

1. エステトラブル（4月・5月）

別紙1

（カレンダー掲載事例）

今年大学生になったばかりですが、数日前、駅でアンケートに答えてほしいとエステの勧誘にあった。部屋に連れて行かれ、無料のお試し券をもらって帰った。昨日、無料体験を受けた。月々いくらなら払えるかと聞かれ、8,000円なら払えるという会話から、36回払い、約300,000円のコースを申し込むこととなった。施術期間は、2年間で、体質浄化のダイエットプランが組まれ、詳しくは、次回にプランを考えようと言われ細かい内容は決めておらず、契約書面は書いていない。次回来店時に銀行口座と印鑑を持って来るように言われている。家に帰って冷静になると、高額であり、やはりやめておこうと思った。お店とは、SNSで繋がっており、SNSで解約することも可能なのだろうか。

（2022年度 岐阜県の事例を参照）

<ポイント>

- ・月々の無理のないプランを提供することによって、高額ではあるが相手に安心感を持たせている。
- ・「支払えない」と断っても、クレジットの分割払いなどを勧められ、断りに応じてもらえないケースも多いです。

<アドバイス>

- ・この場合は、期間が1カ月を超え、かつ契約金額が5万円を超えるエステの契約は、特定継続的役務提供に該当し、特定商取引上のクーリング・オフのできる契約である。
- ・クーリング・オフは、電子的方法でも可能になったので、「おっと！落とし穴」のクーリング・オフの書き方・出し方を参考にされると良い。
- ・電子的方法の場合は画面をスクリーンショットされる等証拠を残しておくが良い。

※クーリング・オフ制度とは

一度契約をしてしまった後でも、契約書面を受け取った日から一定期間内であれば、契約を解除することができる制度のことである。特定継続的役務の場合は、8日間のクーリング・オフ期間がある。

2. サクラサイトトラブル（6月・7月）

（カレンダー掲載事例）

SNSで知り合った異性Aとネット上での会話で親しくなった。Aから「スマホが壊れたので次のURLに入って」と告げられた。Aの言葉に従って指定されたURLにアクセスしたら、そのサイトは出会い系サイトのような作りだった。そのサイト内でAと会話するためにはサイト内で販売されているポイントを購入しなければならないシステムになっていた。とりあえず入会金3,000円が必要だったので、サイト運営者が指定する口座に振り込んだ。すると、サイト運営者から「Aさんの個人情報なので30,000円が必要」と指示された。とても高額なので渋っていると、サイト運営者から入金確認後返金するからと告げられた。それなら良いと思い、指定された口座に振り込んだ。これでAさんと話ができると思ったら、さらに20,000円のポイントを買ってもらいたいと告げられた。やはり自分は騙されているのだろうか。

（2024年度 岐阜県の事例を参照）

<ポイント>

- ・サイト業者に雇われた“サクラ”が、異性などになりすまして消費者に近づきます。
- ・消費者の様々な気持ちを利用してサイトに誘導し、様々な名目でポイントの購入を求めます。
- ・ネット上でポイント代金を決済するため、気付かないうちに高額なポイント費用を消化してしまうこともあります。

<アドバイス>

- ・個人情報の交換のために費用が発生するようなら、サクラの可能性を疑い、怪しいと思ったらすぐに利用をやめましょう。
- ・トラブルになったときには、メッセージや支払いの記録が重要となります。サイトに消去されないうちに、スクリーンショットを撮るなど、自分の手元に記録が残るように工夫しましょう。

3. 定期購入トラブル（8月・9月）

（カレンダー掲載事例）

ネットで腸活サプリを初回 650 円で注文した。次の商品発送 10 日前までに解約すれば定期購入を解約できると記載があったので、10 日前に解約の電話を何度もいれているが、繋がらない。次の商品が届いてしまったら商品代金を支払わなければならない、どうしたらいいのかわからない。

（2023 年度 岐阜県の事例を参照）

<ポイント>

- ・初回は、無料または価格が安くなっていることが多い。
- ・定期購入であることの表示が分かりにくい場合がある（表示文字が小さい、目立たない場所に記載がある。）
- ・解決しようとしても、事業者につながらないことがある。

<アドバイス>

- ・契約内容をしっかり確認しましょう。
（返品、交換、定期購入などの条件）
- ・解約の場合を確認し、電話連絡、ネットでの解約についても書いてある可能性があるため、よく確認し、根気よく対応してください。
- ・ケースによっては、2 回目の商品をキャンセルする場合には、キャンセル料が発生する旨の記載もある可能性があります。その際には支払う必要も出てきます。

4 ゲーム課金トラブル（10月・11月）

（カレンダー掲載事例）

保護者のスマホが3週間ほど使えない期間があった。中1の子どもが、その間に自分のスマホを利用して10万円を超える課金をした。本来は子どもがゲーム課金すると保護者に連絡がくる形をとっていましたが、使用できない期間があったため、確認ができなかった。スマホを手元から離す前に、通知をオフにしていた。1回が1,000円から2,000円の範囲で、計60回、約100,000円であった。ゲームのプラットフォームに申し立てをしたが、受け付けないとの返答があった。未成年者の行ったことなので、未成年者取消ができないだろうか。

（2023年度 岐阜県の事例参照）

＜ポイント＞

- ・ゲーム課金の場合、キャッシュレス決済の場合が多い。キャッシュカードの管理（パスワード等）には、十分気を付ける必要があります。
- ・ゲーム課金履歴から、支払い決済ができてしまわないかを絶えず管理する必要があります。

＜アドバイス＞

- ・未成年者が親の承諾を得ず、お小遣いの範囲を超えて行った契約は、未成年者取消ができません。
- ・ケースによりますが、詳しい経緯と反省文、未成年者であることの証明書を送付することによって未成年者取消に応じてくれることもあります。

5. 霊感商法トラブル（12月・1月）

（カレンダー掲載事例）

霊感商法事例

最近、続けて不運に巻き込まれるケースにあい毎日が不安であった。そこで、Aさんは、インターネットでいろいろと検索し、幸運を取り付ける事ができるサイトを見つけた。そのサイトを通じて霊能者と絶えず連絡が取れ、開運のためのアドバイスがもらえるということで申し込みをした。初回¥8,000、毎月¥3,000を電子マネーで振り込むことにした。数ヶ月後、友人たちの間でこのサイトのことが話題となり、全国で悪質商法として同じように騙されているという。

（全国の霊感商法事例から編集）

<ポイント>

- ・「たたり」「霊」「運氣」など証明のしようのないものを持ち出し、だれもが持つ「不安」や「悩み」につけ込んでいる。
- ・「今やめるとさらに悪化すると」と相手の心理状況につけ込んでくる。・そもそも自分から相談に行っているため被害者意識が薄く、本人が自覚するまで被害救済が行えず、解決が難しい。

<アドバイス>

- ・何よりもまず、ご本人が騙されていることに気づく必要があります。被害にあったという自覚がなければ救済ができません。
- ・場合によっては、クーリング・オフの適用、消費者契約法が適用されます。
- ・消費生活センターに相談してください。

6. 不当請求トラブル（2月・3月）

（カレンダー掲載事例）

未成年の子どもがスマホでアダルトサイトを見ていたら突然、「登録ありがとうございました。」という画面になり、連絡先の電話番号が書かれてあった。どういことか分からないままその番号に電話した。「会員登録されましたので、登録料として24時間以内に30万円支払うようにしてください。」と言われました。その時に子どもの住所、氏名、生年月日と保護者の氏名、携帯番号を聞かれたので話してしまいました。お金は支払えないと言いますと、書面で送るからと言われました。個人情報を知られましたが、どのように対応すればよいでしょうか。

（2023 年度 岐阜県内の事例）

＜ポイント＞

- ・リンクやボタンをクリックしただけで、いきなり高額な請求画面・登録画面が表示される。
- ・アダルト情報サイトでのトラブルが多い。
- ・解決しようとして事業者に連絡をするとメールアドレスや電話番号など個人情報を知られる危険も。

＜アドバイス＞

- ・今回は、契約は成立していないので支払う必要はない。仮に契約が成立したとしても未成年者取消が可能である。
- ・家族の個人情報を伝えてしまったようなので、しばらくは知らない番号からの電話やSMS等に注意してください。
- ・今回のケースは慌てて相手に連絡をしてしまいましたが、事業者に連絡しないようにしましょう。