

# 消費者トラブル ミニ事例集

～オトナとして知っておきたい対処法～



# CONTENTS

## はじめに

---

## トラブル事例

---

- 1 アダルトサイト不当請求 .....1
- 2 出会い系サイト .....2
- 3 架空請求メール .....3
- 4 インターネットショッピング（通信販売） .....4
- 5 アポイントメントセールス .....5
- 6 マルチ商法（連鎖販売取引） .....6
- 7 エステティックサービス契約 .....7
- 8 副業（詐欺的サイト） .....8
- 9 クレジットカード（名義貸し） .....9
- 10 クレジットカード（リボルビング払い） .....10
- 11 賃貸住宅の原状回復 .....11

---

## クーリング・オフについて .....12

---

## 消費生活相談窓口一覧 .....13

---

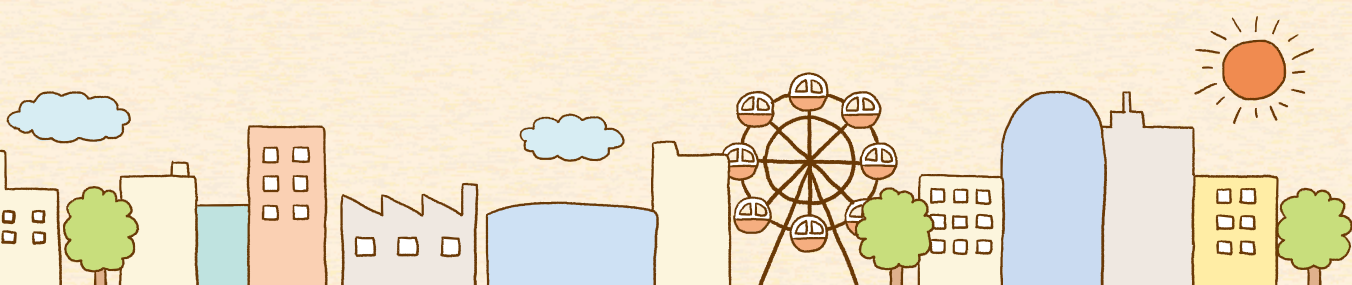


## はじめに

近年、高度情報通信ネットワーク社会の進展、商品やサービスの多様化などを背景に、若者を狙った消費者トラブルが相次いでいます。自分の判断で消費生活を実践し始める時期の若者は、社会的な経験が少なく、悪質商法に対する知識が不足していることから、悪意を持った人たちの標的になりやすいためです。

特に、成人になると、自分の自由な意思で契約を結ぶことができるようになる反面、契約上の責任も発生するため、自らの行動に責任を持つことが求められます。そのため、若者のみなさんはどうすれば消費者トラブルの被害にあわないのか、また被害にあったときはどのように対処したらいいのか知っておく必要があります。

この事例集では、富山県消費生活センターに実際に寄せられた相談をもとに、若者がトラブルにあいやすい事例とその対処法について説明しています。この事例集を通して、消費者トラブルに巻き込まれない、また、被害にあっても冷静に対処できる賢いオトナの消費者となるための知識を身に付け、豊かで充実した生活を送ってください。



# 1 アダルトサイト不当請求

スマートフォンで、無料アダルトサイトをタップした途端、登録完了となり請求画面になりました。不安になり、サイト業社に連絡すると、コンビニの情報端末機を操作するよう指示を受けたのですが…。

## 相談内容

スマートフォンから興味本位で無料のアダルトサイトに接続し、年齢確認ボタンをタップした途端、突然登録となり高額請求の画面になりました。驚いて表示されている電話番号にかけると、登録料の支払いを強要され、すぐにコンビニへ行き情報端末機の前で電話するよう言われました。

どうすればよいのでしょうか…。

どうしよう…

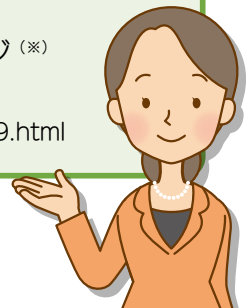


## 対処方法

これは、悪質なサイト業者が、電子マネー決済の仕組みを理解していない消費者から電子マネーを不正に取得しようとする手口です。

- そもそもサイト業者との契約が成立しているとはいえないので、料金請求に応じず、事業者に連絡をとらないことです。しつこい請求には、必要に応じて受信・着信拒否の設定やメールアドレスの変更をしましょう。
- 電子マネーの中でもプリペイドカードは匿名性が高く、だれが購入し利用したかわからないので、絶対に情報端末機で業者から指示された番号に入金(チャージ)したり、プリペイドカード番号を伝えないように注意しましょう。
- スマートフォンは、アプリによっては事業者個人情報(電話番号やメールアドレス、位置情報等)を自動的に送信してしまうおそれがあるので、通信会社に確認するなど注意しましょう。
- 請求画面が消えない場合は、情報処理推進機構(IPA)のホームページ<sup>(※)</sup>等を参考にするか、通信会社に問い合わせてください。

(※) IPAのHPアドレス <http://www.ipa.go.jp/security/topics/alert20080909.html>



## ② 出会い系サイト

SNSから誘導された出会い系サイトで、お金をあげるとのメールを信用して高額な利用料を支払ってしまったのですが…。

### 相談内容

SNS<sup>(※)</sup>から出会い系サイトに誘導され、相手から、「あなたに私の遺産（1億円）をあげたい。手続き費用としてポイントを購入するように」とメールで指示され、クレジットカードや電子マネーで次々にポイントを購入し、計300万円支払いましたが、遺産は受け取れませんでした。騙されたと思うので返金してほしいのですが…。

(※) SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）とは、インターネット上において、友人・知人等とつながり、交流できるウェブサイト・サービスのこと。

遺産をもらえずに  
300万円も支払って  
しまった…

遺産をあげ  
ますのでポ  
イントを購  
入下さい。



### 対処方法

SNSやマッチングアプリで知り合った人から出会い系サイトに誘導され、「お金をあげます」「悩みを聞いてほしい」といった言葉を信じてメールのやり取りを続けた結果、お金を受け取れずに高額なサイト利用料だけが残ったというトラブルです。ポイント料金を支払わせようとするサイト業者の『サクラ』と思われます。

- クレジットカード会社等に契約に至った経緯とメールの内容を書面で通知し、返金を求めます。しかし、『サクラ』であることを証明することは難しく、特に電子マネーで支払うと返金はとても困難になります。
- メールの相手を簡単に信じてトラブルに巻き込まれないようにしましょう。
- 出会い系サイトは、利用しないことが一番です。

「お金をあげる」「悩みを聞いて」  
「有名人に会える」などのメールに要注意！



## ③ 架空請求メール

スマートフォンに、身に覚えのない有料動画サイトの未払料金を請求するショートメールが届きました。「連絡がない場合、法的措置へ移行する。」などと書いてあり不安なのですが…。

### 相談内容

スマートフォンに、「有料動画サイトの利用料金が未納のため、本日中に連絡いただけない場合は身辺調査及び法的措置へ移行します」などと書かれたショートメールが届きました。有料動画を閲覧した覚えはありませんが、スマートフォンの誤操作で閲覧したことになったのかもしれませんが、今後、どのように対処すべきでしょうか…？

怖いから、電話してみよう…



サイトの利用料金が未納です！  
連絡を！



連絡なき場合は法的措置へ移行します

### 対処方法

これは、「有料動画の未払料金を支払わなければ裁判を起こす。」などと身に覚えのないショートメールを送り付け、消費者から電話させたらえ、金銭を支払わせる「架空請求」です。実在する動画配信業者やポータルサイト業者などをかたるケースもあります。

- そもそもメールの内容に覚えがなく、サイト事業者との契約が成立しているとはいえないので、料金請求に応じず、自分から業者に連絡をとらないことです。
- 万一、業者に連絡してしまい、コンビニでプリペイドカード（電子マネー）を購入し、カード番号を連絡するよう要求されても、絶対に応じないようにしましょう。要求に一度でも応じてしまうと、それ以降も金銭の支払を請求されるおそれがあります。
- メール以外にも、ハガキで送られるケースもあります。
- 万一、支払ってしまった場合は、警察に相談しましょう。

支払わない！ 連絡しない！ 無視する！



## 4 インターネットショッピング(通信販売)

通信販売で洋服を購入したら自分が描いていたイメージと違っていたので、返品したいのですが…。

### 相談内容

インターネット通販で洋服を購入しました。3日後に商品が届きましたが、あまりにも商品のイメージが違っていました。返品したいのですが、広告には返品について何も書かれていません。返品できるでしょうか…？

商品イメージが  
あまりにも違う



### 対処方法

通信販売にはクーリング・オフ（無条件解約）の制度はありません。ただし、通信販売業者が返品の可否や条件等について独自のルール（返品特約）を広告に表示している場合は、消費者はその範囲で返品が可能です。返品特約を広告に表示していない場合は、商品を受け取った日から8日以内に、送料消費者負担で返品（契約の解除）が可能となっています。

- この事例の場合、広告に返品についての表示がないので、商品を受取った日から8日以内に相談者が送料を負担し、返品することができます。
- 通信販売は、いったん契約すると、返品については事業者の設けたルールによることになるので、契約の際には返品できるかどうかを必ず確認しましょう。
- 返品についての表示には、「パッケージを開封してしまったら返品できない」「返品は商品到着後〇〇日以内」「商品に欠陥があれば返品できる」等、様々な条件がついていることがあるので、確認することが大切です。
- 1回だけのつもりが、複数回の「定期購入」が条件になっていることがあるので、必ず「最終確認画面」で販売条件をよく確認しましょう。



## 5 アポイントメントセールス

「懸賞に当選した」と言われ、景品を受け取りに行ったら、高額なネックレスを契約させられてしまった。解約したいのですが…。

### 相談内容

ある日、男性から電話がかかり、「おめでとうございます。懸賞に当選されましたので景品を受け取りに来てください」と言われた。懸賞に応募した心当たりはなかったが、景品がもらえるというので指定の展示会場に行ったところ、高額なネックレスを契約させられてしまいました。解約したいのですが…。



### 対処方法

これは「当選した」「アンケートに答えてください」等と電話やSNS・郵便で呼び出して商品やサービスを契約させる販売方法です。ほとんどの場合、消費者は応募していることはなく、業者が一方向的に当選したと言っていることが多いようです。

- この事例は販売目的を隠して電話等で呼び出して契約させる販売方法（アポイントメントセールス）にあたり、特定商取引法で規制されていることから、クーリング・オフ<sup>(※)</sup>ができます。
- クーリング・オフ期間を過ぎても勧誘方法や契約内容に問題があれば解約できる場合があります。
- 知らない人や心当たりがない業者から誘われても、安易な気持ちで出掛けないようにしましょう。また、必要のないものは、きっぱり断ることが大切です。

(※) 契約書面を受取った日から一定期間（この場合は8日間）は、無条件で解約できる制度。詳しくはP12をご覧ください。





## ⑥ マルチ商法（連鎖販売取引）

SNSで知り合った人から「化粧品を知人に紹介し販売すれば儲かる」と勧誘され、その際に購入した化粧品を返品したいのですが…。

### 相談内容

SNSで知り合った人から、「化粧品を知人に紹介して販売するビジネスをしないか」と勧められました。「誰でも高収入を得ている」と説明を受け、その会員になる条件として化粧品を30万円で購入しました。しかし、誰にも紹介できなかったので解約を申し出たところ、開封した商品は返品できないと言われてしまいました…。



### 対処方法

これはマルチ商法<sup>(※1)</sup>の事例で、特定商取引法で規制されています。クチコミだけでなく、SNSやメールなどを利用したネットワークビジネスが広がっています。

- マルチ商法の会員契約はクーリング・オフ<sup>(※2)</sup>ができます。
- クーリング・オフ期間が過ぎても中途解約（退会）をすることができ、一定条件で未使用商品を返品できます。
- また、「誰でも高収入を得られる」と事実と違うことを告げられ契約した場合など、勧誘方法や契約内容に問題があれば解約できる場合があります。
- 友人や知人に誘われても、安易に入会しないようにしましょう。利益を上げようと無理な勧誘をすることで、人間関係を壊してしまうおそれもあります。

(※1) 商品等を買って販売組織に加入し、その後に友達などを誘って組織に加入させると、その人たちを勧誘したことで利益が得られる商法。「ネットワークビジネス」ともいわれます。

(※2) 契約書面を受取った日から一定期間(この場合は20日間)は、無条件で解約できる制度。詳しくはP12をご覧ください。



## 7 エステティックサービス契約

「必ず効果に満足！」との広告に惹かれ、高額なエステの契約をしたけれど、全く効果がありません。返金してほしいのですが…。

### 相談内容

「効果に必ず満足いただけます！」などと書かれた広告内容を信じ、店に出向いたところ、必ず痩せると言われ50万円で<sup>ひ</sup>瘦身エステの契約をしました。しかし、高額なエステ料金を支払ったのに全く効果がありません。納得できないので解約し、返金してほしいのですが…。



### 対処方法

エステティックサービスは、契約期間が比較的長期にわたり、かつ目的の実現が必ずしも確実でないという特徴があるので、特定商取引法で「特定継続的役務提供<sup>(※1)</sup>」として規制され、クーリング・オフ<sup>(※2)</sup>ができます。

- クーリング・オフ期間を過ぎても解約金等を支払うことにより中途解約をすることができ、その解約金の額等についても上限が定められています。
- また、「絶対に痩せる」「必ず効果がある」などの広告表示や断定的な表現は、景品表示法などの法律で規制されています。

(※1) 契約金額が5万円を超えるエステティックサービスや美容医療・語学教室など7業種のサービスにおいて一定期間（エステティックサービス・美容医療は1か月を超える期間、語学教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービスは2か月を超える期間）継続する契約。

(※2) 契約書面を受取った日から一定期間（この場合は8日間）は無条件で解約できる制度。詳しくはP12をご覧ください。



## 8 副業（詐欺的サイト）

副業サイトの広告を見て登録したら、情報商材の購入や高額なサポートプランなどを勧められ不安になってきたのですが…。

### 相談内容

「1日3万円。簡単に稼げる」との副業サイトの広告を見て、氏名や電話番号等を伝え登録したところ、サイト業者から電話があり、ガイドブック（情報商材）の購入が必要と言われ10万円をカード決済しました。その後、また電話があり、収入アップのための高額なサポートプランを勧められました。「お金がない」と伝えると消費者金融での借入れを指示されました。本当に儲かるのか不安になってきたのですが…。



### 対処方法

「簡単な仕事をするだけで1日数万円稼げる」などのSNSの広告等をきっかけとした副業に関するトラブルの事例です。

- この事例は、特定商取引法で「電話勧誘販売」にあたり、クーリング・オフ<sup>(※)</sup>ができます。
- 情報商材は契約前に中身を確認することができず、簡単に利益は得られないこと、またお金がないのに借金をしても、借金の返済だけが残るケースが多くあります。
- 「簡単に稼げる」「確実に儲かる」「すぐに元が取れる」など副業や投資に関するSNS等の広告、投稿等はうのみにしないようにしましょう。
- 高額な契約を勧誘されたり、業者から儲かることばかり強調され、副業の内容や仕組みが理解できなかったり、説明に納得できない場合には、契約しないでください。
- 借金やクレジットカードでの高額決済をしてまで契約をしないでください。

(※) 契約書面を受取った日から一定期間（この場合は8日間）は無条件解約できる制度。詳しくはP12をご覧ください。



## 9 クレジットカード（名義貸し）

親友に頼まれてクレジットカードを貸したら、クレジット会社から多額の請求書が届いたのですが…。

### 相談内容

親友に「必ず自分で返済するから」と頼まれ、安易な気持ちでクレジットカードを貸しました。後日、クレジット会社から多額の請求書が届き、驚きました。親友とは連絡が取れなくなり、そのうち支払額が延滞金も含め、50万円近くになってしまいました。私が全額返済しなければならないのでしょうか…。

後で必ず返すから  
クレジットカード  
貸して



連絡が  
とれない…!

### 対処方法

これは、クレジットカードの「名義貸し」によるトラブル事例です。他にも、「絶対迷惑はかけない」などと、親しい人や取引先などから契約書へのサインを頼まれたり、自分名義で借金させられるなどのトラブルがあります。

- 契約上の「名義を貸す」ということは、自分が契約当事者になるということであり、名義人が返済しなければなりません。名前を貸しただけという言い訳は通用しません。
- 親しい間柄でも「名前を貸してほしい」と言われたらはっきり断る、内容を確認めず書類に署名や押印しない、印鑑などを他人に預けないことです。

- 他人にカードを貸さない!
- カード管理をしっかりと!
- 暗証番号は秘密!
- 紛失したら警察とカード会社にすぐ届出を!
- 借りすぎ・使い過ぎに注意!



## 10 クレジットカード (リボルビング払い)

商品をクレジットカードで購入し、気づかないままリボルビング払いで毎月1万円ずつ返済していました。支払残高が少しも減らず、困っているのですが…。

### 相談内容

昨年、液晶テレビやパソコンなど、総額約40万円をクレジットカードで購入し、気づかないまま毎月1万円の定額リボルビング払いで返済していました。明細をよく見ると手数料ばかり払っていて、支払残高が減っていません。仕組みもよくわからないのですが…。



### 対処方法

「リボルビング払い (リボ払い)」は、クレジットの返済方法の1つで、利用限度額の範囲内であれば、あらかじめ決めておいた支払金額を毎月支払っていく方法です。月々の支払いを一定額に抑えられる反面、支払期間が長期化し、金利手数料がかさむことがあります。気軽に利用を重ねると多重債務に陥る一因になるので注意が必要です。

- リボ払いをやめたい場合は、一括返済など繰り上げ返済についてカード会社に問い合わせましょう。
- 初期設定が「リボ払い」になっているカードもあるので、クレジットカードを申し込む際は、支払方法や規約などの表示をしっかりと確認しましょう。(リボ払いの説明では、年会費優遇やポイント付与など申込みの特典が強調され、消費者の目がこれらの有利な点に向きがちなので注意しましょう。)
- 毎月の利用明細に必ず目を通し、不明点はカード会社に問い合わせましょう。
- クレジットカードを利用することは借金をすることと同じです。計画的に利用しましょう。



## 11 賃貸住宅の原状回復

就職が決まったので、居住していたアパートを退去したところ、「原状回復費用」として敷金を上回る請求をされているのですが…。

### 相談内容

就職が決まり、2年あまり住んだアパートを先月末で退去しました。その後、貸主から「原状回復費用」として25万円（室内クリーニング代、壁クロス張替え代等）の請求があり、支払済みの敷金（※）15万円の他に、追加金が10万円必要と言われました。破損箇所もなく、きれいに使用していたのに、あまりに高額で納得できません！

原状回復費用  
25万円です



（※）敷金：賃料債務等を担保する目的で借借人（借主）が貸借人（貸主）に交付する金銭。「民法の一部を改正する法律」（2020年4月1日施行）により敷金の定義や敷金の返還時期、返還の範囲等が明確になりました。賃貸借が終了して賃貸物の返還を受けたときに、貸主は賃料などの債務の未払い分を差し引いた残額を返還しなければなりません。

### 対処方法

賃貸住宅の退去時における原状回復費用に関するトラブルです。

国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」によると、「原状回復」とは、入居時の状態に完全に直すことではなく、借主の故意・過失等による損耗やき損を復旧させることで、その費用は借主負担です。一方、経年劣化や通常使用による損耗（畳やクロスの日焼けなど）の修繕費用は賃料に含まれるものとされています（※）。

- このガイドライン等に基づき貸主と話し合うことになります。
- トラブル防止のためには、入居や退去時における物件の状況や、契約書の内容をしっかりと確認しておくことが大切です。

（※）「民法の一部を改正する法律」により原状回復の範囲について、原則として借借人は原状回復の義務を負うが、通常損耗や経年変化については原状回復をする必要はないことが明記されました。（2020年4月1日施行）

#### 通常損耗・経年劣化に当たる例（貸借人負担）

- 家具の設置による床、カーペットのへこみ
- クロスの変色（日照などの自然現象によるもの）など

#### 通常損耗・経年劣化に当たらない例（借借人負担）

- タバコのヤニ・臭い
- 飼育ペットによる柱等のキズ など

（国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」より）



# クーリング・オフについて

## クーリング・オフとは

消費者がいったん申し込みや契約した後で、冷静に考え直す機会を与え、一定期間内であれば無条件で申し込みを撤回したり、契約を解除できる制度です。  
いったん契約が成立すると、その契約に拘束されるのが原則ですが、特定商取引法などの法律でクーリング・オフが定められています。

## 「特定商取引法」でクーリング・オフが定められている取引

取引形態	期間	適用対象
訪問販売	8日間	事業者の店舗以外の場所での契約※1（キャッチセールス、アポイントメントセールス等も該当）
電話勧誘販売	8日間	事業者から電話で勧誘を受けた契約※1
特定継続的役務提供	8日間	一定の期間・金額を超える7業種（エステ・美容医療・語学教室・家庭教師・学習塾・パソコン教室・結婚相手紹介サービス）に関する契約
連鎖販売取引	20日間	いわゆるマルチ商法による取引※2
業務提供誘引販売取引	20日間	いわゆる内職商法等による取引※2
訪問購入	8日間	事業者が自宅等へ訪問して物品の買取りをする取引※3

※1は原則全ての商品・役務、特定権利が対象 ※2は全ての物品・役務が対象 ※3は原則全ての物品（自動車、家電（携行が容易なものを除く）、家具、書籍、有価証券、CD、DVD等は除く）が対象

### 次の場合は、クーリング・オフが適用されません。

- 消費者が自発的に店舗に出向いて買い物をした場合
- 通信販売による場合（注文する前に返品制度の規定をよく確認しましょう）
- 営業や仕事用のために契約した場合
- 訪問販売、電話勧誘販売での契約で、
  - ・乗用自動車、電気・都市ガスの供給、葬儀など適用除外の商品やサービス
  - ・3,000円未満の現金取引
  - ・政令で指定された消耗品（化粧品、健康食品、配置薬等）を使用した場合など

★クーリング・オフ期間が過ぎていても、勧誘方法や契約内容に問題があれば解約ができる場合がありますので、あきらめないでご相談ください。

### クーリング・オフの手続き方法

#### 「はがき」で行う場合


はがきに記載し、郵便局の窓口で「特定記録郵便」など発信の記録が残る方法で送ります。

○郵送前にはがきの表と裏をコピーし、郵便局で受取った受領書とともに保管しておきます。

○個別クレジット契約をした場合は、販売会社とクレジット会社両方に同時に書面を送付します。

#### 「電磁的記録（Eメールなど）」で行う場合

記載事項は、はがきと同じです。契約書面を確認し、クーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照して通知しましょう。通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

	□□□□□□□□ 住所 ○○株式会社 代表者様
氏名住所 支払金額 年月日	契約解除通知 契約年月日 販売会社名 担当者名 商品名 契約金額 右記契約を解除します。 支払い済みの○円を差金し、商品を取引してください。

- 特定商取引法の他にも、クーリング・オフを設けている法律があります。（割賦販売法、宅地建物取引業法、保険業法など）
- クーリング・オフに似た制度ですが、一定の範囲の電気通信サービスの契約について、初期契約解除制度が定められています（電気通信事業法）。

- 商品やサービスに関するトラブルにあったら、一人で悩まないで、早めに市町村相談窓口、又は県消費生活センターにご相談ください。  
(相談内容により、関係機関を紹介させていただく場合があります。)
- 市町村相談窓口や県消費生活センターに相談するという行動は、あなた自身の救済につながるだけでなく、トラブルの原因となった社会的な問題の解決にも役立ちます。

## ●消費者ホットライン (局番なし) いやや 188

※最寄りの消費生活相談窓口につながります。  
※IP電話など一部の電話からはつながりません。



### 最寄りの相談窓口

富山市消費生活センター (CiCビル内)	☎ 076-443-2047
高岡市消費生活センター	☎ 0766-20-1522
魚津市 市民課	☎ 0765-23-1003
氷見市 市民課	☎ 0766-74-8010
滑川市 生活環境課	☎ 076-475-2111(代)
黒部市消費生活センター	☎ 0765-54-3198
砺波市消費生活センター	☎ 0763-33-1153
小矢部市 生活環境課	☎ 0766-67-1760(代)
南砺市消費生活センター	☎ 0763-23-2035
射水市消費生活センター	☎ 0766-52-7974
舟橋村 総務課	☎ 076-464-1121(代)
上市町 町民課	☎ 076-472-1111(代)
立山町 住民課	☎ 076-462-9915
入善町 住民環境課	☎ 0765-72-1824
朝日町 住民・子ども課	☎ 0765-83-1100(代)
朝日町 社会福祉協議会	☎ 0765-83-0576

### ●富山県消費生活センター

相談受付：平日8時30分～17時  
(火曜日は8時30分～19時)

消費生活相談	☎ 076-432-9233
金融・多重債務相談	☎ 076-433-3252

### ●富山県消費生活センター高岡支所

相談受付：平日8時30分～17時

消費生活相談、金融・多重債務相談	☎ 0766-25-2777
------------------	----------------