

探偵業者に関する消費生活相談

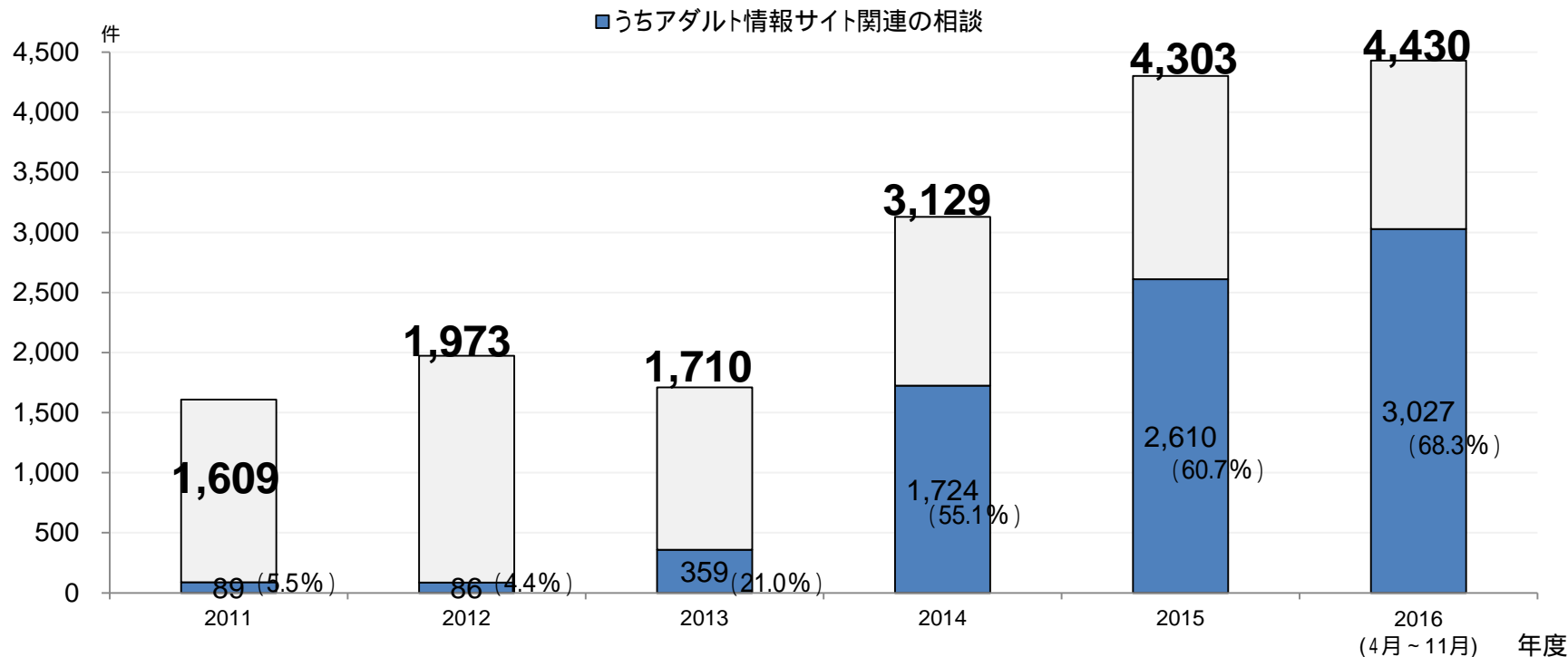
2016年12月27日

独立行政法人国民生活センター
相談情報部

年度別相談件数

「興信所」に関する相談件数は年々増加傾向
近年では、アダルトサイトとのトラブル解決をうたう探偵業者に関する相談が目立つ

年度別にみた興信所に関する相談



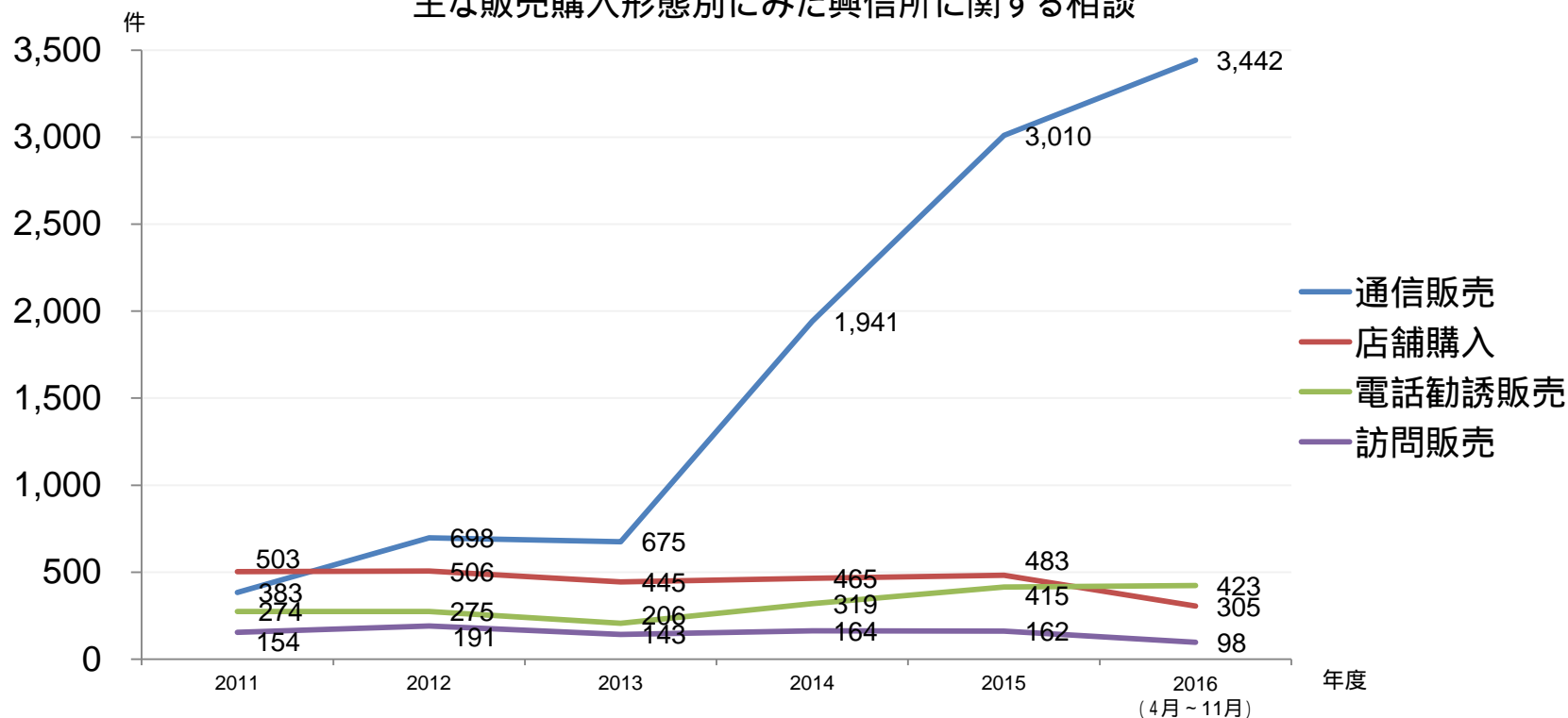
本資料は2016年11月30日までのPIO-NET登録分(消費生活センター等からの経由相談は含まない)。2015年度の同期件数(2015年11月30日までの登録分)は2,334件。
「興信所」に関する相談には探偵業者の他、探偵業者を名乗る者等に関する相談も含む
報道発表資料「「アダルトサイトとのトラブル解決」をうたう探偵業者にご注意！」(2016年12月15日)におけるPIO-NETデータには、「興信所」のほか、「解約代行サービス」
「役務その他サービス」におけるアダルト情報サイト関連の相談を含む

販売購入形態

通信販売におけるトラブルが急増

→例:消費者トラブルに遭った消費者が検索サイトで相談先や解決方法を検索し、「無料相談」「トラブル解決」をうたう窓口に相談したところ、実際には探偵業者に調査業務を依頼していた

主な販売購入形態別に見た興信所に関する相談



主な相談の類型

消費者トラブル(例:アダルトサイト、出会い系サイト、金融商品等に関するトラブル)の解決をうたう探偵業者に依頼しトラブルとなるケース

探偵業者に調査(素行調査、家出人調査等)を依頼しトラブルとなるケース

相談事例

【事例1】

(アダルトサイトとのトラブル解決をうたう探偵業者に依頼しトラブルとなった事例)

アダルトサイトに意図せず登録となり高額な請求をされトラブルになったので、インターネットで検索した「**無料相談可能**」という窓口に電話で相談したところ、「**支払を止められる**」「**絶対に解決できる**」と言われた。また「**このままだと会社に嫌がらせがある**」「**裁判にもなる**」とも言われ不安になり、依頼することにした。

コンビニのFAXで契約書のやり取りをした。その際、携帯電話で簡単な説明を受けた。無料と思っていたが、料金は64,000円とのことだった。「お金がない」と伝えたところ、先に半額だけでも支払うように言われ、ATMから送金した。

4日後に**ビルの写真2枚**と、**アダルトサイト業者自体の確認は取れなかったとの報告書**が届いた。あらためて契約書を読むと、依頼した内容が「**企業調査**」だと知った。解決できると言われて契約したのに、説明と違うので返金してほしい。

(受付年月:2016年4月、契約当事者:20歳代女性)

相談事例

【事例2】

(アダルトサイトとのトラブル解決をうたう探偵業者に依頼しトラブルとなった事例)

以前、アダルトサイトのトラブルに遭い、消費生活センターに相談し解決したことがある。先日、覚えのない電話番号から電話がかかってきたので出たところ、以前のアダルトサイト業者だった。「契約について話をしたい」と言われたので「契約していない」と言うと、「内容証明で裁判所から督促状が届くだろう」と言われた。

その後も度々電話がかかってくるので、インターネットで「消費者センター」を調べ、電話した。今までの経験を話したところ「アダルトサイトからの請求には応じないように」「**解決するには5万円から7万円かかる**」と言われた。お金がかかるのはおかしいと思い「**消費生活センターですか**」と尋ねると、「**公安委員会に届出をしているのでご安心ください**」とのことだった。

あやしいと思い電話を切ったが、先ほどの相談先に名前と電話番号を知られてしまっている。

(受付年月:2016年10月、契約当事者:60歳代男性)

相談事例

【事例3】

(アダルトサイトとのトラブル解決をうたう探偵業者に依頼しトラブルとなった事例)

アダルトサイトで突然登録となり、99,000円を請求された。アダルトサイト業者に電話をかけたが、キャンセルできないと言われた。

ネットで相談窓口を調べ、見つけた民間の相談窓口で電話で相談し、勧められて調査の契約をした。「アダルトサイト業者に対しては何もするな」と言われたことは覚えているが、**何のために調査をするのか等は覚えていない。**

契約書がFAXで送られてきて、言われたまま記載してFAXで返信した。しかし、調査を依頼する必要があったのか疑問に思い、その**1時間ほど後にキャンセルを申し出たところ、契約書どおりに解約手数料として依頼料(約92,000円)の50%(約46,000円)を支払うよう言われた。**

(受付年月:2016年8月、契約当事者:20歳代女性)

相談事例

【事例4】

(投資関連のトラブル解決をうたう探偵業者に依頼しトラブルとなった事例)

自宅の固定電話に知らない番号から着信履歴が入っていたので、かけなおした。すると「投資詐欺会社を調べている調査会社だ。調査のリストにあなたの名前があったのでヒアリングしている。あなたの過去の投資被害を7～8割は取り戻せる。まだ間に合うので調査しないか」と言われた。

以前、投資詐欺被害に遭った経験がある。現在、生活にも困っているため、取り戻せたら良いと思い、過去に騙された会社の調査を依頼して約90万円を支払ってしまった。

今になり、本当に被害額を取り戻せるのか不安になった。取り戻せないなら解約したい。

(受付年月:2016年10月、契約当事者:50歳代女性)

相談事例

【事例5】

(探偵業者に調査を依頼しトラブルとなった事例)

母が父の不倫を疑い、インターネットで探した探偵業者に連絡したところ、自宅に担当者が来訪し、その場で契約した。契約書には金額の記載はなく、調査員の人数と調査に費やした時間で決まるという話だった。

調査が行われたのは3日間だが、120万円の請求を受けている。そのうち70万円は前払いで振り込んでいるが、残金の請求書が届いた。当初の約束では調査をしたら翌日には報告書を出すということだったが、何度も催促してようやく出してきた。また、報告書の内容がずさんだ。

(受付年月:2015年12月、相談者:30歳代女性、契約当事者:60歳代女性)

相談事例からみる主な問題点

消費者トラブルの解決をうたう探偵業者に依頼しトラブルとなるケース

インターネット上の広告やホームページの表示に関する問題点

- **トラブル解決をうたい、「調査」であることを表示していない**
「トラブル解決」等といった表示をしている
消費者は探偵業者へ依頼できる業務が「調査」であることを認識できない
- **自治体の消費生活センターに類似した名称を名乗り、連絡させている**
例:「消費者 ×センター」「消費者 ×相談窓口」
消費者は自治体の消費生活センター等と勘違いし、探偵業者のホームページへのアクセスや電話をしている
- **料金に関して、「無料相談」等と表示している**
依頼についての具体的な料金に関する表示がない
消費者は「すべて無料」と思って探偵業者に連絡している

相談事例からみる主な問題点

消費者トラブルの解決をうたう探偵業者に依頼しトラブルとなるケース

説明時に関する問題点

- **契約すれば請求が止まる・返金されると消費者に誤解させている**
「トラブルを解決する」「請求が来ないようにする」「十分に返金が可能」等といった説明をしている
- 探偵業者へ依頼できる業務が**「調査」であることを認識させていない**
- **「訴えられる」「個人情報that漏れる」**等、消費者を不安にさせ契約させている
「無視をしたらダメ」「このままでは訴えられる」「いったん連絡をしているので、個人情報が漏れている」「家族や勤務先に連絡や請求がある」等と消費者に伝えている
- **「警察と連携している」「個人情報を削除できる」**等、事実と異なる説明で信用させている

相談事例からみる主な問題点

消費者トラブルの解決をうたう探偵業者に依頼しトラブルとなるケース

調査結果・解約時に関する問題点

- 調査の結果が消費者トラブルの解決に**必ずしも役立つものではない**

調査結果の例

- ・「業者の所在地を訪問したが、事務所の確認はできなかった」「張り込み調査を実施したが、業者の人間の特定はできなかった」「聞き込み調査を実施したが、業者の存在を知る人はいなかった」等と記載された書面
 - ・所在地の住所表記や建物の外観等の写真
 - ・業者のサイトのIPアドレスやサーバーの位置情報等が記載された書面
- キャンセルをすると、**高額な解約料**を請求する
例：契約書に「着手前は依頼料の20%」「着手後は、既実施分は依頼料の100%、未実施分は50%」と記載
消費者が依頼から数時間後や数日後(翌日など)にキャンセルを伝えると、探偵業者からは「すでに調査を開始している」「もう調査は終了した」等と主張される

相談事例からみる主な問題点

探偵業者に調査を依頼しトラブルとなるケース

業務に関する問題点

- 重要事項について**書面交付や説明を行わない**
例:「調査の依頼は口頭でのやりとりのみで、何も書面はもらっていない」
「契約書面等は一切なく、口約束だけだった」
「ほとんど説明もなく契約書を書かされ、控えも名刺ももらえなかった」
- 調査状況等について、**十分な報告を行わない**
調査報告がないケースや調査報告自体はあるが調査依頼内容に関連していないケース等がみられる

料金に関する問題点

- キャンセルをすると、**高額な解約料**を請求する
例:キャンセルを申し出ると、「既に契約は済んでいる。キャンセル料として依頼料の40%を支払うように」と言われた

料金に関して、以下のようなケースもある

「契約書に金額の記載はなく、調査員の人数と調査に費やした時間で決まると説明された」
「解約を申し出たところ『既に調査を始めている』と主張されて返金に応じてもらえず、追加の違約金が発生するようなことを言われた」


(参考)国民生活センターが行った注意喚起等

- 「アダルトサイトとのトラブル解決」をうたう探偵業者にご注意！（2016年12月15日）

情報提供先：

消費者庁消費者政策課、内閣府消費者委員会事務局、警察庁生活安全局生活安全企画課、一般社団法人日本調査業協会
全国調査業協同組合、特定非営利活動法人全国調査業協会連合会、日本弁護士連合会

- 「アダルトサイトの請求トラブルを解決する」とうたう探偵業者（2016年3月4日）
- 損害を取り戻せると言って契約を結ばせる探偵業者（2014年8月27日）
- 「被害金を取り戻せる」とうたう探偵業者にご注意！（2013年6月24日）
- 「消費者トラブル解決」をうたう探偵業者にご注意を！！（2011年6月9日）


国民生活センター

平成28年12月15日
 国立消費者生活センター

「アダルトサイトとのトラブル解決」をうたう探偵業者にご注意！

全国の消費者生活センター等には「アダルトサイト」も急増している。偽称「盗撮被害」等の被害が集中され、実態や被害を隠された・気づいてしまったら「アダルトサイト」に関する相談が急増するおそれがあります。こうしたトラブルを軽減しようとする探偵業者がインターネットで被害者や解決方法を検索し、「無料相談」「返金保証」をうたう窓口が増えたところ、実態には探偵業者が「アダルトサイト」業者の調査と数カ月で依頼しており、アダルトサイト業者からの返金もなかった、といった問題が急増しています。

FPCの調べによると、こうした相談は、2014年度は急増して約7,200件の相談件数（14,343件）が2015年度（200件）の約1/35に減少しており、2016年度は2015年度を上回るペースで相談が寄せられています（図1）。

そこで、最近の相談事例やアドバイスをまとめ、探偵業者への注意喚起を行います。

図1 探偵業者のうたうアダルト情報サイト関連の相談

年度	相談件数
2014年度	7,200
2015年度	200
2016年度	4,100

1. 国民生活センター「アダルトサイトの被害防止と被害回復」の一環として調査を行いました。お問い合わせ先：2016年11月30日現在
http://www.kokusai.go.jp/press/20161130_1.html

2. FPCの「アダルトサイト」に関する調査は、全国の消費者生活センター等を通じて、全国の消費者生活センター等を中心としたネットワークを通じて行われ、調査結果に関する情報は、消費者生活センター等からFPCに提供されています。2016年度は、2015年度までの調査結果、消費者生活センター等からFPCに提供された件数です。2016年度は、2015年度までの調査結果（14,343件）と2016年度の調査結果（200件）を比較しています。

3. 探偵業者も消費者生活センターとは連絡できない中継制のサービスに関する相談も増加しています。

見守り
新鮮情報
第167号

過去に**未公開株**を**3千万円**ほど購入したが、いまだ**上場**していない。最近、**ボランティア団体**から電話があり、「未公開株の代金の**返金請求**をしてくれる」と、**探偵事務所**を紹介された。そこに電話をしたところ、「あなたに株を販売した会社は海外に資産があり、**裁判**を起こせば**被害金**が**取り戻せる**」とされ、**手続き費用**として**約10万円**振り込んだ。

数日後「**裁判**が始まった。1週間後の判決で返金できるか決まるが、**弁護士費用**に**約40万円**必要」と連絡があった。裁判なのに進行が早過ぎるのではないかと、不審である。（80歳代 男性）

「被害金を取り戻せる」とうたう探偵業者にご注意！

ひとこと呟言

- 過去に未公開株や特定請求などの被害に遭った人に、「被害を回復する」などと勧誘し、手数料等を請求する探偵業者に関する相談が寄せられています。
- 最近ではボランティアやNPO法人を名乗る団体からの電話、インターネットで見つけた「被害回復の無料相談」などから、探偵業者を紹介されてトラブルに巻き込まれる方も増えています。
- 被害者には、「返金請求」や「解約交渉」等を代行する情報は提供されていません。
- 被害者に被害回復できると思わせるような説明や広告を行うおそれがあります。

●届いた場合は、お住まいの自治体の**消費者生活センター**等にご相談ください。

発行：国立消費者生活センター 〒100-0001 東京都千代田区千代田 2012年6月24日