

5. 相談事例

事例1 光電話とインターネット通信サービス

- ① 現在加入している大手通信事業者を名乗って「光回線とプロバイダーの契約をひとつにまとめて毎月の利用料が安くなる新プランが出来たので加入しないか。」と電話勧誘があった。現在加入している大手通信事業者なら安心だと思い契約をした。後日申込み内容の確認ハガキが来て、初めて契約先が全く知らない通信会社であったことがわかった。苦情を言おうと何度も連絡したが通じない。大手通信事業者を名乗り契約させられたものであり、ネットでも評判が悪いので解約したい。
(60歳代 男性)
- ② 「光回線の点検に伺いたい。」と大手通信事業者名で電話があった。すっかり大手通信事業者と思っていたのだが、来訪した時に、大手通信事業者の代理店だとわかった。アポイントを取る時に、大手通信事業者と偽っていること自体が腹ただしい。
(40歳代 女性)
- ③ 大手通信事業者名で電話があり、自分の情報もよく知っていたので、すっかり信用して話を聞いてしまった。プロバイダーを変更すると料金が安くなると言われ契約の意思を伝えた。業者が遠隔操作をした後に「今までのプロバイダーとの契約やオプション契約等はお自分で解約手続きをしてください。セキュリティも外してください。」と言われた。その後IDとパスワード、口座引き落としの書類が届いた。書類に記入して返送したが、何処と契約しているかさえもわからず、どんどん不安になり、不信感を覚え始めたので、元に戻したい。
(70歳代 女性)

【処理概要】

- ① 通信契約については電話勧誘販売の規制の適用を受けず、クーリング・オフがないことを伝えました（注1）。業者に対しては大手通信事業者と勘違いした事をはっきりと言うように伝えました。その事業者は、契約書が届いてから8日以内であれば、クーリング・オフ出来る自主規定があるとのことだったので、今回は契約解除するとの事でした。また、プロバイダーの設定を元に戻す手続きは非常に時間がかかるとのことでしたが、交渉の結果申請から1ヶ月程で元に戻せました。

（注1）平成28年5月21日に電気事業法が改正され新たに次の利用者保護が導入されました。①書面の交付義務・②初期契約解除制度・③不実告知等の禁止・④勧誘継続行為の禁止・⑤代理店に対する指導等の措置義務

- ② 大手通信事業者名をかたり、IP 電話に変えると電話代が安くなるとうたい、不要なインターネット回線を契約させるなどの同種事例を情報提供しました。
- ③ 大手通信事業者名ですっかり信用してしまい、遠隔操作で設定をしてもらいセキュリティを外せと言われたことで、不信感を覚えられたようです。プロバイダー変更については、どこで契約したのか全く理解されてない様子で、大手通信事業者名で、信用してしまい、このような複雑な契約内容とは知らなかったとのことでした。販売代理店に対し勧誘方法について指摘し、通信事業法の改正やガイドラインでの適合性の原則の根拠等についても触れ、説得したところ、高齢者という事もあり、違約金免除で解約になりました。プロバイダーを元に戻すための設定についても担当部門の案内を得ました。

【解説】

上記①～③の光電話と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 26 年度）と比較して 87%です。しかし内容はより悪質で、高齢者に対して大手事業者と誤解させるような連絡方法で、消費生活センターが、あっせんに入る案件が増加しています。突然自宅に事業者からの電話があり、電話料金やインターネット料金が安くなると興味をかきたて、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。

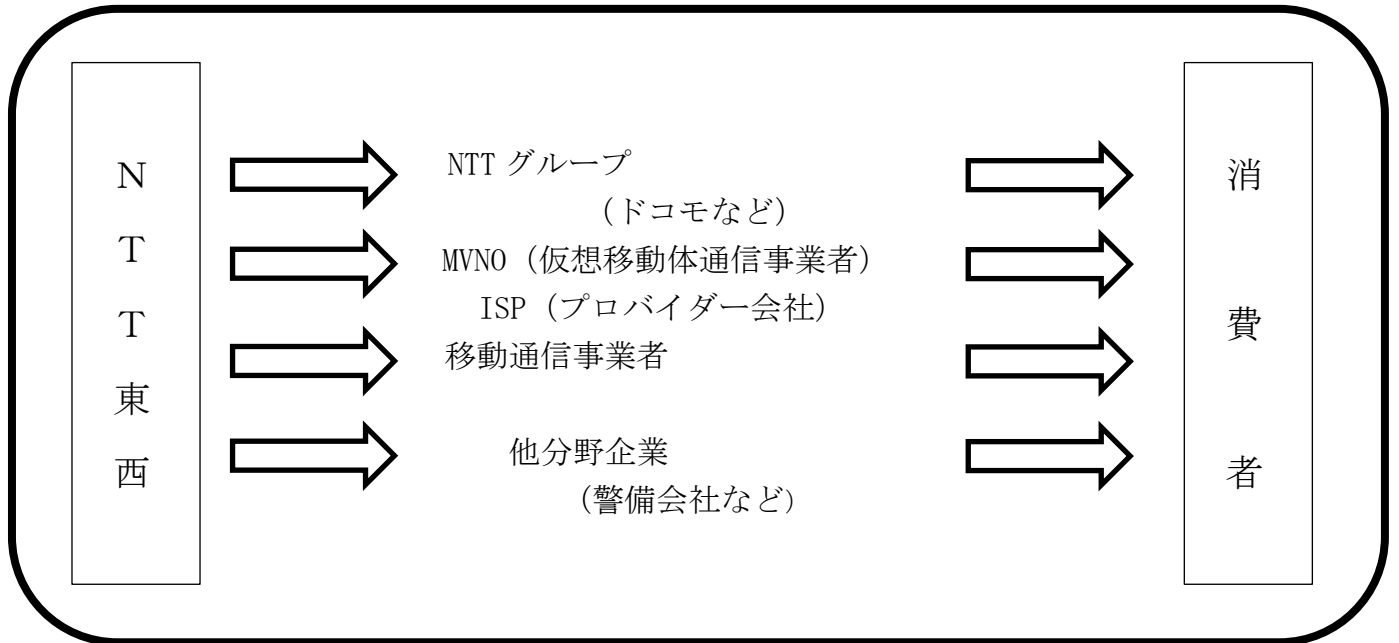
また、その際、事業者が遠隔操作を利用して契約者に支持を行い、契約させたケースが目立っています。遠隔操作とは、業者が、家庭内のパソコンに接続して、同じ画面を見ながら指示を出し、消費者に操作をさせて、契約をさせる方法です。規約等の同意欄も出てきますが、高齢者やパソコンに不慣れな人は、操作に精一杯で、そのような画面を確認する余裕が無い傾向があります。

もともと NTT 東西の独占状態にあった光回線サービスを、平成 27 年の 2 月に、新サービスの創出や回線利用率の向上を目的に光回線サービスの卸売が開始され、このようなトラブルが増加しています。

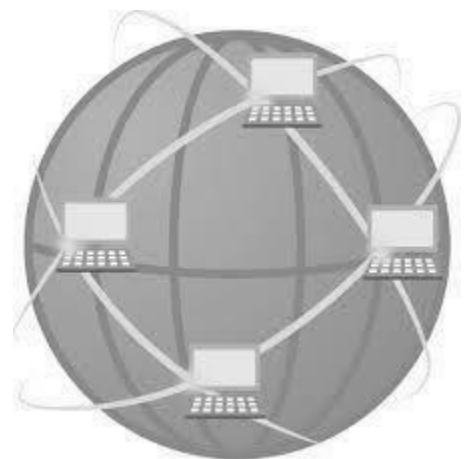
光回線サービスの卸売を受けた事業者を光コラボレーション事業者といいます。光コラボレーション事業者に乗り換えるには NTT 東西が特別に用意した手続きである「転用」が必要です。「転用」するためには光コラボレーション事業者が NTT 東西から転用承認番号を契約者に取得するように促し、あるいは遠隔操作で誘導し、転用承認番号を伝えることを言います。

下記に NTT 東西の光回線の卸売サービスを簡単に図で説明します。

◆NTT 東西の光回線の卸売サービス



契約後に後悔しないためにも自分にとって料金が本当に安くなるのか等を検討し、すぐに契約をせず、事業者が言う料金や契約条件等については書面をもらい、内容を熟読した上で、不明な点があれば契約までに事業者の説明を求めるようにしましょう。



事例2 アダルトサイト

① 無料と書いてあったのでアダルトサイトに入った。年齢認証の後「見ますか」というボタンをクリックした途端に、「入会登録完了」となった。慌てて「退出するならここ」というボタンをクリックすると、アドレスを入力する画面になったので、メールアドレスを確認用も合わせて2回入力し、送信した。返信メールが届き、違約金として1日につき〇〇円支払うことになる」と書かれている。自分は入会した覚えが無いが、支払う必要があるのか。また、アダルト画面が消えずに困っている。どうしたものか。

(50歳代 男性)

② パソコンでアダルトサイトの動画を検索中、年齢認証画面の後突然「登録されました」とメッセージが表示され、驚いてサイトの連絡先に電話をかけたところ「登録されたのでキャンセルは出来ない。脱会するには10万円を支払う必要がある。」と言われた。言われるままにクレジットカード番号と有効期限、住所を入力してギフト券を購入した。結局サイトと電話でやりとりしているうちにギフト券が贈られる手続きが完了したようだ。どうすれば良いか。

(40歳代 男性)

【処理概要】

- ① アダルトサイトについては、そのサイトが有料であれば消費者がわかるように、申込み前に申込み内容などを確認、訂正、削除する画面を講じる必要があります。その表示が無いものは消費者のミスがあっても契約無効を主張することが出来ることを説明しました。画面を消す方法については、IPA（独立行政法人情報処理推進機構）のホームページを案内しました。
- ② 電子消費者契約法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言えず、契約の無効を主張出来、10万円を支払う必要が無かった事を説明しました。また、相談者は、クレジットカードを使ってギフト券を購入するように指示されており、言われたままに入力しました。同種事例を情報提供し、ギフト券の発券会社に抗弁するように助言しましたが、ギフト券は発行会社に説明するのも複雑であるとのことや、10万円を支払うとの思いも強かったため、相談は終了となりました。

【解説】

アダルトサイトに関する相談は、昨年度は全国で11万件を超え、過去最高となりましたが、今年度は8万件であり、減少傾向にはあります。最近の傾向としては、以前と比べてスマートフォンを使用したアクセスが増えています。

支払いの方法としては、以前は銀行振込みなどが主流でしたが、最近は、コンビニやスーパー等で広く販売されているプリペイドカード（電子マネー）が利用されています。この電子マネーの中でも、そのバリュー（金銭的価値）が、電子マネー会社のサーバーで管理される「サーバー型プリペイドカード」は非常に利便性が高い一方で、この利便性をアダルトサイト業者が悪用することもあります。アダルトサイト業者の請求方法としては、消費者にサーバー型プリペイドカードの購入を指示し、その番号を聞き出す手口です。サイト業者に番号を教えてしまうと、その後の救済は非常に困難になります。

パソコンなどでアダルト画面を削除しようと思っても、画面が張り付いて、消えない場合もあります。その場合は、IPA（独立行政法人情報処理推進機構）のホームページには画面の消去方法が記載されています。

焦らずに、落ち着いた対応が必要です。



事例3 健康セミナーでの健康器具の販売

友人に誘われ、複数人で公共の施設で行われる健康セミナーに行った。たくさんの人が来ており、先生と呼ばれる人が、健康にまつわる様々な話をされた。その後、健康器具の商品紹介が始まったあたりから、後ろの方の席に居た人たちが席を立って帰り出し、最後には自分たちだけが残った。腰に持病があり、よくなるのであればと、健康ベルトと実際に体験した靴のインソールを購入した。二つでかなり高額なものであった。後から冷静に考えると、先生という人が何の専門家かもわからない。クーリング・オフしたい。

(70歳代 女性)

【処理概要】

相談者は友人に誘われ〇〇会館の会議室で健康セミナーを受けた際に、健康器具を購入されています。このセミナーは、1日だけのセミナーであり、商品の陳列はなかったとのことなので、訪問販売に該当します。相談に来られたのが書面交付から8日以内であったため、相談者の契約解除の意思を確認し、その場でクーリング・オフの書面を書いてもらい、業者に特定記録郵便で送付しました。業者に消費生活センターから連絡を行い、商品は着払いで返送し、商品代金は返金してもらい、相談は終了しました。

【解説】

このセミナーは相談者の娘さん宛に健康セミナーの案内が届き、持病を持ちつつ健康に興味がある相談者は友達を誘い参加したとの事です。場所も市のイベントがよく開催されている公共の施設であり、相談者も気楽な感覚で出席された様子でした。業者が場所の選択に関して、意図があったのかはわかりませんが、相談者はそのつもりが無かったにも関わらず高額な商品を購入されています。販売目的隠匿型のアポイントセールスが疑われます。この業者はその後、行政指導を受けました。



事例4 劇場型勧誘

- ① 大手企業名で「介護者センターを建設するが、その介護者センターの債権を購入しないか」と電話勧誘を受けた。そもそも、どうして自分宛に勧誘があるのか不思議だったが、きっぱり断り電話を切った。その後、また同じ人物から電話があり、「もう既にあなたの名前が登録されている。削除してほしいならこちらで削除してあげる。」と言われたが余計に怪しく感じ、電話を切った。以前にも騙された経験があり、その時の名簿が出回っているのではないかと思う。執拗に電話がかかってきたら、どう対処すればよいだろうか。

(70歳代 男性)

- ② 知らないファイナンス会社から電話がかかり、「〇〇製菓の社債をあなただけが購入する権利がある。あなたが買ってくれたら高く買い取る」と言われた。〇〇製菓はよく知っている会社なので、自分の名前を貸すだけならと了承した。その直後、電話があり夫が出たところ、「既に何千万もの債権を購入することになっている。」と言われ、そのような覚えはないと言うと、こちらは録音している、今から裁判に提訴すると言われたが、夫がきっぱりと断ってくれた。他に気を付けることはないか。

(50歳代 女性)

【処理概要】

- ① 劇場型勧誘について説明し、情報提供をしました。何らかの顧客リストを見て電話をかけていると思われ、勝手に個人情報載っていると既成事実をでっちあげ、削除するには費用がかかると不安をあおるような手口で金銭を搾取する詐欺であると説明しました。今後一切対応しないように伝えました。もし執拗に電話がかかる場合は、固定電話をいったん停止し、一定期間は携帯電話等で対応してはどうかとお話ししました。また警察に情報提供するために会社名と連絡先と氏名を聞きだし、情報提供するようにお伝えしました。
- ② 劇場型勧誘詐欺であり、相談者が、名義貸しを了承したことを盾に、何度も連絡をしてくると思われる、今後もきっぱりと断り続けることをお伝えしました。併せて同種事例を情報提供しました。対策としては、電話を一旦停止することをお伝えしました。今回の情報を警察へも情報提供し、今後相手方から連絡があった際には、警察に届けを出した事や、消費生活センターに相談した事を伝えるとともに、今後一切連絡しないようにお話ししました。

【解説】

ひとつの業者から勧誘されて断った人も、別の業者から「有望な会社だから、その債権は安心だ。」「値上がり確実だ。」「あなただけが、大手企業の社債を購入できる権利がある。」と言われると、心が動くものです。そんな消費者心理について複数の業者（人物）が共謀して購入させる「劇場型勧誘」の被害が増えています。社債などの買い取りの約束が実行されることはまずありません。お金を支払った後、業者の行方がわからなくなる事例も多く発生しています。

高齢者が狙われやすく、簡単に信用してしまい騙された事に気が付いていない事例が多くみられます。電話での勧誘には、すぐに応じないようにし、一人で悩まず早めに家族や公的機関に相談をしてください。

例えば、未公開株は登録を受けた証券会社と指定銘柄（グリーンシート）しか販売できません。その他の者が行う勧誘は法律違反の可能性大です。一方、社債はいつでも発行は可能であり、登録は不要です。会社を応援してもらうために発行されるものです。

困ったときは、消費生活センターに相談してください。

◇劇場型勧誘のパターン◇

劇場型勧誘には次のようなパターンがあり、より巧妙で新しい手口が次々と寄せられています。そしてこれらの手口は複合的に用いられることも多くなっています。

【代理購入型】 …（例）「自分は購入する資格がないので、代わりに買ってあげれば高く買い取る」と言う。

【代理申請型】 …（例）「お金は代わりに払うので申込みさえすれば良い」と言う。

【被害回復型】 …（例）「過去の損失を取り戻してあげる」と言う。

【口座振り込み回避型】 …（例）口座振り込みでなく、郵送や手渡しでお金を支払わせる。

【根こそぎ型】 …（例）自宅を担保に借金までさせて全財産を奪い取ろうとする。

事例5 架空請求

- ① 自分のスマートフォンに、「有料サイトの未納料金があるので支払ってください。支払いが無ければ法的手段に訴えますので、その前に連絡してください。」とメールが届いた。なぜ自分宛にメールが届くのか不思議であり、全く身に覚えが無いのでどう対処すればよいか。(60歳代 男性)
- ② 「未納料金及び契約違反」と書かれたハガキが届いた。商品名も書いていないのでいつもの架空請求だとは思いますが、今回のハガキは締切日が記載されており、「放置すると財産を差し押さえる。」と書いてある。無視するだけでよいか。(30歳代 女性)
- ③ 妻宛に「請求裁判最終通知書」と書かれたハガキが届いた。妻は支払うべき料金等を滞納したことはなく、全く身に覚えがないと言っている。何故財産の差し押さえを要求する内容が記載されたハガキが妻宛に来たのかわからない。連絡しないと財産の差し押さえを執行すると書かれているが、得体の知れない業者に電話するのは恐ろしい。どう対処したらよいか。(60歳代 男性)

【処理概要】

- ① 請求内容に全く身に覚えが無ければ架空請求である可能性が高く、相手先には絶対に連絡しないで無視するように助言しました。相手の目的は裁判にするなどの言葉で不安をあおり、連絡させることで相談者の個人情報を得ることであると伝えました。架空請求にかかる同種の事例を情報提供しました。
- ② 架空請求の目的は消費者に連絡させることであり、そのために不安をあおるような内容を書いて送りつけてくることを説明しました。今回は期限を切るという方法で切迫感を与え、心理的に不安にさせようとしています。絶対に連絡しないようにお伝えし、さらに裁判所からの書面がハガキで投函されることは無いと説明しました。再度ハガキが来ても無視されるように伝えました。
- ③ ハガキに記載された料金の滞納等に関して全く身に覚えがなければ架空請求であること、架空請求の目的は消費者を動揺させ、不安をあおり消費者から連絡をさせることであり、更に期限を切って、動揺させる言葉を使い、とにかく電話をかけさせる手口であることを伝えました。今後一切無視をするようにと伝えました。

【解説】

携帯のメールやハガキ、封書で利用した覚えがない請求が届いたが、どうすれば良いかとの相談が多くみられます。督促制度や訴訟制度などの裁判手続きを使った手口もあります。

請求者は、サイト運営者や運営業者から委託又は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や公益法人等を名乗っています。

そもそも、身に覚えのない請求は、意思の合致がなく、契約も成立していないので、支払う義務はありません。このように請求を受けても、請求に応じず、相手に連絡してはいけません。期限を区切ることで心理的に動揺させ、電話をかけさせようともします。連絡をすると、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ことが考えられます。

困った時は、消費生活センターに連絡してください。

注意!!

～裁判の手続きを悪用した架空請求～

督促状

最近では、督促制度や訴訟制度など実際の裁判の手続きを利用した架空請求の手口も報告されています。

架空の請求にも関わらず、悪徳な請求業者によって裁判所の手続きが進められているもので、身に覚えがなくても放置すると、強制執行などが行われる可能性があります。

もし、裁判所からの通知が届いたら、まずはそれが本当に裁判所から送られたものか確認する必要があります。

確認するポイント

○「特別送達」と記載された裁判所の名前入りの封書で届いているか

裁判所から届く「支払い督促」や「呼出状」は、「特別送達」という特別な郵便で送付されます。

○郵便職員から手渡されたか

裁判所からの通知は、ハガキや通常の封書のようにポストに入っていることはありません。

○郵便職員から受け取る時に、受取人の署名・押印を求められたか

○裁判所で付けられた「事件番号」と「事件名」が記載されているか

※裁判所からの書類にお金の振込先口座が記載されることはありません。また、裁判所からお金を振り込むように連絡来ることもありません。

本物かどうか判断に迷う場合や本物と思われる書面が届いた場合、早急に消費生活センターにご相談ください。

事例6 通信販売

- ① インターネット通販を利用して、口紅を購入した。当初からその通販サイトの業者名や連絡先が書かれていない事には気づいていたが、安価であったので購入を決めた。受諾メールが送られて来たが、返信時刻がおかしく、内容も日本語がおかしい部分があり、詐欺サイトと確信した。購入にあたり、氏名、住所、携帯電話、生年月日、クレジットカードの番号を入力してしまった事を後悔したが、すぐにクレジット会社に事情を説明したら、まだ決済されておらず、念のため新しいカード番号を付与すると言ってくれた。それ以外に何かやることがあるか。

(50歳代 女性)

- ② 大手のネット通販で、お風呂のふたを検査し、価格が安かった外部のサイトにアクセスして申し込んだ。すぐに受諾メールが届き、代金振込み確認後商品を郵送するとあったので、銀行に行ったところ、業者の口座が凍結されていた。詐欺にあったのだろうか。

(30歳代 女性)

【処理概要】

- ① 海外詐欺サイトについて、情報を提供しました。早い段階でカード会社に連絡され、被害にあわずにすみしました。出てしまった個人情報、取り戻すことは不可能で、今後は様子を見つつ、相談者側で対応するしかありませんが、怪しいメールや郵便物が届くようなことがあれば、すぐに消費生活センターに連絡するように伝えました。
- ② ネット通販でのトラブル事例を情報提供しました。もし事業者からメールが届いた場合には、警察へも届け済みで、すでに口座凍結されており、契約を解除する旨を返信されてはどうかと助言をしました。今後ネット通販を利用されるのであれば、事業者の連絡先や住所、業者名、電話番号が実在するか確認するように助言しました。通信販売の表示義務についても説明しました。

【解説】

通信販売と言えばカタログを取り寄せ、そこから商品をじっくり選び、電話や郵送で申し込みをする形でした。ところが最近の通信販売はインターネットを利用し、パソコンやスマートフォンで、いつでもどこにいても商品を購入することができます。クリックをすると欲しい商品が簡単に手に入るため、商品を見ただけで、通販業者の信用性も確かめもせず、簡単に申込みをし、クレジットカード番号などを入力してしまう消費者が増えています。通信販売では、販売業者は「特定商取引法に基づく表示」を記載することが義務付けられています。連絡先の電話番号が無く、返品先の住所も記載されていない業者とは、取引をしないことが賢明です。ネット通販を利用する時は、きちんと会社の情報を確認して、購入しましょう。