や業務の平穏を害するようなことをして消費者を困惑させることは禁止されています。愛知県の条例でも、断っている者への再勧誘は禁止されています。</p> <p>しつこい電話勧誘は毅然として断り、すぐ電話を切るよう助言しました。もし、自宅に業者が来訪した場合は、会わずに断わり、なかなか帰ってくれない場合は警察に連絡するようにと伝えました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	宿泊施設	販売方法	通信販売
タイトル	インターネットで予約後に価格間違いで一方向的にキャンセルされたホテル代		
相談内容	<p>宿泊予約のサイトに、高級〇〇ホテルがツイン1泊1,700円と記載されていた。</p> <p>ちなみに、シングルは15,000円となっていた。ツインのみ特別価格かとも思い、大人4名で申し込んだ。サイトから、予約が取れたというメールが届いた。</p> <p>翌日、ホテルから、「価格の間違いがあったので、キャンセルさせていただきます。」というメールが届いた。</p> <p>一方向的なキャンセルが通るのか。(30代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>承諾メールが届いているので、契約は成立しています。価格を間違えて表示した業者には、重大な過失があったといえることが多いものです。ただし、申込者が、この価格は間違っているとわかっていた場合や、誰が見ても間違っていると考えるような状況にあった場合には、業者は、錯誤による契約の無効を主張することができると考えられます。</p> <p>以上を相談者に説明したところ、自分も価格が間違いではと思っていたので、キャンセルを受け入れるとのことでした。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	新聞	販売方法	訪問販売
タイトル	無理やり契約させられた新聞購読		
相談内容	<p>昨日、玄関のチャイムが鳴り、「新聞です。」と言われたので、新聞の集金だと思って70歳の父がドアを開けた。外には販売員が立っており、「〇〇新聞を契約して。」と言われたという。父が、「いない。帰ってくれ。」と断っても、「6か月でいいから。」と、しつこく勧誘された。父は根負けして、半年後から6か月間の購読契約することを了承してしまった。その際、サービスと言ってビール券と洗剤を玄関先に置いていったという。長年購読している今の新聞を変えるつもりはない。クーリング・オフしたい。(40代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>訪問販売による契約ですので、契約書^{※1}を受け取った日を含めて8日間は、クーリング・オフができると説明し、書面の書き方を助言しました。受け取ったビール券と洗剤は、業者に返すよう伝えました。</p>		

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分 類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	身に覚えのない「民事訴訟最終通達書」というはがき		
相談内容	<p>訴訟通知センターを名乗るところから、私宛に以下の内容のはがきが来た。昨日郵便受けに届いていて今日気が付いた。</p> <p>「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」 この度、ご通知いたしましたのは、貴方の利用されていた契約会社、ないしは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されましたことをご通知いたします。</p> <p>管理番号 (わ) 1 2 3</p> <p>裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。尚、ご連絡なき場合、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立ち会いの下、給料差し押さえ及び、動産、不動産物の差し押さえを強制的に履行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付を承諾していただくようお願い致します。</p> <p>裁判取り下げなどのご相談に関しましては当局にて受け賜っておりますので、職員までお問合せ下さい。尚、書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきますようお願い申し上げます。</p> <p>取下げ最終期日 令和〇年〇月〇日 訴訟通知センター 東京都千代田区霞が関〇丁目〇番〇号 取下げ等のお問合せ窓口 XX-XXXX-XXXX 受付時間 9:00～20:00 (日、祝日除く)</p> <p>何のことかわからない。裁判取り下げ最終期日が今日の日付となっている。連絡はしていない。どうしたらよいか。(50代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>不特定多数の人に一斉に送付している根拠のない架空請求はがきです。相手にする必要はありません。相手に連絡はせず、無視して頂くよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	パソコンから突然鳴り出した警告音		
相談内容	<p>インターネットで電車の時刻表を検索したら、突然『パソコンがウイルスに感染した』というメッセージが表示され、警告音が鳴った。驚いてメッセージをクリックしたら、セキュリティソフトの販売サイトに移動し、警告音が止まった。そのサイトに『セキュリティソフト7,600円』と表示があったので、買った方がよいと思い、名前、電話番号、メールアドレスを入力して購入した。代金はクレジットカードで決済した。その後、ソフトの販売業者から電話がかかってきた。業者は片言の日本語で「ソフトだけでは不十分。パソコンのサポートをする。2年間で6万円。」と言った。よくわからないまま申し込んだら、業者から英文のメールが届いた。業者は遠隔操作で作業したようだった。</p> <p>冷静になると不要な契約だったと思ったので、クレジットカード会社に解約したいと相談した。カード会社は「当社では解約できない。販売業者に申し出て。」と言った。解約したいが、業者の名前や解約の方法がわからない。代金を払いたくない。(70代 男性 無職)</p>		
処理結果概要	<p>警告のメッセージや警告音で消費者の不安をあおって、ソフト等を購入させる手口の可能性がある」と説明しました。業者に直接解約を申し出る方法があると説明し、まずは業者から届いたメールに業者の名前や連絡先等の情報が記載されているか確認するよう伝えました。また、クレジットカードの明細で、決済の金額や請求元を確認するよう伝えました。</p> <p>後刻、相談者から「メールに業者名とメールアドレスが記載されていた。」と報告があったので、メールで解約を申し出るよう助言しました。後日、相談者から「業者から、解約処理をしてクレジットカードに返金すると返信があった。」と報告がありました。クレジットカード会社に連絡して、決済の取消しを確認し、念の為カード番号を変更するよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	宅配業者を装ったSMSがきっかけで不正利用されたキャリア決済		
相談内容	<p>スマホに宅配業者から「不在の為、持ち帰りました。」というSMSが届いた。メッセージ内にあったURLをタップして、画面の指示通りに操作をした。その後、身に覚えのない決済完了メールが携帯電話会社から届いた。不審に思い携帯電話会社に連絡したところ、不正利用されたことが分かった。すぐにIDやパスワードを変更し、キャリア決済の利用を停止した。</p> <p>しかし、「あなたのアカウントで決済されたものだ。支払いはお願いします。」とのことであった。自分が使ったわけではないので支払いたくない。</p>		
処理結果概要	<p>宅配業者を騙ったSMSから偽のサイトに誘導され、キャリア決済を不正利用された可能性がある」と説明しました。携帯電話会社の規約では、「ユーザーアカウントのID、パスワードが入力された上で決済された場合、ユーザーにより利用されたものとみなします。」と記載があるため、原則として、ユーザーが代金の支払いを拒むことは難しいことを伝えました。</p> <p>一方で、各携帯電話会社で補償制度の導入が進んでいますので、あくまで補償対象になるか判断するのは、携帯電話会社になりますが、携帯電話会社に支払いたくないと再度相談することを助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	クレジットカード会社から届いた心当たりのない請求		
相談内容	<p>久しぶりにクレジットカードの請求明細を確認した。外貨建ての請求があることに気づき、履歴を調べた。4か月前にサイトAから毎月3,700円前後が引き落とされていた。</p> <p>カード会社に問い合わせたところ、海外サイトからの請求だと分かった。以前、海外サイトを利用したことがあるが、一度きりだ。サイトAについては、利用も登録もしていない。カード会社から「カード番号を変更すれば、今後の請求は止められる。しかし、今月分は支払ってもらう。これまで支払った分の返金もできない」と言われた。また、「以前海外サイトを利用した際、芋づる式に登録された可能性がある」とも言われた。</p> <p>カード番号は変更した。今まで支払った分を返金して欲しいし、今回の請求分は支払いたくない。</p>		
処理結果概要	<p>クレジットカード会社に電話し、利用した覚えが無いと再度伝えて調査を依頼してはどうかと助言しました。しかしながら、不正利用であるかどうかはクレジットカード会社の判断になります、と伝えました。</p> <p>その後、相談者から連絡があり、「クレジットカード会社に電話した。チャージバックを検討する、と言われた」とのことでした。後日、「今月請求分と、過去2か月分の返金があった」と報告を受けました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分 類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	ワンクリック登録されてしまったサイト料金		
相談内容	<p>携帯電話に届いた広告メールに興味があったので、URLをクリックした。</p> <p>トップページの「画像」にある女性の顔をクリックしたとたん、「ご登録ありがとうございます。」と画面に表示され、登録完了になった。そのほかに、固体識別番号やIPアドレスが表示された。驚いてトップページに戻ったら、小さく書かれた「規約」というボタンがあり、そこに入って下の方にスクロールすると、「画像をクリックすると自動登録される。」と書いてあった。</p> <p>しかし、そのまま、放っておいた。</p> <p>後日、携帯にメールで、「延滞料金を含めて、12万円払え。払わないと、自宅まで取りに行くか、給料を差し押さえる。」と送られてきた。</p> <p>料金は払いたくない。どうしたらよいか。(30代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>相談事例では画面構成に問題があり、小さな文字で書いてあるなど規約がわかりにくくなっています。また、電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律（以下「電子消費者契約法」という。）によると、確認画面が設けられていない場合は、契約の無効を主張できるとされています。</p> <p>現時点では、メールでの請求なので相手にせず、万一明細付きの請求書が送られてきたときには相談してほしいと助言しました。</p> <p>また、一般的には、IPアドレスや固体識別番号などから携帯電話の利用者の住所・氏名を特定することはできないとされていることを説明しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分 類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	無料期間中に退会処理していないとして請求された身に覚えのないサイト利用料		
相談内容	<p>今日、携帯電話に、最終通告というメールが届いた。</p> <p>最終通告 サイト運営業者から依頼を受け、料金滞納者の調査を行っています。貴殿が以前に登録されたモバイル情報コンテンツの管理会社から弊社に、身辺調査依頼が入りましたので報告します。</p> <p>ご使用の携帯端末から以前登録した有料総合情報サイトの無料期間中に退会処理がされていないため、登録状態のまま現在まで長期放置が続いております。</p> <p>このまま放置が続きますと、発信者端末電子認証を行い、電子消費者契約法に基づき法的措置を行うための身辺調査に入ります。身辺調査後は回収機関による自宅・勤務先・親族への満額請求・法的措置へと移行します。</p> <p>詳細の確認、和解ご希望の方は、翌営業日正午までに下記電話番号へ問い合わせをしてください。身に覚えがないという場合でも、必ず連絡をするようにしてください。</p> <p>連絡先 ○○○○株式会社 TEL ○〇—○○〇〇—○○〇〇 担当者 ○〇 営業時間 午前9時～午後5時 (月～金)</p> <p>と書かれていた。全く身に覚えがない。(60代 男性 無職)</p>		
処理結果概要	<p>身に覚えがないのなら、相手にする必要はありません。メールの内容を見ると、請求金額などの明細が書かれていません。不特定多数に無差別に送りつけている、根拠のない架空請求メールです。相手に連絡はせず、無視していただくよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	詐欺的な出会い系サイト（サクラサイト）で購入したポイント		
相談内容	<p>人気グループのファンサイトを利用していたところ、有名な芸能人のマネージャーを名乗る人からメールが来て、「芸能人の彼が、うつになっているから支えになってほしい。」と言われ、「こちらのサイトで、やり取りをしたい。」と別のサイトに誘導された。</p> <p>最初は、無料ポイントがついていた。そのポイントがなくなってマイナスポイントと表示されたが、統括者という人から、お礼に500万円をあげるというメールが来たので、さらにメールでのやり取りを続け、利用料が高額になってしまった。</p> <p>最初は、現金で3万円を振り込んだが、現金がなくなり、3枚のカードで30万円を決済した。だまされたことに気付いた。返金を希望。（30代 家事従事者）</p>		
処理結果概要	<p>現金で振り込んだお金を取り戻すのは容易ではありませんが、カードで支払ったお金については、どのようにだまされてポイントを買わされたかを詳細に書き、残っているメールを添付し、「だまされたので、払わない。」と、カード会社及び決済代行会社に文書で通知する方法があると助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	その他	販売方法	通信販売
タイトル	専門家が回答するというインターネットサイト		
相談内容	<p>アダルトサイトのワンクリック詐欺にあっけし、30万円請求された。インターネットで「ワンクリック詐欺の相談」と検索し、上位に表示されたサイトに入った。法律家が回答すると書いてあった。消費生活センターだと思った。無料だと思った。最初のページで質問を書いて送信したところ、支払情報入力画面になったので、クレジットカード番号を入力して送信した。回答はまだ来ていない。クレジットカードでお金を引落されるのだろうか。有料ならやめたい。</p> <p>(40代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>業者のHPを確認したところ、支払情報入力画面に「お試し期間 500円」と書いてあることがわかりました。質問を送信した時点で決済されます。規約に、解約はいつでもできると書いてありました。別のページに、解約はオンラインですか、またはEメールで申し出ると書いてありました。</p> <p>以上を助言し、相談者はEメールを送信して解約できました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	その他	販売方法	架空請求・不当請求
タイトル	海外から送られてきた宝くじダイレクトメール		
相談内容	<p>オーストラリア、中国、カナダなどから海外宝くじのダイレクトメールが届いた。申し込んだ覚えは一切ない。「約3億円を得る権利がある。」とか、「このままだと権利がなくなってしまう。」などと書かれており、クレジットカード番号等を記入して送り返すようになっている。今まで無視していたが、今後もこのまま無視してよいのか。(60代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>当選したかのようにみせかけて、登録料などを支払わせようとするトラブル事例があることを説明し、今後も引き続き無視するよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	電気	販売方法	訪問販売
タイトル	プラン変更と思い契約してしまった電気供給契約		
相談内容	<p>昨日、アパートに大手電力会社Aの関連会社という業者が来た。「電気料金が安くなる。」というのでプラン変更だと思った。「Aの検針票を見せて。」と言うので見せた。業者が質問し、私が答えたことを業者がタブレットに入力していった。契約書は受け取っていない。後で受け取った名刺を見るとB社の代理店C社の営業だった。ネットでB社を検索した。Aとは関係ない、小売電気事業者だった。プラン変更ではなかった。やめたい。わかるのはCの連絡先だけだ。(20代 女性 学生)</p>		
処理結果概要	<p>特定商取引法の訪問販売に該当するので、契約書面^{※1}を受け取った日から8日間はクーリング・オフできると情報提供しました。書面を受け取っておらず、Cの連絡先しかわからないので、Cにキャンセルの電話を入れ、必要であれば書面通知すると伝えるよう助言しました。</p> <p>後日、Cでキャンセルが受け付けられた、と連絡が入りました。今後Bから契約書面が届くようなことがあればすぐにセンターに相談するよう伝えました。</p>		

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分 類	電子ギフト券	販売方法	通信販売
タイトル	転売サイトで購入した電子ギフト券		
相談内容	<p>大手通販モールサイト（A）をよく利用している。Aの発行している電子ギフト券を安く販売している転売サイトを発見。3万円分の電子ギフト券を2万5千円で購入することができた。購入のすぐ後、電子ギフト券の価値をAの自分のアカウントに登録することができた。</p> <p>後日、Aで買い物をしようとしたら、電子ギフト券の残高が無効化されていることがわかった。Aに電子ギフト券の価値を戻してほしい。それが無理なら電子ギフト券を購入した転売サイトから返金してほしい。（20代 男性 無職）</p>		
処理結果概要	<p>電子ギフト券発行会社の規約を確認したところ、電子ギフト券の転売や未承認サイトからの購入は禁止行為であり、禁止行為があった場合には電子ギフト券残高の無効化等の措置を取ることがあるとの記載がありました。従って、電子ギフト券発行会社に電子ギフト券残高を戻してもらうことは難しいと考えられます。</p> <p>また、転売サイトの規約を確認したところ、電子ギフト券購入後30分経過または確定ボタンをクリックした後はいかなる場合でも契約を取消すことはできず、購入者が電子ギフト券を利用してアカウント登録をした後に残高が消失しても一切責任を負わないとの記載がありました。残念ながら、転売サイトに返金を求めることも困難であるとの説明をしました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	パソコン	販売方法	通信販売
タイトル	全額振り込んだのに届かないインターネット通販のパソコン		
相談内容	<p>4か月ほど前、インターネットのホームページを見ていたら、パソコンの通販が目にとまった。いろいろ調べてみたが、価格が23万円と他より安かったので注文し、3日後に全額振り込んだ。4、5週間でそちらに届きますということだったが2か月経っても届かず、代金を既に振り込んでしまっていたため不安になった。</p> <p>業者とは何とか電話で連絡が取れたので、キャンセルを申し出たところ承諾され、支払った金額は10日後ぐらいに返金するとのことだった。</p> <p>ところが約束の日になっても返金されず、その後も5、6回請求しているが、いまだに返金されない。</p> <p>このまま返金されないのではないかと心配。早く返金してほしいが、どうしたらいいか。 (30代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>相談者に、業者に対して今までの経緯と返金してほしい旨を書面にし、簡易書留郵便で送付するよう助言しました。しかし、郵便は、宛先不明で戻ってきてしまい、業者と連絡も取れなくなっていました。相談者は、警察にも相談するとのことでした。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	判断不十分契約	販売方法	店舗販売等
タイトル	判断能力に劣る息子が呼び止められて買った絵		
相談内容	<p>28歳の息子には障害があり、判断能力が十分でない。障がい者手帳を持っている。ひらがなと簡単な漢字が書ける程度だ。</p> <p>先日、息子の部屋で、クレジット会社の支払い明細を見つけた。問いただしたら、1か月前、勤務先近くの画廊の女性に呼び止められ、優しく話しかけられた。もともと絵が好きだった息子は、高額の絵画を契約。原画1枚が、息子の部屋にあった。</p> <p>クレジットの支払い合計が約30万円だ。母親である自分もパート収入しかなく、払えない。 (50代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>本人から聞き取りしたところ、「毎日、声をかけられた。」とのことでした。日常会話には不自由を感じなかったが、契約の細かい話になると理解していないようでした。本人には「やめたい」という旨の書面を、母親には契約者である息子は障がい者手帳を持っていることや、解約する旨の書面をそれぞれ業者とクレジット会社に通知するよう助言しました。</p> <p>今後、このようなトラブルを避けるため、母親に成年後見制度の説明をし、申請を検討することになりました。併せて、指定信用情報機関の本人申告制度を案内しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	引越し	販売方法	店舗販売等
タイトル	引越しで破損した家財や家屋の弁償		
相談内容	<p>先週、引越しをした。引越業者は、荷物の搬出と搬入時、家具などにカバーをせず、壁をシートで保護もしなかった。心配になって業者に、「カバーをしなくて大丈夫？アンティークが多いので気をつけて。」と言うと、業者は「丁寧にやっているから大丈夫。」と言った。</p> <p>しかし、入居したマンションの壁とタンスに、引越し前にはなかった傷がついたことがわかった。大切なアンティークの人形は、首が折れてしまった。すぐに業者に連絡した。</p> <p>翌日業者が来て、壁とタンスの傷は引越し時についてたものと認め、修理対応すると言った。人形については、「積み込みのとき、包まれた状態だった。壊れ物とは思わなかった。責任はとれない。」と言った。今まで転勤で何度も引越しをしている。前回の引越しでは、業者がサンタの置物を落とし破損させたが、置物の代金全額を払ってくれた。業者が違うと、こんなに対応に差があるものだろうか。壁は修理でもやむを得ないが、タンスと人形を弁償してほしい。(50代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>引越しにより家財などに損害が生じた場合の対応に関しては業者により異なり、どの業者も同じというわけではありません。</p> <p>トラブルが生じた場合の業者の責任範囲や免責等に関する事項は約款に規定されていますので、確認する必要があります。タンスと人形の弁償については、公益社団法人全日本トラック協会に適正額等について問い合わせた上で、引越業者に申し出ることを助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	放送	販売方法	店舗販売等
タイトル	公共放送受信料		
相談内容	<p>一昨年、アパートに引っ越した。ある日突然、放送会社の者と名乗る男がやってきて、「公共放送の受信契約をしてほしい。」と言われた。</p> <p>テレビはあるが、仕事が忙しくて見る暇はないので、「見ていないのに、契約しないといけないのか。」と尋ねたところ、「テレビが視聴できれば、契約しないといけない。法律によって決められている。」と言い、同じことを繰り返すので、言い合いになった。</p> <p>「また来るからな。この次は契約して受信料も払ってもらうからな。」などと怒って帰って行った。どうも納得がいかない。(30代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>公共放送の受信料については、放送法64条において、</p> <p>「1、協会の放送を受信することのできる受信設備を設置した者は、協会とその放送の受信についての契約をしなければならない。・・・</p> <p>2、協会は、あらかじめ、総務大臣の許可を受けた基準によるのでなければ、前項本文の規定により契約を締結した者から徴収する受信料を免除してはならない。・・・」</p> <p>と規定されていることを説明しました。</p> <p>視聴した・しないにかかわらず、設備を設置していれば契約の義務があり、支払いを拒否し続けた場合には民事訴訟に至った例もあります。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	レンタル・リース・貸借	販売方法	店舗販売等
タイトル	返却し忘れたレンタルビデオの延滞料		
相談内容	<p>CD 3 枚とDVD 4 枚を借り、返却期限から 7 日が過ぎてしまったが、気付かなかった。2 回ほど、店は家に催促の電話をかけたらしいが、留守電にしてないので知らなかった。</p> <p>今日、店から電話があり、返却し忘れていたことに気が付いた。「1 枚当たり 1 日 2 4 0 円の延滞料がかかるので、1 1, 7 6 0 円支払ってほしい。」と言われた。</p> <p>「すぐには払えない。」といったん断り、商品は返却した。</p> <p>借りるときは、たしか全部で 1, 0 0 0 円程度だったと思う。払わなければいけないか。規約は覚えていない。(3 0 代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>この契約は動産の賃貸借で、権利義務関係は店との契約条項により規定されます。</p> <p>会員規約には、「延滞の場合は商品貸出店舗所定の追加料金をいただく。返却がない時は、確認の連絡をさせてもらうが、連絡をしないことにより追加料金が発生しても責任は負えない。4 週間以上経過した場合は、法的措置をとる場合がある。」と書かれていました。</p> <p>延滞したのは消費者に原因があり、規約は手元になくても、レンタル料と延滞料は店の同じ場所に掲示してあります。1 週間に 2 回、店が契約者に電話していたとすると、店側の落ち度は認められません。規約どおりの延滞料の支払いは、やむを得ないと考えられることを説明しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	老人ホーム	販売方法	店舗販売等
タイトル	有料老人ホームの退去		
相談内容	<p>92歳の祖母は、病気で入院していた。医師から「退院後は、介護付き施設に入ったほうが良い。」と勧められ、叔父が入居先を探した。</p> <p>体験入居したところ職員の感じがとても良かったので、入居一時金を払って有料老人ホームの契約をした。ところが、実際に入居してみたら、職員の態度が一変した。体験中は、トイレに行くときなど手助けが必要なときは気兼ねなくナースコールするように言われていたのに、ナースコールで呼ぶと「トイレぐらいでナースコールするな。」と言われたと言う。</p> <p>祖母は嫌がって、契約・入居から3日で退去することにした。</p> <p>クーリングオフできるか。契約者は、叔父。契約書、入居金の金額は叔父が知っている。 (50代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>有料老人ホームの契約については、特定商取引法に基づくクーリング・オフの適用はありませんが、老人福祉法において返還金のルールが定められています。</p> <p>事業者は、「有料老人ホームに入居した日から3か月を経過する日までに契約が解除され、または入居者の死亡により終了した場合に、当該前受金から厚労省で定める方法により算定される額を控除した額に相当する額を返還する旨の契約を締結しなければならない」とされています。</p> <p>この規定は、平成24年4月1日以降の入居者に対して適用されます。契約書をよく確認するとともに、老人福祉法の規定に照らし合わせて業者とよく話し合うよう助言しました。必要ならば、契約者から相談していただくよう告げました。その他、自治体の介護保険担当課、社団法人全国有料老人ホーム協会も案内しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)