

平成 28 年 3 月 17 日
独立行政法人国民生活センター

絶対に入ってはいけない！「ぼったくりバー」

— 楽しい気分が一転、高額請求 —

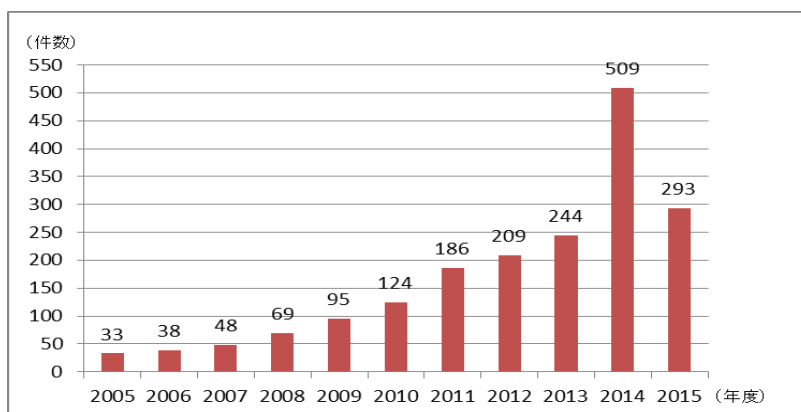
客引きに勧誘されて入った飲食店で、事前には想像もしていなかった高額な料金を請求される、いわゆる「ぼったくりバー」に関する相談¹が全国の消費生活センターや「消費者トラブルメール箱」²に寄せられています。

相談内容を見ると、さまざまな手口が見られます。「客引きに安いと言われて入店したら、高額な請求をされ現金（もしくはクレジットカード）で支払った」といったその場で請求される事例だけでなく近くのATMに連れていかれて預金を下ろしたりキャッシングしたりして支払いを求められる事例もあります。いずれの事例でも、支払いを強く求められ、消費者が仕方なく支払ってしまうことがほとんどです。また、「飲食店で眠ってしまい、後日クレジットカード支払いの請求が来た」と高額請求に後になって気付く事例もあります。

いわゆる「ぼったくりバー」にいったん入ってしまうと、料金をめぐってトラブルとなり、それを避けるのは非常に難しいのが現状です。そこで、相談事例をもとにその特徴や問題点を整理し、消費者被害の未然防止のために注意を呼びかけます。

1. PIO-NET³にみる相談件数等

(1) 相談件数



【図1 年度別相談件数】

(件数は、2016年2月15日までの登録分)

¹ いわゆる「ぼったくりバー」に関する相談…ここでは、「今までその店舗を利用したことのない消費者に対し、接客サービスや価格をアピールして、消費者の興味を引いて入店させ、消費者の認識とは異なる高額な料金を請求し、恐怖心につけ込む等して支払わせる、飲食等のサービスを提供する店舗に関する相談、もしくはそう思われるもの」とした。

² 消費者被害の実態を速やかに把握し、同様な消費者被害の発生の防止に役立てるため、国民生活センターが2002年4月からホームページ上に設置している情報収集システム。

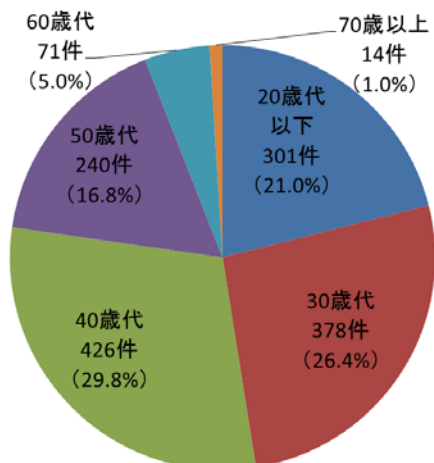
³ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと（2016年2月15日までの登録分）。2015年度以降は、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

PIONEERに寄せられる相談は、2005年度から2009年度までは100件に満たない件数でしたが、年々増加し2014年度には509件にのぼっています。

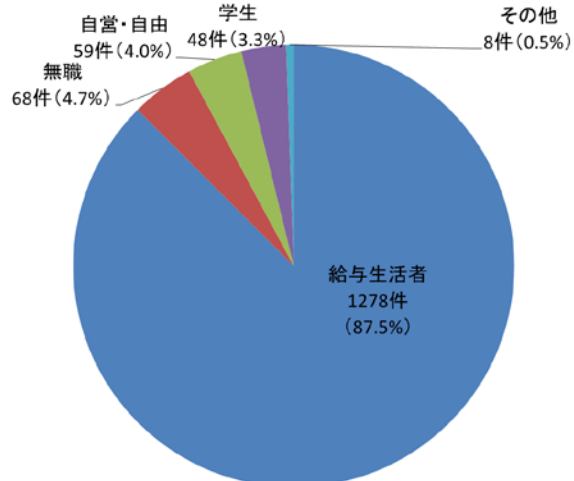
(2) 契約当事者の属性 (2010年度から2015年度の受付分、不明・無回答を除く)

契約当事者の年代は30代と40代が半数を占めており、平均年齢は約40歳です。契約当事者の居住地は東京都、神奈川県、大阪府、埼玉県、千葉県、愛知県の6都府県が8割を占めています。性別を見ると、ほぼ全員が男性です。また、契約当事者の職業は給与生活者が約9割を占めます。

【年代別件数】 (n=1,430)



【職業別件数】 (n=1,461)

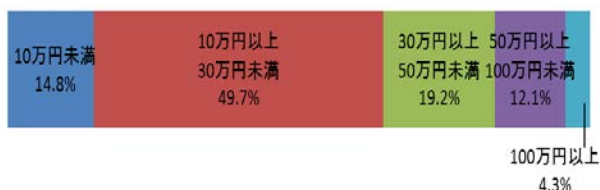


(3) 契約購入金額 (2010年度から2015年度の受付分)

契約当事者が請求される平均金額は、約30万円前後で推移しています。

代金の支払い方法を見ると、現金のみの支払いとみられるものが約2割、クレジットカードを使用しているとみられるもの（クレジットカードと現金双方で支払った事例を含む）が約8割です。

【契約購入金額】 (n=1,565)



2. 主な相談事例等

【事例1】客引きの案内と違う高額な料金を支払わされた

客引きから「1時間3,000円」と勧誘され、友人と2人でキャバクラに行った。1時間も経たないうちに会計をしたが、テーブルチャージ料などがいくつも並んだメニュー表を会計の時になって初めて提示され、26万円を請求された。手持ちがなく、威圧的な容姿の男性店員にコンビニまで連れていかれ、やむを得ずATMでお金を下ろしてコンビニの前で支払った。領収書はもらえなかった。納得できない。

(消費者トラブルメール箱 受信年月：2015年5月 30歳代 男性 給与生活者 東京都)

【事例2】複数の方法で高額な支払いをさせられた

昨年1人で歩いていて、女性がいるバーを見つけ入った。時間制の前払い方式のため最初に1万円を支払った。その後クレジットカードで決済したが、店内はとても暗く、金額が見えない状況でクレジット利用のサインを2回(9万円と7万円)してしまった。クレジットカードで決済できなくなり、キャッシングするよう言われ、近所のコンビニで5万円をキャッシングして、支払って帰った。その後決済情報メールが速報

として届き、利用した覚えのない50万円以上の利用があることが分かった。クレジットカード会社に連絡し、利用した覚えがないことを伝えたが、明細が上がってきていないので現時点では何もわからないと言われた。今後どうすればいいか。(相談受付年月：2016年1月 40歳代 男性 給与生活者 東京都)

【事例3】出張先で入った店でクレジットカードを出したら何度も決済されていた

出張先で仕事を終えた後、店に入った。飲みすぎと眠気もあって居眠りしてしまい、目が覚めると、店の女性たちが注文したと思われる食べ物がテーブルに置かれていた。会計の際、寝ぼけた状態でクレジットカードを渡し、サインをした。帰宅後、クレジットカードの売上票の控えを確認したところ、夜中に5万円、明け方に9万円が決済されていた上、早朝には前の2件とは別の店名で9万円が決済されており、驚いた。ぼったくりではないか。

(消費者トラブルメール箱 受信年月：2016年1月 50歳代 男性 給与生活者 長野県)

【事例4】眠ってしまい、気付かない間にクレジットカードを利用された

夜遅くに宿泊先ホテル近くの路上で呼び込まれ、バーに入った。2,000円の飲み放題料金を現金で払い、お酒を1口飲んだところで意識が途絶えた。しばらくして店員に「もう閉店時間だから、帰ってほしい」と言われて店を追い出され、ホテルに戻った。意識がもうろうとして気分が悪く、おう吐もした。その週末、買い物の際にクレジットカードを使おうとしたら限度額超過で使えないと言われた。確認したら、このバーに行った日の夜中に2軒の店の利用料総額約20万円がこのカードで決済されていた。2軒目の店には行っていない。カードはずっと財布の中にある。クレジットカード会社に一連の状況を説明したが、カード自体はなくなっていないため、保険の対象外だと言う。財布の中には運転免許証や銀行のキャッシュカード等も入っており、悪用が心配だ。

(相談受付年月：2015年10月 30歳代 男性 給与生活者 大阪府)

【事例5】思っていた金額の数倍がクレジットカードで決済されていた

同僚の男性と2人で居酒屋で飲んだ後、2人で繁華街を歩いていたらスナックの客引きに声をかけられて店に行った。料金表は見ないでウイスキーの水割りと簡単なつまみを頼んだことは覚えているが、酔って途中で寝てしまった。飲食代9,000円を請求されたが、手持ちの現金は5,000円しかなかったので残金はクレジットカードで払うことにして、端末機に自分で暗証番号を打ち込んだ。控えはもらっていない。後日クレジットカード会社から来た利用明細を確認すると、スナックの利用料が6万円となっていた。納得がいかないので払いたくない。

(相談受付年月：2014年9月 30歳代 男性 給与生活者 埼玉県)

【事例6】身分証のコピーを取られ、後日請求された

一昨日友人と旅行先の繁華街で、客引きに「自分の飲み物と女の子の飲み物1杯ずつで1セット4,000円」と声をかけられた。席に着きドリンク代を「2,000円」と確認した。女の子たちは何回かお代わりした。1セット終了したら帰るつもりで、1時間余りで精算を依頼したら、24万円を請求された。店員に「1杯2,000円と聞いた」と伝えると、「1杯6,000円だ、2,000円からと言った」と言う。指名料などが加算され、1人10杯も飲んだことになっている。持ち物を全て調べられて、持っている現金を取られ、友人のクレジットカードも2回決済させられた。それでは足りず、残りの6万円は帰宅してから送金するように言われ、免許証のコピーを取られ、住所、勤務先、電話番号、念書を書かされた。残金を振り込めば終わ

るのか、カードをスキミングされていないかなど不安だ。

(相談受付年月：2014年11月 30歳代 男性 給与生活者 静岡県)

【事例7】旅行中の外国人が以前来日した際の被害を相談

日本へ旅行に来た際に、深夜に飲み屋街で女性に声をかけられクラブに入った。日本人女性1人と外国人女性2人がいた。用心して、カードは使わずその都度料金を払いながら、女性にも飲食をさせた。しかし、ホテルに戻りバッグの中を見ると、6万円の現金がないことに気が付いた。クレジットカードをチェックしたら、いつもの収納場所とは違うところに入っていたが、カードを使うと携帯電話にメッセージが送られる仕組みにしておき、何のメッセージもなかったので不正利用は疑わなかった。しかし、帰国して3週間後にクレジット会社から87万円の請求が来た。どうすればいいか。

(相談受付年月：2013年5月 40歳代 男性 給与生活者 外国)

3. 相談事例からみた特徴と問題点

(1) 相談事例から見た特徴

①入店する前

出張中など不慣れな繁華街や、他の店に入った後など既に酔った状態で繁華街を歩いているときに、客引きに勧誘される事例が目立ちます(事例1、3、5、6)。その際客引きから「〇分〇円でいい」「女の子が横につく」と消費者の興味をひくようなことを言われます。また、店の看板を見たり、無料案内所から案内されたりする事例や、他の店の入店待ちで並んでいる時に、「系列店を案内する」「すぐに入れる」と客引きに声をかけられて入店する事例も見られます。

②入店した時

客引きの案内を信用して、消費者側が店内の料金表示をよく見ていない(店が見づらくしている事例もあれば、消費者がよく確認していない事例もあります)事例が多く見られます(事例1、5)。

③会計時

予想とは全く異なる金額を請求されます。長時間にわたって支払いについて交渉しても、結局は消費者が疲れきって支払ってしまいます。また、「複数の従業員に囲まれる」「威圧的な態度をとられる」など怖い思いをさせられ、仕方なく支払ってしまう事例も見られます(事例1)。手持ちの現金で足りなければコンビニのATMに連れていかれたり、クレジットカードで支払わされたりします(事例1、2)。クレジットカード払いの場合、利用可能額上限近くまで利用させられたり(事例2、4)、手持ちの複数のカードを利用させられたりする場合があります。お酒を飲んだ後、「いつの間にか眠ってしまう、記憶を失ってしまう⁴」などして会計したこと自体に気付かない事例も見られます(事例4)。

④後日

店を出る時に身分証(運転免許証、保険証、社員証など)のコピーを取られて、後日請求書が送られてきたり、再度来店をするように言われたりして、支払われる事例もあります(事例6)。また、クレジットカードでの支払いの場合、会計時に示された額よりもはるかに高額な請求が後日になって上がってくる

⁴ 消費生活相談窓口で薬物の混入を証明できた事例はないが、類似の事例として、いわゆる「ファッションヘルス」でのぼたくり行為による傷害致死・窃盗事件で、判決文の中でトリアゾラムやプロチゾラムを含む睡眠導入剤(商品名：ハルシオンやレンドルミン)の使用が事実認定された事例がある。(大阪地裁平成14年9月13日判決)

ことや、買い物の時にクレジットカードを使おうとしたら利用可能額を超えてしまい、高額請求が発覚する場合があります（事例4、5、7）。

（2）相談事例から見た問題点

①消費者の認識とかけ離れた高額な請求をされる

客引きの「〇分〇円」という勧誘で入店して、その金額を信じ込み入店後に価格をよく確認しないまま飲食しているため、会計時に請求される金額は、認識とかけ離れた高額なものになります。客引きの説明と違うと反論しても、そもそも客引きは案内をしていない、店とは関係ない、などと主張されます。客引きが説明した金額の証拠が残っていないこともあって、料金を支払わされる事例が見られます。

②さまざまな手段で何としてでも支払わせようとする

高額な料金の請求に納得がいかに交渉しても店は応じず、時には長時間にわたって請求するなどして消費者を疲れさせたり、取り囲むなどして怖い思いをさせたりして料金を支払わざるを得ない状況に追いつめます。料金の支払いは、その場での現金払い・クレジット払いだけでなく、ATMが設置されたコンビニ等に連れ出したり、身分証のコピーを取って後日請求したりと、どんな手段をとってでも支払いをさせようとしてきます。

③救済が困難である

いわゆる「ぼったくりバー」が、まっとうに返金交渉に応じることはなく、いったん支払うと救済は困難です。

「その金額で飲食するという契約が成立していないので、支払う必要はない」という考え方が一方で、たとえ高額な請求であっても、店に行き飲食等のサービスを受けているという事実があると、全てが不当な請求と言い切れるのかは一概には判断できません。

店の請求からひとまず逃れようと思いクレジットカードを使った場合でも、支払いの時に、暗証番号の入力やサインの記入がされていた場合などでは、その金額での支払いを了承したとカード会社側に判断され、そのまま請求されています。

4. 消費者へのアドバイス

（1）手口をよく知って、不審な店には入らない！

いったん店に入ってしまうと、トラブルを避けることは非常に困難です。「ぼったくりバー」のさまざまな手口をよく知って、絶対に入らないようにしましょう。

（2）客引きについていけない！

客引きの勧誘をきっかけにしてトラブルになる事例が多く見られます。いわゆる「キャバクラ」など客を接待する飲食店は、法律で客引きすることを禁止されています⁵。こうした客引きには絶対についていけないようにしましょう。自治体によっては、業態を問わず、客引きすること自体を条例で禁止している地域もあります⁶。

⁵風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律では、同法第2条第1項第2号で「客の接待（飲乐的雰囲気醸し出す方法により客をもてなすこと）をして客に遊興または飲食をさせる営業」を風俗営業と定め、同法第22条第1号・第2号で客引き行為等を禁止している。

⁶東京都新宿区や東京都渋谷区などでは、条例で区内全域での客引き行為や客待ち行為等を禁止している。また、大阪府大阪市などでは、条例で指定地域での同様の行為を禁止している。過料等の罰則を設けている自治体もある。

(3) トラブルにあった場合は警察に相談する

トラブルにあった場合は、110 番通報をしたり、交番等で相談したりするようにしましょう。

(4) 請求に疑問があるときは、クレジットカード会社に問い合わせる

クレジットカードで支払った場合で、請求された内容や金額に不明な点や疑問があるときは、クレジットカード会社に問い合わせましょう。できる限り記憶が鮮明なうちに、当時のやり取りを詳細に記録しておく、その際に役立ちます。

(5) 消費生活センターに相談する

消費生活センターで何らかの助言ができる場合もあります。できる限り早く相談しましょう。

5. 情報提供先

消費者庁消費者政策課（法人番号 5000012010024）

内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）

警察庁生活安全局保安課（法人番号 8000012130001）

警察庁生活安全局生活安全企画課（法人番号 8000012130001）

経済産業省商務情報政策局商取引監督課（法人番号 4000012090001）

一般社団法人日本クレジット協会（法人番号 1010005014126）

日本クレジットカード協会（法人番号 9700150005109）