

# 北海道消費者被害防止 ネットワークニュース No.72

【事務局】北海道立消費生活センター <http://www.do-syouhi-c.jp> 《指定管理者（一社）北海道消費者協会》  
〒060-0003 札幌市中央区北3条西7丁目 北海道庁別館西棟 TEL 011-221-0110 FAX 011-221-4210

## 平成27年度 北海道消費者被害防止 ネットワーク定例会議が開催されます

平成27年度北海道消費者被害防止ネットワーク定例会議が、3月28日（月）に北海道立消費生活センターで開催されます。当日は、本年度の各地域ネットワークの活動事例報告や運営課題の確認、意見交換などが予定されています。なお、会議内容の詳細につきましては、次号で改めてご紹介する予定です。

### 5つの新ネットワークが誕生!

本年度は三笠市、美唄市、湧別町、当別町、幕別町の5つの自治体で、新たにネットワークが設立されました。「特殊詐欺や悪質商法による被害から地域住民を守る」という共通認識のもと、各自治体でさまざまな啓発活動を展開し、消費者被害の未然防止に日々尽力されています。

### 「見守りの輪」を全道に!

平成28年度からは消費者安全法が改正され、これまでは任意の位置付けであったネットワークを「消費者安全確保地域協議会」として法的に位置づけることが可能となります。法制化に伴う新規設立の機運が高まる中、この会議を通じて「見守りの輪」が更に多くの自治体へと広がることを期待しています。

### ◆◆◆ 教育啓発グループからのご案内 ◆◆◆

#### ～ リーフレット「こんなトラブル注意報!!」（高齢者編）を作成しました ～

このたび北海道では、金融広報中央委員会の助成を受け、消費者被害防止に向けたリーフレット「こんなトラブル注意報!!」（高齢者編）を作成しました。北海道立消費生活センターの相談窓口で受けた相談事例のなかで、特に被害の多かった11事例を掲載し、消費者へのアドバイスを事例ごとにわかりやすく説明しています。消費者被害の未然防止に是非ご活用ください。

（北海道立消費生活センターホームページ） <http://www.do-syouhi-c.jp>

（リーフレット） [http://www.do-syouhi-c.jp/keihatsu/leaflet/2016\\_02\\_trable.pdf](http://www.do-syouhi-c.jp/keihatsu/leaflet/2016_02_trable.pdf)



#### 【相談事例一覧】

- 事例 1 「保険金が使える」という住宅修理(リフォームトラブル)
- 事例 2 強引な新聞の訪問販売
- 事例 3 ふとんの訪問販売
- 事例 4 「なんでも買い取る!」訪問買い取り(訪問購入)
- 事例 5 「名義を貸してほしい!」劇場型詐欺
- 事例 6 健康食品の突如の電話勧誘販売
- 事例 7 アダルトサイトのワンクリック請求
- 事例 8 アダルトサイトの二次被害
- 事例 9 「覚えがない」架空請求
- 事例 10 「当選しました!」海外宝くじ
- 事例 11 「今なら安くなる!」インターネットの電気通信サービス契約

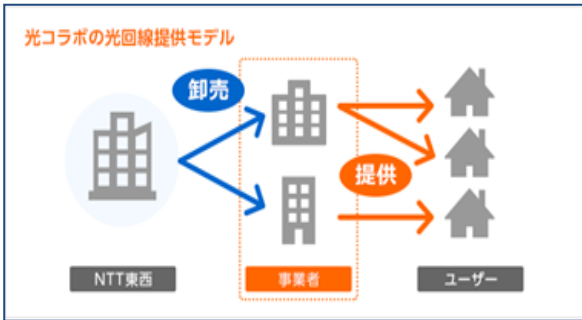


# 光回線サービスの卸売に関する相談が増えています!

「国民生活センターHPより」

NTT東西が光回線サービスの卸売を開始し、消費者にとっては契約先の選択肢が増えましたが、一方で全国の消費生活センターには、事業者による勧誘トラブルが多数報告されています。北海道内でも同様の事態が予測されるため、消費者の皆様への注意喚起として、具体的な相談事例を抜粋してご紹介いたします。

## 光回線サービスの卸売（光コラボレーション事業者・光卸）とは



NTT東西から光回線サービスの卸売を受けた事業者（光コラボレーション事業者）が、卸売を受けた光回線とプロバイダや携帯電話等を組み合わせた独自サービスを消費者に提供しています。これを「光卸」と言い、元々NTT東西と光回線を契約していた人が、簡易な手続きにより光コラボ事業者との契約に乗り換えることを「転用」と呼びます。注）転用完了後、消費者とNTT東西との間に、光回線の契約関係はありません。

## 様々な事例が報告されています。消費者の皆様へのアドバイスとともに一例をご紹介します。

### 【事例1】大手電話会社を名乗った勧誘で、新プランへの変更だと思っていた。

大手電話会社を名乗り電話がきたので、長年契約している会社からの新サービスの案内だと思って話を聞いた。利用料が安くなるならと思い、言われるまま転用承諾番号を伝えた。だが、届いた登録完了通知を見ると別会社との契約であることが分かったので、解約したい。（60歳代男性 四国地方）

### 【事例2】既契約のサービスが解約になるとの説明がない。

契約先のプロバイダの代理店から「今までと同じ内容で料金が500円安くなる。工事は必要ない」と勧誘されたので光回線を契約した。後日、契約していた大手電話会社のセキュリティサービスが使用できなくなった。回線の乗り換え手続きをした際に、利用契約が解除されたようで、月額400円で再契約した。結果的に100円しか安くなっておらず、セキュリティサービス解約の説明も一切なかったため、販売店に「元の契約に戻したい」と伝えたところ、キャンセル料と再工事費用が必要だと言われた。（60歳代男性 九州地方）

### 【事例3】料金や速度が勧誘時の内容と異なるので解約を申し出たら、高額な費用を請求された。

大手電話会社を名乗る業者から「ネットが安く、高速になり、回線料とプロバイダ料金が一本化できる。工事代は実質0円である」と勧誘を受け、契約中の光回線のプラン変更と思い、契約した。光卸であることと、転用の説明は全くなかった。契約後、通信速度が遅くなり、料金も安くないので、大手電話会社に苦情を伝えたところ、別会社との契約になっていると知ら

された。解約を申し出ると「解約料、アナログ回線に戻す費用、工事費等で合計約7万円かかる」と言われた。転用後に元の光回線に戻すと固定電話の番号が変わるとも言われたが、勧誘時には聞いていない。違約金等を払わず元に戻して欲しい。

（50歳代男性 関東地方）



## 消費者の皆様へのアドバイス

1. 「光卸」は光コラボ事業者との新たな契約です  
NTT関係者を装って「転用」「転用承諾番号」の取得を依頼する業者には注意しましょう。電話番号が変わったり、工事が発生することがあります。
2. 契約内容を比較したうえで、検討しましょう  
「安くなる」ことを強調され、付加サービスや利用料金、違約金について十分な説明がないために、複数のオプションを付けられて、月々の料金が「変わらない」か「高くなる」場合や、解約時に高額な違約金を請求されたりするケースもあります。
3. 条件により、解約出来る場合もあります  
「工事完了前」や「転用完了前」、あるいは勧誘が不適切であれば、無償で解約出来る場合もあります。契約に関して少しでも不安を感じた場合には、早めに最寄りの消費生活センター（188）に相談しましょう。

# 悪質な連鎖販売業者にご注意を！

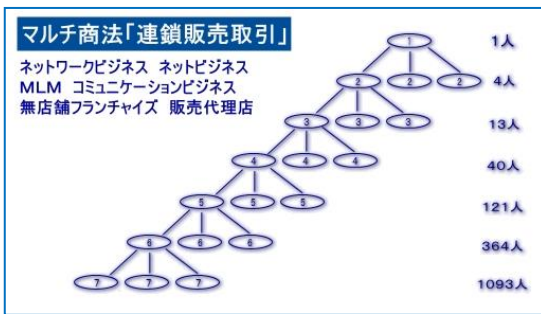
～ 株式会社ナチュラループラスの事例から ～

「消費者庁HPより」

昨今、悪質な連鎖販売業者による消費者被害が増加しています。先日、消費者庁から健康食品「スーパー・ルテイン」、清涼飲料水「IZUMIO（イズミオ）」及び化粧品等の連鎖販売業者である株式会社ナチュラループラス（東京都港区）に対し、特定商取引法違反で新規勧誘などの一部業務を9カ月間停止するよう命じたとの報告がありました。「どんな病気でも良くなる」「がんにも効く」と事実と異なる説明をし、断る消費者に対しても執拗に勧誘を続け、契約を結ばせていたとのこと。勧誘の手口を抜粋してご紹介し、道内の消費者の皆様への注意喚起といたします。



## 連鎖販売取引とは



連鎖販売取引とは、販売組織の加盟者が消費者を組織に加入させ、さらにその消費者が別の消費者を組織に加入させることを次々に行うことにより、組織をピラミッド式に拡大していく商法です。販売組織への加盟者を増加させることにより、利益を上げる仕組みになっているため、行き詰まる危険性ははらんでいます。特定商取引法では、事業者に対し義務や行為規制を定め、消費者にはクーリング・オフや中途解約権を認めています。

## 悪質な勧誘の手口をご紹介します。十分にご注意ください！！

【事例1】 目的を明示せず、実際には認められていない商品の効能・効果を告げて勧誘する。

勧誘者2名が友人の消費者Aを「夢を実現できるかもしれないセミナーに行ってみよう」と勧誘した。Aに対しては、事前に会社や商品に対する説明が一切無く、会場に着いて初めて社名を知った。セミナーでは講師が「イズミオは目に良い、心筋梗塞や動脈硬化が治る」「体のサビを取り、美白効果もある」などと説明を行った。

セミナー終了後には上位会員も加わり、3名で「目が悪いなら、初めはスーパー・ルテインから始めた方がいい。視力が良くなるかも」「がんにも効く」など、根拠のない効能・効果を告げて執拗な勧誘を行った結果、Aはスーパー・ルテインの購入と会員登録の申し込みをした。

【事例2】 「必ず儲かるビジネス」などと、あたかも確実に報酬が得られるかのように不実を告げて勧誘する。

勧誘者がカラオケ仲間の消費者Bを誘い、セミナー会場へ行った。会場の講師は大勢の参加者に対し、「ナチュラループラスのビジネスは口コミで人を集める誰にでも簡単に出来るビジネス」「初めに2人の友達を紹介さえすれば、あとは紹介した人がまた2人とどんどん増やしていくので、自分は何もしなくても必ず儲かるビジネス」などと不実を告げて勧誘し、ビジネスを始めるには、まず会員になる必要があると消費者Bが同意していないにもかかわらず、申込を促した。Bは余りに熱心な勧誘に断りきれず、スーパー・ルテインの購入と会員登録の申し込みをした。



## 本件に関するお問い合わせ先

消費者庁から権限委任を受けて消費者庁とともに特定商取引法を担当している **北海道経済産業局 消費者相談室** TEL：011-709-1785 または **最寄りの消費生活センター（188）** へお問い合わせください。

## 見守り 新鮮情報

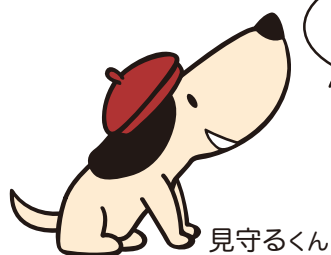
「3千円でエアコンの洗淨をします」と電話があったので依頼した。作業終了後、担当者に「風呂掃除が大変だ」と話したら、「汚れ防止のコーティングをすれば楽

だ」と勧められた。「1カ月6千円の支払い」と言われ、60回払いのクレジット契約をし、作業はその日のうちに終わった。後で契約書をよく見たら支払い総額が約37万円と高額であり、安易だったと後悔している。(60歳代 女性)



# 3千円のエアコン洗淨を頼んだら、高額な別作業も追加することに…

## ひとこと助言



十分  
検討しよう

- 低価格だから頼んだのに、作業後に高額な別契約を追加することになったという相談が寄せられています。追加の契約はその場では決めず、本当に必要かどうか検討しましょう。
- 特に業者が室内に入る場合は、断りにくい状況になりがちです。なるべく家族や周りの人につきそってもらい、一人で対応しないようにしましょう。
- 契約してしまっても、クーリング・オフ等ができる可能性があります。できるだけ早めに、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。