

## 【相談事例】

スマートフォンで、「無料タロットカード占い」という広告を見つけ試してみた。経済的にも精神的にも不安を抱えていたので、「あなたは運のよいカードを引いた」というメッセージを見て期待し、生年月日などの個人情報を入力して占いサイトに登録した。すると、複数の占い師から毎日のように「あなたは幸せになる資格がある」「あなたには守護神がついている」などというメッセージが届いた。

占い師に質問するにはポイントを購入して利用しなければならなかったが、チャンスを逃したくないと思い、占い師とやり取りを続けた。クレジットカードでポイントを購入し、利用限度額に達してカードが使えなくなった後は、現金を指定の銀行口座に振り込んだ。1カ月で100万円支払ってしまい、もう続けられないと退会を申し出ると、過去の占い内容が消去された。不幸に陥れられた気がする。返金してほしい。

## 【処理結果】

当センターは相談者に、占いサイト運営業者に対し経緯書と契約取消し通知を、クレジットカード会社には支払い停止の抗弁書を送付するようアドバイスした。占い内容は、メッセージに記載されたURLのリンク先で閲覧できるシステムになっており、退会後リンク先の表示を事業者が消去したと考えられた。

証拠不十分であったが、当センターは、占いサイト運営業者に、相談者が不安を抱いていることに乗じて占いという手法により高額な支払いをさせる靈感商法であると指摘し、消費者契約法による取消しを主張した。占いサイト運営業者は、占い結果のメッセージは無料で提供しており相談者はいつでもやめることができたと説明し、また、不安をあおるような占いはしていないと主張した。当センターはクレジットカード会社とも連絡を取りながら交渉を継続した結果、クレジットカード決済額をサイト運営業者が返金することになった。

# 占いサイトで 高額な料金を支払ってしまった

(公財) 関西消費者協会 相談グループ主任  
白崎 夕起子 (しらすき・ゆきこ)

## 解説

本事例のトラブルは、消費者の不安につけ込み、占い師とのやり取りを継続させることにより高額な料金を支払わせる靈感商法といえます。

令和5年1月5日施行の改正消費者契約法では、事業者が靈感等の知見を用いて消費者の不安をあおる場合だけでなく、不安を抱えていることに乗じた場合も、契約を取り消すことができるようになりました。

当該相談の受付は改正法施行前でしたが、交渉中に施行されました。しかし、重要な証拠となる占い師とのやり取りの内容が確認できず、交渉は難航しました。本件の場合、相談者には、スクリーンショットを撮るなどして証拠として保存することが望ましいですが、占いに惑わされるほど精神的不安定な状態で冷静な行動をとるのは難しいことです。過度に有料ポイントを費消させる占いサイトは、詐欺的なサクラサイトの一形態として対処し、被害防止のための注意喚起等が必要と考えられます。