

相 談 事 例

債権回収業者を装う不当請求

相談概要

債権回収業者から「返済について大至急連絡下さい」と電報が届いた。

詳細はなく、「連絡ない場合は返済の意思なしとみなし家財道具の差し押さえ、電気、ガス、水道の使用差し止め、身内への督促、強制執行を行う」といった内容である。

全く身に覚えはなく、業者に電話したところ「絶対払ってもらおう」と威圧的で詳細は一切話さない。どうしたらよいか。

処理概要

業者に電話をかけたことにより、今後は電話による請求が行われることが予想されるが、不当請求には絶対応じることなく、毅然とした態度で断るよう助言した。

ポイント

最近、身に覚えがないのに、いきなり請求を受ける事例が急増している。

これは、何らかの名簿を入手した悪質業者が、手当たり次第に請求していると思われる。

請求を受けた人の中には、家族が使ったものや、自分が使っている他の業者のものと勘違いしたり、業者と関わりたくないため、つい支払ってしまう例がある。

こういう勘違いや関わりたくない感情に付け込むのが、不当請求の手口である。

これに対して消費者ができる最善の対応策は、完全に無視することである。

また今回の事例で、相談者が業者に電話をしてしまったことは、新たな請求手段を業者に提供してしまうことになりかねないので、どうしても業者と接触しなければならない場合は、これ以上の個人情報を与えることのないよう、十分気を付ける必要がある。

また、請求方法があまりに脅迫的であるとか、強引で悪質性が高い場合などには、警察に届けておくことも大切である。

善意で名義を貸しただけなのに支払い請求がきた

相談概要

友人が車を購入する際に「絶対迷惑はかけないから」と頼まれ、しかたなく手数料8万円で名義貸しをした。

その友人が、2ヶ月程前から行方不明になり、クレジット会社から車の購入代金の請求の電話や封書が頻繁にくるようになった。

自分はただ善意で友人に名義を貸しただけなのに、支払わなければならないか。

処理概要

名義貸しの法律的な意味を説明し、支払い義務は名義を借りた友人ではなく、あくまで名義を貸した者（相談者）にあるため、代金は支払わなければならない旨を伝えた。

ポイント

名義貸しとは、自分の名前を、承知の上で他人に貸し、自分名義のクレジット契約を他人が行うことである。

相談例のように「迷惑はかけないから名義を貸してほしい」と頼まれ、しかたなく応じた場合でも原則として名義を貸した者に責任が生じることになる。

クレジット会社は、名義人である相談者にお金を貸したのであって、相談者は単にその借りたお金を友人にまた貸ししたことにしかないのである。

たとえ、「友人が自分の責任で返済する」という約束があったとしても、それは相談者と友人との間の約束にすぎず、この場合、クレジット会社と友人の間には、何の関係も、いかなる義務も発生していないのである。

したがって、友人がこの約束を実際に行わなかった場合でも、名義を貸した者（相談者）がすべての責任を負って返済しなければならないことになる。

たとえ大事な友人や親戚から名義貸しを頼まれたとしても「ノー」と言える勇気を持つことが必要である。

「ヤミ金融」による「押し貸し」

相談概要

ある業者から「スピード融資します」というダイレクトメールが届き、3万円を借金した。かなりの高金利で、翌週から5週間は、2万円ずつの利息返済で、6週目は元金含め5万円を返済し、元利総額15万円を完済した。

その後、申し込んでもいないのに、自分の銀行口座に1万円が勝手に振り込まれていた。銀行に事情を説明し、業者に返金してもらったが大丈夫だろうか。

処理概要

「ヤミ金融」と「押し貸し」について説明し、すぐに返金したことで、業者からはこれ以上の接触はないものと思われるが、また勝手に振り込まれる可能性があるので念のため口座を解約するよう助言した。

ポイント

「ヤミ金融」とは、無登録または不当に高い金利を取る貸金業者のことである。

支払いを延滞すると、借金をした本人だけではなく、家族や職場、隣人などを脅迫する場合もある。

また、「押し貸し」とは、頼んでもいないのに無断で口座に入金し、後で法外な利息の取り立てを行うという、「ヤミ金融」による手口のひとつである。

主に借金経験者の口座情報を入手し、ターゲットにしているが、最近では過去に全く借金をしたことがない人でも、被害に遭ったという事例が増えつつある。

今回の相談事例では、入金に早期に気付き返金したため、大事にはいたらなかったが、もし気付くのが遅れ業者が請求してきたとしても、もともと契約が存在していないのに一方的に振り込まれたものなので、利息などの支払いには一切応じる必要はありません。（元金は返金してください）

また逆に、一度でも利息を支払ってしまった場合には、完済してもまたすぐ振り込まれ、いつまでたっても関係を断ち切れなくなるケースが多くみられるので、毅然とした態度で対処することが重要である。

「押し貸し」の被害に遭わないためには、こまめに通帳の記帳を行い、知らない人物からの振り込みがないかチェックすることをおすすめする。

高校生の息子が親に内緒で出会い系サイトを利用

相談概要

3日前、高校生の息子の携帯電話に、出会い系サイトの広告メールがあった。息子は興味本位に、そのサイトにアクセスして「未成年ではない」と嘘の申告で会員登録をし、さらに事前に、「情報提供料は1万2千円の後払い」という条件の説明も受けてたうえで、利用していた。

支払わずにいたところ、業者から、「支払わないならば、訪問集金する」と電話で請求があった。

自分（親）は承諾していないが、支払わなければならないか。

処理概要

未成年者が相手に対し年齢を偽って、あきらかに成年であるかのような誤解を招く言動をして行った場合の契約は、未成年者であることを理由とした、取消は認められず、支払わなければならない旨を説明した。

また、全く関係のない別の業者から請求されるといった、架空請求の被害が増えていることから、念のため電話会社から、利用日時、通話時間、料金等を確認してから支払うよう助言した。

ポイント

「出会い系サイト」とは、人と人の出会いを斡旋するインターネットサービスのことである。

同じ趣味を持つ仲間や結婚相手を探すなど、さまざまなサイトが開設されているが中には悪質なものも存在する。

全国的にも、相談が急増していて、「無料の表示を見て利用したが有料だった」、「高額な登録料を請求された」、「利用料が明示されないのに請求された」、「利用していないのに請求がきた」などのトラブルが多発している。

このような業者の広告方法のひとつが、携帯電話への広告メール（いわゆる迷惑メール）である。

無作為に大量のメールを送るため、必要のない人や事例のように高校生などの未成年者にも送られ問題になっている。

また、事例のように未成年者が親の承諾を得ないで利用したとしても、業者が登録の際に未成年かどうかの確認を行っていれば、未成年者の契約を理由とした取消しは困難と思われる。

未成年の子供に携帯電話を持たせる場合は、出会い系サイトには、絶対アクセスしないよう注意を促す必要がある。

「無料で日用品を配ります」と誘うSF商法業者

相談概要

一月程前に「日用品を無料で配ります」と路上で声をかけられ、近くのビルの一室に連れて行かれた。

業者は次々と日用品を配った後、いきなり高額な(40万円)羽毛布団を勧めてきた。「年金生活で支払いも大変だし、布団はたくさんあるから」と断ったが、業者は話を聞こうともせず、トイレにも行かせてもらえない状況で、「このままでは帰れない」と思い仕方なく買うことにした。

すぐに銀行に連れて行かれ、現金と引き換えに布団を受け取ったが、必要はないので返品したいがどうすればよいか。

処理概要

センターより業者に事情を説明し、相談者の要望を伝え、交渉した結果、布団は返品となり、半額の20万円が返金された。

ポイント

今回の相談事例は、「SF商法」または「催眠商法」と呼ばれ、会場に人を集め、日用品を無料や低価格で配るなどして雰囲気や序々に盛り上げ、最後に高額な商品売りつけるといふ、悪質商法の一つである。

高齢者が被害に遭う割合が圧倒的に高いという特徴がみられる。

突然訪問されたり普段から付き合いのない業者に無料で日用品を配布するからなどと誘われても、「ただより高いものはない」という言葉を思い出し、安易に会場にはついて行かないことがこの商法から身を守る一番の方法である。

しかし、何らかの事情で会場に行ってしまった場合は、会場の雰囲気や絶対飲まれずに、必要のない契約は毅然とした態度で拒否する姿勢が大切である。

また、もし不幸にも、SF商法の被害に遭ってしまったとしても、契約から8日以内であれば、クーリングオフの手続きをすることにより、無条件で契約を解除することができる。

しかし、事例では、購入から既に1ヶ月を経過していたため、クーリングオフは適用外で、解約するためには業者の了承が必要となる。

交渉の結果として、解約することはできたが、高額な違約金を支払うことになってしまったので、クーリングオフの期間にも注意する必要がある。

危険な先物取引

相談概要

2ヶ月前、兄が電話で「値上がり確実だから絶対儲かる、今が絶好のチャンスだ」と勧誘を受け石油の先物取引を契約した。

委託証拠金700万円を支払い取引を開始したが、損失が発生した。

その後、担当者の一方向的な判断で損を取り戻すためと、承諾をしていない売買を繰り返され、さらに損失が拡大していった。

儲からないのに、次々と追加の証拠金を請求されるため、辞めたいと思い、手仕舞いの申し出をしたが拒否された。どうしたら良いか。

処理概要

センターから業者の本社管理部へ経緯を伝え、手仕舞いの申し出をし、書面にて手仕舞いの通知と清算書を送ってもらうことになった。また、勧誘や取引のしかたにも問題があるため、納得がいかない場合は、弁護士に相談するよう助言した。

ポイント

商品先物取引とは、将来の約束の日に品物と代金を交換することを現時点で見越して、価格を決め契約する取引のことで、単に商品取引と言う場合もある。

一般的な日常生活で行われる、物を買ってその代金を支払うといった現物取引とは全く異なる取引方法で、総取引額の5～10パーセントの少額な資金（委託証拠金）を担保として取引が行われるといった特徴がある。

投資額の何倍もの取引を行うため、少しの相場変動で多額の利益となることもある反面、あっという間に証拠金以上の損失が発生する危険性も含んでいる。

市民生活センターに寄せられた相談事例の中には、数千万円の損失が発生した事例もある。

また、契約の時点で、取引の仕組みや委託注文の手順などを十分に理解したうえで契約者自身の判断において売買の指示を行うといった内容の約諾書が交わされ、常に自己責任がつきまとうことになるので、先物取引を行う場合、値動きを読むための幅広い知識や先見性が必要となる。

事例の場合は、先物取引は将来の予測が不確実であるにもかかわらず必ず儲かると勧められて契約をしているので、不当な勧誘行為として消費者契約法による取消しを主張することもできるが、一般消費者がそれを証明するのは難しく、多額の損失を取り戻すことは難しいと考えられる。

このように商品先物取引は極めてリスクの高い投機的取引であるので、仕組みが理解できない場合は、手をださない方が賢明である。

クリーニングの失敗で、大事な着物が台無しに

相談概要

近所の呉服店に着物のクリーニングを料金1万7千円で依頼した。

1ヶ月後にクリーニングされた着物を確認したところ、アイロン跡が残り、身頃と袖に色落ちと多数のシミを発見した。早急に修復依頼したところ、シミは消えたが、色落ちは元に戻っておらず、染め直しも不可能ということであった。

賠償を要求したが、お詫びにと店のオリジナルバックを持参して謝罪に来ただけで責任者の姿もなく納得がいかないが、どうしたら良いか。

処理概要

センターから業者に問い合わせ経緯を確認したところ、両者の言い分に食い違いがあったため、センターで三者面談を行った。

話し合いの結果、クリーニング代金を全額返還することで和解した。

ポイント

今回の事例では、色落ちがクリーニングする以前からあったのかどうかという点について、双方の言い分が平行線をたどったが、結局は原因を特定することができずにクリーニング料金の返還で和解した。

事例とは異なるが、もし、クリーニング店に過失があると確認できれば、業界団体で作成した「クリーニング事故賠償基準」による補償要求ができる。

この基準は、あくまでも業界内の自主的なものであり法律的な拘束力は全くないが一般的に交渉の目安になっている。

賠償の割合は、製品ごとに平均使用年数が定められ、購入時からの経過月数と使用状況により決定される。

ただし、品物を受け取ってから6ヶ月、又はクリーニング店が品物を受付けてから1年を過ぎてしまうと、原因究明が困難になるため、適用されないので注意が必要である。

また、ケースとしては少ないが、製造したメーカーに責任が生じることもある。

製品に付いている表示どおりにクリーニングをしたのに、色落ちや破損が発生した時は、メーカーにクリーニングや製品の代金などを請求できる場合がある。

クリーニングのトラブルを防ぐためには、依頼の時や受取りの時に、消費者とクリーニング店が一緒に、製品について確認をすることが大切である。

特に最近では、新素材で作られたものや海外製の表示が不十分なものが増えたり、一目見ただけでは気が付かなかったシミや虫食い穴などが、クリーニングによって目立ってくるような場合もあるので、大事な衣服は入念にチェックする必要がある。

クーリング・オフの事例

相談概要

格安で排水管を清掃すると訪れた業者と、床下換気扇の契約をしたが、高額なのと床下の状態を確認したら必要ないようなので解約したい。

3日前に訪問販売に来た業者から印鑑を買ったが、高額なので解約したい。

電話で旅行業務取扱主任者の資格取得を勧める電話があり契約したが、高額なので解約したい。

訪問販売で子供用の英会話教材を30万円で契約したが、後で考えてみたら必要ないので解約したい。

電話でクロレラを勧められ、元気になるならと思いを承したが、契約書を見たら大量の契約で、高額なので解約したい。

処理概要

すべての事例とも、センターから相談者にクーリング・オフの手続きの仕方を助言し解決（解約）した。

ポイント

私生活上の一般事項を定めている民法においては、契約は当事者の自由な意思によって結ばれるとされ、一度契約が成立すればその契約を守る義務が生じ、もし守らない場合は損害賠償等の責任が発生すると規定されている。

しかし、訪問販売や電話勧誘販売などでは不意打ち的に勧誘されるため、冷静に考える余裕がない場合が多く契約をした後で考えてみると、セールスマンの巧妙な話術に一時的に乗せられただけであったり、商品や契約についての情報が不足していたための勘違いがあったりと、トラブルが発生することが少なくない。

これは一般的に消費者と業者では、商品やサービスに対しての情報量や契約に関する知識という点で差があるためと考えられる。

クーリング・オフという制度は、このように当事者が対等な立場にないような状況で契約した場合、「頭を冷やして考える期間」を設け、消費者からの一方的な通知により無条件で解約ができる特別な制度である。法律上定められている事項が記載された契約書が交付された日から起算して8日以内であれば行使することができる。ただし、販売方法等により適用範囲や期間が異なるので、注意が必要である。

一般的に解約理由を大別すると「高額すぎる」と「必要ない」の二点に絞られる。

これは契約する段階で少し冷静になって考えれば、十分判断できる事項でもある。

契約する前には、この二点について再考し、要らない場合はキッパリ断ることが、問題を発生させない一番の方法である。

友人が勝手に布団を置いていった

相談概要

数ヶ月前、友人が自宅に高額な羽毛布団を売りに来た。

必要はなく、お金もないので断ったが、「ある時払いの催促なしで良いから」と契約書も作成せずに強引に置いて行った。布団は、現在まで使うこともなく、押し入れに放って置いている。

最近になって突然その友人から「近日中に布団の代金を支払ってくれ」と請求を受けた。代金を支払う金銭的余裕はなく、布団は置き場所を取り邪魔なので、できればすぐにでも引き取って欲しいが、どうしたら良いか。

処理概要

まずはじめに、友人が業者なのか個人なのかを、確認する必要がある。

この友人が、業者として布団販売を行っていたのであれば、まだ契約書が交付されていないため、クーリング・オフが可能であると助言した。

また、個人間の取引であった場合は、センターの介入は難しくお互いの話し合いで解決することになる旨を伝えた。

ポイント

この事例の場合、布団を売りに来た友人が、個人として売りに来たのか、業者として売りに来たのかで対処方法が全く異なる。

もし、業者との取引だということであれば、契約書が交付されるまではクーリング・オフの行使期間が開始しないため解約が可能である。

訪問販売などのトラブルにおいて、一番効果的な消費者の自衛策であるクーリング・オフを定めている特定商取引法は、業者と個人の取引の場合にのみ適用される法律である。

また、個人間の取引なのであれば、民法が適用されることになる。

民法では、契約の当事者同士は対等な立場であり、相談者だけを一方的保護する規定はない。

さらに、事例のように契約書などの証拠がない場合は、当事者間で言った言わないの水掛け論に終始する傾向があり、たとえセンターが仲裁したとしても、円満解決は困難である。

特に高額な取引の場合などは、たとえ親しい友人との契約だとしても、必ずお互いの合意内容を記載した契約書を作成しておくことが、こういったトラブルを回避するための最善の手段である。

学習塾と一緒に契約した教材を解約したい

相談概要

3年程前、学習塾の業者が子供の教育や受験のためにと、自宅に訪問してきた。授業料は1ヶ月2万円だったが、授業で使用する50万円の教材も一緒に購入することが条件だった。

高額過ぎると感じたが、子供の成績が上がるならと、思い切って契約した。

子供は真面目に通ったが成績は上がらず、授業方法も自習が多く、これ以上の成果を期待できないので、そろそろ辞めさせたいと考えている。

その場合、契約時に一括購入した教材の解約は可能か。

処理概要

学習塾の授業料と教材は一体の契約とみなされるため、未使用分についての中途解約は可能であり、返金を求めることが出来ることを助言した。

ポイント

学習塾との契約を解約する場合、授業料及び授業に使用するために購入した、教材費等の返還を巡って問題が発生するケースがある。

授業料は、月単位の契約で月謝制であれば問題ないが、長期契約により、一括納入している場合にトラブルが起こり易い。

特定商取引法では、契約期間が2年を超え金額が5万円を超える学習塾の契約は、特定継続的役務提供として、消費者の一方的な都合でいつでも中途解約をすることが出来るとされている。

ただし、授業を受ける前では1万1千円、授業開始後は2万円または授業料1ヶ月分のいずれか低い方の額が中途解約金として発生する。

また、教材についても、授業のために必要ということで購入したのであれば、たとえ形式上は別契約であっても、関連商品の一体契約として、未使用分については解約できる。

しかし、販売業者によっては、授業と教材は別であると主張して解約に応じなかったり、不当に高い解約料を請求することもあるので注意が必要である。

学習塾は実際に授業を受けないと内容がわからず、合う合わないは個人差もあるので、トラブルに遭わないためには長期間に渡る高額な契約は避けた方が無難である。

また、都合の悪い部分がかかれていないパンフレットやセールスマンの話だけで判断せずに、必ず契約書を基に、授業方法や内容についての説明を受け、教材の価格設定が妥当かどうかを確認することが大事である。

内職商法の業者が倒産、残ったクレジット

相談概要

1年前、パソコンを使用する在宅ワークを勧める電話があった。

パソコンを購入して勉強し、業者のレベルチェック（試験）に合格すると仕事を紹介するというもので、毎月5万円程度の収入になるという説明だった。金額は100万円と高額だったので不安も感じたが契約することにし、支払いはクレジット会社による分割払いにした。

勉強はほぼ順調に進み、半年後には業者のレベルチェックに合格した。

その後、文章作成の仕事を5ヶ月に渡ってこなしてきたが突然この業者が倒産し、仕事ができなくなった。クレジットの残金もまだ多く残っており、支払いの目処が立たないがどうしたら良いか。

処理概要

仕事の紹介が不可能なのであれば、クレジット会社に「支払い停止の抗弁書」を提出し、支払いを一時停止したうえで、クレジット会社と話し合うように助言した。

ポイント

今回の相談事例は、「内職商法」と呼ばれ、仕事を紹介する約束をして勧誘し、教材などを販売する取引方法である。特定商取引法では業務提供誘引販売として、クーリング・オフ期間も20日間と通常の訪問販売よりも長く設定されている。

分割払いの契約期間中に業者が倒産してしまった場合は、クレジット会社に対して支払停止の抗弁を行うことにより、口座からの引き落としを一時ストップできる。

支払い停止の抗弁とは、割賦販売法による割賦（分割払い）で購入した場合に、「商品が届かない」、「欠陥品が届いた」、「購入条件のサービスが受けられなくなった」などの問題が発生したとき、販売店などと解決するための交渉をする間、書面で通知することにより、クレジット会社に対する以後の支払いを停止する制度である。

ただし、必ず支払い停止が認められる訳ではなく、また認められたとしても即座に既払い金の返還や残金の支払免除になるということではないので、その後クレジット会社などの関係者と交渉することになり、場合によっては司法の判断が必要となる。

また、業者が倒産したとしても財産が残っていれば、破産管財人に対し債権者としての申し立てをすることにより、全額は無理だとしても、損害額の何割かの分配金を受け取れる可能性があるため、ねばり強く交渉して行くことが重要である。

「内職商法」の勧誘を受けたらセールスの話を鵜呑みにせず資料を良く読み、不明な点は何度も確認するなどして、業者の信頼性や業務形態、仕事の依頼元などの情報を総合判断し、目先のうまい話に乗せられないよう注意することが重要である。

携帯電話を紛失、誰かに使われ請求がきた

相談概要

一月程前に携帯電話を紛失した。心当たりを捜したが見つからなかったので、2日後に携帯電話会社に紛失届を出し電話番号が同じ携帯電話を購入（機種変更）した。

ところが昨日、携帯電話に全く利用した覚えのない、有料情報サイトの利用料を請求するメールがあった。

金額は利用料2万8千円に延滞料と手数料を含めて総額6万円の請求だった。

利用日時を確認したところ携帯電話を紛失していた時のもので、誰かに不正使用されたようだが支払わなければならないか。

処理概要

有料情報サイトの利用料は、実際に使用した者に支払い義務があるので支払う必要はなく、毅然とした態度で断るよう助言した。

ポイント

有料情報サイトの利用料は、一般的に携帯電話の持ち主ではなく、実際に利用した者に支払い義務があるとされている。たとえ紛失中に第三者により不正に利用されたとしても、手数料・延滞料を含め、持ち主だからという理由で支払う必要はない。

ただしこれはあくまで一般論であり、他人に使われる可能性が高い場所に放って置いた等の大きな過失がある場合には、持ち主が責任を問われることも考えられる。

携帯電話の紛失が判明したときは速やかに「携帯電話会社に利用停止の手続き」と「警察に紛失届の提出」を行う必要がある。これは有料サイトの業者と紛争に発展した場合に、未届けだとサイトを利用していないことを証明することが困難であり、業者につけ入る隙を与えることになりかねないからで、無用な紛争に巻き込まれないためには、届け出が重要なポイントとなる。

また、有料サイトの業者から請求がきた場合、支払い義務はないのだから、これ以上の関わりを持たないため、業者には氏名や住所などの個人情報を知らせないように注意する。

携帯電話の盗難や紛失は予期せず発生するものであるが、電話の中には仕事の関係者や友人などの情報が入っており、その人達にも迷惑が及ぶこともあるので、責任を持って管理し、万が一紛失した場合でも、あらかじめダイヤルロック（暗証番号による不正防止機能）などを利用して個人情報を守る心構えが必要である。

また、不正に使用された携帯電話の通話料に関しては電話会社との契約約款の中に「契約した電話から行った通話料金は契約者が支払う」という規定があるので、有料サイトの利用料とは異なり、支払いを免れることは難しい。