

**消費者契約法に係るADR・相談事例の収集及び分析
(相談事例 (国民生活センター発表情報))**

本資料は、国民生活センターが、平成 25 年 4 月 1 日から平成 26 年 5 月 8 日までに公表した発表情報のうちから、消費者契約法に関連する相談内容（事例¹⁾）を抜粋したものである。

なお、表枠の上部に発表情報のタイトルと公表年月日を記載し、脚注にURLを記載している。表枠中の【事例●】は、当該発表情報中の事例の番号である。

【発 1】相談急増！ 大学生に借金をさせて高額な投資用DVDを購入させるトラブル²⁾

(平成 26 年 5 月 8 日)

論点項目	相談内容
①不当勧誘行為に関する一般規定（状況の濫用） ②複数契約の解除	<p>【事例 1】大学生が高校時代の友人に勧誘されたケース</p> <p>20歳の誕生日に高校時代の友人から電話で呼び出された。食事しながら友人に「ぜひ会ってほしい人がいる。いい話がある」と言われ、<u>断りきれずに別の喫茶店で業者の担当者と会った</u>。その場で投資用DVDを使ったシミュレーションを説明された。担当者と友人から「1、2カ月で20万円は稼げる。こんないい話はない。ここで決めなければもう二度とこんな話はしない」などと言われ、<u>断りきれずに契約に同意した</u>。その場で、<u>指定された学生ローン2社から「車を買う」名目でそれぞれ30万円を借りてくるように言われた</u>。自分は免許がないので一度は借りられなかったが、<u>再度「時計を買う」名目で借りるよう指示され、総額60万円を借りた</u>。喫茶店に戻り、業者の担当者にお金を渡し、契約書に記入してDVDを受け取った。その後はDVDの利用方法は教えてもらえず、誰かを紹介すると一人につき10万円渡すということばかりを強調される。解約し、返金してほしい。</p> <p style="text-align: right;">(20歳代 男性)</p>
①不当勧誘行為に関する一般規定（状況の濫用） ②複数契約の解除	<p>【事例 2】大学生が友人から飲み会を口実に誘われて勧誘されたケース</p> <p>大学の友人に「女子と飲み会しよう」と誘われて行ってみたら、その友人一人だけで一緒にご飯を食べた。投資の話がされ、<u>その後喫茶店に行ったところ業者が既に待っていて「投資は100%中95%の人は負ける。勝つ5%の人間はプロ。プロは投資額に対し年間10%の利益を得ている。絶対にもうかる」</u>と投資用DVDの購入を勧められた。「サークルの仲間がみんなやっている。お前だけやっていない」と友人から言われた。<u>消費者金融からお金を借りて契約するように言われ、借金の際は月収18万円以上と言うように指示され、店の前まで案内された</u>。実際</p>

¹⁾ 国民生活センター又は地方自治体の相談窓口で受けた相談事例

²⁾ http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20140508_1_1.pdf

論点項目	相談内容
	<p>は月収8万くらいの収入しかない。DVDの中身は投資の本に記載されているどこにでもあるような内容でびっくりした。契約の際、友人が私の携帯電話で断りもせず証券口座を開設した。職業欄に「役職あり」と入力したようで、後日証券会社から「役職の記入がない」と連絡があり、何のことかわからず「自分は学生である」と言ったら口座をストップされた。友人との間もぎくしゃくした。支払いも大変だ。<u>これ以上友人との関係を悪くしたくないと解約を思いとどまっていたが、ここにきてふっきれた。解約したい。</u></p> <p style="text-align: right;">(20歳代 男性)</p>
<p>①不当勧誘行為に関する一般規定（状況の濫用）</p> <p>②複数契約の解除</p>	<p>【事例3】大学生が高校の先輩に勧誘されたケース</p> <p><u>高校の先輩</u>から「もうかる投資システムがある」と言われ、<u>喫茶店で会社の人と合流して説明を聞いた</u>。先物取引の投資システムについて説明され、プロのトレーダーとして稼いでいる話を聞かされた。「投資をするにはDVDソフトの購入が必要だが、そのソフトを使えばすぐに元を取れる」と言われた。お金がないと言ったら、<u>先輩から「会社員と言って、車の頭金として借りるように」と言われ、消費者金融3社から20万円ずつ借りて支払った</u>。その後、購入者が参加するセミナーを受けたら、新規に人を紹介すると10万円もらえると説明された。DVDを見たが内容は大したことないと思った。<u>DVDの代金を支払ったり投資の元手を得るために人を紹介して紹介料を得ることが必要で、人を紹介することがそもそもその目的だとわかった</u>。自分は投資に興味があっただけで、人を紹介して紹介料を得ようとは思わない。解約して返金してほしい。</p> <p style="text-align: right;">(20歳代 男性)</p>
<p>①不当勧誘行為に関する一般規定（状況の濫用）</p> <p>②複数契約の解除</p>	<p>【事例4】大学生の親から相談があったケース</p> <p>大学生の息子が<u>アルバイト先の先輩</u>に勧誘され、高額な投資用DVDを契約していた。その先輩は、息子が20歳になるのを待って喫茶店に呼び出し、「投資でもうけないか、勝てるいいDVDがある」と誘い、<u>消費者金融に連れて行って借金をさせて契約させた</u>。2つの消費者金融の学生ローンで25万円と30万円を借りている。<u>借金返済のために、「別の仲間を誘うと一人当たり10万円もらえる」と言って友人の紹介を強要したという</u>。息子も「マルチ商法にだまされたのでどうにかしたい」と言っているので、取り戻せる方法があれば知りたい。</p> <p style="text-align: right;">(20歳代 男性)</p>

【発2】 SNSの思わぬ落とし穴にご注意！

- 消費者トラブルのきっかけは、SNSの広告や知人から？ - ³

(平成26年4月24日)

論点項目	相談内容
不当勧誘行為に関する一般規定 (状況の濫用)	<p>【事例4】 SNSの知人から、マルチ商法に勧誘された</p> <p>SNSを通して同級生から連絡があり、3日前に会った。<u>同級生</u>が「自分は化粧品関連の会社で働いている。シフトが自由で働きやすい会社だ。案内する」と言うので、その<u>同級生とオフィスに同行した</u>。<u>オフィスで同級生ともうひとりの社員から、化粧品を販売するネットワークビジネスを勧誘された</u>。勧誘の中で「口コミで広めていくことによってマージンが入る」等と言われた。その場で「やりたくない」と断ったが、そのままでは帰れない雰囲気になってしまい、「概要書面を受け取った」「クーリング・オフについて説明を受けた」等の10項目が書かれた「確認書」を見せられ、書き写すように言われた。書き写したものが自分の手元にある。契約書を書かされたが、控えはもらっていない。今日再度出向いて契約書の控えを受け取り、登録料4,000円を支払う約束になっている。怪しいので断りたい。どうしたらよいか。</p> <p style="text-align: right;">(20歳代 女性)</p>

³ http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20140424_1.pdf

【発3】よく分からないまま契約していませんか？

インターネット、携帯電話等の電気通信サービスに関する勧誘トラブルにご注意！⁴

(平成 26 年 3 月 6 日)

論点項目	相談内容
不当勧誘行為に関する一般規定 (状況の濫用)	<p>【事例 1】夜遅く電話で勧誘され回線契約を申し込んだが、説明のなかったプロバイダーも契約したことになっていた</p> <p>夜の 9 時頃、大手電話会社の代理店から電話があり、「光回線にすれば早くなる。価格も安くなる」「インターネットが 1 カ月 500 円で利用できる」等と言われ申し込んだ。すぐに工事会社から電話があり工事日を決めた。電話が終わったのは 10 時頃だった。翌日、すでに契約している ADSL で十分だと思い、代理店に連絡をして「やめたい」と伝え了承されたはずなのに、後日、大手電話会社から工事日等を知らせる手紙が届いた。驚いて問い合わせたところ、光回線は無償で解約できた。しかし、今度は知らない事業者からプロバイダー契約の登録完了を知らせる書面が届いた。</p> <p>1 カ月約 1,000 円の利用率であること、契約に年数の縛りがあり、それ以前に解約すると 2 万円以上の解約料が発生することが書かれていた。電話ではプロバイダーの契約については一切聞いていない。解約料なしで解約したい。</p> <p>(50 歳代 男性)</p>
「重要事項」要件の在り方	<p>【事例 2】今後は今の固定電話は使えなくなると言われて光回線を契約してしまった</p> <p>電話会社を名乗る女性から自宅に電話があり、「これからは光回線に移行する、インターネット電話のほうが速い、<u>今後は今の固定電話が使えなくなる</u>」等と言われて申し込んでしまった。よく考えるとインターネットを使う予定もないので、契約する必要はないと思った。契約をやめたいが、どうしたらよいか。</p> <p>(70 歳代 女性)</p>

⁴ http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20140306_1.html

【発4】“人助け”だと思って代わりに申し込んで！？

親切心につけこむ「老人ホーム入居権」の買え買え詐欺にご注意！⁵

(平成26年2月6日)

論点項目	相談内容
<p>不当勧誘行為に関する一般規定 (状況の濫用)</p>	<p>【事例1】老人ホームの社員権 ー入居を待っている人がたくさんいる！？</p> <p>自宅に老人ホーム社員権のパフレットが届いた後、別の業者(A社)から「社員権がまだ空いているか聞いてほしい」との電話があった。パフレットの医療会社に電話したら「よかったですね。ぎりぎりまだ買えます」と言われた。A社にそれを伝えたところ「<u>老人ホームの入居を待っている人がたくさんいる。名義を貸してほしい。お願いします、お願いします</u>」と何度も言われ、人助けになるならと思い、承諾し、名前と住所と年齢を伝えた。その後、A社から「あなたの名前で手続きしました。3,000万円をこちらで振り込みました。このことは誰にも言わないでほしい。<u>あなたとの会話は録音してあります</u>」と言われ、内緒にするのはおかしいと思った。息子に話したら詐欺だと言われた。私が承諾したことを録音されていると思うと心配だし、もし3,000万円払えと言われたら高額で払えない。どうしたらよいか。</p> <p style="text-align: right;">(70歳代 女性)</p>
<p>不当勧誘行為に関する一般規定 (状況の濫用)</p>	<p>【事例2】老人ホームの入居権 ー入居権利申込書を持っている人しか申し込めない！？</p> <p>数日前、来春完工予定の介護療養型老人ホームのパフレットと入居権利申込書が自宅に届いた。今日、別の業者(B社)から「この老人ホームに入居したい人が6、7人いる。業者からの申し込みは受け付けてもらえない。入居権利申込書を持っている人しか申し込めない。評判がよいのでいっぱいになっているかもしれない。迷惑をかけないので、まだ空いているかどうかあなたの名前で聞いてほしい」と電話があった。<u>人助けになるか</u>と思い、指示された老人ホームの電話番号に電話した。</p> <p>「400人の募集で後60人しか空いていない。すぐに申し込んだほうがよい」とのことだったので、その旨をB社に伝えたところ、「急いで払い込まないとふさがってしまう。払い込みに行ってくるので30分待ってほしい」と言われた。</p> <p>30分後にB社から電話があり「あなたの名義で4,000万円を振り込んだ。入金があったかどうか老人ホームに聞いてほしい」と言われた。老人ホームに電話をすると、「入金があったので、すぐに入居権利申込書をFAXしてほしい」と言われた。申込口数40口、合計金額4,000万円、申込日、住所、氏名等を記入してコンビニからFAXした。娘からおかしな話だと言われた。どうすればよいか。</p> <p style="text-align: right;">(80歳代 男性)</p>

⁵ http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20140206_2.pdf

論点項目	相談内容
不当勧誘行為に関する一般規定 (状況の濫用)	<p>【事例3】 養護施設の会員権 一人助けだと思って申し込みだけしてほしい!?</p> <p>一人暮らしの母の家を久しぶりに訪問したところ、母から相談された。老人用の養護老人ホームを経営する医療法人のDMが届き、中には老人ホームへの入居権利申込書が入っていた。</p> <p>その後別の業者(C社)からすぐに電話があり、DMが届いているか確認されたうえで、「素晴らしい養護施設なので、そこに入りたいという人が既に30人ほどいるが、入れなくて困っている。その特別会員権を欲しがっているが、DMが送られた方しか購入できない。お金は用意するので、<u>人助けだと思って30人分申し込んでほしい</u>」と言われた。母は老人を助けるボランティアをしていたので助けてあげたいという気持ちが強く、自分がお金を用意するのだから良いと思って承諾したらしい。一口100万円で30口分(30人分)申し込むことにして、数日前に申込書を郵送したという。しかし、私がやめるように言ったので先刻母が電話したところ、「解約するなら損害賠償として半額の1,500万円請求する」と言われたらしい。そんな高額で払えない。どう対処すべきか。</p> <p style="text-align: right;">(70歳代 女性)</p>
不当勧誘行為に関する一般規定 (状況の濫用)	<p>【事例4】 老人ホームの利用権 ー迷惑はかけないので名義を貸してほしい!?</p> <p>自宅にパンフレットが届いた後、別の業者(D社)から「貴県に近日中に老人ホームができる。入所の権利をほしい人がたくさんいるので、代わりに買ってほしい」と電話があった。断ったが、<u>執拗に「迷惑はかけない。貴県民しか買えない。当社に名義を貸してほしい」と言われたので、承諾した。</u></p> <p>後日、老人ホームから「D社名で2,000万円の入金があった。当社の権利は個人投資家にしか販売しておらず、インサイダー取引で犯罪になる」と脅された。D社からは「名前を間違えて振り込んでしまった。このままでは当社もあなたも<u>警察に捕まるかもしれない</u>。示談金600万円が必要。あなたが立て替えてほしい」と言われた。<u>老人ホームやD社から何度も連絡があり、怖くなって指示されるまま現金を宅配便で他県の個人宅に送った。</u></p> <p>その後、老人ホームやD社に連絡をしても、呼び出し音が鳴るだけでつながらなくなった。手元には宅配便の控えがあるだけだ。どうしたらよいか。</p> <p style="text-align: right;">(70歳代 女性)</p>

【発5】婚活サイトなどで知り合った相手から勧誘される投資用マンション販売に注意!!

ーハンコを押す相手は信ジラレマスカ?ー⁶

(平成 26 年 1 月 23 日)

論点項目	相談内容
<p>不当勧誘行為に関する一般規定 (状況の濫用)</p>	<p>【事例 1】婚活サイトで知り合った投資コンサルタントの男性を信じ、投資用マンションを契約</p> <p>婚活サイトで知り合った男性と、数回会って食事をした。男性は投資コンサルタントをしていると言い、投資の話聞いた。資金運用の勧誘かと聞いたら、男性が急に怒り出して数時間口論になった。ケンカになったが、<u>本音を言い合えたように感じ、男性を信じられるようになった</u>。「お金の使い方を教えてあげる」と言われ、後日会った時に「君にはマンション投資が向いている」と言われた。さらに詳しく聞くため、日を改めて男性の職場へ行くことになり、源泉徴収票を持って来るよう言われた。男性から「節税対策、年金の足しにもなる。家賃保証もあって、借り手がいなくても大丈夫」と言われた。<u>不安はあったが、男性を信じたい気持ちもあり、いくつかの書類にサインをした</u>。女性社員が脇で録音しながら「これを買うと何かしてあげるなどのセールストークはなかったか」など確認していた。</p> <p>数日後、男性と、マンション販売業者の事務所へ本契約のために出向いた。契約書にサインし、男性と売主業者と 3 人で銀行へ行き、融資の手続きをしたが、その後、男性と会えていない。</p> <p style="text-align: right;">(30 歳代 女性)</p>
<p>不当勧誘行為に関する一般規定 (状況の濫用)</p>	<p>【事例 2】婚活サイトで知り合った男性とデートを繰り返し「税金対策・年金代わり・個人的に面倒をみる」と言われて契約、その後音信不通に</p> <p>婚活サイトで知り合った男性とデートをした時、節税対策の助言と言われ、勤務先や収入等を聞かれた。次のデートで「節税対策、年金・生命保険の代わりになるのでマンション投資がよい。個人的にも面倒をみる」と強く購入を勧められた。3 回目のデートで銀行審査の手続きを勧められ、4 回目目で銀行審査の手続きをした。この間、男性はいろいろな物件をメール等で紹介してきた。実際の契約は<u>7 回目</u>に会った時で、ホテルに呼び出された。</p> <p>この男性と直接契約するものと思っていたが、実際は、男性が連れて来た知り合いの人の会社との契約だった。<u>「契約後、すべて面倒をみる」と言われていた</u>ので、確定申告の相談をしたら連絡が取れなくなり、契約が目的の詐欺だったので、と感じた。購入したマンションは、一度も見えていない。解約したいが可能か。</p> <p style="text-align: right;">(30 歳代 女性)</p>

⁶ http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20140123_2.pdf

論点項目	相談内容
不当勧誘行為に関する一般規定 (状況の濫用)	<p>【事例3】旅行の約束までした男性から勧められ、よく分からないままマンション契約。解約を迷っている間にクーリング・オフ期間を超過、男性とは疎遠に</p> <p>去年、<u>婚活サイトで金融に詳しいと言う男性と知り合い、食事をするようになった。</u>「投資用マンションは確実にリターンが望める」と勧めてくるので、男性の勤務先で説明を受けた。投資用マンションの説明は不明点が多く、質問してもはぐらかされた。よく理解できなかつたがマンション購入の契約書に署名捺印し、白紙委任状まで作成した。<u>男性と旅行の約束をし「昔からの知り合いみたい」と言われ、すっかり信用していた。</u>銀行審査を受ける前、現在居住している住宅のローンを組んでいることは話さないよう口止めされた。その後、不安感が増し、知り合いに相談したら、内容証明を書いてクーリング・オフするように言われた。しかし、キャンセルには解約料が必要だと思っていたことと、<u>恋愛感情もあり、期間内のクーリング・オフはできなかった。</u>旅行は直前でキャンセルになり、預けた書類が届く頃には男性とは疎遠になっていた。不動産業者が倒産したら、空室になったらといろいろ心配だ。解約したい。</p> <p style="text-align: right;">(30歳代 女性)</p>
不当勧誘行為に関する一般規定 (状況の濫用)	<p>【事例5】婚活サイトで知り合った男性を信じて「将来のために」とマンションを購入したとたん、連絡が途絶えた。売却を考えたものの市場価値は半値だった</p> <p><u>婚活サイトで知り合った男性と何回か会ううちに、節税の話になった。</u>「将来のために」とマンション購入を勧められた。「価格が急に下がることは無い」と言われ、購入後も「持っていれば損したりしない」の一点張りだった。デートの時は優しく、時には叱責するような話しぶりで、<u>心を操作された気がする。</u>当時はデート商法であることに全然気が付かなかった。購入後は連絡が途絶えた。購入して半年後、マンション売却の見積もりを取って見たら、<u>市場価値は購入額の半値程度と分かった。</u></p> <p style="text-align: right;">(30歳代 女性)</p>

【発6】投資経験の乏しい者に「プロ向けファンド」を販売する業者にご注意！

－ 高齢者を中心にトラブルが増加、劇場型勧誘も見られる⁷ －

(平成 25 年 12 月 19 日)

論点項目	相談内容
不当勧誘行為に関する一般規定 (状況の濫用、判断力の低下、適合性原則)	<p>【事例1】突然の電話で、認知症ぎみの高齢者にプロ向けファンドを勧める業者</p> <p>昨日、父親から、母が投資ファンドの契約をして明日 100 万円を担当者が取りに来る、と聞いた。母に聞くと「女性から電話があり、資料を送ると言われた。封書が届いた後、男性の訪問があった。配当金がもらえると言うので契約書らしき用紙に名前と印鑑を押した」と言っている。母には軽い認知症があるため父も気をつけていたが、父が留守中に訪問があり契約したようだ。パンフレットを確認すると「4カ月に1回年金のように配当金が受け取れる」「安心の3年満期定期タイプファンド」「個人のための運用商品」「最低予定利回り 4.8% (税引き後)」などと書かれている。母の手元にはリスクについて書かれている書類は一切なかった。また契約書の控えもなかった。両親とも止めたいと言っているので、断り方を教えてほしい。</p> <p style="text-align: right;">(80 歳代 女性)</p>
不当勧誘行為に関する一般規定 (状況の濫用、判断力の低下、適合性原則)	<p>【事例2】判断力が不十分な高齢者に「必ずもうかる」と言って電話勧誘する業者</p> <p>高齢の母親が、「必ずもうかるから」とのファンドの電話勧誘を受け、その後担当者の来訪を受けて契約した。一口 10 万円で 15 口の契約をしており、150 万円を支払ったらしい。契約書では 1 年間は解約できないことになっている。2カ月に一度 1 万円ほどの配当金が得られ、1 年後に元金 150 万円が戻ってくることになっているが、本当に戻るか不安である。母親は一人暮らしで、判断力に少々問題が出てきており、必ずもうかるという話を信じてしまったようだ。違約金を払ってでも解約させたいと考えているがどうか。</p> <p style="text-align: right;">(70 歳代 女性)</p>

⁷ http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20131219_2_1.pdf

【発7】「一日最大〇〇円」…、確認せずに利用すると高額料金になることも！

ーコインパーキングの「表示」に関するトラブルが増えている⁸

(平成25年10月3日)

論点項目	相談内容
①勧誘要件の要否・在り方 ②約款規制の規律の要否（組入要件）	<p>【事例1】「一日最大500円」のはずなのに、高額な利用料金を請求された <u>「一日最大500円」と表示された看板を見て、コインパーキングを5日間利用したところ、8700円を請求された。</u>業者に苦情を言うと「入庫後1回のみ1日500円で、その後は1時間につき100円かかる」と説明された。1日を過ぎると料金が加算されるとは思わなかった。また、<u>規約が自動販売機の裏の分りにくい場所に掲示されており、「48時間以上駐車すると放置車両とみなす」という内容も書かれていた。</u>利用前には規約があることは分からなかった。表示に問題はないのか。返金を求めたい。</p> <p style="text-align: right;">(60歳代、女性)</p>
①勧誘要件の要否・在り方 ②不告知要件の在り方 ③約款規制の規律の要否（組入要件）	<p>【事例2】24時を過ぎたら一日最大料金が適用されない <u>看板に「最大料金900円」「24時」と記載されていたコインパーキングに、午後9時頃から翌日の午後6時半頃まで駐車した。</u>看板の表示から、「24時間最大900円」だと思って利用したが、<u>料金精算時には3400円請求された。</u>駐車場の管理業者に問い合わせたところ、「最大料金は入庫当日24時までで、24時を過ぎた場合には適用されない」と説明された。<u>看板にその旨を表示しているというが、暗い夜間に自動車に乗りながらの状態ではよく確認できなかった。</u>納得できなかったが、問い合わせている間にも料金が加算され、予定もあったことから、やむなく請求された金額を支払った。このようなやり方が許されるのか。</p> <p style="text-align: right;">(20歳代、男性)</p>
①勧誘要件の要否・在り方 ②不告知要件の在り方 ③約款規制の規律の要否（組入要件）	<p>【事例3】平日料金と休日料金の違いが分かりづらい <u>「入庫当日最大1500円」と大きく書かれたコインパーキングの看板を見て駐車した。</u>お昼前に入庫し、<u>当日深夜に出ようとして精算機に駐車番号を入力したところ、約8000円と表示が出た。</u>驚いて看板を見直したら、「<u>最大1500円</u>」の上に小さく「<u>平日のみ（月～金）</u>」と書かれており、<u>休日は15分200円で計算されることが分かった。</u>仕方なく1万円札を使ってお金を払おうとしたら、「<u>1万円札、5千円札、2千円札は使用できません</u>」と書かれていた。高額すぎる。</p> <p style="text-align: right;">(40歳代、女性)</p>
(紛失時料金が表示されていた場合)	<p>【事例4】高額な「紛失時料金」を請求された 入庫時にチケットを取り入庫時の時間を確認し出庫時に精算するシステムのコインパーキングを利用した。<u>チケットを紛失してしまい、駐車場の管理業者に連</u></p>

⁸ http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20131003_1.pdf

論点項目	相談内容
約款規制の規律の要否（組入要件、不意打ち条項）	<p>絡したが、「罰金として一律5000円を請求する。これはルールだ」などと言われた。その駐車場は1日の上限料金が1000円で、防犯カメラもついており入庫時間の確認のしようがあると思う。また、看板に紛失時料金の記載もなく一方的な請求だ。自分にも紛失したという過失はあるが、事前に紛失時料金について表示しておく義務はないのか。</p> <p style="text-align: right;">(30歳代、男性)</p>
①勧誘要件の要否・在り方 ②不告知要件の在り方 ③不当条項 ④約款規制の規律の要否（組入要件）	<p>【事例6】 お金を入れたのに、お釣りが出ない</p> <p>利用時間40分につき100円かかるコインパーキングに1時間弱駐車した。200円の駐車料金を請求されたが、500円硬貨しかなかったので、精算機に500円硬貨を投入した。硬貨投入口に100円と500円の図が描かれていたので、お釣りは出るだろうと思っていた。しかし、お釣りが出なかったので、駐車場の管理業者に問い合わせたところ「<u>精算機の足元に貼ってあるステッカーにお釣りが出ないことを表示してあるので、お釣りは出せない</u>」と言われた。お釣りが出ないと書いてあるといっても、目に入りにくい場所に貼ってあれば意味がないと思う。お釣りを返してほしい。</p> <p style="text-align: right;">(30歳代、女性)</p>

【発8】健康食品の送りつけ商法に新たな手口

現金書留封筒を同封して送りつけ、脅迫めいた口調で支払いを迫る！⁹

(2013年9月30日)

論点項目	相談内容
<p>①不退去・退去妨害以外の困惑類型</p> <p>②不当勧誘行為に関する一般規定（状況の濫用）</p>	<p>【事例1】現金書留封筒を同封して健康食品を送りつけ、電報を使って支払いを迫る</p> <p>注文を受けた健康食品を送ると電話がかかってきた。少し前にテレビCMを見て健康食品のサンプルを購入していたので、その業者だと思った。この健康食品はこれ以上購入するつもりがなかったので、キャンセルすると言おうと「キャンセルできない。1カ月分は取ってもらう。申込時のやり取りを録音している。裁判にかける。裁判になると36万円支払わないといけない」と言われたため、仕方なく承諾した。商品は送料着払いで届いたので、約1000円を支払い受け取った。</p> <p>送り主を確認したところ全く知らない業者だった。箱の中には現金書留の封筒が一緒に入っていた。封筒には送り先、私の名前、金額等が既に記入されており、商品代金は約4万円だった。</p> <p>数日後、業者から電話がかかり、「年金が入ったらすぐに商品代金を支払え」と言われ、昨日は「れんらくください」と書かれた電報も届いた。心配で夜も眠れない。</p> <p style="text-align: right;">(80歳代、女性)</p>

⁹ http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20130930_1.pdf

【発9】無料ではない！？ウォーターサーバーの当選商法

－実態は水の定期購入！1年未満の解約では解約料がかかる－¹⁰

(2013年9月5日)

論点項目	相談内容
<p>①情報提供義務の在り方</p> <p>②「平均的な損害の額」の意義</p>	<p>【事例1】 契約内容について十分な説明がされていない事例</p> <p>子どもと一緒にコンビニエンスストアに出かけ、買物を済ませて外に出るとキャンペーンでくじが引けると声をかけられた。子どもがやりたがったので引かせると、2等のウォーターサーバーが当たった。通常は年会費やレンタル料金がかかるが、それらが無料という。利用している知人も多く、温水も出るので子どものミルクを作るのに便利だと思い契約することにした。どの水にするか、何本ずつ届けるかは説明を受けて決めたが、子どもがぐずり出したので、代引き配達になる以外の説明は受けず、担当者に指示されるまま契約書に住所・氏名を書いて帰ってきた。</p> <p>後日サーバーと水が届いた。契約書を確認すると、水が20日ごとの配達になっているとわかり驚いた。知人達は水が少なくなるとその度に注文すると聞いていたので、この会社もそうだと思いこんでいた。解約しようと思ったが、1年以内の解約はサーバーの引取り手数料として約5,000円かかると書いてあった。解約時に発生する手数料や、配達間隔について説明を受けた覚えはない。まだサーバーは設置しておらず、水も未開封なので無条件で解約したい。</p> <p style="text-align: right;">(20歳代、女性)</p>

¹⁰ http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20130905_2.pdf

【発 10】なかなか減らない新聞のトラブル

－高齢者に 10 年以上の契約も！解約しようとしたら断られた！－¹¹

(2013 年 8 月 22 日)

論点項目	相談内容
<p>①不退去・退去 妨害以外の困 惑類型</p> <p>②不当勧誘行為 に関する一般 規定（状況の 濫用）</p>	<p>【事例 5】新聞の勧誘と告げずに「引っ越しのあいさつ」と訪問し、強引に勧誘され契約してしまった</p> <p>昨日引っ越したばかりのマンションに「引っ越しのあいさつに来た」と人が訪ねて来たのでドアを開けると、新聞の販売員だった。「同じマンションの人も皆とっているから、新聞をとった方がいい。今月いっぱいは無料だから」と一方的に言われ、<u>洗剤 3 個、缶ビール 1 箱、ギフトカタログを玄関に置かれた。</u>「試してみ、嫌ならやめればいい」と言うので、無料期間の申込みだと思って承諾したら、後から「契約期間は最短で半年」と言われて驚いた。「やはりやめたい」と言ったが、販売員は「ご近所付き合いだ」などと言って聞いてくれなかった。断りきれずに契約した。やはり解約したい。</p> <p style="text-align: right;">(20 歳代、女性)</p>

¹¹ http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20130822_1.pdf

【発 11】相談件数が過去最高に！原野商法の二次被害トラブルが再び増加

－「買いたい人がいる」「高く売れる」などのセールストークをうのみにしないこと¹²

(平成 25 年 8 月 1 日)

論点項目	相談内容
「重要事項」要件の在り方	<p>【事例 1】「買付証明書」などが送付されたので信用し、整地代などを支払ったが連絡がとれない</p> <p>「買付証明書」などが送付されたので信用し、整地代などを支払ったが連絡がとれない</p> <p>40年くらい前に、北海道の山林を約70万円で購入した。1カ月ほど前、「この土地を買いたい人がいるので坪12万円で売って欲しい」と電話が来た。<u>購入希望者の「買付証明書」や「印鑑証明書」が届いたので信用してしまい、土地に生えている木を取り除くための整地代として約20万円を個人名義の口座に振り込んだ。その後、さらに「道を造る」などと言われ、5回以上にわたって合計約420万円を振り込んだ。しかし、電話をしても業者と連絡がとれなくなってしまった。どうしたらよいか。</u></p> <p style="text-align: right;">(80歳代、男性)</p>
「重要事項」要件の在り方	<p>【事例 3】父から相続した土地の造成工事の契約をしたが、連絡がとれなくなった</p> <p>父が何十年も前に購入した遠隔地の原野を自分が相続した。相続する時に、業者から「買い取る」と言われ、結局は何十万円かを支払って別の土地に交換させられた。その後、別の業者から<u>「その土地を買いたい人がいる」という電話があり、整地のための造成工事を勧められた。業者が土地の「買付証明書」を自宅に持参したので信用し、造成工事の契約をした。「土地の購入者から代金が入る」と聞いていたのに連絡がないため、業者に電話をすると「待つてほしい」とのことだった。今回、再び電話をすると、「現在使われていない」とのアナウンスが流れた。</u></p> <p style="text-align: right;">(50歳代、男性)</p>
不除去・退去妨害以外の困惑類型	<p>【事例 4】自宅で4時間勧誘され、媒介契約と管理調査の契約をしたがやめたい</p> <p>約40年前に100万円で購入した別荘地について、業者から仲介契約を結ばないかと電話があった。<u>頻繁に電話があり、根負けして自宅に来ることを承諾した。自宅で4時間勧誘され、土地売却の媒介契約とともに、別の業者名で土地の管理調査の契約をした。土地を売るための資料等の作成費用として、先払いで約40万円を振り込むように言われた。しかし、土地が売れる前にお金を払うのはおかしいので、この契約をやめたい。</u></p> <p style="text-align: right;">(70歳代、女性)</p>

¹² http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20130801_1.pdf

【発 12】突然「あなたの名前で社債を購入した」と電話してくる手口に注意！

－消費者をあわてさせてお金をだまし取る買え買え詐欺－¹³

(平成 25 年 7 月 12 日)

論点項目	相談内容
<p>①不当勧誘行為に関する一般原則（状況の濫用）</p> <p>②不退去・退去妨害以外の困惑類型</p>	<p>【事例 3】「あなたの名前を使い未公開株を購入した」という電話があり、キャンセルしようとしたら「あなたも罪になる」と言われた</p> <p><u>4 日前に証券会社から「他人があなたの名前を使い、ある業者から 1 0 0 0 万円分の未公開株を購入した」と電話があり、その後その未公開株の発行会社から「1 0 0 0 万円の振り込みを確認した」と電話があった。全く身に覚えのない話で意味が分からず、1 日考えて「この契約はおかしいのでキャンセルしたい」と発行会社に申し出ると「1 0 0 0 万円を口座に返金する手続きを取る」と言われ、口座番号を聞かれたので教えた。その後「契約をキャンセルすることに関して、金融庁であなたの口座を確認したところ問題になっている。口座の残高を 3 0 0 万円増額しないと振り込めない」と言われた。「3 0 0 万円も増額はできない」と言うと「警察沙汰になりあなたも罪になる」などと言われて結局 3 0 0 万円をそろえた。その後の話で当日が週末のため口座振込ではなく家に集金に来ることになり現金で渡したが、「誰かに言うと警察に逮捕される」と言うので夫にも秘密にした。私の挙動を怪しんだ夫から問われ事情を話したところ「詐欺だ」と言われた。返金希望。</u></p> <p style="text-align: right;">(契約者：60 歳代、女性)</p>

¹³ http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20130712_1.pdf

【発 13】速報！！「ネット回線勧誘トラブル 110 番」の実施結果報告¹⁴

(平成 25 年 7 月 1 日)

論点項目	相談内容
<p>「重要事項」要件の在り方</p>	<p>【事例 1】固定電話は使えなくなると言われて契約した光回線 電話会社を名乗る女性から自宅に電話があり、「これからは光回線に移行する、<u>光回線のほうが速い、今後は今の固定回線が使えなくなる</u>」等と言われて申し込んでしまった。よく考えるとインターネットを使う予定もないので、契約する必要はないと思った。契約をやめたいが、どうしたらよいか。 (70 歳代 女性)</p>
<p>不当勧誘行為に関する一般規定 (状況の濫用)</p>	<p>【事例 2】知らない会社の遠隔操作によるプロバイダー契約 電話があり、利用しているプロバイダーのプラン名を言われたので、<u>契約している会社からの電話だと思った</u>。「プランを変更すれば安くなる」と言われたので、指示通りパソコンを開け、何度かクリックをした後、電話をしてきた会社に遠隔操作で設定してもらった。後日、知らない会社から圧着ハガキと封書が届き、1 万円弱を請求された。まさか知らない会社と契約したとは思っていなかった。電話で話ただけで契約内容についての書面も届いていない。通帳を調べたら、以前のプロバイダー契約も継続となっており、2 社から引き落とされている。納得できない。 (60 歳代 男性)</p>

¹⁴ http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20130701_1.html

【発 14】 高齢者を狙った健康食品の送りつけ商法が急増！

申し込んだ覚えがなければ絶対に受け取らない、お金を払わない！¹⁵

(平成 25 年 5 月 23 日)

論点項目	相談内容
<p>不退去・退去妨害以外の困惑類型（執拗な電話勧誘等）</p>	<p>【事例 1】 勧誘を断ると「バカたれ、死んでしまえ」等と暴言を吐かれた</p> <p>同居している姉宛に健康食品が届いたので、契約をしたかと姉に尋ねたがよく分からないと言われた。姉はお金を用意していたが、病気のため判断能力は落ちているので、私から、代引配達業者に受け取り拒否を伝えた。後刻、<u>健康食品を送ってきた業者から電話がかかってきて、「あなたの姉が申し込みをしている、この健康食品は受注生産をしている、姉が申し込んだ時の声を録音している」と言う。録音を聞かせてくれと言ったが応じられなかった。支払わないと裁判にして、裁判費用も払ってもらおうと言われ、しぶしぶ再配達を了承し、約 3 万円支払った。</u></p> <p><u>最近また電話があり、業者名を名乗らず姉を出せと言う。何度も電話がかかり、何度も断ったら「バカたれ、死んでしまえ」等と暴言を吐かれた。</u>今回勧誘をしてきた業者が以前契約をした業者かどうかは分からない。姉は認知症と思うがまだ医者の診断は受けていない。今後どのように対処したらよいか。</p> <p style="text-align: right;">(60 歳代、女性)</p>
<p>不退去・退去妨害以外の困惑類型（執拗な電話勧誘等）</p>	<p>【事例 2】 病気によいという健康食品を送ると電話があり、申し込んだ覚えがないので受け取り拒否をしたが再度送付された</p> <p>数日前電話があり、3カ月前に注文を受けた健康食品が出来あがったので送ると言われ、記憶がないと答えたところ、1年分注文を受けていると言われた。どういう商品かを尋ねたところ、糖尿病によいと言っていた。金額は12万円と言うので、そんなにお金はないと答えたら、3カ月分約2万円ならどうだと言い、<u>翌日、代引配達で商品を送ると一方的に話を進められ、頭の中が混乱した。翌日、商品が届いたが、近所の人に相談して受け取り拒否をすることに決め、代引配達業者の配達員に持ち帰ってもらった。その翌日、健康食品販売業者から、「なぜ受け取らなかったのか」等と怒って電話があり、30分以上もまくし立てられるように支払いを迫られ、恐ろしくなった。翌日、再び商品が送られてきたので、約2万円を支払えば恐怖から解放されると思い、諦めて支払ってしまった。知人に相談したところ、だまされていると言われ、ますます不安になった。健康食品は不要なので、返品し、可能であれば返金してほしい。また、今後の勧誘を止めてほしい。</u></p> <p style="text-align: right;">(80 歳代、女性)</p>

¹⁵ http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20130523_1.pdf

【発 15】モバイルデータ通信の相談が増加

－「よく分からないけどお得だから」はトラブルのもと！－¹⁶

(平成 25 年 4 月 4 日)

論点項目	相談内容
<p>①「重要事項」 要件の在り方</p> <p>②不当勧誘行為 に関する一般 原則（状況の 濫用）</p>	<p>【事例 2：訪問販売】有線の回線が使えなくなると虚偽の説明による勧誘</p> <p><u>一人暮らしのアパートに「電波の確認に来た」と訪問があったので、管理会社から依頼を受けた事業者だと思い家の中に入れた。事業者が「最近アクセスポイントが近くにできたので、有線は使えなくなる。モバイルデータ通信にすると料金も安くなる」と言うので、申し込むことにした。通信料は毎月約 3 9 0 0 円であった。契約書を書く時に、細かいところは「未成年が読むところで必要ない」と言われ、事業者に言われるままに各項目をチェックした。しかし、後で契約書をよく読むと「管理組合とは関係ない」と書かれていた。今までどおり有線が使えるのであれば、モバイルデータ通信の契約は必要がない。解約したいと思い、その日の夜に事業者に連絡したが「クーリング・オフはできない。解約すると違約金約 4 万円かかる」と言われた。解約したい。</u></p> <p style="text-align: right;">(20 歳代 女性)</p>

¹⁶ http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20130404_2.pdf