

## 相談事例（平成22年度） 【20歳以下】

「帰りたい」と言っているのに…～その日のうちに二重まぶた手術～  
（12月掲載）

Q 二重まぶた手術の情報をインターネットで調べ、無料カウンセリングを実施している美容クリニックを見つけて行った。狭い個室で美容カウンセラーから施術内容や料金等の説明を受けたが、ネット広告より非常に高額で、学生では払えないと思い、「一度帰宅して考えたい」と告げた。しかし、「ローンは月額5000円から組める」と言って、しつこく勧誘された。「明後日には面接試験があり、まぶたがはれると困る」と断ると、「その目で面接を受けるのか」と不安になることを言われた。「審査を受けるだけ」と言ってローン用紙を差し出され、職業欄にはバイト先の記入を指示された。医師からは簡単なリスクの説明を受けた。まさかそのまま手術をされるとは思わないうちに、手術が始まってしまった。契約取り消しか減額をしてほしい。（20代、女性）

A 相談者がクリニックに対し納得できない契約だったことを文書で通知し、当センターがクリニックと交渉しました。勧誘の問題点として・①施術等のほとんどの説明を医師ではないカウンセラーが行った・②帰りたいと断っているのに強引に手術を勧めた・③契約書面への虚偽記載を誘導している一などを指摘しました。その結果、約32万円の契約金額のうち、相談者は当日支払った1万2000円の返金を求めず、クリニック側は自社割賦の残額の支払いを請求しないことで解決しました。今回は相談者の望む解決となりましたが、通常は手術後に契約解除を求めたり、減額交渉をしたりするのは大変困難です。広告表示と実際に勧められる金額に価格差がある場合や、契約を急がせる場合などは、特に注意しましょう。

商品が毎月届く！？～気づかぬうちに定期購入～（10月掲載）

Q 新聞の折り込み広告を見て、ダイエット茶を電話で注文し、代金引換配達（代引き）で受け取った。注文時に定期購入の説明はなかったが、商品に同封されていた明細書に小さな文字で定期発送システムを導入していると記載があった。定期購入するつもりはないので「2回目以降は断る」と事業者電話で伝えた。昨日、また商品が届いたようで、宅配便の不在配達票が入っていた。受け取りたくない所以对処法を教えてください。（20代女性）

A 事業者に対し、すでに2回目以降は断っていることを伝えて、商品の受け取りは拒否するよう相談者に助言し、決しました。この事例のようにダイエット食品や健康食品、化粧品などを通信販売などで申し込みする際、定期購入であることが広告に小さい字で書かれてあり、消費者にとっては分かりにくく、トラブルになることがあります。申し込むときは、契約内容を十分確認しましょう。代引きの場合は、家族が誤って受け取ることを防ぐように注意しましょう。なお、特定商取引法では、通信販売にクーリング・オフ制度はありませんが、返品可否、条件、送料の負担を広告に表示していない場合は、商品受け取りから8日間は、送料を消費者負担で返品（契約の解除）が可能です。

無料ゲームじゃないの？～高額料金を請求された！（5月掲載）

Q 無料でできるゲームサイトがあると友人から教えられ、携帯電話で利用していたところ、電話会社から20万円を超える請求がきた。テレビでも無料と宣伝しているのに、料金を請求されるとは思わなかった。どうしたらよいか。（10代男子）

A 相談者の電話は母親名義だったので、契約当事者である母親に電話会社から利用明細書を取り寄せてもらいました。利用内容を確認したところ、ゲームを進めるために有料アイテム（道具）を大量に購入していることが分かりました。当センターから電話会社へ連絡し、相談者は契約内容を理解しておらず、無料と思いこんで利用したことなどを伝えました。電話会社は、今回のような利用状況は初めてだったこともあり、フィルタリング（下の囲み記事参照）をかける手続きと暗証番号を変更すること（利用する息子には暗証番号を伝えない）を条件に、今回のみ減額に応じるとの回答がありました。相談者の母親からは、自分名義の電話を使わせていた責任もあるので減額された請求額を了承し、支払いを済ませた旨、連絡がありました。この事例のように、パソコンや携帯電話を利用して遊ぶ「オンラインゲーム」のトラブルが相次いでいます。テレビCMなどで「無料」と宣伝されていても、ゲームの途中からアイテムを揃えなければゲームを面白く展開させることができないなど、すべてが無料のままでは終わらない場合が多く、「無料」をうたう広告をうのみにしない方がよいでしょう。また、アイテムを購入するのもゲームの一部であると誤解し、現実のお金が必要とは思わず、高額な料金を請求された小学生の例などもあります。サイトには「一部有料です」と小さな文字で書かれていても有料だとは認識できない上、定額制だからといって安心していたら通信料とは別に情報料や利用料などがかかり、思わぬ請求をされることもあるのでご注意ください。消費者庁などが無料ゲームサイト利用について注意喚起を行っており、関連業界へも「無料」ばかりを強調する広告の改善を求めています。子供に携帯電話を持たせるときは、通信料や情報料の上限金額設定プランに入るなど使いすぎを防ぎ、フィルタリングサービスを利用するなど、対策を考える必要があると思われます。有料サービスを利用する際、はじめに暗証番号の入力が必要な電話会社もあれば、フィルタリングサービスに登録して初めて、暗証番号が必要になることもあり、携帯電話会社により異なるのでよく確認しましょう。

**【フィルタリングサービス】** 2009年4月に「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」が施行されました。これに伴い、未成年の携帯電話利用者は、原則フィルタリングサービス（無料）に加入することになりました。フィルタリングサービスには二種類あり、一つは健全なサイトのみをリスト化し、それ以外は見られない方式（ホワイトリスト方式）、もう一つは有害なサイトをリスト化し、それらのサイトを見せないようにする方式（ブラックリスト方式）です。ほかに、アクセスする時間帯を制限できるサービスもあります。

### 「今日中に…」と急かされて契約～脱毛エステを解約したい(2月掲載)

Q 昨日、友人に誘われ、脱毛のエステサロンへ行ったところ、1回ごとでは割高になるので、5回分がセットで有効期間が2年間の契約をすすめられた。まだ20歳になったばかりの学生で、仕送りも受けているので、高額な契約はできないと事業者에게告げた。しかし、「今日中できなければ、このプランは提供できない」「学生限定なので、ほかには内緒にするように」などと急かされ、9万円の脱毛エステの契約をしてしまった。すでに約1万円を支払っているが、解約したい。(20歳 女性)

A 契約期間が1か月を超え、契約総額が5万円を超えるエステ契約は、「特定商取引法」の特定継続的役務提供に該当し、契約書面を受領した日から8日以内であれば、クーリング・オフができる、と相談者に伝えました。支払った代金の返金を含めて書面で通知するようアドバイス、念のため当センターからも事業者へ返金するよう伝えました。後日、相談者から契約は解除され、返金された旨の連絡があり、解決しました。契約時に成人に達していれば、お互い契約内容を守る責任があり、一方的に変更したり、やめたりすることはできません。安易に契約はせず、自分にとって本当に今必要なものなのか、納得できる商品やサービス内容なのか、自分で支払える範囲内の金額なのかなどについて十分検討しましょう。納得できない契約をしてしまった場合は、早めにお近くの相談窓口まで。