

市政記者クラブ 様

市民経済局市民生活部消費生活センター

担当：蛭川・中西 電話：222-9679

平成28年度4～9月期の消費生活相談の概要をお知らせします

平成28年度4～9月期に名古屋市消費生活センターへ寄せられた消費生活相談の概要をお知らせします。市民への注意喚起のため、広くご周知いただきますようお願いいたします。

平成28年度4～9月期の消費生活相談の主な特徴

1 相談件数は減少傾向

相談件数は、7,050件で、前年同期比8,299件、10.5%減少しました。

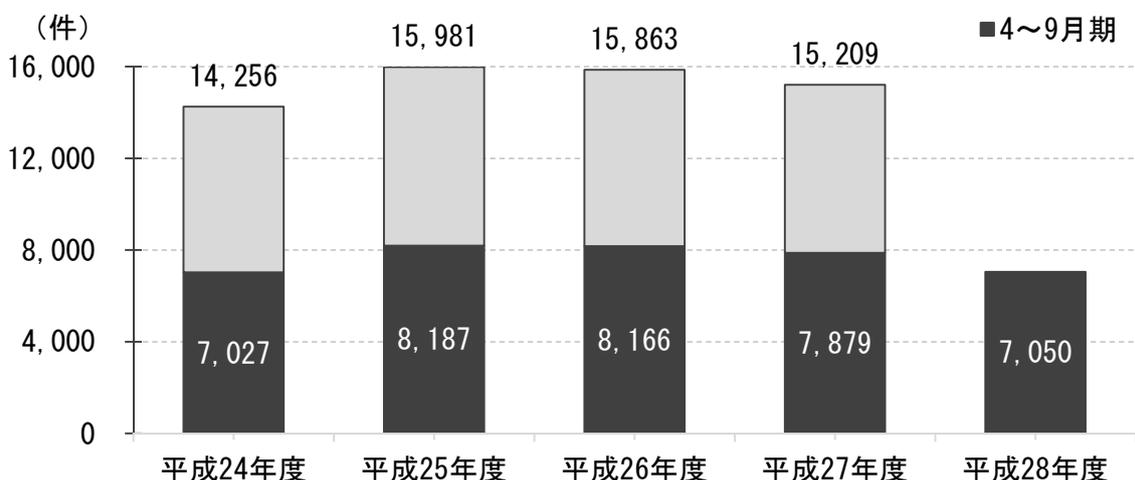
2 アダルトサイトでワンクリック請求被害に遭い、消費者トラブル解決をうたう事業者へ依頼してしまった相談が増加

アダルトサイトで動画再生ボタンをクリックしたところ即座に「登録完了」と料金を請求され、消費者トラブル解決をうたう探偵業者に依頼してしまったという相談が、84件と前年同期と比べ3倍以上増加しました。

3 上下水道局の委託業者を装う不審な勧誘など「建物清掃サービス」に関する相談が急増

上下水道局から委託されたとかたり下水枡や排水管などの点検をするという「建物清掃サービス」に関する相談が急増しました。

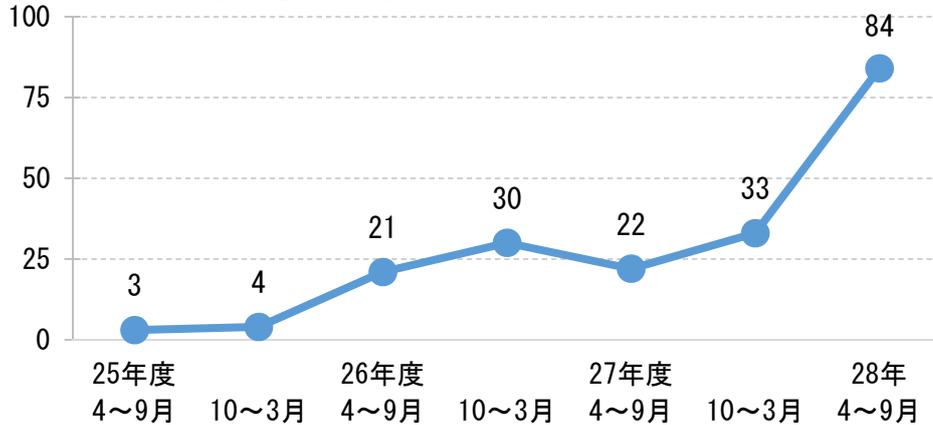
1 消費生活相談の推移



2 アダルトサイトでワンクリック請求被害に遭い、消費者トラブル解決をうたう事業者へ依頼してしまった相談

アダルトサイトに接続し、動画再生ボタンをクリックしたところ、即座に登録完了となってしまい高額請求されたため、インターネットで調べ「アダルトサイトからの請求を解決する」「被害を救済する」などという探偵業者を見つけ依頼してしまったという相談が増加しました。

消費者トラブル解決をうたう探偵業者に関する相談件数の推移（単位：件）



【事例】 アダルトサイトのワンクリック請求被害に遭った後、インターネットで調べた探偵業者に解決を依頼
(20歳代、女性)

スマートフォンで無料のアダルトサイトに入ってしまった、動画再生ボタンを触った途端に登録完了となり199,800円の請求画面が表示された。慌ててスマートフォン画面に表示されていた電話番号に電話をし、間違えて触ってしまったと伝えたが、契約されているので支払ってくださいと言われた。気が動転してしまい、インターネットで調べた消費者トラブルを解決するというサイトに電話相談したところ「交渉すれば請求を止めることができます。費用は86,000円です」と言われた。どうすればよいかと聞くと、コンビニエンスストアのFAXに契約書面を送るので、住所や名前等を記入して返送するよう指示された。後から探偵業者だとわかったのでやめたいがどうしたらよいか。

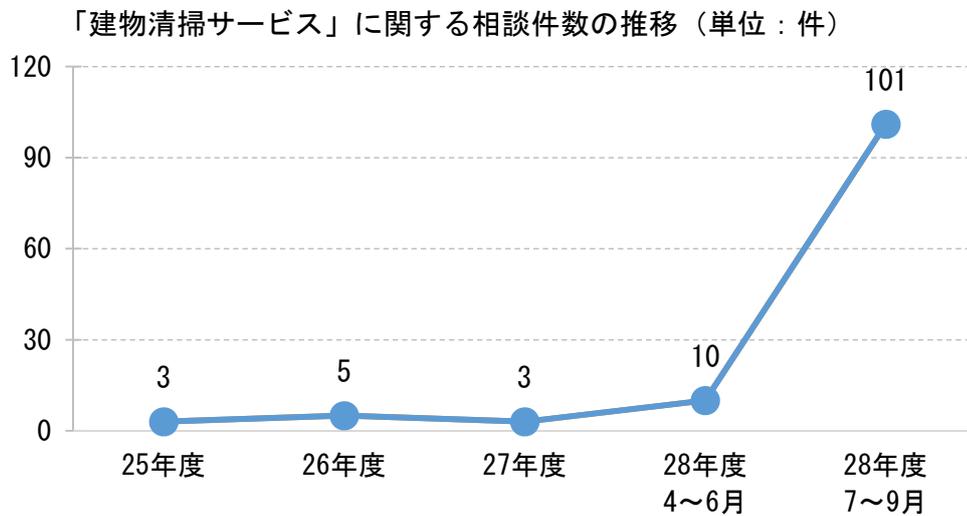
～アドバイス～

アダルトサイトのいわゆるワンクリック請求のように、有料サイトに申し込みをする意思がないのに、勝手に登録したという表示が出た場合には、利用規約への同意や確認の画面がなかったことから契約は成立しておらず、支払う必要はありません。慌てて支払わず、請求は無視するとよいです。

もともと無視すればよいだけのところを、有料で解決するとうたっているウェブサイトなどの広告や説明をうのみにして契約しないようにしましょう。また、探偵業者がトラブル解決のために報酬を得て「解約交渉」「返金請求」などを行うことは弁護士法に違反している可能性があります。まずは消費生活センターへ相談しましょう。県、市町村の消費生活センターは無料で相談いただけます。なお、ウェブサイトで「消費生活センター」と検索し、検索結果の上部に表示されるのは事業者の広告の場合がありますのでご注意ください。

3 上下水道局の委託業者を装う不審な勧誘など「建物清掃サービス」に関する相談

上下水道局から委託を受けているとかたり、下水枘などの点検、清掃を行うので訪問するという電話勧誘があったという相談や、排水管高圧洗浄を格安で行うというチラシが入っていたが不審な内容であるといった「建物清掃サービス」に関する相談が急増しました。



【事例】 上下水道局から委託されたという事業者からの電話

(60歳代、男性)

上下水道局から委託されたと言乗る事業者から電話があり、今から下水道の無料点検に行ってもいいかと尋ねられたので、来てもいいと答えた。何となく不審に思い、どのような事業者かと尋ねたが委託業者というのみで、名前もわからなかった。上下水道局に確認してみたら、委託はしていないと言われた。無料で点検すると言いながら、高額な請求をする手口かと思うが、どうしたらよいか。

～アドバイス～

上下水道局では、事業者へ委託して貯水槽水道の点検や建物の排水設備工事完了後の現地確認などを行う場合は、無料で行っています。また、お客さまからの依頼なしで訪問して有料で排水管等の点検、清掃を行うことはありません。不審に思われた場合は、上下水道局のお客さま受付センター、担当営業所、担当管路センターへ連絡し、消費生活センターへ相談しましょう。

(参考：名古屋市上下水道局のウェブサイト <http://www.water.city.nagoya.jp/>)

【参考】名古屋市消費生活センターの相談窓口のご案内

消費生活相談員が、商品やサービスの契約トラブルなど消費生活に関する相談を受け付け、相談者の皆さんと共に考え、解決に向けてお手伝いしています。「金融商品・高齢者悪質商法110番」の他、「架空請求ホットダイヤル」、「サラ金・多重債務特別相談」の専用電話窓口などを設けています。ウェブサイトの入力フォームから電子メールによる相談も受け付けています。ご相談は名古屋市内在住・在勤・在学の方が対象です。

区分		相談方法	電話番号	受付時間
平日	消費生活相談	電話・来所	052-222-9671	午前9時～ 午後4時15分
	金融商品・高齢者悪質商法110番	電話・来所		
	弁護士による面談(午後1時30分～4時)	来所(要予約)		
	架空請求ホットダイヤル	電話	052-222-9674	
	サラ金・多重債務特別相談	電話・来所	052-223-3160	
	弁護士・司法書士による面談(午後1時30分～4時30分)	来所(要予約)		
土・日	土・日テレフォン相談	電話	052-222-9690	

(注1) 年末年始・祝日は除く

(注2) 電話は「消費者ホットライン 188番」からもつながります

■名古屋市消費生活センターのウェブサイト <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>