

最近の消費生活相談の事例（～令和元年度）

- 1 架空請求に関する相談事例
- 2 アダルト情報サイトからの請求に関する相談事例（ワンクリック請求）
- 3 定期購入（化粧品、健康食品等）に関する相談事例
- 4 送り付け商法（ネガティブオプション）に関する相談事例
- 5 ネット使用中に突然表示される偽ウィルス警告画面に関する相談事例
- 6 訪問販売（点検商法）に関する相談事例
- 7 訪問販売（保険利用）に関する相談事例
- 8 訪問購入（押し買い）に関する相談事例
- 9 原野商法の二次被害に関する相談事例
- 10 光回線の勧誘に関する相談事例
- 11 電気の契約切り替えに関する相談事例
- 12 情報商材に関する相談事例
- 13 若者に広がるマルチ商法に関する相談事例
- 14 暗号資産（仮想通貨）を活用した投資に関する相談事例
- 15 ファンド型投資商品に関する相談事例
- 16 フリーローン・サラ金に関する相談事例
- 17 エステ・美容医療に関する相談事例

最近の消費生活相談の事例（～令和元年度）

最近多く見られる消費生活相談について、事例と留意すべき事項等を記載しています。

- 不安に思ったり困ったときは、消費者ホットライン「局番なしの188番」に、できるだけ早く御相談ください。消費生活に関する御相談について助言等を行っています。
- 詐欺や脅迫等の被害を受けた場合は、できるだけ早く最寄りの警察署又は県警察本部「相談サポートコーナー」（短縮ダイヤル#9110）に相談しましょう。

1. 架空請求に関する相談事例

「民事訴訟最終通知書」として、契約中または譲渡された債権について「訴訟になる」と書かれた葉書が届いた。今日届いたのに訴訟の取り下げ期限は明後日までと書かれていた。自分には全く心当たりがないので放置してよいか。

「総合消費料金未納分訴訟最終告知」と書かれた葉書が届いた。「総合消費料金が未納のため訴えられているので、取下げ期日までに電話連絡がなければ裁判所に出廷が必要となり、欠席すると相手の主張がとおり財産を差し押さえられる」等と書かれている。どうしたら良いか。

スマートフォンに大手通販サイトから「動画料金未払い」と書かれたショートメッセージが届き、驚いてメールに記載がある問合せ番号に電話したところ、相手はIT関連の協会を名乗り「ポルノサイトを見ていた料金だが、示談にすれば裁判にはならない」と言われた。指示されるままコンビニで電子マネーのギフトカードを購入してコードを相手に伝えた。詐欺にあったのではないか。

<消費者のみなさんへ>

- 「個人情報保護のため」として圧着シールが張られた葉書が送付される事例もありますが、裁判関係の重要な通知が普通郵便による葉書（封書）やメールで送付されることは絶対にありません。決して相手に連絡せず、支払いもせずに無視してください。
- 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。一度支払ってしまうと返金は困難であるばかりか、次々と請求が来るおそれもあります。絶対に支払ってはいけません。
- 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。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、できるだけ早く警察署又は千葉県警察本部「相談サポートコーナー」（短縮ダイヤル#9110）に相談しましょう。

2. アダルト情報サイトからの請求に関する相談事例

パソコンで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」と画面に表示された。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」だとわかったので電話はしていないが、「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。

<消費者のみなさんへ>

○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みましょう。

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。

○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が、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。

3. 定期購入（化粧品、健康食品等）に関する相談事例

スマホの広告を見て「健康食品の500円お試し」を申し込んだ。1回のみのもつもりだったが、勝手に定期購入にされていた。注文画面は保存していないが、申し込み画面に定期との文言はなかったと思う。1回でやめたいと伝えたいが電話が通じない。

<消費者のみなさんへ>

○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。

○業者には「特定商取引法の規定に基づく表示」をする義務があります。業者の代表者氏名や住所、連絡先、解約や返品の規定についても、注文前に必ず確認しましょう。また、定期購入の場合には、販売業者には申込・確認画面上に定期購入である旨、支払総額、契約期間、商品の引き渡し時期等を表示する義務があります。

○またインターネット通販にはクーリング・オフの適用はなく、販売会社の返品規定に従うこととなります。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。なお、契約者が未成年者の場合は（例外事項に当てはまらなければ）「未成年者契約の取消し」ができます。

4. 送り付け商法（ネガティブオプション）に関する相談事例

ブランドのスマホケースが代金引換で届いた。家族が頼んだものと思って支払ったが、誰も注文していなかった。送り状の番号に電話したが、「この電話番号は現在使われていません。」という案内が流れる。どうすればよいか。

高齢の親宛てに健康食品の勧誘電話があった。きっぱり断ったが、商品が到着し最近請求書も届いた。どうすればよいか。

<消費者のみなさんへ>

- 注文していない商品を送り付けられても、契約は成立せず支払いの義務も発生しません。商品を送り付けられても受け取らないこと、代金支払いにも応じないことが大切です。ただし、「家族が注文していた」という場合もあるので、確認しましょう。
- 商品を受け取ってしまった場合でも、14日間保管しその間に事業者が引き取りに来なければ自由に処分してよいことになっています。代金を支払う必要はありません。ただし、届いた商品を使用、消費又は処分すると、購入する意思があったとみなされて代金を支払わなければならない場合があるので注意が必要です。
- 電話勧誘を受けた場合は、購入を承諾していても、法律で定められた事項を記載した契約書面を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフによる契約の解除を行うことができます。ただし、相手方と連絡が取れなくなった場合は返金が困難になりますので、慌てて支払わないようにしましょう。

5. ネット使用中に突然表示される偽ウイルス警告画面に関する相談事例

パソコンを使用中、突然「ウイルスを検出した」という画面が出て消えなくなった。ボタンを押したら、セキュリティソフトの購入画面になった。記載された電話番号に連絡したところ、片言の日本語で「ウイルスに感染している。このままでは危険。」と言われた。その後、パソコンを遠隔操作され、画面に住所・氏名・クレジットカード番号・メールアドレスを入力し、カードで約6万円支払った。しかし、後日、新聞記事で同様の被害を見て騙されたことがわかった。

<消費者のみなさんへ>

- 警告画面が表示されてもうのみにせず、慌てて事業者へ連絡したり、セキュリティソフト等の契約をしないようにしましょう。
- 画面を閉じただけでは警告画面が消えない場合や、インストールされたソフトを削除する方法等については、(独)情報処理推進機構（IPA）の「情報セキュリティ安心相談窓口」に相談（又はサイトを参照）しましょう。また、クレジットカード会社にも報告しておきましょう。
- 解約の方法がわからない、解約ができない等、不安に思うことやトラブルが生じた場合には、消費者センターに御相談ください。

6. 訪問販売（点検商法）に関する相談事例

「近くを工事している者だが、お宅の外壁が傷んでいるのが気になった。点検させてほしい。」と業者が突然訪ねてきた。不安になり見てもらおうと、「このままではヒビが拡大して大変なことになる。すぐに工事をしたほうがいい。」と言われ、驚いて80万円で工事を契約した。

しかし、近所で工事をしている家は見当たらなかった。高額なので、クーリング・オフしたいと思って業者に連絡すると「すでに材料を発注したので、クーリング・オフは認められない。」と言われた。

「排水管の点検を行うので立ち会いをお願いします。」と言われたので、行政機関の提携業者かと思って点検に立ち会った。「排水管が古くなって水が地面に染み込んでいる。工事しないと家が傾き、ご近所にも迷惑がかかる。」と業者が言うので、大変なことになったと思い、排水樹工事と床下工事を合計約300万円で契約した。契約書には「工事一式」とだけ記載されており、詳細がわからない。

<消費者のみなさんへ>

- 点検後に、業者は言葉巧みに消費者の不安をあおってきますが、その場ですぐに契約せず、複数の業者から見積もりを取りましょう。
- 業者は消費者に契約書面を交付する義務があります。契約書面が交付されていても、「〇〇一式」などのあいまいな記載となっている契約書は特定商取引法違反となります。工事内容を詳細に記載するよう業者に求めましょう。
- 業者の訪問を受けたり、電話勧誘を受けて契約した場合は、法律で定められた事項を記載した契約書を受け取った日を含めて8日間は「クーリング・オフ」により契約を解除できます。クーリング・オフ妨害は違法なのでできるだけ早くご相談ください。クーリング・オフをした場合、工事が終わっていても代金を支払う必要はなく、支払った代金も全額返金されます。ただし、相手が連絡先を偽っていた場合等、相手方と連絡が取れなくなった場合には返金が困難になりますので、「その場で現金払い」は避けた方が良いでしょう。

7. 訪問販売（保険利用）に関する相談事例

「火災保険を使えば自己負担なしで屋根の修理工事ができる。」と業者が訪ねてきた。「雪の影響で壊れたと申請すれば保険金が下りる。工事は数十万円かかるが、保険金が支払われた後に着工する。」と説明を受けたので、全額保険金が下りると信じて契約した。しかし保険会社の調査の結果、数万円しか保険金が支払われなかった。「契約解除の場合は違約金を貰い受ける」と契約書に記載されているが、高額であり支払いたくない。

<消費者のみなさんへ>

- 火災保険等の保険金は、どんな場合でも全額支払われるものではありません。例えば経年劣化は原則として保険金支払いの対象外です。保険金が出ることを前提とした修繕契約の勧誘を受けた場合には、まず加入先の損害保険会社または代理店に直接相談しましょう。
- 中には、「大雪で壊れたことにすればよい」などと事実と異なる申請を促す業者もいますが、保険金詐欺になるおそれもありますので絶対にしないでください。

8. 訪問購入（押し買い）に関する相談事例

「不要なものを買取る。なんでもいい。」と電話があった。ちょうど不要な食器があったので、来訪を承諾した。自宅に来た担当者は食器を見て「こういったものは高く買い取れない。それより貴金属はありませんか。見せてもらうだけで自分のノルマ達成になるんです。」と言ってきた。見せるだけならと思いネックレスと指輪を渡したが、しばらく待っても返してくれないので、「返してください」と伝えたが「ぜひ売ってほしい」と言われて強引に安く買い取られてしまった。

<消費者のみなさんへ>

- 「不要な物なら何でもいい」という言葉は、自宅に上がり込むための口実です。きっぱりと断りましょう。「帰ってください」と告げたにも関わらず、居座られたら迷わず最寄りの警察に連絡してください。
- 事前に何を買い取りに訪問するのか了解を取らずに、突然訪問してくることは法律で禁止されています。また、「食器を買取る」と言って訪問したにもかかわらず、突然「貴金属はないか」などと、当初の話とは別の物品の売却を求めることも禁止されています。
- 訪問購入には（一部の例外を除き）クーリング・オフ制度が適用されます。売却した物品の詳細等を記載した契約書を受け取った日を含め8日間はクーリング・オフにより契約を解除できます。しかし、相手が連絡先を偽っていた場合等、相手方と連絡が取れなくなった場合は、返品が困難になります。クーリング・オフができる期間内は、購入業者に物品の引き渡しを拒否することもできるので、「その場ですぐに物品を渡さない」ことがトラブルを防ぐ一つの方法になります。

9. 原野商法の二次被害に関する相談事例

見知らぬ業者から、「(昔購入した)山林を高額で買い取る」と電話があり、併せて「税金対策になる」と言って近隣の土地の購入を勧められ、数百万円を支払った。ところが、いつまで経っても山林の売却代金が支払われない。既に登記も書き換えられていた。

<消費者のみなさんへ>

- 値上がりの見込みがほとんどない原野等を、将来値上がりするかのようには偽って販売する手口を「原野商法」といいます。過去に「原野商法」の被害に遭った人の「被害を取り戻したい」という心理につけ込み、「高く買い取る」と勧誘して手数料や保証金を請求したり、「税金対策になる」と言って新たな土地を購入させたりする「二次被害」の相談が寄せられています。
- 業者のセールストークをうのみにしてはいけません。話の根拠や、契約内容について書面で説明を求め、土地の状況もよく確認しましょう。業者側から熱心に勧められても、少しでも不審な点があれば、きっぱりと断りましょう。

10. 光回線の勧誘に関する相談事例

現在利用中の電話会社の子会社を名乗る業者から電話があった。光回線等の一ヶ月の利用料が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と言われて手続きしたところ、後日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）。最初の電話の説明と違うため、契約をやめたい。どうすればよいか。

<消費者のみなさんへ>

- 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、十分な説明がされていないケースもあります。契約する前に、事業者名、毎月の通信料・オプション契約料、工事費や手数料、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。
- 光回線の契約は、電気通信事業法の「初期契約解除制度」の対象です。契約書面が届いた日を含めて8日間以内に書面で申し出れば解約料の負担なく契約解除できます。ただし、事務手数料や工事費、既に利用したサービスの料金は支払う必要があります。

11. 電気の契約切り替えに関する相談事例

高齢の親の自宅に電力関連会社の営業員が訪問し「電気の契約切り替えが必要だ。大家もすでに了承している。」と説明された。言われるままに検針票を渡したところ、営業員は検針票に記載してある番号を申込書に記載していた。後日、大家に確認すると、「切り替えを了承していない」と言う。不審だ。

<消費者のみなさんへ>

- 電力会社等から電話や訪問を受けた際は、事業者名や連絡先、内容をよく確認し、必要がなければきっぱりと断りましょう。
- 切り替えに必要な情報（契約名義、住所、顧客番号、供給地点特定番号）は、現在契約している電力会社が発行する検針票に記載されています。検針票の情報を伝えたところ、勝手に別の会社への切り替え手続きをされていたというケースもあります。
安易に検針票を見せたり記載情報を伝えないようにしましょう。
- 電話勧誘や訪問販売により契約した場合は、法定の契約書面を受け取った日を含め、8日間はクーリング・オフにより契約を解除できます。

1 2. 情報商材に関する相談事例

「簡単に何百万円も儲かる」という無料の動画を見て、1件約30万円のFXの自動売買システム等を購入したが、システムを開くこともできない。返金してほしい。

SNSの仲間から誘われ、仮想通貨で儲けるための講座を受講することにした。講座は「1日20分程の操作で数万円を数千万円に増やせる」という内容で、講座の段階が上がるごとにお金を要求されて総額300万円程度をクレジットカードで支払った。しかし、段階が上がって使用が許可された仮想通貨運用ソフトは予定期日になっても稼働せず、儲けは全くない。返金して欲しいが、業者とはSNSでしかやりとりしていないため連絡先がわからない。

<消費者のみなさんへ>

- 副業や投資等で高額収入を得るためのノウハウ等と称してインターネット等で販売されている情報のことを「情報商材」と言います。「誰でも簡単に大金を稼げる」とうたって、さまざまな情報商材が販売されていますが、購入してみたら広告や説明と違ったというトラブルが絶えません。
- 「必ず儲かる」と誘われますが、簡単に儲かる仕組みはありません。「うまい話は罠」と疑い、決してだまされないでください。
- 代金を支払った後に連絡が取れなくなることもあります。一度支払ってしまうと返金は困難なことが多いですが、サイトの画面や業者からのメール等は全て保存しておきましょう。

1 3. 若者に広がるマルチ商法に関する相談事例

友人から、「投資用教材を購入すれば一流の人脈との関係が構築できる。人に紹介すれば一人数万円の収入になり簡単に儲かる。」と言われ、学生ローンで借金をして約50万円のUSB教材を購入したが、解約したい。

<消費者のみなさんへ>

- マルチ商法とは、商品やサービスを購入して、次は自分が新たな買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態です。扱われる商品・サービスは、健康食品や化粧品、情報商材など様々であり、解約・返金に関する相談が多く寄せられています。
- 「必ず儲かる」と誘われますが、簡単に儲かる仕組みはありません。また、クレジットカードでの高額決済や借金をして契約するよう迫られることもあり、「お金がない」では断れません。友人、知人から勧誘されて断りにくいと思っても、きっぱり断りましょう。
- マルチ商法は法定書面を受け取ってから20日間であればクーリング・オフにより契約を解除できます。ただし、相手方と連絡が取れなくなった場合には、一度支払ってしまうと返金は困難になります。

1 4. 暗号資産（仮想通貨）を利用した投資に関する相談事例

知人に「仮想通貨を購入するとすごく儲かる」と言われ、10万円を支払った。その後、「契約した仮想通貨の取引所が廃業する」というので、解約を申し出たが、返金がない。

親戚から「半年で10万円が300万円になる」という仮想通貨のプロジェクトを勧められた。動画で「専用アプリに任せるだけで平均数千万円稼げる」という説明があり、SNSでも「1億円稼ぐ人もいる」という書込みが多数あった。「スタート時に10万円分の仮想通貨をプレゼントする」ともあり、プロジェクトに参加することにした。約70万円を支払い加入したが、すぐにサイトの更新が止まり、運営側と連絡が取れなくなった。返金して欲しい。

<消費者のみなさんへ>

- 仮想通貨は、国が価値を保証している「法定通貨」とは異なり、価格が急落したり、突然無価値になってしまうなど、損をする可能性があります。仮想通貨の取引を行う場合、事業者から説明を受け、取引内容やリスクをよく理解してから行ってください。
- 仮想通貨交換業者は金融庁・財務局への登録が義務付けられています。利用する際は、相手方が登録を受けた事業者か金融庁・財務局のホームページで確認してください。
- 仮想通貨をインターネットで取引するためのソフトを購入したが動かないという相談や、仮想通貨の投資に関するマルチ商法に関する相談も寄せられています。仮想通貨を利用した詐欺や悪質商法にもご注意ください。

1 5. ファンド型投資商品に関する相談事例

農園のオーナー制度に投資をしていたが半年前から配当が滞っていた。元本を返すよう連絡しているが返答がない。返金してほしい。

友人から、レンタルオーナーの投資話を持ちかけられた。レンタルすれば利益が出ると言われ商品の購入を勧められている。数百万円を振り込もうか考えている。

<消費者のみなさんへ>

- 事業に投資することで高い利益が得られるかのように勧誘されますが、実際に事業を行っているかなど、消費者側が事業の実態を確認することが困難であるケースがほとんどです。
- 通常では考えられないほどの高配当をうたった業者がそれを維持することは難しく、事業が破綻して業者と連絡が取れなくなると、支払ったお金を取り戻すことは困難になります。契約者自身が、取引内容やリスクについて理解し、覚悟できるものを選ぶことと、あくまで余裕資金の範囲内での運用を心がけましょう。

16. フリーローン・サラ金に関する相談事例

ヤミ金とは知らずにインターネット検索で見つけた業者から借金をしてしまった。金利が高い上に催促が厳しく、職場にも借金のことでも電話が掛かってくる。ヤミ金以外にも、消費者金融数社から借金をしているため、返済が出来ない。今後どうしたらいいだろうか。

<消費者のみなさんへ>

- ヤミ金とは、財務局や都道府県による貸金業登録を受けていない無登録業者のことです。
お金を借りる際には、その業者が貸金業登録を受けているのか確認することが大切です。
業者の登録状況は、各地方の財務局及び都道府県への問い合わせ、又は金融庁のHPに公開されている「登録貸金業者情報検索サービス」で確認できます。
- ヤミ金は、超高金利や悪質な手口で怖がらせて借金を取立てます。
借入金利は最大で年20%が上限です。超過部分については無効であり、刑事罰の対象にもなります。ヤミ金は違法であり、催促にも応じる必要はありません。
- 借金は原則として、年収の1/3が法定借入限度となっています。
お金を借りるときには、契約書の内容・金利・手数料をよく確認し、ご自分の返済能力を考えてから署名捺印しましょう。

17. エステ・美容医療に関する相談事例

昨日、エステサロンで約15万円の脱毛コースを契約したが、クーリング・オフしたい。全10回で、月に1回施術を受けられるコースである。

一昨日、クリニックで脱毛治療を契約したが高額なので解約したい。1年間通い放題で料金は約60万円、当日に1回施術した。

美容外科のサイトから二重整形術のカウンセリングを予約し、カウンセリングを受けた。カウンセリングだけのはずが、美容医療の説明書と見積り金額約50万円を提示されて「すぐに予約した方がいい。ローンを組んじゃいましょう。」と強く言われ、何度も断ったがローンを組まされ契約してしまった。解約したい。

<消費者のみなさんへ>

- エステや美容医療サービスは、高額な契約になることも多く、皮膚障害ややけどなどの危害も報告されています。「今なら安く施術できる」等と即日の契約を勧められても、副作用や他の施術方法の有無、施術費用（美容医療の場合は保険適用の有無）、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。
- 契約金額が5万円を超え（関連商品含む）、かつ契約期間が1ヶ月を超えるエステティックサービスと一部の美容医療サービス（※）は、特定商取引法の特定継続的役務提供に該当します。法律で定められた事項を記載した契約書面を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフが可能で、それ以後は中途解約が可能です。（上記の事例のうち、1例目と2例目は対象になりますが、3例目は対象外になります。）

※ 対象となる美容医療契約は、次に記載する「方法」による美容医療で、契約金額が5万円を超え（関連商品含む）、かつ契約期間が1か月を超える契約であることが必要です。1回で施術終了する場合等、契約期間を超えない場合は、高額でも適用対象外なので注意しましょう。

- ・脱毛……光の照射又は針を通じて電気を流すことによる方法
（例）レーザー脱毛
- ・にきび、しみ、そばかす、ほくろ、入れ墨その他の皮膚に付着しているものの除去又は皮膚の活性化……光若しくは音波の照射、薬剤の使用又は機器を用いた刺激による方法
（例）ケミカルピーリング
- ・皮膚のしわ又はたるみの症状の軽減……薬剤の使用又は糸の挿入による方法
（例）ヒアルロン酸注射
- ・脂肪の減少……光若しくは音波の照射、薬剤の使用又は機器を用いた刺激による方法
（例）脂肪溶解注射
- ・歯牙の漂白……歯牙の漂白剤の塗布による方法
（例）ホワイトニングキットを用いたホワイトニング