

# 消費者トラブル事例

## 【その他】

令和4年3月

<目次>

01：クレジットカードのショッピング枠の現金化

02：商品購入や生活のために繰返した借金による多重債務

03：SNSで知り合った人の指示で開設した暗号資産売買アプリの口座

04：クレジットカードのポイント

05：不審な家庭教師のダイレクトメール

06：個人情報を他人に教えてしまった旅行業者

分類	金融・保険	販売方法	その他
タイトル	クレジットカードのショッピング枠の現金化		
相談内容	<p>消費者金融5社に300万円の借金があり、返済が負担になっていた。そんなとき、携帯電話サイトで、クレジットカードの現金化の広告を見つけた。</p> <p>返済日が目前で現金がほしかったので、サイト上で申し込んだ。すると、15万円のネックレスを購入すれば、10万円がキャッシュバックされるという画面が表示された。</p> <p>画面から購入手続きを行い、代金の支払いはクレジットカード決済にした。翌日、10万円が自分の口座に振り込まれ、数日後に子どものおもちゃのようなネックレスが届いた。一時的に現金が手に入ったが、後日、クレジットカード会社から15万円の請求があった。結果的には、借金が増えてしまったことに気づいた。返済ができない。</p> <p>どこか低利でお金が借りられるところはないか。(40代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>クレジットカードのショッピング枠を換金目的で利用することは、クレジットカード会社の規約で禁止されています。禁止行為を行った場合、クレジットカード会社から強制退会などの制裁を受ける可能性があることを伝えました。</p> <p>また、借金の返済が困難となっていることから、根本的に解決するために、県や市町村の多重債務相談窓口に相談するよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	金融・保険	販売方法	その他
タイトル	<b>商品購入や生活のために繰返した借金による多重債務</b>		
相談内容	<p>数年前、寝具の訪問販売業者に勧められるまま、同居の父母のための羽毛布団を30万円でクレジット契約した。</p> <p>同じ年に事故で車が壊れ、車通勤であったためやむなくオートローン200万円を組み、新車を購入した。</p> <p>最近、勤務先が不況で、夏冬のボーナスはおろか残業も減り、給料も大幅にカットされるようになり、生活費が足りず消費者金融でお金を借りた。</p> <p>その後、借金の返済に追われ、返済するためにまた消費者金融で借りた。生活費を、友人から借りるようにもなった。</p> <p>生活費も切り詰めているが、もう限界だ。自己破産したい。(40代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>借金の全容を確認するため、指定信用情報機関に情報開示を求めるよう案内し、月々の返済額や残債等がどれくらいになっているか整理してみるよう助言しました。</p> <p>その結果、借金の総額は約450万円に上ることが分かりました。多重債務の場合は、任意整理、特定調停、個人再生があり、それでも返済できない場合は自己破産になり、借金の内容によっては免責が難しいこと、免責できたとしても車は手放すことになる場合もあるなどの説明を行い、弁護士に相談するよう促しました。また、個人再生の場合も車を手放すことになる場合があることも説明しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	暗号資産	販売方法	その他
タイトル	<b>SNSで知り合った人の指示で開設した暗号資産売買アプリの口座</b>		
相談内容	<p>半年前、会員制SNSで東南アジアの女性とメッセージのやり取りをした。仲良くなったところに「投資をしている。あなたもやらないか。投資会社に勤めている人を紹介する。その人の指示通りやれば儲かる。」とメッセージが届き、やると返信した。その後、紹介された人が指示した暗号資産売買アプリXをダウンロードし、指示された銀行口座に30万円振込んだ。口座名義人は外国人の個人名だった。すると、アプリXには30万円分が反映された。「資金を増やせばその分儲かる。」といわれ、振込みを繰り返した。口座名義人はほとんどが外国人の個人名だった。今までに800万円振込んだ。</p> <p>先月、「200万円のマイナスが発生している。200万円を払わないと信用問題になる。」とメッセージが届いた。ネットで検索したら『詐欺』などという書き込みが多数あった。暗号資産の取引をやめたい。今までに払った分を返金してほしい（40代 男性 給与生活者）</p>		
処理結果概要	<p>アプリXを検索したら、「暗号資産電子取引プラットフォーム」と書いてありました。アプリXに投資状況が反映されたとのことでしたが、投資した先は別の会社だと考えられ、投資先会社は不明でした。支払済みの800万円については相手がわからないので、返金は難しいと考えられますが、弁護士に相談してはどうかと伝えました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	クレジットカード	販売方法	その他
タイトル	クレジットカードのポイント		
相談内容	<p>クレジットカード会社のホームページに、「誕生日月はポイントが倍になる」と書いてあった。今月、誕生日月だったので、このクレジットカードを使って、約65万円の買い物をした。</p> <p>しかし、クレジットカードのポイントは倍になっておらず、おかしいと思った。カード会社のコールセンターに「誕生日月はポイントが倍になるとホームページに書いてあったのに、ポイントが倍になっていない。」と苦情を告げた。カード会社は「ポイントを倍にするには条件があり、年会費をお支払い頂いている、特定のクレジットカードが対象だ。あなたはそのクレジットカード会員ではない。ホームページにも書いてある。ポイントは倍にならない。」と言った。</p> <p>わざわざこのクレジットカードを使って買い物をしたのに、納得ができない。倍のポイントを付与してほしい。(20代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>当所でカード会社のホームページを確認したところ、ポイントが倍になるには条件がありました。申出人はその条件を満たしていないことが分かりました。</p> <p>企業にとって、クレジットカードで買い物をした際に付与されるポイントは、「おまけ」に過ぎません。このようなポイントを規制する法律はなく、ポイントサービスを実施する企業側の規約や基準に従うこととなります。従って、倍のポイントを付与してもらうことは、極めて難しいと説明しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	個人情報	販売方法	その他
タイトル	<b>不審な家庭教師のダイレクトメール</b>		
相談内容	<p>我が家には、中学生の娘がいる。家庭教師を派遣する業者から、中学生対象の家庭教師のダイレクトメールが届いた。全国展開している大手の業者だ。</p> <p>今まで関わったことがないのに、どうしてこの業者からダイレクトメールがくるのか、なぜ、我が家に中学生がいるのを知っているのかと不安に思った。</p> <p>業者に電話したら、「ダイレクトメールの発送は停止するが、入手先は教えられない。」と言われた。個人情報の入手先を知りたい。(40代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>大手業者であるということから、個人情報の保護に関する法律(以下「個人情報保護法」という。)に規定する個人情報取扱事業者該当することが考えられます。</p> <p>同法では、個人情報取扱事業者に対し、個人情報を適正に利用・管理する義務とともに、本人から求められたときは保有する個人データを開示する義務を課しています。</p> <p>個人情報の取得元については、その情報が事業者の保有個人データに含まれていれば、開示請求の対象になることを説明しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分 類	個人情報	販売方法	その他
タイトル	<b>個人情報を他人に教えてしまった旅行者</b>		
相談内容	<p>4泊5日の国内旅行に行った。帰った翌日、自宅に電話が入った。同じツアー参加者の男性から、「お会いしませんか。」というお誘いだった。電話番号をなぜ知ったか尋ねたところ、「旅行会社から聞いた。」と言った。すぐに旅行会社に苦情を伝えたところ、「すみません。」と謝り、電話をかけてきた男性の名を聞かれた。</p> <p>今後つきまとわれたりしたら嫌だ。どのようにして連絡先を聞いたかわからないが、個人情報を教えるなんてありえない。損害賠償を求めたい。(20代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>この旅行者が、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）に定める個人情報取扱事業者該当する場合、同法の適用を受けます。</p> <p>個人情報保護法では、本人の同意を得ることなく、本人以外の者に個人データを提供してはならないとされています。事業者に言い分を伝え、事業者の苦情対応に納得できなければ、監督官庁に申し出る方法があることを説明しました。また、精神的苦痛に対する慰謝料等については、弁護士に相談されるよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)