

5. 相談事例

事例1 インターネット通信サービス

- ① 大手通信事業を名乗ったので信用してしまった。プロバイダーを変更すると料金が今より 1000 円ほど安くなるというので契約をする気になり、遠隔操作で契約内容のチェックボックスにチェックを入れた。遠隔操作に不審を感じたので、解約したいがクーリング・オフはどうすればよいか。 (50 歳代 女性)
- ② インターネット料金が安くなるとの電話があったので現在契約している通信会社と勘違いした。指示された通りにパソコン画面を操作したところ、登録完了との画面が表示され、今のプロバイダーを解約して下さいと言われたので驚いた。後日契約書面等が届き、慌てて事業者に解約を申し出たが解約料がかかると言われた。どうすればよいか。 (40 歳代 女性)
- ③ プロバイダー料金が安くなると電話勧誘があり言われるままに遠隔操作で設定した。書面を交わして契約は成立するものと思っていたが遠隔操作でも契約が成立することを知り驚いた。業者とのやり取りも①電話で勧誘する代理店、②操作の指導をする業者、③その他で一業者が入るなど、人が入れ替わりし、結局、遠隔操作で設定終了後、契約が成立したことを知った。自分で料金を計算したが以前とほとんど変わらなかった。契約したのは昨日だが解約できるか。 (30 歳代 男性)

【処理概要】

- ① 通信契約については特定商取引法の適用を受けず、クーリング・オフがないことを伝えました。しかし、その事業者は契約日 8 日以内であれば解約に応じるとの情報を得たため、早急に事業者に解約の意思を伝えるよう助言しました。その際に大手通信事業者と勘違いしたことを伝えるよう助言しました。プロバイダーの設定を元に戻す手続きについてはセンターから事業者に尋ねたところ、事業者側でアカウントを切るため、以前のプロバイダーのまま使用できるとのことだったので、相談者にその旨を伝えました。
- ② 画面操作中、規約等の同意欄にチェックしたかを尋ねましたが、相手の指示に従って操作するのに精いっぱいよく読んでいなかったとのことでした。センターから事業者に連絡し、勧誘時の状況・問題点を伝え、相談者が解約料に納得していないことを伝え交

渉したところ、登録手数料等は相談者が了解したので支払うことになりましたが解約料は不要で解約になりました。

- ③ プロバイダー料金が安くなると言われて契約したが、安くならなかったことを根拠に早急に解約の意思を伝えるよう助言しました。

【解説】

上記①～③のインターネット通信サービスに関する相談は、今年度は前年度（平成25年度）と比較して約3倍と急増しています。突然自宅に事業者から電話が架かってきてインターネット料金が安くなると強調することで興味をかきたててきますが、具体的な説明はなく、また契約条件である契約期間や解約料等のデメリットの説明は不十分なまま契約を迫るケースがほとんどです。また今年度は、事業者が電話口でパソコンの操作を支持し、本人の認識がないまま契約していたというケースが目立っています。契約は契約書面に署名又は記名押印して初めて成立すると思われがちですが、法律上は、相手に対して契約する意思を口頭で伝えるだけでも成立します。さらに、一旦有効に成立した契約を一方の都合で破棄することはできません。また、特定商取引法には電話勧誘販売に関してクーリング・オフが規定されていますが、インターネット通信サービスについては電話勧誘販売であっても、特定商取引法の適用除外であるためクーリング・オフの適用はありません。

（ただし、事業者によっては自主基準でクーリング・オフを設定しているところもあるので、契約書を確認し、事業者へも問い合わせをして確認をしましょう。）

インターネット通信サービスなどの契約において、その仕組みや契約条件について十分な説明をせず、「料金が安くなる」、「工事費は当社負担します」などと強調する事業者には注意が必要です。事業者は大手電話会社などを名乗る場合もありますので、相手先の業者名をしっかりと確認するようにしてください。契約後に後悔しないためには、料金や契約条件等については書面をもらい内容を確認すること、その契約が自分にとって納得できるものであるか十分に検討すること、不明な点があれば契約までに事業者の説明を求めることが重要です。

事例2 ワンクリック請求

- ① 子どもが私のスマホを触り、気付いた時には年齢認証の18歳以上のボタンを押した後だった。退会ボタンを押すとサイトから請求メールが送られてきて、電話をするようにと書かれていたが怖くなり、かけなかった。しかし、アドレスを知られていることで氏名や住所がばれるのではないかと不安である。どう対処すればよいか。
(30歳代 女性)
- ② パソコンでアダルトサイトの動画を5分ほど見たら、有料アダルトサイトに入会となったとの表示があり、ID番号と期限までにお金を支払うよう表示が出た。また登録情報を確認してボタンを押すようにと指示があり、振込み確認後に請求画面は消えるとも表示されていた。表示されている番号に電話すると、業者からは利用規約で確認したとおりに入会になっていると言われたが、利用規約はなかったと思う。請求画面がずっと消えない。支払い期限も気になる。どうすればよいか。
(70歳代 男性)

【処理概要】

- ① 電子消費者契約法による有効な契約の成立について説明しました。年齢認証を押しただけで契約が成立するような画面は確認画面とは言えず、意思の合致がなければ契約自体が有効であるとは言えないことを説明しました。契約は未成立であり、今後一切対応する必要はないものの、催促メールが届くと思われるため、受信拒否設定をするか、届いたメールを削除するか、アドレスの変更をするかなど対処法を助言しました。またアドレスだけでは氏名住所等は特定できないことを伝えました。
- ② 動画再生のためのボタンはクリックしたが、有料である旨の表示はなかったとのことでした。業者には自分の名前は伝えておらず、業者名は不明とのことでした。電子消費者契約法による有効な契約の成立について説明し、契約は有効に成立しておらず、相手とは一切連絡をとらないようにすること、支払わなくても請求画面は消すことができる旨を伝えました。請求画面が表示されてしまう仕組みを伝え、(独)情報処理推進機構のホームページを案内しましたが、相談者自身で対応が出来ないとのことでしたので、有料になるかもしれないが、パソコンメーカーへ相談してみてもどうかと伝えました。

【解説】

アダルトサイトに関する相談が、毎年多く寄せられています。全国のアダルトサイトの相談件数は、2014年度は11万件を超えており過去最高となっています。最近の特徴としてはスマートフォンでアダルトサイトに接続してしまうケースが増加しています。

パソコンやスマートフォンからアダルトサイトの無料動画等を見ようと再生ボタンや年齢認証ボタンをクリックしたところ登録完了画面が表示され、高額な料金が請求される手口を「ワンクリック請求」と言います。

無料サイトを見ていたつもりが、再生ボタンや年齢認証ボタンを押しただけで突然登録完了といった表示とともに高額な請求画面が表示されるため、利用者は驚き、支払わなければならないのではないかと不安になります。

契約の成立には、ボタン等のアイコンをクリックすることで「契約の申込」になると、利用者が認識できたかということで判断されます。サイトに、価格・利用期間・利用条件等の契約に関する重要な事項についてわかりやすく表示されていない場合や、ボタンをクリックすればそれが有料の申し込みとなることを利用者にわかるように表示されていない場合は、利用者に契約の申し込みの意思はなく、契約は不成立になることが考えられます。アダルトサイトからの請求に対する対処方法は、アダルトサイト業者には決して連絡をしないことです。サイト業者からメールや電話等がかかってきても無視することが有効な対処法です。お困りの時は消費生活センターに相談してください。

◆電子消費者契約法とは…

電子商取引などにおける消費者の操作ミスの救済などを定めたもので、「無料」の画面だと思ってクリックしたら「有料」で代金を請求されてしまった場合、消費者が申込みを行う前にその申込み内容などを確認・訂正、削除する画面を講じていない場合は、消費者の操作ミスによる申込みは無効であるとしています。

事例3 アダルトサイト等の被害救済をうたう業者

相談内容

アダルトサイトの画面を操作中に突然登録完了と表示が出たので、業者に連絡したところ高額な料金を請求された。それで慌ててしまいインターネットで消費者相談を検索し、ヒットした被害救済をうたう業者に電話をかけるところ、解決する方法があると説明されたので氏名等を伝えた。解決するのに高額な費用がかかるのがおかしいと感じたので、さらにネット検索したところ、アダルトサイトのトラブルはワンクリック請求であり、相談業者は公的機関ではないことがわかった。契約の申込みをしたが解約できるだろうか。

(30歳代 男性)

【処理概要】

消費生活センターは公的機関であり、インターネット上で救済センターを名乗る事業者との違いを説明しました。インターネット上で、各種の詐欺被害の救済が可能と広告し、公的機関の名称と紛らわしい名称を付けて契約を勧める悪質な業者もあること伝え、事例を紹介しました。相談者からの聴き取りで被害救済をうたう業者は探偵業者であることを確認。探偵業法では書面の交付と重要事項の説明が義務付けられており、書面の交付を受けていないのであれば、早急に公的機関と勘違いしたので申込みを撤回する旨を連絡するように助言しました。

【解説】

今回は探偵業者でしたが、アダルトサイトや出会い系サイトなどの消費者トラブルを解決すると掲げ、公的機関と勘違いさせるような名称を使用して営業する事業者がいます。

ホームページやチラシの広告などから得た情報で「消費者トラブルを解決する」「被害金を取り戻す」「返金交渉をする」と宣伝する事業者と契約したものの、トラブルが解決しないという相談が全国の消費生活センターに寄せられています。

探偵業者の他にも、アダルトサイトでトラブルを抱える消費者が、トラブル解決をうたう行政書士に救済を依頼し、高額な費用を請求されたという例もあります。

本人に代わって行う「返金請求」や「解約交渉」は、弁護士にのみ権限が与えられた行

為です。そのため、それ以外の者がそのような行為を行っている場合、弁護士法に違反している可能性があります。

さらに、今回のような探偵業者は、「損害を取り戻す」、「トラブルを解決する」と利用者に伝えるものの、書面上の契約内容は、単なるサイト業者の所在調査などであり、実際の被害回復につながらないところにも問題があります。

公的な相談窓口として自治体が設置している消費生活センターなどでは、相談に際して解決金などの費用を請求することはありません。相談する際には、相談先が公的な消費生活センターかをきちんと確認した上で相談しましょう。

事例4 出会い系サイト（サクラサイト商法）

① メールが来たことをきっかけに女性とメールのやり取りするようになり、その女性からチャットサイトを見てほしいと言われたので利用することにした。しかし、そのサイトで女性の情報を見るためにはお金が必要であったことから、騙されたと思いチャットサイトの退会手続きをしたところ業者から退会料の請求メールが来た。入会時、どこかに規約があったかもしれないが気づかなかった。どうすればよいか。
(50歳代 男性)

② 出会い系サイトに入ってしまった後、多くのメールが届きその中のある女性とメールのやり取りをするようになった。一度電子マネーでポイントを購入。その後ポイントを加算しないとメールのやり取りができないので、ポイントを購入するか、退会するかを決めるようにとメールが届くようになった。自分としてはサイトの利用をやめたかったので、退会を申し出たところ、「退会処理費用を支払え」という脅迫めいたメールが届いた。どうしたらよいだろうか。
(40歳代 男性)

【処理概要】

- ① 規約の表示のされ方によっては、契約が有効に成立している場合もあると考えられるが、手口がサクラサイトに酷似しておりその可能性が高いことを伝えました。相手のことで知っていることは住んでいる都道府県、下の名前とメールアドレスだけとのことでした。メールアドレスを変更し、様子を見てはどうかと伝えました。メールアドレスから住所などの個人情報が知られることはないとの説明をしました。
- ② ポイント分以上は使っていないのであれば、何も対応しないで静観するよう助言しました。今後サイトから届くメールは一切見ないこと及び退会希望の申し出についても必要はないのでサイト側と今後一切連絡しないように伝えました。また個人情報をどこまで伝えているか確認したところ、メールアドレスのみだったため、早急にメールアドレスを変更するよう助言しました。

【解説】

「サクラサイト」とは、サイト業者に雇われた「サクラ」が異性、芸能人、社長、弁護士、占い師などのキャラクターになりすまして、消費者のさまざまな気持ちを利用し、サイトに誘導し、メール交換などのために有料サービスを利用するサイトを言います。

このような手口は「サクラサイト商法」と呼ばれています。

サクラサイト商法の手口には、いろいろなパターンがあります。

きっかけは、パソコンや携帯電話のメールアドレスに無作為に送りつけられるメールが多く、異性を装い「これも何かの縁なので仲良くなりたい」といったものや、「好きな芸能人と連絡ができる」、「お金をもらえる権利が当選した」など内容は様々です。その後、メールでのやり取りやサイトへのリンクから有料サイトへと誘導され、やり取りを続けるためのポイントを巧みに購入させられてしまいます。

上記のような内容のメールが届いたり、おかしいと思った場合には、お金を支払う前にまずは消費生活センターに相談してください。

事例5 架空請求

① 有料サイトから未退会のため未払料金があるので法的手続きに移行するとのメールが会社のパソコンに届いた。全く身に覚えがなかったが、慌ててしまい電話をしたところ、和解手続きをしたいので現金を送ってもらえば強制執行は止まると言われた。お金を送ったところ、住所地に受取人がいないので現金書留が戻ってきた。

不審に思い友人等に相談すると騙されていると言われ、警察に相談したところ、一切連絡をとるなと忠告を受け、再度お金は送らずに済んだ。今後の対応はどうすればよいか。
(50歳代 男性)

② エアメール封書で、「違法ダウンロードにより著作権を侵害している。正式に裁判所に告訴する」と書かれた書面が届いた。またお困りの際の連絡先としてNPO法人の名前が記載され、海外の住所と連絡先としてパソコンのメールアドレスが記載されていた。住所等が知られているのが気持ち悪いが、放置しておいても大丈夫か。
(30歳代 女性)

③ 未払金の「督促通知」と書かれた財産の差し押さえをするといった内容の身に覚えのないメールが届いた。無視していたところ、翌朝、別のところから「救済通知」と書かれたメールが届いた。メール内容は「財産の差し押さえが迫っているあなたへ」という書き出しで、「当センターは助成金によって、あなたを差し押さえから守ることができる。今回は無料で助けることができる」と連絡先は無記名だが、そのまま返信できるようになっている。怪しいと思うのでどちらも無視していいだろうか。
(40歳代 女性)

【処理概要】

① 身に覚えがないのであればそもそも契約は成立していないため、代金を支払う必要はなく、さらに、本当に根拠のある未納料金が滞納となっていれば法的処置として裁判所から書面が届くことを説明しました。現金書留を送り、戻ってきた後、警察に相談され被害にあわずに済んだことは幸いであり、今後の対応については、個人情報も全て知られているので、メールは削除、電話は着信拒否をして対応するよう伝えました。会社にも業者から連絡があることが考えられるため、会社に警察や消費生活センターにも相談していることを伝えて協力をしてもらうよう伝えました。業者から何か書面が届けばすぐに相談するよう伝えました。

- ② 何をダウンロードし著作権を侵害しているのかの記載もなく、架空請求の類と同じである可能性が高いと伝え、無視するよう助言しました。万一裁判所らしき所から書面が届くようであれば再度連絡して欲しいと伝えました。
- ③ 身に覚えがなく、宛先や請求を受けているサイト名も書いてなければ架空請求であると考えられるため、無視するよう助言しました。督促通知メールをカバーするように後から救済通知メールが届く手法は新しい手口であり、貴重な情報として承ると伝えました。どちらも無視するしか方法はないものの、執拗にメールが届く場合にはアドレス変更するよう伝えました。

【解説】

利用した覚えのない請求が届いたがどうしたよいかという架空請求に関する相談が当センター及び全国の消費生活センターに多く寄せられています。

アダルトサイト利用料、デジタルコンテンツ利用料、他社から受けた債権などさまざまな名目で請求されており、請求手段としては電子メール、ハガキ、封書などです。

請求者は、サイト運営業者や運営業者などから委託された業者、債権を譲り受けたとする債権回収業者、弁護士事務所、公的機関によく似た名称の業者、公益法人などを名乗っています。

送られてきたメールやハガキには、「期日までに入金がない場合は給与を差し押さえる」、「裁判所に訴える」など不安をあおる内容のものや、「〇〇センターが仲裁をしてあげる」と中立的な立場でトラブル解決の支援をするような内容のものもあります。

不明な点があれば連絡するように記載されていても、決して相手先に連絡してはいけません。連絡することで相手に新たな個人情報を与えることになり、請求がさらにエスカレートする可能性が考えられます。

全く身に覚えがない請求の場合は決して相手に連絡せず、また支払わずに無視することです。請求された内容について不明な点がある場合や支払い義務があるかどうか判断できない場合、不安を感じて対処に困った時は、消費生活センターに相談してください。

事例6 エコキュート（自然冷媒ヒートポンプ給湯器）

相談内容

電気代が安くなる方法があるので説明に行くとの電話があった。訪問してきた業者は「エコキュートにすると深夜料金でお湯を沸かすので電気代が安くなる」と持ってきたパンフレットや電気代が安くなる簡単な計算の表を見せながら説明した。オール電化にする気はないが給湯器だけでもエコキュートにすると、毎月の電気代が安くなると言われたので長期ローンを組んで契約してしまった。クーリング・オフしたい。（70歳代 女性）

【処理概要】

契約書を確認後、クーリング・オフの書き方を説明し、販売事業者・クレジット会社に通知してもらいました。今回の契約では、給湯器だけの契約にも関わらず、オール電化にした場合の計算式を使っていたことや、オール電化のパンフレットを用いて説明していたことについて問題点を伝えました。また、契約する前には必ず2～3社の業者に見積もりを取り、わからないことは聞いて納得したうえで信頼できる業者を選ぶよう助言しました。その後、センターから販売事業者・クレジット会社にクーリング・オフの処理を伝えました。

【解説】

訪問販売や電話勧誘等による商品又は役務（サービス）の契約についてはクーリング・オフが可能です。

クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧誘等のように不意打ち的な勧誘によって、契約をしてしまった場合に、一定期間頭を冷やして考え直す期間を置き、その間であれば無条件で契約を解消できる制度です。期間内に契約解除の書面を出した時点で契約は遡ってなかったこととなります。書面の書き方などの具体的なことについては、消費生活センターにお尋ねください。（城陽市消費生活センターホームページにも記載されています。）

「料金が安くなる」、「工事費用の負担はない」、「今だけキャンペーン価格」などの経済的なメリットばかりを強調し、契約を急がせる業者には注意が必要です。複数の業者から見積もりをとり、慎重に検討した上で契約をするように心がけましょう。

事例7 ネットへの個人情報流出

相談内容

息子が友人のプロフィールをSNSでつぶやいたことが原因で、インターネットでその友人の名前を検索しただけで情報が出てくるようになった。息子と友人は合意の上ではあったが、知らぬ間に情報が広がり、誰もが見られるようになっていく状況に友人が困惑している。息子はSNSのアカウントを削除したというが、今でもネットで検索すると友人のプロフィールが表示されてしまう。友人やその親から情報を消してほしいと要請がある。何とか削除する方法はないだろうか。 (40歳代 女性)

【処理概要】

SNSでつぶやいた情報は親しい友人だけが見ているわけではなく、いろいろな人が入手できるため、つぶやいて良いことやそうでないことのマナーは必要であることを伝えました。一度WEBサイト上に出てしまうと出てしまった情報を完全に削除することは難しいこと、またSNSのアカウント削除だけでは削除したことにはならないと思われることを伝えました。当センターから違法有害情報相談センターに問い合わせたところ、当事者又は被害者から相談を受けることが可能とのことであったので、当該機関を案内しました。

【解説】

SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）とは、インターネットを通じて社会的ネットワークを構築するサービス（Twitter、Facebookなど）のことです。

インターネットが発達した社会では誰もがネットで情報を発信できる一方で、その情報を誰もが入手できるようになったため、SNSなどで発信した情報は、さまざまな人に見られる可能性があり、個人情報を悪用される危険性もあります。

トラブルを回避するためには、自分が発信する情報が世界中の人に見られる可能性があることを認識して、現実社会と同様にルールやマナーを守り、自分や友人の氏名や住所など、個人を特定されるような個人情報を掲載しないことです。